

Nyíregyháza Megyei Jogú Város Önkormányzata

Kommunikációs képzés

Oktatási tematika

Budapest, 2009. szeptember 1.

IFUA Horváth & Partners
Kft.
H-1119 Budapest
Fehérvári út 79.
Telefon: +36 (1) 382 88 88
Fax: +36 (1) 382 88 89
company@ifua.hu
<http://www.ifua.hu>
A HORVÁTH &
PARTNERS
csoport tagja

Tartalom

1. A KÉPZÉS CÉLJA	3
1.1. Elméleti képzés	3
1.2. Gyakorlatorientált képzés, kommunikációs készség fejlesztése	4
2. CSOPORTBONTÁS, ÜTEMEZÉS	6
3. ELŐFELTÉTELEK	7
3.1. Résztvevők kiválasztása és a csoportbontás elkészítése	7
3.2. Résztvevők képzéssel szembeni elvárásainak megismerése	7
3.3. Technikai feltételek	7
4. MELLÉKLET – IGÉNYFELMÉRŐ KÉRDŐÍV	8

1. A képzés célja

A kommunikációs tréning (képzés) célja olyan tudásanyag, magatartásformák és önfejlesztési technikák átadása, melyek birtokában a képzés résztvevői képesek lesznek adott alkalmazotti státusuk és a szervezetben betöltött szerepük szerinti kommunikációs kompetenciának megfelelni. Továbbá a **kommunikáció és együttműködés elősegítése**, valamint annak tudatosítása, hogy a dolgozó, mint kommunikátor jelenik meg a legtöbb szituációban.

A képzésben résztvevők megismerik a sikeres kommunikáció módszereit és alkalmazási technikáit a jobb és eredményesebb munkavégzés érdekében. A képzés során **elméleti előadás** keretében ismerik meg a résztvevők a kommunikációs alapfogalmakat. A foglalkozás **túlnyomó része** azonban **gyakorlatorientált**, amely során tapasztalati tanulás során sajátítják el a sikeres kommunikáció szempontjából fontos elemeket.

A tréning főbb témái:

- A tréning tartalma tisztázza a **hatékony kommunikáció alapelveit**, felhívja a figyelmet a tudatos, átgondolt kapcsolattartás fontosságára.
- **Fejleszt** azon **empátiás és kommunikációs készségeket**, amelyek az emberekkel való bánásmódban és együttműködésben nyújtanak **gyakorlati segítséget**.

1.1. Elméleti képzés

A Dialektika témakörön belül tárgyalt témák:

- **A személyes hatás**

Cél: tudatosuljanak a résztvevőkben azok a tényezők, amelyek az ügyfélkapcsolat kezdetén a rokonszenv vagy ellenszenv kérdéséről döntenek és ezáltal az ügykezelés sikerét is befolyásolják.

- **Meggyőzés**

Cél: ismerjék meg a munkatársak a meggyőzőképesség összetevőit, vagyis azokat a tényezőket, amelyektől meggyőzőerejük függ. Ily módon lehetővé válik számukra saját erőnyeik és tartalékaik felismerése.

- **Tárgyalás**

Cél: ismerjék fel a résztvevők a tárgyalási helyzetben rejlő lehetőségeket és veszélyeket, vezessék a beszélgetést célratörően és tudatosan.

- **Egyenrangú tárgyalási készség**

Cél: ismerjék meg a partneri magatartás fontosságát, az egyenrangú magatartás jellemzőit annak érdekében, hogy alkalmazni tudják kiegyensúlyozatlan helyzetekben.

A Retorika témakörön belül tárgyalt témák:

- **Retorikai alapgyakorlat**

Cél: ismerjék meg a résztvevők a hatásos prezentáció tartalmi és formai eszköztárát, hogy eredményesebben lépjenek fel döntéshozók és véleményformálók előtt.

- **Arisztotelészi érvelési struktúra**

Cél: a résztvevők mélyítsék retorikai ismereteiket és érezzenek rá a világosan strukturált és logikusan felépített prezentáció meggyőző erejére, valamint fejlesszék az ilyen irányú képességüket.

- **Álláspont megvédése**

Cél: ismerjék fel a résztvevők, hogyan lehet álláspontjukat a felvetődő problémákkal szemben pozitívan, határozottan, tartalmilag és formailag konstruktív módon megvédeni.

A Készségfejlesztés témakörön belül tárgyalt témák:

- **Arisztotelészi érvelési struktúra**

Cél: a résztvevők mélyítsék retorikai ismereteiket és érezzenek rá a világosan strukturált és logikusan felépített prezentáció meggyőző erejére, és fejlesszék az ilyen irányú képességüket.

- **Vita**

Cél: a résztvevők fejlesszék érvelési technikájukat és tudatosuljon bennük, hogyan tudják mondandójukat még strukturáltabban és összefogottabban közölni kiélezett helyzetekben.

- **Skolasztikus disputa**

Cél: a résztvevők képesek legyenek saját álláspontjukat tisztán és egyértelműen megfogalmazni, megindokolni, illetve a partner álláspontjának lényegét torzítás nélkül értelmezni.

1.2. Gyakorlatorientált képzés, kommunikációs készség fejlesztése

A résztvevő személyisége, az önismeret jelentősége a kommunikációban:

- önmagunk és mások észlelése,
- JOHARI ablak,
- önértékelés: az ideális és a reális énkép,
- viselkedésben fellelhető tulajdonságok,
- interperszonális készségek.

A kommunikáció sajátosságai és technikái:

- verbális és non-verbális kommunikáció,
- szervezeti és nyilvános kommunikációs tér eredményes használata,
- egy és kétirányú kommunikáció,
- hatékony visszajelzés, meghallgatási készségek és kérdezéstechnika (empátiafejlesztés, aktív hallgatás, nyílt és zárt kérdések, kommunikációs gátak),
- aktív, értő figyelem,
- információtorzulás és következményei,
- kommunikációs események - sikeres szereplési technikáinak elsajátítása (prezentáció, tárgyalás, megbeszélés),
- asszertivitás, a hatékony önérvényesítés kommunikációja.

2. Csoportbontás, ütemezés

A kommunikációs tréning megfelelő színvonalon tartásához legfeljebb 15 fős csoportok képzése indokolt. Ennek megfelelően a 30 ember leoktatása **2 db 15 fős csoportbontásban** célszerű.

A képzés **időtartama** mindkét csoport esetében **2 nap**.

Javasolt időpontok, amelyek közül 2x2 napot kell kiválasztani (Kérjük, amennyiben lehetséges, ne legyen átfedés a Konfliktuskezelés, mediáció oktatás kiválasztott időpontjaival):

- 2009. szeptember 7-8.
- 2009. szeptember 29-30.
- 2009. október 6-7.
- 2009. október 19-20.
- 2009. november 2-3.
- 2009. november 9-10.
- 2009. november 16-17. vagy 2009. november 17-18.
- 2009. november 23-24. vagy 2009. november 24-25.
- 2009. november 30 – december 1. vagy 2009. december 1-2.

3. Előfeltételek

3.1. Résztevők kiválasztása és a csoportbontás elkészítése

A képzés hatékonyságának növelése érdekében javasoljuk a csoportbontás mielőbbi meghatározását, lehetőség szerint a **homogenitásra** törekedve, az alábbiak szerint:

- Lehetőség szerint **hasonló munkakörű munkatársak** kerüljenek egy csoportba.
- Kérjük a csoportbontást a tréninget megelőzően legalább két héttel elvégezni, és az egyes csoportok résztvevőinek nevét és munkakörét megküldeni IFUA részére.

3.2. Résztevők képzéssel szembeni elvárásainak megismerése

A képzés hatékonyságának növelése érdekében a tréner – egy kérdőív formájában – **előzetes igényfelmérést** végez.

- A kérdőív jelen anyag mellékletét képezi.
- Kérjük, a kiküldött előzetes igényfelmérést **valamennyi képzésen részt vevő munkatárs** töltse ki legkésőbb a tréninget megelőzően 2 héttel.
- A kitöltött kérdőíveket a Megrendelő képviselője a csoportbontásoknak megfelelően csoportosítva (de az anonimitást megőrizve) juttatja el IFUA részére a tréninget megelőzően 1 héttel.

3.3. Technikai feltételek

A képzés technikai feltételei:

- Olyan terem, ahol a résztvevők körben (is) tudnak ülni.
- Flipchart, filctollak.
- A résztvevők a képzés egészén megszakítás nélkül részt tudjanak venni.

4. Melléklet – Igényfelmérő kérdőív

Kommunikációs képzés Igényfelmérő kérdőív

Nyíregyháza Megyei Jogú Város Önkormányzata az Államreform Operatív Programra benyújtott, „A polgármesteri hivatalok szervezetfejlesztése” tárgyú pályázata pozitív elbírálásban részesült. Ennek köszönhetően 2009. nyarán elindult a „Nyíregyháza Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatal működésének átvilágítása és a szervezet fejlesztése” tárgyú projekt, melynek részét képezi 30 munkatárs kommunikációs képzése is.

A kommunikációs tréning (képzés) elsődleges célja olyan tudásanyag, magatartásformák és önfejlesztési technikák átadása, melyek birtokában a képzés résztvevői képesek lesznek adott alkalmazotti státuszuk és a szervezetben betöltött szerepük szerinti kommunikációs kompetenciának megfelelni.

Annak érdekében, hogy a képzés személyre szabott legyen, s a résztvevők által mindennapi munkájuk során tapasztalt problémákra adjon választ, jelen kérdőíven keresztül mérjük fel a résztvevők igényeit, elvárásait.

Kérjük, a kérdőív kitöltésével segítse Ön is munkánkat!

A kérdőív titkos, név nélkül kell kitölteni.

Öszinte válaszai hozzájárulnak ahhoz, hogy a kommunikációs tréning az Ön munkáját a lehető leghatékonyabban segítse!

- 1. Hogyan értékeli az alábbi skálán kommunikációs készségét? Kérem, karikázza be a megfelelő válasz betűjelét!**

A	Gyenge
B	Elégséges
C	Közepes
D	Jó
E	Kiváló

- 2. Munkája során milyen típusú helyzetekkel találkozik, ahol kommunikációs készsége kiemelten fontos? Kérem, írja le néhány mondatban!**

.....

.....

.....

.....

3. Miben szeretne fejlődni kommunikációs készségét tekintve? Kérem karikázza be a megfelelő válasz(ok) betűjelét! Több válasz is megjelölhető!

A	Mások meggyőzése
B	Nonverbális technikák ismerete
C	Prezentáció
D	Mások viselkedésének megértése
E	Fontos információ megszerzése
F	Egyéb, éspedig:
G	Egyik sem

4. Amennyiben a kommunikációs készségek témában bármi egyéb kérdése, megjegyzése, elvárása lenne, kérem, jelezze itt!

.....

.....

.....

.....

Köszönjük válaszait!