

Önismeret- és személyiségfejlesztés tréning

A tantárgy oktatásának célja:

Célunk, a hallgatók számára olyan személyekre lebontott, egyéni kommunikációs stratégiák kidolgozása, amely figyelembe veszi az egyén erősségeit, sajátos konfliktuskezelő, meggyőzőési technikáit, hiszen csak a személyiségünkhöz illeszkedő viselkedés, kommunikációs stratégia lehet igazán sikeres.

A tréning a résztvevők meglévő értékeit tárja fel, fejleszti munkájuk, tanulásuk belső feltételeit, segít megismerni az egyéni kommunikációs erősségeit, gyengeségeit és lehetőségeit, az önismeret fejlesztésével lehetővé teszi a problémák megoldását. Fő témák: személypercepció, benyomáskeltés, a kommunikátor személyisége, visszacsatolás szabályai, hatékonysága és haszna, erős és gyenge pontjaink, benyomáskeltés, hiteles image, viselkedési stratégiák és eredményességük, személyes hatékonyság pszichológiai feltételei, fejlesztése, az aktív hallgatás technikája, az empátia jelenségvilága, a befogadók sajátosságai.

Oktatási, tanulási módszer és az értékelés módja:

- Személyiség vizsgálatok, önismereti kérdőívek felvétele és a nyert adatok elemzése.
- Rövid előadások tartása.
- Kommunikációs szerepjátékok.

Értékelés: a tréningen való részvétel és a házidolgozat eredménye alapján. Gyakorlati jegy.

Kötelező és ajánlott irodalom felsorolása:

Kötelező irodalom:

Németh Erzsébet: Az önismeret és a kommunikáció fejlesztése. BKF, Budapest, 2002.

Ajánlott irodalom:

Rudas János: Delfi örökösei.

Buda Béla (1998): Empátia. A beleélés lélektana. Ego Schol Kiadó, Budapest. (5. kiadás)

Peel, Malcolm (1999): Kommunikációs készségünk fejlesztése. (ford. Dobos Lídia) Trivium Kiadó, Budapest.

Tematika 2 nap, 20 tanóra

- Személypercepció, benyomáskeltés.
- A kommunikátor személyisége.
- Visszacsatolás szabályai, hatékonysága és haszna
- Erős és gyenge pontjaink
- Benyomáskeltés, hiteles image
- Viselkedési stratégiák és eredményességük
- A személyes hatékonyság pszichológiai feltételei, fejlesztése.
- Az aktív hallgatás technikája, az empátia jelenségvilága.
- A befogadók sajátosságai: önértékelés, intelligencia, korábbi tapasztalatok, személyes érintettség, elkötelezettség, érzelmi-indulati állapot.
- A szükségletek feltárása.

A kommunikációs készség fejlesztése tréning

A tantárgy oktatásának célja:

A képzés célja a résztvevők kommunikációs hatékonyságának növelése, a kommunikációs célnak megfelelő megértésbeli, elfogadási, viselkedésbeli eredmények elérésének segítése. Főbb témák: a kommunikációs csatornák összhangja és hatása a hallgatóra, a testbeszéd, a gesztusok, a mimika, a tekintet kommunikációs jelentősége, megjelenés, ruházat, emblémák, tárgyválasztások, az információtovábbítás hatékonysága, a kommunikációs csatornák kontrollja, a kérdezés és a válaszadás technikái.

A tréningek fontos célkitűzése a nemzetközi szintű, Amerikában és Nyugat-Európában kidolgozott, és ott igen sikeresen működő kommunikációs technikáknak a hazai kultúrához, piaci viszonyokhoz, illetve az munkatársak személyiségéhez való adaptálása.

Oktatási, tanulási módszer és az értékelés módja:

Rövid előadások tartása.

Kommunikációs szerepjátékok.

Valós helyzetek, megnyilvánulások, közszereplés imitálása.

Videó felvételek segítségével az interakciók elemzése, visszajelzések cseréje.

Oktatófilmek megtekintése elemzése.

Értékelés: Gyakorlat, gyakorlati jegy. A félév elfogadásának feltétele a tréningen való aktív részvétel, és a tréningdolgozat leadása. Az értékelés a tréningen nyújtott teljesítmény és a dolgozat minősítéséből tevődik össze. A hallgató a teljesítményéről írásbeli és szóbeli visszajelzést kap.

Kötelező és ajánlott irodalom felsorolása:

Kötelező irodalom:

Birkenbihl, Vera F. Kommunikációs gyakorlatok (Trivium, 1998)

Ajánlott irodalom:

Németh Erzsébet: Kommunikációs technikák. SZIF, Gödöllő, 2001.

Vera F. Birkenbihl: TESTbeszéd (Trivium kiadó, 2001.)

Edward T. Hall: Rejtett dimenziók (Gondolat, 1975.)

Buda Béla A közvetlen emberi kommunikáció szabályszerűségei. Animula, Budapest (1994)

Barlai Róbert, Kővágó György: Krízismenedzsment, kríziskommunikáció. Századvég Kiadó, Budapest, 2004.

Tematika 2 nap, 20 óra

- A kommunikáció hatékonysága: megértés, elfogadás, viselkedés.
- A kommunikációs csatornák összhangja és hatása a hallgatóra.
- A testbeszéd, a gesztusok, a mimika, a tekintet kommunikációs jelentősége.
- Megjelenés, ruházat, emblémák, tárgyválasztások.
- Az információtovábbítás hatékonysága.
- A kommunikációs csatornák kontrollja.
- A kérdezés és a válaszadás technikái.

Prezentációs készségfejlesztés tréning

A tantárgy oktatásának célja:

A tréning résztvevői megismerik a korszerű prezentáció alapszabályait, és gyakorolják a különböző technikák alkalmazását. Az információk hatékony átadása mellett fontos cél a mondanivaló és az előadó személyének elfogadtatása.

Oktatási, tanulási módszer és az értékelés módja:

- Egyéni és csoportos prezentációk
- Kérdőívek felvétele és a nyert adatok elemzése
- Rövid előadások tartása
- Kommunikációs szerepjátékok

Értékelés: a tréningen való részvétel és a házidolgozat eredménye alapján. Gyakorlati jegy.

Kötelező és ajánlott irodalom felsorolása:

Kötelező irodalom:

Hull, Raymond: *A sikeres nyilvános beszéd alapja*. Bagolyvár Könyvkiadó, 1999.

Ajánlott irodalom:

Németh Erzsébet: Kérdések, ellenvetések, zavaró incidensek kezelése. In: Polgármesterek kézikönyve. Róka Jolán (szerk.), Raabe Kiadó. 2003.

Lewis, David (2001): *Hogyan értessük meg magunkat? A hatékony kommunikáció gyakorlati útmutatója*. (ford.: Meskó Krisztina). Bagolyvár Kiadó, Budapest.

Pease, Allan – Garner, Alan: *Szó-beszéd*, Park kiadó, 1997.

Pease, Allan: *Testbeszéd*. Park kiadó, 1996.

Tematika 2 nap, 20 tanóra

- Érthetőség, /megfelelő artikuláció, hangerő, hangsúlyok/
- Érdekesség, /a ritmus-, a nyomaték-, -és a hangszínváltások figyelemfelkeltő ereje, monotónia elkerülése/
- Stílus /olyan egyéni hangvétel, amely ugyanakkor alkalmazkodik a közönséghez is, és beleillik a cég stílusvilágába/.
- A beszéd céljának, a szituációnak és a hallgatóság összetételének elemzése.
- A közönség intelligenciájának, szakértelmének, társadalmi státuszának megfelelő nyelv és szóhasználat.
- Az információ optimális mennyisége, adagolása.
- Az előadói beszéd szerkezete.
- Technikai eszközök használata
- A helyszín előkészítése: berendezés, ülésrend, partnerek száma és távolsága, kamera jelenléte stb.

Médiumok kezelése tréning

A tantárgy oktatásának célja:

A tréning célja a médiumokban megjelenő személyek közéleti szerepléseinek (bemutatás, sajtótájékoztató, interjúhelyzet stb.) javítása, hatékonyabbá, hitelesebbé tétele.

A magas szintű, a médiához és a kommunikátor személyiségéhez egyaránt alkalmazkodó kommunikációnak azonban nem csupán üzleti, és a cég image szempontjából van szerepe, de egészségmegőrző, mentálhigiénés jelentősége is van. Csak így kerülhetjük el, hogy hallgatóink későbbi munkájuk során úgymond frusztrálódjanak, lelkileg elhasználódjanak.

Oktatási, tanulási módszer és az értékelés módja:

Rövid előadások tartása.

Kommunikációs szerepjátékok.

Valós helyzetek, megnyilvánulások, közszereplés imitálása.

Video felvételek segítségével az interakciók elemzése, visszajelzések cseréje.

Oktatófilmek megtekintése elemzése.

Értékelés, követelmények:

Gyakorlat, gyakorlati jegy. A félév elfogadásának feltétele a tréningen való aktív részvétel, és a tréningdolgozat leadása. Az értékelés a tréningen nyújtott teljesítmény és a dolgozat minőségéből tevődik össze. A hallgató a teljesítményéről írásbeli és szóbeli visszajelzést kap.

Kötelező és ajánlott irodalom felsorolása:

Kötelező irodalom:

Németh Erzsébet: Közszereplés (Osiris, 2006)

Ajánlott irodalom

Barlai Róbert, Kővágó György (1996): Válság- (katasztrófa) kommunikáció. Petit Real Kiadó, Budapest.

Barratt, Michael (2001): Médiaszereplés felsőfokon: egy bennfentes útmutatója (ford. Doubravszky Sándor, Jánossy Ilona). [Bagolyvár](#), Budapest.

Németh Erzsébet: Közszereplés, médiumok kezelése az egészségügyben. In.: Orvosi kommunikáció. Pilling J. (szerk.) Semmelweis Kiadó. 2004.

Buda Béla, Sárközy Erika (szerk.) (2001): Közéleti kommunikáció. Akadémiai Kiadó, Budapest.

Tematika 2 nap, 20 óra

- Amit médiakommunikációról tudni kell
- Hogyan tegyük magunkat hitelessé?
- Viselkedés és megjelenés
- Hogyan tegyük érdekessé magunkat?
- A sajtótájékoztató: felkészülés, prezentáció, kérdések megválaszolása.
- Hogyan birkózzunk meg nehéz helyzetekkel?
- Az interjú: felkészülés, az interjú-viselkedés szabályai, "újságírók típusok" és kezelésük, a riporterek "trükkjei" és a védekezés, váratlan helyzetek kezelése.

Tárgyalástechnika tréning

A tantárgy oktatásának célja:

Napjainkban rendkívüli módon megnőtt az igény a jól képzett értékesítési munkatársak iránt. A tréning ahhoz kíván segítséget nyújtani, hogy a leendő értékesítéssel foglalkozó munkatársak a lehető leghatékonyabban tudják végezni munkájukat. A tréning résztvevői megismerik a legkorszerűbb tárgyalási technikákat, melynek segítségével személyes hatékonyságukat növelni tudják.

Oktatási, tanulási módszer és az értékelés módja:

- Tárgyalási helyzetek elemzése
- Kérdőívek felvétele és a nyert adatok elemzése
- Rövid előadások tartása
- Kommunikációs szerepjátékok

Értékelés: a tréningen való részvétel és a házidolgozat eredménye alapján. Gyakorlati jegy.

Kötelező és ajánlott irodalom felsorolása:

Kötelező irodalom

Csáky István (é.n.): Tárgyalástechnika. Exel Kiadó, Budapest.

Ajánlott irodalom

Dinnyés János, Szecsődi Ildikó (1994): Üzleti kommunikáció II. Tárgyalástechnikák. Emberi Erőforrások Fejlesztése Alapítvány, Gödöllő.

Gyimesi Ilona (1993): Hogyan kommunikáljunk tárgyalás közben? Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó, Budapest.

Scott, Bill (1988): A tárgyalás fortélyai. Novotrade, Budapest.

Németh Erzsébet: Az önismeret és a kommunikáció fejlesztése. BKF, Budapest, 2002. 69-93. lap.

Tematika 2 nap, 20 tanóra

- Üzleti tárgyalás: Előkészületek: a célcsoport meghatározása, információk az ügyfélről
- Kapcsolatfelvétel: kapcsolatfelvétel írásban, telefonon, személyesen, időpont-egyeztetés, bizalomépítés
- Üzleti tárgyalás: igényfelmérés, kérdezéstechnika, termékbemutató, kifogások kezelése, lezárási technikák
- Vevőgondozás