



# Készségfejlesztési Katalógus



2022

BELSŐ ÜGYFÉLÉLMÉNY – ADNI ÖRÖM.....	3
EGYMÁSRA ÉPÜLŐ FOLYAMATOK – EGYMÁSRA UTALT CSAPATOK.....	4
EGYÜTTMŰKÖDÉS CSAPATON BELÜL – ÖRÖM, BIZTONSÁG, EREDMÉNYESSÉG A CSAPATBAN.....	5
EGYÜTTMŰKÖDÉS CSAPATOK KÖZÖTT – ÉLŐ SZERVEZETBEN ÉLNI .....	6
IDŐGAZDÁLKODÁS – TISZTELET, EREDMÉNY, RUGALMASSÁG .....	7
KOMMUNIKÁCIÓ – EGY NYELVET BESZÉLÜNK .....	8
ASSZERTIVITÁS.....	9
TÁRGYALÁSTECHNIKA .....	10
VISSZAJELZŐ KULTÚRA.....	11
PROBLÉMAMEGOLDÁS.....	12
HALADÓ KOMMUNIKÁCIÓ – ETIKUS BEFOLYÁSOLÁS ÉS HATÉKONY ÉRVELÉS.....	13
POZITÍV PSZICHOLÓGIA A GYAKORLATBAN.....	14
PANASZ- ÉS KONFLIKTUSKEZELÉS – TUDATOSSÁG, BIZALOM, ÖNBIZALOM ERŐSÍTÉSE .....	15
BIZALOM.....	17
ÖNISMERET – BIZONYTALANSÁGKEZELÉS.....	18
POZITÍV ÖSSZEGŰ JÁTÉKOK A MUNKAHELYEN.....	19
ELÉRHETŐSÉGEINK.....	20

# BELSŐ ÜGYFÉLÉLMÉNY – ADNI ÖRÖM

---

## Célkitűzések

A belső ügyfélmény erősítése és a belső szolgáltató szerepben lévő kollégáktól kapott pozitív figyelem révén a munkatársak motivációja, elkötelezettsége növekszik. A tisztelet és bizalom légkörében gyorsan kap érdemi választ kérdéseire, teljes körű megoldást kap kéréseivel kapcsolatban, és ennek a folyamatos élménynek a hatására beindul egy pozitív spirál: jobban érzi magát, maga is még kedvesebbé és segítőkészebbé válik, szívesebben oszt meg információkat kollégáival. Összességében erősödik a belső és külső ügyfélelégedettség és tovább javul a szervezet munkaerőmegtartó képessége.

## Elméleti háttér, modellek

- Ügyfélorientált szervezetben a külső és belső ügyfélkapcsolatok minősége egységesen magas
- Landsberger: Hawthorne-hatás
- Hyken: a kiemelkedően magas ügyfélelégedettség egyik kulcsa a belső ügyfélmény, annak kialakítása és erősítése „megtérülő befektetés”
- Tschohl: a belső ügyfélmény kialakításának és erősítésének technikái
- Attitűdök, sztereotípiák természetrajza és változási lehetőségei
- Szerepek a munkahelyen, a belső szolgáltató szerep, a túlzottan hierarchikus szemlélet veszélyei
- A belső ügyfélmény és a bizalom pozitív hatása az információmegosztásra

## A tréning eredményeként a résztvevők

- Képesek lesznek stabilan profi belső szolgáltatóként működni és pozitív belső ügyfélményt nyújtani egymásnak.
- Motiváltabbak és lojálisabbak lesznek.
- Több információt és tudást osztanak meg egymással.

# EGYMÁSRA ÉPÜLŐ FOLYAMATOK – EGYMÁSRA UTALT CSAPATOK

---

## Célkitűzések

Az azonos folyamato(ka)t működtető területek, csapatok egymásra vannak utalva. A folyamat végén mindig egy külső szereplő, ügyfél áll. A teljes folyamat minősége ott csapódik le nála. A területek közötti folyamatok és a mögöttük levő emberek megismerése, megértése közös térképezés és visszajelzések során lehetséges. Az ilyen munka célja az, hogy a teljes rendszert átlássák a benne dolgozók, a megértés által pedig a hajlandóságuk növekedjen az aktív, kezdeményező együttműködésre. A teljes folyamatért érzzenek felelősséget úgy, hogy a saját munkájukért is, és a kimeneti-bemeneti pontok minőségéért is dolgoznak.

## Elméleti háttér, modellek

- Laloux önmenedzsment modellje
- Brene Brown: Empátia
- Mind mapping technika
- Logan: „törzsek” a munkahelyen
- Thomas motivációs modellje

## A tréning eredményeként a résztvevők

- A teljes folyamatot nagy léptékben átlátják feladat és emberi/kapcsolat oldalon.
- Tisztában lesznek a kapcsolódási pontokon dolgozó kollégák helyzetével, szükségleteivel, és ezeket elfogadják, támogatóan állnak hozzá.
- Mély megértés alakul ki bennük a saját munkájuk és az ügyfélélmény között.
- Közös pontokat, motivációkat fedeznek fel, ami tovább mozdítja őket a kiválóság irányába.
- „Saját”-jává válik a folyamat egésze.
- Könnyebben, több bizalommal dolgoznak, gyorsulás és minőségi elmozdulások várhatóak, pozitív irányban.

# EGYÜTTMŰKÖDÉS CSAPATON BELÜL – ÖRÖM, BIZTONSÁG, EREDMÉNYESSÉG A CSAPATBAN

---

## Célkitűzések

Az együttműködés örömteli lehetőségként és felelősségként fogalmazódjon meg a résztvevőkben. Legyenek képesek a kollégák tudatosan formálni kapcsolataikat, együttműködésük szintjét egymással, vezetőikkel. Értsék meg, hogy a célok elérése csak együttműködéssel lehetséges, keressék ennek lehetőségét tudatosan, minden helyzetben. Lássák meg ráhatásuk valódi mértékét és érvényesítsék mind maguk, mind a velük együttműködők érdekében.

## Elméleti háttér, modellek

- Dave Logan és társai: érték alapú együttműködés
- Brene Brown: Empátia
- Adam Grant együttműködési „gazdaságtana”
- Lobo, Casciaro bizalom modellje – jóindulat és kompetencia
- A pszichológiai biztonság fogalma és gyakorlata
- Cialdini: Hála, viszonzás, energia az együttműködésben

## A tréning eredményeként a résztvevők

- Felelősséget tudnak vállalni a saját együttműködésükért, tudatosan hoznak döntéseket együttműködési helyzetekben.
- Energiát és eredményeket teremtő szemléletet és eszközöket sajátítanak el, és motivációt kapnak az alkalmazásra.
- Nagyobb ráhatásuk lesz és hajlandóságuk befektetni a jobb együttműködésbe.

# EGYÜTTMŰKÖDÉS CSAPATOK KÖZÖTT – ÉLŐ SZERVEZETBEN ÉLNI

---

## Célkitűzések

Legyenek képesek a kollégák tudatosan formálni kapcsolataikat, együttműködésük szintjét más területekkel. Lássák meg ráhatásuk valódi mértékét és érvényesítsék mind maguk, mind a velük együttműködők érdekében. Tudják a saját és a nagyobb network kapcsolódások érdekeit egyben látni, döntéseikben pedig egy egyszerű módszerrel a nagyobb egész érdekei szerint cselekedni. Merjenek bizalommal indítani és kezdeményezni, képviselni és működtetni az öröm/remény alapú együttműködést vs. apátia alapú elkülönülést, kötelező minimum teljesítést.

## Elméleti háttér, modellek

- Dave Logan: „törzsek” a munkahelyen
- Frederic Laloux: kölcsönösség, felelős szabadság, önmenedzsment, az élő szervezet.
- Schulz von Thun: az üzenet négyszög
- Stanley McChrystal: Csapatok csapata
- Az együttműködés valódi célja és előnyei – gyakorlati, pszichológiai és biológiai elemek, érdekességek.

## A tréning eredményeként a résztvevők

- Megértik, hogy a felelősségünk nem ér véget a saját konkrét feladatunknál, azon túl kell látniuk, és hogy kompetencia és a jóindulat az alapja a bizalomnak és a jó teljesítésnek.
- Tudatosan hoznak döntéseket az együttműködési helyzetekben a „nagyobb jó” érdekében.
- A vállalatot és a benne dolgozó csoportokat élő szervezetnek tekintik, ahol a „szervek” nem dolgozhatnak egymás ellen, és nem hagyhatják egymást magára.
- Elsajátítják a pozitív összegű játékok szemléletét és gyakorlatát.

# IDŐGAZDÁLKODÁS – TISZTELET, EREDMÉNY, RUGALMASSÁG

---

## Célkitűzések

Az időgazdálkodás egyéni szinten rugalmas, folytonos fejlődést és tanulást igénylő lehetőségként, szervezeti szinten pedig egymás tiszteletén alapuló felelősségként fogalmazódjon meg a résztvevőkben. Legyenek képesek a kollégák tudatosan tervezni idejüket, ugyanakkor lássák és azonosuljanak azzal a szemlélettel, hogy a tényleges hatékonysághoz saját naptárunkhoz való viszonyunk dinamikus és nem statikus folyamat, és ehhez jó adag kreativitást is szükséges folyamatosan működtetnünk. Fontos, hogy az időgazdálkodás egyrészt összhangban a személyes hatékonyság többi elemével céltudatos és eredményorientált folyamat, másrészt pedig olyan társasjáték, ami élesben mutatja meg a közös szervezeti értékekkel történő azonosulás mértékét.

## Elméleti háttér, modellek

- Allen: rendszerszemlélet, eredményorientáltság és stresszcsökkentés az időgazdálkodásban
- Seiwert: pozitív szemlélet szerepe az időgazdálkodásban
- Eisenhower mátrix és az érzelmi alapú működés veszélyei
- Időgazdálkodás a szervezetben: tisztelet és közös felelősség
- PRIMÁK szerepe a személyes hatékonyságban
- Megküzdés az időgazdálkodás külső és belső ellenségeivel: időtolvajok és halogatás
- Thomas: négy belső jutalom – az időgazdálkodás motivációs bázisának fejlesztése

## A tréning eredményeként a résztvevők

- Tudatosabban és rugalmasabban tudnak gazdálkodni saját idejükkel, nő a személyes hatékonyságuk.
- Szemléletükben erősödik a közös és kölcsönös felelősség és tisztelet a munkatársak időgazdálkodási hatékonyságával kapcsolatban.
- Motivációs szintjük és fejlődési igényük növekszik.

# KOMMUNIKÁCIÓ – EGY NYELVET BESZÉLÜNK

---

## Célkitűzések

A résztvevő, több területről érkező, ugyanakkor valamilyen projekt teamben több-kevesebb rendszerességgel együttműködő munkatársak váljanak képessé hosszú távú meggyőző erejük fokozására, a manipulációs szándék felismerésére. Még tudatosabban (különösen saját metakommunikációjukat illetően) tudjanak jelen lenni helyzetekben és fejlődjenek írásbeli kommunikációs technikáikban. A bizalom és tudatosság erősítése révén javuljon a belső kommunikáció minősége.

## Elméleti háttér, modellek

- Cialdini: előhatás és a meggyőzés 6 alapelve.
- Arisztotelész, Petty és Cacioppo: meggyőzés útjai, a hatékony kommunikátor tulajdonságai, manipuláció felismerése és kezelése
- Cuddy: „jelenlétünk”, testbeszédünk nem csupán a kommunikáció legmeghatározóbb csatornája, hanem egyben azt is alakítja, hogy kik vagyunk, kinek érezzük magunkat.
- A belső kommunikáció hatékonyságának elemei, a „mi-tudat” határai és a kitágítás lehetőségei
- A szóbeli és írásbeli kommunikáció hatékonyságtényezői és összefüggései
- Kommunikációs szintek felismerése és kezelése a szóbeli és írásbeli csatornákon

## A tréning eredményeként a résztvevők

- Fejlődnek a hosszú távon is hatékony meggyőzési technikáikban és a manipuláció felismerésében és kezelésében.
- Kommunikációs tudatosságuk erősödik, különösen a metakommunikáció és az írásbeli kommunikáció területén.
- Felismerik a hatékony belső kommunikáció előnyeit, azzal kapcsolatos saját formáló erejüket és felelősségüket



# ASSZERTIVITÁS

---

## Célkitűzések

A tréning célja az asszertív kommunikáció alapelveinek és legfontosabb technikáinak elsajátítása, gyakorlása. A résztvevők megtanulják, hogyan reagáljanak tudatosan feszült/problémás helyzetekben: hogyan fejezzék ki a saját érdekeiket hatékonyan, és hogyan figyeljenek oda a másik félre. A technikákon túl a tréning erősen szemléletformáló hatású („Én is oké, te is oké.”)

## Elméleti háttér, modellek

- Eric Berne: OKÉ, nem OKÉ modell
- Marshall Rosenberg erőszakmentes kommunikáció modellje
- Én-üzenet 5 lépésben
- Közléssorompók
- Figyelem szintjei és az értő figyelem eszközei, tartalmi tükrözés

## A tréning eredményeként a résztvevők

- Jobban megértik és elfogadják a passzív és agresszív viselkedéseket a környezetükben.
- Képesé válnak hatékonyan kifejezni a véleményüket nehéz helyzetekben, anélkül, hogy a másik felet megbántanák.
- Elsajátítják az értő figyelem készségeit, amivel könnyebben el tudják fogadni a másik fél véleményét és elmozdulni a közös megértés felé.
- Összességében javul az érdekérvényesítő képességük, amely során mind a saját, mind a másik fél érdekeit, céljait is képesek figyelembe venni.

# TÁRGYALÁSTECHNIKA

---

## Célkitűzések

- Attitűdfejlesztés: a tárgyalás egy munkafolyamat, egy készség, ami fejleszhető, javítható.
- Készségfejlesztés: a tárgyalási helyzet tudatos kezelésének elsajátítása.
- Tudásfejlesztés: a tárgyalási helyzet felmérése, a felkészülés elemei, tennivalók a tárgyalás 5 szakasza során

## Elméleti háttér, modellek

- Disztributív és integratív tárgyalás
- 5 szakaszos tárgyalási modell
- Igények vs. szükségletek
- Tárgyalási térkép

## A tréning eredményeként a résztvevők

- Nagyobb figyelmet fordítanak a tárgyalásokra való felkészülésre.
- Tudatosabban lesznek képesek tárgyalások vezetésére, mivel tisztában lesznek azzal, hogy a tárgyalás egyes szakaszaiban miknek kell megvalósulni a sikeres továbblépéshez.

# VISSZAJELZŐ KULTÚRA

---

## Célkitűzések

Természetes működési módszerré tesszük a visszajelzést a résztvevők számára, amivel elősegítjük egy támogatóbb, egyben hatékonyabb munkahelyi kultúra kialakulását.

## Elméleti háttér, modellek

- A visszajelzés 3 szintje
- A konstruktív visszajelzés 5 lépéses modellje

## A tréning eredményeként a résztvevők

- Könnyebben állnak hozzá a visszajelzés adáshoz, nem annyira tartják már „feszősnek”, hanem inkább a lehetőségnek arra, hogy megoldjanak egy problémát, vagy, hogy segítsenek egy kollégának.
- Elsajátítanak egy konkrét struktúrát, a nehéz helyzetekben kezelésére
- Többféleképpen tudnak dicsérni és elismerést adni, mint korábban, és ha eddig még nem tették gyakran, megértik azt is, hogy ez miért fontosabb, mint a „konstruktív visszajelzés.”
- Összességében, nagyobb hatással tudnak lenni, mások viselkedésére, és toleránsabb lesznek akkor is, ha más szeretne rájuk hatással lenni.

## Kultúrafejlesztő hatás

A visszajelző kultúra program kultúrafejlesztő hatása különösen erős tud lenni akkor, ha egy csapat tagjai együtt vesznek rajta részt. Ilyenkor a visszajelző kultúra egy-egy csapaton belül bottom-up folyamatként erősödik.

# PROBLÉMAMEGOLDÁS

---

## Célkitűzések

A tréning egyik célja, hogy a résztvevők bevált problémamegoldási módszerek alkalmazásával csökkentsék a problémamegoldáshoz szükséges időt. A tréning másik célja, hogy a résztvevők képessé váljanak több megoldás kidolgozására, és eredeti megoldások megtalálására, rosszul definiált problémák esetén. A tréning harmadik fő célja a problémamegoldást, döntésselőkészítést támogató kommunikáció fejlesztése.

## Elméleti háttér, modellek

- Célmeghatározási módszerek
- Analitikus problémamegoldási módszerek (Premortem, 5 miért, gyökérok elemzés stb.)
- A kreatív működés alaptörvényei, kreatív problémamegoldást támogató technikák
- Kognitív torzítások

## A tréning eredményeként a résztvevők

- Fel tudják mérni, jól vagy rosszul definiált helyzetben dolgoznak-e,...
- ... és ennek megfelelő eszközöket tudnak alkalmazni.
- Az eszközök birtokában laikus problémamegoldóból tudatos problémamegoldóvá válnak.

# HALADÓ KOMMUNIKÁCIÓ – ETIKUS BEFOLYÁSOLÁS ÉS HATÉKONY ÉRVELÉS

---

## Célkitűzések és Célközönségek

A kommunikáció több, mint információcsere. A kommunikáció hatalmi forrás, befolyásolási módszer, ami alapvetően meghatározza egy munkatárs eredményességét és a kapcsolatok minőségét egy szervezetben. A program célja, hogy a kifinomult kommunikációs eszközökkel bővítse azon résztvevők kelléktárát, akik már rendelkeznek alapvető kommunikációs ismeretekkel.

Az oktatott technikák nem „varázsszerek”, hanem tudományosan igazolt módszerek, melyek statisztikailag képesek növelni a kiváltott együttműködés, támogatás mértékét pl. meggyőzési helyzetben, vagy egy projektbe való bevonás során. Megközelítésünk alapja továbbá, hogy ezek az eszközöket őszinte, etikus, win-win helyzetre való törekvés során alkalmazzuk

**Ezt a tréninget munkatársi szinten két célközönségnek ajánljuk:**

- Formális hatalommal nem rendelkező munkatársak fejlesztésére, akiknek fontos, hogy az érdekeiket érvényre juttassák a szervezetben (pl. projektvezetők)
- Olyan munkatársaknak, akik már képzettek alapvető kommunikációs témakörökben (pl. asszertivitás), és továbbfejlesztenék kommunikációs készségeiket.

## Főbb tartalmi elemek

- Hatalom megtartó vs. hatalom átadó kommunikáció
- Etikus befolyásolási technikák
- Vezetői üzenetek felépítési struktúrája
- Hatékony magyarázás
- Célrányos kérdezéstechnika
- Előremozdító és hátráltató kommunikáció csoporthelyzetben
- Meggyőzési eszközök és azok pszichológiai háttere

# POZITÍV PSZICHOLÓGIA A GYAKORLATBAN

---

## Célkitűzések

A tréning célja a résztvevők személyes jóllétet támogató készségeinek fejlesztése, megbízható, tudományosan igazolt eszközök felhasználásával, szakértő pszichológus tréner facilitálásával.

## Elméleti háttér, modellek

PERMA modell (Seligman)

## A tréning eredményeként a résztvevők

Olyan technikákat sajátítanak el és próbálnak ki, amellyel a saját személyes jóllétükhöz tudnak hozzájárulni akár a munkahelyi, akár otthoni közegben

# PANASZ- ÉS KONFLIKTUSKEZELÉS – TUDATOSSÁG, BIZALOM, ÖNBIZALOM ERŐSÍTÉSE

---

## Célkitűzések

Az ügyfelektől érkező vegyes vagy negatív tartalmú visszajelzések egységesen tudatos kezelése három szinten is kifejti pozitív hatását:

1. Az ügyfélelégedettség növekedése és ügyfélmegtartás a konkrét helyzetek higgadt és hatékony kezelése és a felesleges játszmák megelőzése révén;
2. A munkatársak kiegyensúlyozottan magas teljesítménye a nehéz helyzetek pszichés megterhelő hatásainak minimalizálása, ezen keresztül az energetizáltság, a motivációs szint és a légkör megóvása révén;
3. A reklamációk és panaszok egységes, alapos és átlátható kezelése, az ezzel kapcsolatos szervezeti tudás átláthatóvá és explicitté tétele, a tapasztalatok becsatornázása révén.

Ezek által nem csupán maga a panaszkezelési folyamat válik még professzionálisabbá, hanem a szervezet egésze is fejlődik.

## Elméleti háttér, modellek

- Eric Berne: játszmák felismerése, kezelése és megelőzése
- Pareek: funkcionális és diszfunkcionális konfliktusok
- Lindemann és társai rendszerszemléletű és megoldásközpontú módszereinek technikái
- Panaszból előny! Negatív ügyfél visszajelzések feldolgozása, a tapasztalatok szervezeti becsatornázása és egységesen kezelt folyamatok, mint a szolgáltatásfejlesztés egyik alapja.
- Munkahelyi szituációk dramatikus feldolgozásán, esettanulmányok közös elemzésén, saját esetek és jó gyakorlatok gyűjtésén és strukturált visszajelzésén keresztül biztosítjuk a tudatosság, bizalom és önbizalom muníciót.

## A tréning eredményeként a résztvevők

- Tudatosabban kezelnek ügyfélkonfliktusokat, felismerik és megelőzik a felesleges konfliktusokat, játszmákat
- Az ügyféltől érkező negatív visszajelzések, panaszok kezelésében egységes szemléletet követnek, melynek lényeges eleme a reklamációban rejlő lehetőség oldal, szolgáltatás- és szervezet fejlesztő potenciál hangsúlya.

- Panaszokkal, konfliktusokkal kapcsolatos tapasztalataikat tágabb körben és nagyobb arányban megosztják, javaslataikat nagyobb arányban becsatornázzák, panaszkezelési folyamataikat végig viszik.
- Önbizalom, bizalmi szint és a gyakorlati panasz- és konfliktuskezelési stratégiák és technikák fejlődése révén javul a megküzdési képességük és a pszichés teherbírásuk.



# BIZALOM

---

## Célkitűzések

A kollégák ismerjék meg saját bizalom képességeiket, tudják, hogy a bizalomnak milyen fő elemei vannak, és ez hogyan hat az egyéni és csoportos sikerességünkre és jól létünkre.

## Elméleti háttér, modellek

- Ken Blanchard: ABCD bizalom modell
- Covey, Cacciari bizalom modellek – okos bizalom, kompetencia és jóindulat
- Frederic Laloux: kölcsönösség, felelős szabadság, önmenedzsment az együttműködésben
- Jones, Shah: jóindulat, képesség, tisztesség, mint a bizalom három fő dimenziója
- Zak: A bizalom biológiai alapjai

## A tréning eredményeként a résztvevők

- Megértik, hogy az okos bizalom és a kölcsönösség win-win helyzetekhez vezet a munkahelyen.
- Egyéni kezdeményezésre lesznek hajlandók azért, hogy jobb bizalmi szintű munkakapcsolataik legyenek.
- Tudatosan hoznak döntéseket az együttműködési helyzetekben úgy, hogy a bizalom megtartása vagy erősítése szempontként jelen lesz a döntésben.
- Önismeretük mélyül, bizalmi képességük javul.

# ÖNISMERET – BIZONYTALANSÁGKEZELÉS

---

## Célkitűzések

Ismeretlen időket élünk, és úgy tűnik, a meglepő, hirtelen és néha rémisztő változások közepette is fenn kell tartani az életünket, működtetni a munkahelyeinket. A változás során sok „radar alatti” jelenség, viselkedés jelenik meg, amit tudatosítva nagyobb ráhatásunk lehet arra, ami történik velünk. A programban alkalmazott módszerek az amerikai hadsereg reziliencia programjában is szerepelnek. Mi a Coursera kurzusán tanultuk ezt meg, Seligman közvetlen tanítványától, Karen Reivich Ph. D.-től.

## Elméleti háttér, modellek

- Seligman pozitív pszichológiai megközelítése
- Gondolkodási csapdák
- Aggodalmak hierarchiája
- William G. DeFoore: Ézelmi energia háztartás

## A tréning eredményeként a résztvevők

- A bizonytalan helyzeteket természetesebben fogadják el.
- Képesek lesznek a tiszta gondolkodásukat gyorsan visszakapni.
- A tiszta gondolkodás pedig cselekvőképesebbé teszi őket, azaz rugalmasabban tudnak alkalmazkodni.
- Jobb döntéseket tudnak hozni.

# POZITÍV ÖSSZEGŰ JÁTÉKOK A MUNKAHELYEN

---

## Célkitűzések

A kollégák tekintsenek egységes egészként a szervezetre, és törekedjenek arra, hogy a nagyobb egységek szempontjából is pozitív összegű interakciókat, helyzeteket hozzanak létre. Növekedjen az önszabályozásuk és a tudatosságuk olyan helyzetekben, amikor valakinek áldozatot kell hoznia, esetleg többet vállalnia. A vállalások, segítségadás esetén több résztvevő „fájdalom” és „nyereség” szempontját is tudják figyelembe venni.

## Elméleti háttér, modellek

- Frederic Laloux: kölcsönösség, felelős szabadság, önmenedzsment az együttműködésben
- Jones, Shah: jóindulat, képesség, tisztesség
- Frederickson: pozitív szemlélet
- Toldi: pozitív összegű játékok módszer

## A tréning eredményeként a résztvevők

- Megtapasztalják a pozitív összegű játékok szemlélet felszabadító, energiát adó hatását.
- Motiváltak lesznek arra, hogy a szemléletet és módszereket alkalmazzák.
- Megértik, hogy egy nagy egész kis részeként is elengedhetetlenül fontos szerepük van a szervezeti egészség megteremtésében, fenntartásában.
- Több örömet és sikert tapasztalnak meg a kapcsolataikban, munkájukban, kevesebb nyomasztó helyzetet állítanak elő maguknak és másoknak.
- Önreflexiójuk, önismeretük fejlődik.

## ELÉRHETŐSÉGEINK

---

Amennyiben készségfejlesztő programjaink bármelyike felkeltette érdeklődését, keressen minket bizalommal az alábbi elérhetőségek egyikén:

E-mail: [info@aquilone.hu](mailto:info@aquilone.hu)

Telefonszám: +3620 222 3112