

SZKOLENIE ŚREDNIO ZAAWANSOWANE

Skuteczna komunikacja

SK

Czas trwania: 2 dni

Zrozumienie istoty i wagi dobrej komunikacji w biznesie

Cele szkolenia

- Opanowanie umiejętności skutecznej komunikacji w mówieniu i słuchaniu
- Zdobycie umiejętności budowania jasnego przekazu
- Opanowanie technik skutecznej komunikacji
- Zrozumienie siebie w procesie komunikacji
- Poznanie dynamiki relacji interpersonalnych
- Poznanie właściwości komunikacji niewerbalnej
- Poznanie zakłóceń w komunikacji

Zalety

- Szkolenie to zawiera najistotniejsze informacje na temat skutecznego posługiwania się podstawowym narzędziem w komunikacji, jakim jest język
- Zwraca również uwagę na komunikaty niewerbalne jako istotny element w codziennej komunikacji
- W toku szkolenia poznajemy sposoby skutecznego oddziaływania na innych poprzez sposób, w jaki mówimy, co mówimy oraz kiedy mówimy, a kiedy zachowujemy milczenie
- Uczy zrozumienia odmienności w postrzeganiu świata przez każdego z nas

Dla kogo?

- Pracownicy pracujący pod presją czasu, realizujące wielopoziomowe zadania, osoby kontaktujące się z klientem, negocjujące umowy, pracownicy działu HR

Wymagania

- Szkolenie dedykowane jest wszystkim pracownikom, którym w pracy niezbędna jest dobra komunikacja i znajomość technik komunikacyjnych, zarówno w pracy z klientem, jak i współpracownikami



Program

1. Wstęp
 - a. Co to jest komunikacja?
 - b. Zakłócenia w komunikacji
 - c. Bariery komunikacyjne
 - d. Korzyści z dobrej komunikacji
2. Techniki dobrej komunikacji
 - a. Parafraza
 - b. Klaryfikacja
 - c. Pytania otwarte zamknięte
 - d. Odzwierciedlenie
 - e. Dowartościowanie
 - f. Aktywne słuchanie
3. Mowa niewerbalna
 - a. Proksemika
 - b. Mowa ciała
 - c. Odczytywanie emocji z twarzy
4. Płaszczyzny komunikacji wg Schulza von Thuna
 - a. Autodiagnoza komunikacji
 - b. Płaszczyzny komunikacji: relacyjna, rzeczowa, apelowa, ujawniania siebie
5. Analiza transakcyjna wg Erica Berne
 - a. Komponent dziecka
 - b. Komponent dorosłego
 - c. Komponent rodzica
6. Informacja zwrotna
 - a. Komunikat ja
 - b. Wyrażanie prośby i oczekiwania
 - c. Konstrukttywne wyrażanie niezadowolenia

