

KOMUNIKACJA W FIRMIE – NARZĘDZIE EFEKTYWNEGO ZARZĄDZANIA

© Beata Kozyra

2 dni

*Podstawowym błędem w komunikacji jest wierzyć,
że następuje ona sama przez się.*

George Bernard Shaw



CELE I KORZYŚCI SZKOLENIA:

Szkolenie dostarcza uczestnikom wiedzy i umiejętności praktycznych z zakresu:

- istoty i roli komunikacji w firmie i działaniach menedżera
- świadomość różnych poziomów komunikacji, emocji, znaczenia komunikacji we współpracy
- rozpoznawania błędów i barier w komunikacji i radzenia sobie z nimi
- kompetencji odkrywania i kształtowania cech oraz umiejętności sprzyjających kontaktom interpersonalnym
- indywidualnych postaw utrudniających porozumienie
- doboru i wykorzystywania narzędzi komunikacji wewnętrznej w celu usprawnienia komunikacji w firmie.



ROZWIJANE KOMPETENCJE:

- efektywna komunikacja
- inteligencja emocjonalna
- budowanie pozytywnych relacji
- budowanie zespołów
- skuteczne rozwiązywanie konfliktów



METODY SZKOLENIA:

Szkolenie w formie treningu umiejętności praktycznych, z wykorzystaniem:

- prezentacji PowerPoint
- analizy przypadków (case study)
- burzy mózgów
- ćwiczeń zespołowych i indywidualnych
- gier biznesowych i symulacji interaktywnych
- odgrywania ról
- wymiany doświadczeń
- mini wykładów
- a także w oparciu o konkretne przykłady wskazane przez Klienta.



MATERIAŁY SZKOLENIOWE:

Uczestnicy szkolenia otrzymują komplet materiałów szkoleniowych.



PROGRAM:

Zawartość programu może być dostosowana do konkretnych potrzeb Klienta.

1. WPROWADZENIE - ISTOTA EFEKTYWNEJ KOMUNIKACJI

Ćwiczenie: 6 czy 9?

- Komunikowanie się – dlaczego to takie ważne – codzienne problemy z porozumiewaniem się, czyli komunikacja..., a efektywna komunikacja
- Komunikacja – rzecz naturalna

Ćwiczenie: Wycieczka do teatru

- Proces komunikowania się

2. KOMUNIKACJA W FIRMIE

- Czynniki wpływające na komunikację w firmie

Ćwiczenie: Jaki ten świat mały

- Kanały komunikacyjne w firmie (kanał pionowy, poziomy, mieszany)
- Ustalanie potrzeb komunikacyjnych
- Źródła informacji i wiarygodność informacji

3. EFEKTYWNA KOMUNIKACJA

- rodzaje komunikacji – opis komunikacji werbalnej (ustnej i pisemnej) oraz komunikacji niewerbalnej

Ćwiczenie: Wystąpienia publiczne

- bariery skutecznego komunikowania się

Ćwiczenie: Kontakt-odbiór

- niewerbalne wywieranie wpływu, czyli rola zachowań niewerbalnych - przedstawienie wpływu komunikacji niewerbalnej na przebieg rozmowy, umiejętność “czytania” mowy ciała rozmówcy, spójność komunikatu werbalnego i niewerbalnego

Gra: Kalambury

4. ZARZĄDZANIE EMOCJAMI

Symulacja: Ja słucham

- Znaczenie emocji w komunikacji

Ćwiczenie: Otwarcie.

- Postępowanie z własnymi emocjami

Ćwiczenie: Opanowanie

Ćwiczenie: Samokontrola

- Empatia i asertywność

Ćwiczenie: Asertywna odmowa

5. NARZĘDZIA KONTROLI ROZMOWY

- Pierwsze wrażenie i wizerunek własny
- Aktywne słuchanie

Ćwiczenie: Test sprawnego słuchania

- Odzwierciedlenie
- Zasada „ale”
- Rola pytań (pytania zamknięte, otwarte, sugerujące, ukierunkowujące, pogłębiające, kontrolne, odbijające)
- Parafraza – umiejętność wykazania zrozumienia

Ćwiczenie: Parafraza

- Komunikat typu „TY” i „JA” – umiejętność mówienia o swoich emocjach i potrzebach

Ćwiczenie: TY-JA

- Liczebniki – rola liczb w komunikacji
- Podsumowanie – istota i rola podsumowywania rozmowy
- Notatki – podstawowa zasada prowadzenia rozmów

6. KOMUNIKOWANIE SIĘ Z TRUDNYM ROZMÓWCĄ

- Postawa ciała a nastawienie – umiejętność rozpoznawania postaw: dominującej, sceptycznej, wyniosłej, wycofanej i konfrontacyjnej

Ćwiczenie: Postawa

Ćwiczenie: Radzenia sobie z różnymi „trudnymi typami”

- Ogólne zasady rozmowy z trudnym rozmówcą – podstawowe zasady rozmowy niezależnie od typu trudnego rozmówcy

7. RADZENIE SOBIE Z ZASTRZEŻENIAMI

- Źródła obiekcji – czyli skąd się biorą obiekcje i zastrzeżenia i w jakich sytuacjach są zgłaszane
- Techniki „walki” z zastrzeżeniami (korzyści-zalety, zmiana minusów na plusy, porównanie, unik, pętla, umowa, coś za coś),

Ćwiczenie: Jestem za a nawet przeciw

8. ARGUMENTOWANIE

- Główne błędy w argumentowaniu – przykłady złych argumentacji
- Zasady argumentacji
- Kluczowe słowa w argumentacji

Ćwiczenie: Bo... Ale...

- Przedstawianie korzyści – tzw. język korzyści, czyli różnica między cechą a korzyścią

Ćwiczenie: Język korzyści

9. WYWIERANIE WPŁYWU NA WSPÓŁROZMÓWCĘ I REAKCJA NA WPŁYW INNYCH

- Podstawowe sposoby wywierania wpływu (wzajemność, zaangażowanie i konsekwencja, społeczny dowód słuszności, sympatia i autorytet, ograniczona dostępność)
- Podatność na wpływy – czyli w jakim stopniu inni mogą na nas wpływać

Test: Wpływy

- System reprezentacji sensorycznej – przedstawienie indywidualnych reakcji na bodźce z zewnątrz, czyli umiejętność rozpoznawania wzrokowca, słuchowca i kinestetyka
- Indywidualne style komunikowania się

Kwestionariusz: Mój styl komunikowania się

Ćwiczenie: Słowa liście, słowa kolce

10. EFEKTYWNA ROZMOWA: SZEF-PRACOWNIK

- Model dobrej rozmowy
- Rodzaje rozmowy menedżerskiej

Symulacja: Pochwała - krytyka

- Efektywna pochwała, konstruktywna krytyka – czyli jak chwalić, aby docenić i jak krytykować, aby zmotywować

Odgrywanie ról: Mądrość słów

- Rozmowa oceniająca

11. PROWADZENIE SPOTKAŃ

- Zaplanowanie i przygotowanie
- Prowadzenie spotkania
- Techniki prezentacji

Ćwiczenie: Przyciąganie uwagi

- Umiejętność zwięzłego wypowiedzenia się
- Konstrukttywne uczestniczenie w spotkaniu

Ćwiczenie: Dobre i złe wiadomości

- Kierowanie dyskusją i osiągnięcie konsensusu

12. PODSUMOWANIE

- Konkluzja – jak być lepiej rozumianym



CENA:

Cena szkolenia dwudniowego: **1 000 zł netto** od osoby.

Cena szkolenia dwudniowego dla **Członków PIPT: 500 zł** od osoby.

W cenie szkolenia:

- przygotowanie i przeprowadzenie szkolenia
- materiały szkoleniowe dla uczestników
- certyfikaty poświadczające udział w szkoleniu
- catering
- **KSIĄŻKA W PREZENCIE!**

