

MATERIAŁY SZKOLENIOWE:

Uczestnicy szkolenia otrzymują komplet materiałów szkoleniowych.

PROGRAM BAZOWY

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

Ćwiczenie: Przekonywanie

- Komunikacja – rzecz naturalna

Ćwiczenie: Kolorowe kwadraty

Ćwiczenie: To właśnie ja - autoprezentacja

- Proces komunikowania się

Symulacja: Pulower

Gra: Kalambury

2. KOMUNIKACJA W FIRMIE

- Czynniki wpływające na komunikację w firmie

Ćwiczenie: Jaki ten świat ma?

- 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

Ćwiczenie: Głuchy telefon

4. ZARZĄDZANIE EMOCJAMI

Ćwiczenie: Powitanie

- 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

- Postępowanie z trudnym rozmówcą

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

Symulacja: Pochwała - krytyka

- Umiejętność wyrażania oczekiwań – asertywne wyrażenie swoich potrzeb
- Potwierdzenie, czyli informacja zwrotna

11. PROWADZENIE SPOTKAŃ, ODPRAW, PREZENTACJI – CZYLI CO ZROBIĆ, ABY SPOTKANIA BYŁY KRÓTKIE I EFEKTYWNE DLA WSZYSTKICH UCZESTNIKÓW

- Zaplanowanie i przygotowanie
- Prowadzenie spotkania
- Techniki prezentacji
Ćwiczenie: Przyciąganie uwagi
- Umiejętność zwięzłego wypowiedzania się
- Konstrukttywne uczestniczenie w spotkaniu
Ćwiczenie: Dobre i złe wiadomości
- Kierowanie dyskusją i osiągnięcie konsensusu

12. PODSUMOWANIE

- Konkluzja – jak być lepiej rozumianym

KSIĄŻKA W PREZENCIE!

