



EFEKTYWNA KOMUNIKACJA – JAK BUDOWAĆ POZYTYWNE RELACJE

© Beata Kozyra 2018

2 dni

Poniższy program może być skrócony do 1 dnia lub kilkugodzinnej prezentacji.

*Umiejętność komunikowania się, stała się w dzisiejszym świecie towarem,
za który gotów jestem płacić więcej, niż za jakikolwiek inny*

John D. Rockefeller

CELE I KORZYŚCI SZKOLENIA:

Celem szkolenia jest:

- Nabycie wiedzy i praktycznych umiejętności skutecznego komunikowania: świadomość różnych poziomów komunikacji, barier komunikacyjnych, emocji, znaczenia komunikacji we współpracy.
- Nabycie wiedzy w zakresie optymalnego wykorzystania narzędzi komunikacji wewnętrznej w celu usprawnienia komunikacji w firmie.
- Nabycie umiejętności radzenia sobie z barierami komunikacyjnymi i unikanie nieporozumień.
- Nabycie umiejętności odkrywania i kształtowania cech i umiejętności sprzyjających kontaktom interpersonalnym.
- Uświadomienie sobie swoich indywidualnych postaw i barier utrudniających współpracę

METODY SZKOLENIA:

Szkolenie ma charakter treningu umiejętności praktycznych. Prowadzony jest z wykorzystaniem, m.in. analizy przypadków (case study), burzy mózgów, ćwiczeń zespołowych i indywidualnych, gier i symulacji interaktywnych, odgrywania ról, wymiany

doświadczeń oraz mini wykładów, a także w oparciu o konkretne przykłady wskazane przez Klienta.

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

- rodzaje komunikacji – opis komunikacji werbalnej oraz komunikacji niewerbalnej

Ćwiczenie: Wystąpienia publiczne

2. CO TAK SZUMI – CZYLI BARIERY I BŁĘDY SKUTECZNEJ KOMUNIKACJI

Test: wycieczka do teatru

- Brak umiejętności słuchania

Ćwiczenie: Kontakt-odbiór

- Brak umiejętności mówienia

Gra: Wiadomość sprzed 500 lat

- Negatywne postawy

- Niewłaściwe zachowania niewerbalne

3. A NIECH TO...! – CZYLI EMOCJE W KOMUNIKACJI ZNACZENIE EMOCJI W KOMUNIKACJI

Ćwiczenie: Powitanie

- Znaczenie emocji w komunikacji Jak działają na nas emocje

Ćwiczenie: Otwarcie.

- Problemy z emocjami
- Postępowanie z własnymi emocjami

Ćwiczenie: Opanowanie

Ćwiczenie: Samokontrola

- Empatia

4. EUREKA – CZYLI JAK SOBIE RADZIĆ Z BARIERAMI

- Naucz się słuchać
- naucz się mówić
- zminimalizuj negatywne postawy
- Naucz się komunikacji niewerbalnej
- naucz się kierować swoimi emocjami i uczuciami
- zrozum język płci przeciwnej

5. ASERTYWNA KOMUNIKACJA – CZYLI JAK POZOSTAĆ SOBĄ I NIE ZWARIOWAĆ

- Pojęcie asertywności
- Korzyści bycia asertywnym
- Zasady asertywnej komunikacji
- Jak odmawiać w sposób asertywny – Technika FUO

Ćwiczenie: Asertywna odmowa

6. POKAŻ MI JĘZYK, A POWIEM CI KIM JESTEŚ – CZYLI NIEWERBALNE WYWIERANIE WPŁYWU

- Komunikacja niewerbalna (niejęzykowa) w życiu człowieka
- *Ćwiczenie: „Głuchy telefon”*
- Elementy komunikacji niewerbalnej (niejęzykowej)
- Funkcje komunikacji niewerbalnej
- Bariery związane z brakiem umiejętności komunikacji niewerbalnej
- Co może powiedzieć nasze ciało innym – mini słowniczek
- Różnice kulturowe w komunikacji niewerbalnej
- Różnice między kobietą a mężczyzną w komunikacji niewerbalnej

7. FACET Z MARSJA, BABA Z WENUS – CZYLI PŁCI RÓŻNICE W KOMUNIKACJI

Test: Kompatybilność z językiem kobiet /mężczyzn

- Rozmowy w języku Wenusjan – czyli, cechy „kobiecego języka”
- Rozmowy w języku Marsjan – czyli, cechy „męskiego języka”
- Słowniczek wenusjańsko-marsjański
- Różnice między kobietą a mężczyzną w komunikacji niewerbalnej

8. NARZĘDZIA KONTROLI ROZMOWY

- Pierwsze wrażenie i wizerunek własny
- Aktywne słuchanie

Ćwiczenie: Test sprawnego słuchania

- Odzwierciedlenie
- Zasada „ale”
- Rodzaje i rola pytań
- 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

9. 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

10. PODSUMOWANIE

- Konkluzja – jak być lepiej rozumianym

KSIAŻKA W PREZENCIE!

