

Komunikacja interpersonalna

Cele szkolenia

Warsztaty pozwolą ich uczestnikom:

- uświadomić sobie praktyczne potrzeby komunikowania się w miejscu pracy
- poznać wszystkie składowe procesu komunikacji
- poznać, przećwiczyć i udoskonalić techniki konstruowania zrozumiałych przekazów oraz udzielania konstruktywnej informacji zwrotnej
- nabyć/rozwinąć umiejętność aktywnego słuchania, z efektywnym zadawaniem pytań włącznie
- nabyć/rozwinąć umiejętności skutecznego stosowania i odczytywania komunikatów pozawerbalnych
- poznać wpływ i przećwiczyć stosowanie języka pozytywów na budowanie relacji międzyludzkich
- skutecznie identyfikować i eliminować bariery w porozumiewaniu się z zespołem
- lepiej wykorzystywać elementy komunikacji niewerbalnej w kontaktach międzyludzkich

Umiejętności

Dzięki szkoleniu uczestnik będzie:

- wykorzystywał zasady precyzji wypowiedzi do konstruowania jasnych komunikatów podczas przekazywania instrukcji / informacji,
- skutecznie sprawdzał zrozumienie przekazu przez odbiorcę poprzez stosowanie parafrazy i zadawanie odpowiednich pytań,
- stosował technikę udzielania konstruktywnej informacji zwrotnej swoim współpracownikom,
- wykorzystywał język pozytywów do budowania dobrych relacji z innymi,
- trafnie odczytywał sygnały pozawerbalne i stosować je adekwatnie do sytuacji,
- eliminował lub ograniczał przeszkody pojawiające się w procesie komunikacji z zespołem,
- wykorzystywał zasady komunikacji mailowej i telefonicznej do sprawniejszego porozumiewania się tymi kanałami.
- rozpoznawał sytuacje, które wymagają uruchomienia funkcji coacha/ mentora.

Profil uczestników

Szkolenie Komunikacja Interpersonalna przeznaczone jest dla osób kierujących zespołem pracowników, pragnących podnieść swoje kompetencje w zakresie efektywnego porozumiewania się ze swoimi podwładnymi.

Szczegółowy program szkolenia

1. POTRZEBY KOMUNIKACYJNE: Po co się komunikujemy? Do czego tak naprawdę potrzebna jest komunikacja w miejscu pracy?
2. PROCES KOMUNIKACJI MIĘDZYLUDZKIEJ: Co wchodzi w skład tego procesu?

Czy jest to proces sprawiedliwy? Kto ponosi odpowiedzialność za efektywność komunikacji?
3. ROLA NADAWCY: Jak konstruować przekaz, by dobrze „trafiał” do odbiorcy? Jak instruować, informować, krytykować i chwalić?
4. ROLA ODBIORCY: Co to znaczy „mieć oczy i uszy otwarte”? Czy to wystarczy, by zrozumieć rozmówcę? Jak porzucić rolę biernego odbiorcy przekazu na rzecz aktywnego słuchacza? Jak efektywnie pytać?
5. KOMUNIKACJA RELACYJNA: Jaki wpływ ma sposób komunikowania się na nastawienie innych do nas? Jak wykorzystać język do budowania dobrych relacji w miejscu pracy?
6. KOMUNIKACJA POZAWERBALNA: Co „mówimy” nic nie mówiąc? Jak „wyłapywać” sygnały wysyłane przez rozmówcę?
7. BARIERY KOMUNIKACYJNE: Co może utrudniać efektywne porozumiewanie się? Co możemy robić, aby skutecznie przezwyciężać te trudności?
8. FORMY KOMUNIKOWANIA SIĘ: Czy powinienem zadzwonić, powiedzieć to „w cztery oczy” czy napisać maila? Który rodzaj komunikacji jest najbardziej efektywny i w jakich przypadkach? Jakimi prawami rządzi się każdy z nich

Metoda realizacji szkolenia

Interaktywne warsztaty wykorzystujące następujące techniki szkoleniowe: prezentacja trenera (wprowadzenie bądź podsumowanie merytoryczne wykonanych ćwiczeń), trening grupowy i indywidualny, odgrywanie ról, dyskusja moderowana, studium przypadku, gry i symulacje realnych sytuacji, praca w grupach

Liczba dni, liczba godzin szkoleniowych

2 dni, 16 godzin szkoleniowych

Ścieżka rozwoju po szkoleniu

1. Zarządzanie zespołem i pracownikami
2. Efektywne kierowanie pracownikami
3. Motywowanie pracowników
4. Ocena pracowników. Prowadzenie rozmów oceniających.
5. Zarządzanie zmianą.
6. Zarządzanie konfliktem w zespole.