

SKUTECZNA KOMUNIKACJA W ZESPOLE

2 dni szkoleniowe

*„Umiejętność dogadywania się z ludźmi jest takim samym towarem jak cukier czy kawa.
Zapłacę wszystkie pieniądze pod stołcem, aby mieć tę umiejętność”*

John Rockefeller

Cele szkoleniowe:

- Uświadomienie uczestnikom, jak ważną rolę w życiu każdego z nas zawsze i wszędzie posiada sztuka skutecznego komunikowania się z innymi ludźmi
- Zaznajomienie uczestników z podstawowymi zasadami skutecznego komunikowania się oraz przedstawienie im narzędzi stosowanych w procesie skutecznej komunikacji
- Wyczerpanie najczęściej popełnianych błędów komunikacyjnych
- Wypracowanie Listy Dobrych Praktyk dla skutecznego dogadywania się z innymi ludźmi

Korzyści ze szkolenia:

- Po tym szkoleniu każdy uczestnik będzie posiadał wiedzę wymaganą do tego, aby skuteczniej komunikować się z każdym z kim współpracuje
- Uczestnicy nauczą się świadomie i skutecznie posługiwać narzędziami z obszaru skutecznej komunikacji
- Uczestnicy podnoszą swoje kompetencje w obszarze skutecznego komunikowania się, nabywając nie książkową, lecz rzeczywistą, sprawdzoną podczas wielu sytuacji wiedzę.
- Uczestnicy zostaną pozytywnie sformatowani na dogadywanie się oraz płynącą z tego wyższą jakość współpracy w swoim środowisku zawodowym
- Efektem uczestnictwa w warsztacie będzie znacznie wyższa skuteczność indywidualna uczestników oraz wzrost komfortu pracy w środowisku pracy uczestników szkolenia.
- Najważniejsze jest jednak to, że po tym szkoleniu uczestnicy skuteczniej będą komunikować się z klientami wewnętrznymi (koleżdy i koleżanki z pracy) oraz z klientami zewnętrznymi

PROGRAM SZKOLENIA

ROLA I ZNACZENIE KOMUNIKACJI W PRACY I W ŻYCIU

- Kluczowe obszary komunikowania się oraz ważne zależności komunikacyjne
- Dlaczego komunikacja determinuje wszystkie procesy w relacjach między ludźmi?
- Lista korzyści vs lista strat w zależności od jakości komunikowania się

PROCES KOMUNIKACJI

- Proces komunikowania się pokazany w praktyce – składowe i etapy
- Co składa się na komunikację między ludźmi: rodzaje, sposoby i formy komunikacji
- Dostępne narzędzia komunikacji – po które z nich i dlaczego sięgamy najczęściej?
- Bariery, stopery, stereotypy i negatywne filtry komunikacyjne – skuteczne recepty przezwyciężania/eliminowania
- Filary skutecznej komunikacji międzyludzkiej – bez tego ani rusz!

MOWA WERBALNA I MOWA NIEWERBALNA

- Mowa werbalna i mowa niewerbalna w procesie komunikowania się
- Najważniejsze zasady skutecznej komunikacji werbalnej:
- Minimum znaków = maksimum treści
- Treść vs forma - zasady: Co mówić? Jak mówić?
- Nie mów wszystkiego co wiesz, lecz to co rzeczywiście jest potrzebne
- Kolejne zasady: ...

- Aktywne słuchanie, czyli: „słuchaj tak, aby inni mówili” – zasady aktywnego słuchania
- „Słuchać i słyszeć innych” – jedna z najważniejszych zasad skutecznej komunikacji
- „Kto pyta, ten wie i nie popełnia błędów” - sztuka dopasowania pytań do sytuacji
- Dopytywanie – skarbnica wiedzy o wszystkim i o wszystkich
- Rodzaje pytań oraz skuteczne ich zastosowanie w procesie komunikacji

SPRAWDZONE NARZĘDZIA KOMUNIKACYJNE Z OBSZARU PSYCHOLOGII

- Umiejętność skutecznego wpływania na innych w procesie komunikacji:
 - Skuteczne wywieranie wpływu na ludzi – reguły autorstwa Roberta Cialdini
 - Sztuka perswazji oraz wybrane techniki NLP (Neurolingwistycznego programowania) dla skuteczności komunikowania się
- Inteligencja emocjonalna wraz z empatia – mądrość w dogadywaniu się z innymi
- Asertywność – filar mądrej komunikacji oraz trwałych, racjonalnych relacji międzyludzkich
- Poziom naszej asertywności, a skuteczna komunikacja
- „Analiza transakcyjna” – dlaczego w relacjach z innymi ludzie mogą przyjmować jedną z trzech odmiennych postaw?
- Typy osobowości a skuteczność komunikacji:
 - 4 style społeczne – 4 typy osobowości
 - Osobowość twoja i twojego rozmówcy – zagrożenia, zależności, konsekwencje

INFORMACJA ZWROTNA – FILAR SKUTECZNEJ KOMUNIKACJI

- Czemu służy informacja zwrotna?
- W jaki sposób profesjonalnie konstruować informację zwrotną?
- „Dokonuj opisu, a nie ocen” ta oraz inne zasady budowania informacji zwrotnej
- Najczęściej popełniane błędy w konstruowaniu informacji zwrotnej
- Zasady budowania oraz udzielania konstruktywnej krytyki
- Lista korzyści wynikających z właściwego stosowania informacji zwrotnej

TRUDNE, KRYZYSOWE SYTUACJE KOMUNIKACYJNE

- Typowe trudne, kryzysowe sytuacje w relacjach międzyludzkich
- Spory i konflikty, a skuteczne dogadywanie się ludzi między sobą
- Znaczenie asertywności w trudnych, kryzysowych sytuacjach
- ABC skutecznej komunikacji w sytuacjach trudnych i kryzysowych
- Umiejętne zarządzanie ciszą – cisza często więcej znaczy niż 1000 słów!
- Sztuka przyjmowania i akceptowania odmiennych opinii
- Różnice interesów, a mądrość dogadywania się - zasady

METODOLOGIA SZKOLENIA:

Szkolenie to ma charakter **interaktywny**, gdyż w procesie uczenia się oraz zdobywania konkretnych umiejętności, w równym stopniu angażują wszystkich uczestników.

W czasie szkolenia, będziemy tworzyć narzędzia dla uczestników, poruszając się w obszarach:

- pozyskiwania i utrwalania **wiedzy**
- zdobywania nowych **umiejętności**
- rzeczywistej refleksji nad naszymi **postawami**, które są „matrycami” naszego sukcesu

Narzędzia/techniki szkoleniowe:

- Case studies – analiza sytuacji zawodowych uczestników
- Ćwiczenia symulacyjne - wdrażanie nowych umiejętności
- Ćwiczenia rozwijające konkretne umiejętności (indywidualne, w parach, w grupach)
- Dyskusje moderowane przez trenera

- Facylitacja dyskusji oraz generowanie praktycznych wniosków rozwojowych
- Mini wykłady i prezentacje w ilości niezbędnej
- Przykłady rzeczywistych sytuacji z archiwum trenera
- Testy – warto wiedzieć więcej na swój temat
- Gry zespołowe na podniesienie energii, które uczą zarazem