

SZTUKA SKUTECZNEJ KOMUNIKACJI

czyli być mistrzem porozumiewania z innymi?

Komunikatywność to umiejętność, która jest najwyżej oceniana spośród innych umiejętności społecznych. Nie ważne co powiedział pan A, ważne-co zrozumiał pan B.. A jak z tym jest u Ciebie i Twoich współpracowników? Czy zawsze rozumiesz, co mówią, mimo, że mówią jak najbardziej po polsku? Jak często słyszysz: "bo ja to inaczej rozumiałem"? Jakie prawa tym rządzą? Ile zależy od nas, a ile od tego z kim się kontaktujemy? A może ważniejsze jest to gdzie, kiedy i w jaki sposób to robimy? Co powoduje, że do siebie mówimy, ale nie rozumiemy się nawzajem? Co robić aby to zmienić?

Za dużo pytań? Porozmawiajmy o tym na szkoleniu. Na pewno się zrozumiemy!

Po szkoleniu uczestnicy będą:

- lepszymi słuchaczami i rozmówcami,
- minimalizowali konflikty i niejasności poprzez stosowanie zasad poprawnej komunikacji,
- w sposób jasny formułowali swoje wypowiedzi uwzględniając cechy rozmówcy oraz czas, miejsce i formę kontaktu,
- "aktywnie słuchali" i pokonywali bariery w efektywnym słuchaniu,
- wyrażali swoje emocje słowem i mową ciała oraz odczytywali takie komunikaty u innych ludzi,
- zdobywali informacje i aktywnie prowadzili rozmowę poprzez umiejętność zadawania pytań,
- stosowali skuteczne techniki komunikacji (powtórzenie, parafraza, uogólnienie, feedback,...)

PROGRAM SZKOLENIA

MODUŁ I. Wprowadzenie w problematykę i efektywności poszczególnych modeli komunikacyjnych.

1. Efektywność komunikacji jedno- i dwustronnej.
2. Ćwiczenie „Studio radiowe”.
3. Zasady redagowania poprawnych komunikatów.

MODUŁ II. Komunikacja werbalna i niewerbalna.

1. Wpływ tego co i w jaki sposób mówimy, na porozumiewanie się.
2. Jak świadomie używać mowy ciała, aby się lepiej komunikować.
3. Wpływ efektu „pierwszego wrażenia” na komunikowanie.
4. Rola stresu w skutecznym porozumiewaniu.

MODUŁ III, IV Techniki skutecznej komunikacji:

1. Aktywne słuchanie, „Urzekła mnie Twoja historia” – dlaczego warto być dobrym słuchaczem?
2. Parafraza, powtórzenie, podsumowanie, udzielanie konstruktywnej informacji zwrotnej.
3. Zasady budowania konstruktywnego komunikatu oceniającego techniką „hamburgera”.
4. Pokonywanie barier w komunikacji.

MODUŁ V, VI Style komunikacji: uległy, agresywny, asertywny.

1. Rozpoznanie własnego stylu komunikacji.
2. Ćwiczenie umiejętności rozpoznawania poszczególnych stylów,
3. Strategie komunikowania się z osobami agresywnymi, uległymi.
4. Efektywność stylów komunikacyjnych.
5. Asertywność – skuteczna strategia budowania relacji z innymi.

MODUŁ VII Pełna komunikacja czyli świadome stosowanie 4 rodzajów ekspresji.

1. Dzielenie się obserwacjami, przemyśleniami, wyrażanie uczuć i wyrażanie potrzeb.
2. Ćwiczenie konstruowania i wypowiedzania pełnych komunikatów .
3. Zasady skutecznej ekspresji w sytuacjach zawodowych i osobistych.

PODSUMOWANIE