

„Komunikacja interpersonalna: skuteczne przekazywanie i odbiór informacji w codziennej współpracy z ludźmi”

Opis szkolenia:

Trening obejmuje szereg zagadnień dotyczących komunikacji interpersonalnej, pomagających zrozumieć co dzieje się między ludźmi w trakcie wymiany informacji. W głównej mierze koncentruje się na ćwiczeniach związanych z precyzją oraz zrozumiałością przekazu zarówno wtedy, gdy się go "wysyła" jak i "odbiera". Kurs ukazuje też siłę wpływania na innych poprzez umiejętne dostosowanie komunikatu do odbiorcy. Warsztat komunikacja interpersonalna obejmuje również zagadnienia teoretyczne i praktyczne dotyczące rozumienia i rozwiązywania konfliktów spowodowanych zakłóceniami w komunikacji. Uczestnicy poznają następujące zagadnienia: przekazywanie informacji w sposób zrozumiały, świadomość roli przekazu werbalnego i niewerbalnego, przedstawianie informacji w sposób precyzyjny, klarowny, przejrzysty i spójny, korzystanie z przykładów, agendy, tabel, diagramów, piktogramów, świadome stosowanie argumentacji i kontrargumentacji, aktywne słuchanie ze zrozumieniem, świadomość postawy pro aktywnej w komunikacji (m.in. inicjowanie dialogu), parafrazowanie i klaryfikacja mające na celu upewnienie się, czy przekaz został poprawnie zrozumiany, umiejętność dopasowania komunikatu do odbiorcy, znajomość własnego stylu komunikacji, znajomość barier i zakłóceń w komunikacji społecznej, wczesne rozpoznawanie sygnałów konfliktu, praktyczna znajomość efektywnych technik rozwiązywania i wykorzystywania konfliktów, większa świadomość siebie w relacjach interpersonalnych.

Uzyskane umiejętności:

- Przekazywanie informacji w sposób zrozumiały
- Świadomość roli przekazu werbalnego i niewerbalnego
- Przedstawianie informacji w sposób precyzyjny, klarowny, przejrzysty i spójny
- Korzystanie z przykładów, agendy, tabel, diagramów, piktogramów
- Świadome stosowanie argumentacji i kontrargumentacji
- Aktywne słuchanie ze zrozumieniem
- Świadomość postawy pro aktywnej w komunikacji (m.in. inicjowanie dialogu)

- Parafrazowanie i klaryfikacja mające na celu upewnienie się, czy przekaz został poprawnie zrozumiany
- Umiejętność dopasowania komunikatu do odbiorcy
- Znajomość własnego stylu komunikacji
- Znajomość barier i zakłóceń w komunikacji społecznej
- Wczesne rozpoznawanie sygnałów konfliktu
- Praktyczna znajomość efektywnych technik rozwiązywania i wykorzystywania konfliktów
- Większa świadomość siebie w relacjach interpersonalnych

Program szkolenia:

1. Czym jest komunikacja interpersonalna

- a. co mówić i jak mówić
- b. świadomość celu w przekazywaniu informacji
- c. ćwiczenia precyzji mówienia
- d. ćwiczenia jasności, przejrzystości i spójności przekazu
- e. stosowanie pytań
- f. stosowanie przykładów

2. Typy osobowości a styl komunikacji

Test osobowości Hartmana w kontekście potrzeb i przeszkód poszczególnych Uczestników w komunikacji

3. Poznanie swojego stylu komunikacji

- a. Określenie własnego stylu w komunikacji
- b. Analiza swojego sposobu interakcji z innymi – okno Johari

4. Komunikacja niewerbalna

- a. Funkcje komunikacji niewerbalnej
- b. Komunikaty niewerbalne - ćwiczenie
- c. Komunikaty interakcyjne
- d. Emocje w komunikacji niewerbalnej: jak z nich korzystać
- e. Zakłócenia komunikacji - ćwiczenie

5. Bariery w komunikacji społecznej i ich przezwyciężanie

- a. Bariery komunikacyjne
- b. Bariery utrudniające słuchanie - ćwiczenie

- c. Zakłócenia komunikacji w bliskich relacjach
- d. Parafraza, klaryfikacja, zadawanie pytań, ocena, interpretacja – jako techniki znoszące bariery w komunikacji
- e. Budowanie przekonań oraz umiejętności sprzyjających nieoceniającemu komunikowaniu

6. Słuchanie jako element komunikacji

- a. Cztery kroki skutecznego słuchania
- b. Czym jest aktywne słuchanie
- c. 4 uszy i 4 usta w komunikacji

7. Elementy asertywności w komunikacji

- a. Asertywna odmowa, pochwała, krytyka – odgrywanie scenek
- b. Asertywne wyrażanie złości
- c. Wyrażanie prośb/ poleceń

8. Konflikty jako skutek trudności w komunikacji

- a. Analiza transakcyjna E. Berne'a
- b. Rozwiązywanie konfliktów (style reakcji na konflikt, etapy)
- c. Model stylów reakcji na konflikt – test oparty na samoocenie uczestników
- d. Techniki wspomagające efektywne zarządzanie konfliktami i ich rozwiązanie
- e. Odgrywanie scenek

9. Wywieranie wpływu na innych poprzez komunikację

- a. Argumentacja
- b. Kontrargumentacja
- c. Język korzyści
- d. Stosowanie przykładów
- e. Stosowanie „pomagaczy” takich jak: diagramy, tabele, wykresy, piktogramy, zdjęcia

Metodologia:

Podczas szkolenia wykorzystujemy następujące metody szkoleniowe:

- Prezentacja materiału i technik przez trenera
- Praca własna uczestników
- Ćwiczenia z kamerą
- Odgrywanie scenek

- Coachingowe metody pracy
- Dyskusja z uczestnikami

Informacje organizacyjne:

Ilość godzin szkolenia: 12 godzin / 2dni

Godziny szkolenia: 9:15-15:15

Miejsce szkolenia: Łódź, ul Piotrkowska 125 – KM Studio - szkolenia