

„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: ul. H. Sienkiewicza 22, 90-114 Łódź - KM Studio - szkolenia