

## ***„Komunikacja w biznesie: efektywne udzielanie i odbieranie informacji między współpracownikami w biznesie”***

### ***Opis szkolenia:***

Na szkolenie składa się szereg kwestii związanych z komunikacją interpersonalną, ułatwiających zrozumienie relacji zachodzących między współpracownikami podczas wymiany informacji. W dominującym stopniu koncentrujemy się na trenowaniu umiejętności w zakresie precyzji odbieranych i przekazywanych komunikatów.

W trakcie kursu dowiedzą się również Państwo jaki wpływ potrafi wywrzeć odpowiednie dobranie informacji do odbiorcy. Szkolenie komunikacja w biznesie skupia się ponadto na zagadnieniach praktycznych jak i teoretycznych związanych z rozumieniem i rozwiązywaniem sporów wynikających z niejasnego przepływu treści w notyfikacjach.

### ***Podczas warsztatów Uczestnicy uzyskują poniższe umiejętności:***

- klarowna, składna i przejrzysta komunikacja interpersonalna
- orientacja w roli informacji werbalnych i niewerbalnych
- wykorzystywanie przykładów, harmonogramów, wykazów, diagramów i piktogramów
- odpowiedzialne i świadomie eksploatowanie argumentów i kontrargumentów
- aktywne słuchanie i inicjowanie dialogu oraz świadomość ich istotności w biznesie
- parafrazowanie i indagowanie w celu klaryfikacji komunikatu i upewnienia się, że został on poprawnie zrozumiany
- poprawne dobieranie stylu do odbiorcy i znajomość osobistych manier
- świadomość barier i zakłóceń w kontaktach społecznych
- niezwłoczne spostrzeganie reakcji sygnalizujących potencjalność konfliktu oraz poznanie skutecznych technik ich rozwiązywania a nawet wykorzystywania
- zwiększenie świadomości siebie w relacjach międzyludzkich nie tylko biznesowych

**Program szkolenia:****1. Na czym polega komunikacja w biznesie?**

- a. newralgiczność tego co mówimy i jak mówimy
- b. świadomość, że celem komunikacji jest przekaz konkretnej informacji
- c. praktyczny trening precyzji wyrażania treści
- d. ćwiczenia na klarowność i integralność przekazu
- e. nauka wykorzystywania pytań
- f. nauka korzystania z przykładów

**2. Jak typ osobowości wpływa na styl komunikacji**

Uczestnicy wykonują test osobowości Hartmana w kontekście ich potrzeb i barier komunikacyjnych w biznesie

**3. Jak się komunikuję? Poznanie swojego stylu przekazywania informacji**

- a. Rozpoznanie własnego stylu komunikacyjnego
- b. Analiza określonego sposobu interakcji z innymi – okno Johari

**4. Porozumienie pozawerbalne**

- a. Funkcje mowy ciała i mimiki
- b. Ćwiczenie porozumienia niewerbalnego
- c. Komunikaty interakcyjne
- d. Jak wykorzystywać emocje w komunikacji niewerbalnej
- e. Zakłócenia komunikacji - ćwiczenie

**5. Rozpoznawanie i przezwyciężanie utrudnień w porozumieniu biznesowym**

- a. Bariery komunikacyjne
- b. Ćwiczenia na ograniczenia utrudniające słuchanie
- c. Zakłócenia przepływu informacji w relacjach, również bliskich
- d. Poznanie technik ułatwiających porozumiewanie: parafraza, klaryfikacja, zadawanie pytań, ocena, interpretacja.
- e. Jak nie oceniać komunikatów - budowanie pożytecznych przekona

**6. Aktywne słuchanie częścią dialogu**

- a. Cztery kroki skutecznego słuchania
- b. Na czym polega aktywne słuchanie
- c. 4 uszy i 4 usta w komunikacji

**7. Segment poświęcony asertywności**

- a. Praktyczne scenki i ćwiczenia na asertywną odmowę, pochwałę oraz krytykę
- b. Jak asertywnie wyrażać złość
- c. Formułowanie próśb/dyspozycji

**8. Z czego wynikają konflikty? O skutkach trudności w komunikacji**

- a. Analiza transakcyjna E. Berne'a
- b. Rozwiązywanie sporów (style odpowiedzi na sytuacje konfliktowe, etapy)
- c. Model rodzajów reakcji na konflikt – test oparty na samoocenie uczestników
- d. Poznanie technik wspomagających sukcesywne zarządzanie i rozwiązywanie sytuacji niezgody
- e. Praktyczne odgrywanie scenek

**9. Skuteczna perswazja poprzez komunikację**

- a. Wywieranie wpływu za pomocą argumentacji
- b. Kontrargumentacja
- c. Co to jest i jak stosować Język korzyści
- d. Wykorzystywanie przykładów
- e. Stosowanie pomocy technicznych typu: diagramy, tabele, wykresy, piktogramy, zdjęcia, prezentacje

**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 / 2 dni

Godziny szkolenia: 9:15-15:15

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