

„Sztuka aktywnego słuchania – podstawy dobrej komunikacji”

Opis szkolenia:

Szkolenie jest kierowane do osób obsługujących klienta/ handlowców, którzy w codziennym pośpiechu i rutynie wykonywanych obowiązków doświadczają trudności w komunikacji. Kurs uczy konkretnych technik dotyczących aktywnego słuchania, sprzyjających postawie otwartej na Klienta i unikaniu nieporozumień. Zajęcia dotyczą takich obszarów słuchania jak koncentracja uwagi, zadawanie pytań i parafrazowanie, cierpliwość, uważność, komunikacja niewerbalna oraz bariery utrudniające aktywne słuchanie.

Uzyskane umiejętności przez uczestników szkolenia:

- wie jakie są cechy dobrego słuchacza
- wie jaką postawę ciała przyjmować aby słuchać aktywnie
- potrafi dostroić się do mówiącego
- potrafi odzwierciedlać postawę mówiącego
- umie stosować parafrazy
- jest świadomy swoich przekonań związanych z komunikacją sprzyjających i utrudniających słuchanie
- potrafi stosować odpowiednie do sytuacji pytania
- jest świadom emocji własnych oraz emocji mówiącego mających znaczenie dla komunikacji
-

Program szkolenia:

1. Słuchanie ze zrozumieniem- cechy dobrego słuchacza

- umiejętność skoncentrowania uwagi na osobie mówiącej

- umiejętność tzw. wyłączania komunikacji wewnętrznej
- uruchamianie komunikacji zewnętrznej jako warunek aktywnego słuchania

2. Sztuka zadawania pytań w aktywnym słuchaniu

- pytania otwarte (czym są i kiedy je stosować)
- pytania zamknięte (czym są i kiedy je stosować)

3. Umiejętne parafrazowania sprzyjająca aktywnemu słuchaniu

- ćwiczenia z tworzenia parafraz

4. Komunikacja niewerbalna sprzyjająca aktywnemu słuchaniu

- ćwiczenia z odzwierciedlania postawy mówiącego
- ćwiczenia z dostrajania się do drugiej osoby

5. Uwaga i spójność w słuchaniu

- ćwiczenia z koncentracji
- cierpliwość w słuchaniu
- ćwiczenia rozwijające intuicję słuchacza (sprzyjającą słuchaniu całym sobą)

6. Przekonania ułatwiające i utrudniające słuchanie

- Mapa nie jest terenem, czyli „oprogramowanie” własne oraz - „oprogramowanie” Klienta oraz ich znaczenie w aktywnym słuchaniu
- emocje a słuchanie

7. Bariery i błędy komunikacyjne utrudniające aktywne słuchanie

- przerywanie
- brak kontaktu wzrokowego
- elementy rozpraszające uwagę
- kończenie wypowiedzi przez drugą osobę
- wmawianie tego, czego człowiek nie powiedział
- zbyt duży lub zbyt mały dystans
- pośpiech
- stereotypy

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