

Opis szkolenia

Dane o szkoleniu

Kod szkolenia: 4887525

Temat: Komunikacja w biznesie. Różnice i bariery w komunikacji.

12 Maj Transmisja ONLINE, Internet ,

Kod szkolenia: 4887525

Koszt szkolenia: 540.00 + 23% VAT

Program

CELE SZKOLENIA

Rozwój wiedzy

- Poznanie stylów komunikowania się w zespole
- Poznanie zasad prawidłowego obiegu informacji
- Poznanie metod radzenia sobie z trudnymi komunikacyjnie sytuacjami.
- Poznanie roli i wpływu zachowań oraz postaw na współpracę w zespole
- Poznanie technik przekazywania informacji zwrotnej i krytyki konstruktywnej
- Poznanie zasad języka motywującego
- Zasady budowania klimatu otwartości wzajemnego szacunku.

Doskonalenie praktycznych umiejętności

- Umiejętność prawidłowego komunikowania i budowania relacji
- Rozwijanie umiejętności wyrażania emocji adekwatnych do sytuacji
- Nauka nowych nawyków – przekazywania informacji, dawanie pełnych informacji, szybkie reagowanie
- Rozwijanie umiejętności interpretowania zdarzeń tak, aby nie zmniejszyły one skuteczności zespołowej
- Nauka dawania informacji zwrotnej jako bodziec do rozwoju (bez blokowania się, koncentracji na negatywnych stronach itd.)
- Nauka słuchania bez wydawania sądów, umiejętność dziękowania za sugestie, reagowania z wyprzedzeniem

Rozwój świadomości i budowanie postaw

- Świadomość własnych zachowań i postępowania w sytuacjach zawodowych oraz tego jak wpływają one na pracowników.
- Zrozumienie, jak przekazywanie odpowiednich informacji wpływa na skuteczność biznesową – zmiana świadomości i postawy w tym zakresie.
- Zmiana nieskutecznych sposobów komunikowania.
- Stworzenie własnego stylu komunikacji i obiegu informacji w zespole.

MODUŁ I – PRZEBIEG PROCESU KOMUNIKACJI. RÓŻNICE W SPOSOBIE POROZUMIEWANIA SIĘ I BARIERY W KOMUNIKACJI

Moduł poświęcony różnicom w sposobie komunikowania się ludzi.

- Elementy procesu komunikacji;
- Style komunikowania się;
- Co wpływa, na jakość komunikacji między ludźmi;
- Intencja a interpretacja;
- Język faktów a interpretacja;
- Różnice w sposobie komunikowania się (emocje / logika; tempo wypowiedzi; efekt płci, itp.);
- Bariery komunikacyjne.
- Celowość działań komunikacyjnych, cel świadomy i cel nieświadomy

- Jaki mam styl komunikacji, autodiagnoza.
- Co wynika z mojego stylu komunikowania się – szanse i zagrożenia

Praktyczne korzyści dla uczestników:

- będą radzić sobie z przyczynami przekłamań na linii intencja nadawcy a interpretacja odbiorcy,
- poznają przyczyny nieporozumień i błędnych interpretacji słów rozmówców.

Formy szkolenia

- dyskusja moderowana,
- ćwiczenia w podzespołach,
- mini wykład
- test autodiagnostyczny na styl komunikacji.

MODUŁ II – WARSZTAT MODERACYJNY

Moduł poświęcony problemom i trudnościom w komunikacji. Jest to najdłuższy moduł szkolenia

- Identyfikowanie problemów i trudności. Np. chaos informacyjny, niepełne informacje lub ich brak
- Cztery płaszczyzny porozumienia według modelu Von Thun'a – interpretacje i oceny, wspierające i zakłócające komunikację w zarządzaniu i współpracy
- Błędy atrybucji (oceny) wpływające na efektywność w komunikacji. Jak oceny wpływają na spostrzeganie i interpretacje zachowań innych ludzi oraz zdarzeń. Metody komunikacyjne minimalizowania błędów w ocenie.
- Panorama problemów i przykładowe metody oraz rozwiązania stosowane w wielu firmach
- Analiza zdefiniowanych problemów i podział na obszary merytoryczne;
- Poszukiwanie rozwiązań na określone wcześniej problemy;
- Prezentacja rozwiązań i pomysłów na forum całej grupy.

Praktyczne korzyści dla uczestników

- zdiagnozują problemy, jakie napotykają w komunikacji,
- usystematyzują problemy oraz wypracują ich rozwiązania.
- Poznają możliwe scenariusze działań i rozwiązania do zastosowania tzw. dobre praktyki z innych firm.

Formy szkolenia

Moderacja – ukierunkowana dyskusja z ciągłym zapisywaniem wyników dyskusji, burza mózgów

MODUŁ III– SKUTECZNE POROZUMIEWANIE SIĘ – GŁÓWNE ZASADY

Moduł poświęcony głównie poznaniu możliwości wpływania na atmosferę poprzez używanie odpowiednich technik werbalnego wpływu: język perswazji, sposób prezentowania informacji, argumentacja.

- Język korzyści a język problemów;
- Eliminacja języka egocentrycznego;
- Perswazja poprzez słowo;
- Techniki zmiany minusów na plusy;
- Język wizji i kreowania potrzeb;
- Eliminacja słów osłabiających wypowiedź;
- Skuteczna argumentacja;
- Budowanie właściwego wizerunku poprzez celowy dobór słów;
- Nawiazywanie relacji;
- Budowanie wiarygodności słowem;
- Empatia w komunikacji, co oznacza w praktyce;

- Budowanie klimatu zaufania i otwartości

Praktyczne korzyści dla uczestników

- nauczą się budować skuteczne, przekonujące argumenty,
- nauczą się wpływać na odbiór składanych propozycji, argumentów oraz wypowiedzi poprzez odpowiednie używanie słów i kolejności podawania informacji,
- będą świadomie dobierali odpowiednie słowa do swojej wypowiedzi – zgodnie z celem, jaki zamierzają osiągnąć,
- będą potrafili budować odpowiednie wizje, kreować potrzeby,
- nauczą się budować wizerunek osoby pewnej i wiarygodnej.

Forma szkolenia

- mini wykład z pełną interakcją ze strony uczestników,
- ćwiczenie biegłości w posługiwaniu się technikami werbalnymi: „Język perswazji”, „Przekonaj mnie”,
- ćwiczenie „Zarządzanie słowem”.

MODUŁ IV– TRUDNE SYTUACJE KOMUNIKACYJNE VS. NIEPOROZUMIENIA

Moduł poświęcony głównie poznaniu specyfiki trudnych sytuacji i radzenia sobie z nimi.

- Wprowadzenie do specyfiki trudnych sytuacji.
- Nieporozumienie jako szansa na doskonalenie relacji interpersonalnych;
- Różnice w stylach reagowania na trudną sytuację;
- Identyfikowanie czynników sprzyjających pojawianiu się nerwowych sytuacji;
- Bank problemów mogących się pojawić w miejscu pracy;
- Analiza zdefiniowanych potencjalnych problemów oraz poszukiwanie rozwiązań;
- Komunikacja z „trudnym rozmówcą” ;
- Profilaktyka sytuacji trudnych;
- Indywidualny plan rozwoju uczestników szkolenia – planowanie wdrożenia nabytych umiejętności;

Praktyczne korzyści dla uczestników

- nauczą się kierować rozmową,
- nauczą się rozwiązywać trudne, patowe sytuacje dzięki stosowaniu odpowiednich pytań,
- zwiększą skuteczność osiągania swojego celu;
- zdiagnozują problemy, jakie napotykają w komunikacji,
- usystematyzują problemy oraz wypracują ich rozwiązania.

Forma szkolenia:

- mini-wykład z pełną interakcją ze strony uczestników,
- burza mózgów;
- scenki;
- moderacja – definiowanie korzyści,

Podsumowanie szkolenia, indywidualne deklaracje uczestników dotyczące zmian w komunikowaniu się.