



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



EFEKTYWNA KOMUNIKACJA DLA KADRY ADMINISTRACYJNEJ POLITECHNIKI GDAŃSKIEJ



GRUPA I

SZKOLENIA PROWADZONE PRZEZ
INSTYTUT DYPLOMACJI. ANITA
FRANKOWIAK



PROGRAM SZKOLENIA

OGÓLNA TEMATYKA SZKOLENIA:

Procesy poznawcze, komunikacja i błędne skrypty podstawy komunikacji;
komunikacja zapośredniczona i efektywne prowadzenie spotkań, wystąpień publicznych.

UCZESTNICY ZOSTANĄ WYPOSAŻENI W WIEDZĘ Z ZAKRESU:

- budowania relacji międzyludzkich tak, aby osiągnąć satysfakcję osobistą i zawodową;
- komunikowania się w sposób jasny i zrozumiały;
- efektywnego rozwiązywania konfliktów;
- radzenia sobie z własnymi emocjami;
- radzenia sobie z presją, manipulacją oraz krytyką;
- rozpoznawania prób wywierania presji (obrona swoich praw);
- rozwiązywania problemów poprzez właściwą analizę sytuacji;
- wystąpień publicznych;
- efektywnego prowadzenia spotkań.

MODUŁ 1

KOMUNIKOWANIE, CZYLI CO?

Założenia efektywnej komunikacji. Zasady skutecznej komunikacji, czyli jak opanować mózg pierwotny. Umiejętności komunikacyjne a bariery emocjonalne w rozmowie. Opór komunikacyjny, czyli jak nakłonić innych, by rozmawiali? Wspólne cele w rozmowie. Narzędzia budowania korzystnej relacji. Aktywne słuchanie. Metoda komunikacji bez przemocy wg Rosenberga. Jak wyznaczać granice w rozmowie? Bariery komunikacyjne T. Gordona. Metafora w komunikacji. Klątwa wiedzy. Konstruktywne zachowania w życiu zawodowym. Najważniejsze czynniki w zawodowej komunikacji.

MODUŁ 2

PSYCHOLOGICZNE ASPEKTY KOMUNIKACJI

Odporność psychiczna a skuteczność w rozmowie. Osobowość a praktyka komunikacyjna. Sposoby budowania „efektu lubienia” w komunikacji. Nawiązywanie relacji. Samokontrola a wyrażanie swojego zdania. Budowanie atmosfery porozumienia. Stałe wzorce w komunikacji (schematy). Zarządzanie stresem podczas rozmowy. Sposoby radzenia sobie z nadmiarem negatywnego stresu. Krytyka - jak sobie z nią radzić. Reagowanie na krytykę. Technika trybu warunkowego; Technika drobnych alternatyw; technika połączona; technika pytań alternatywnych; technika oparta na zasadzie zgody domniemanej. Brak motywacji wewnętrznej. Negatywne emocje. Zachwianie piramidy potrzeb. Zagrożenie osobistych interesów. Warunki konieczne do przeprowadzenia dobrej rozmowy. Rozmowa w sytuacji ataku, krytyki, nacisku i strachu. Metody działania w sytuacji konfliktowej. Praca w zespole w sytuacji zmian. Analiza szans w zmianie. Różnice pokoleniowe.

MODUŁ 3

KOMUNIKOWANIE NIEWERBALNE

Komunikacja niewerbalna. Mowa ciała i jej wpływ na skuteczność komunikatu. Cechy indywidualne a siła przekonywania. Proksemika przestrzeni. Co można wyczytać z twarzy rozmówcy? Mikroekspresje. Zarządzanie mową ciała. Gesty wyuczone i biologiczne - jak rozpoznać autentyczność intencji? Nawyki. Analiza mowy ciała - synergologia. Jak połączyć mowę ciała z komunikatem werbalnym i skutecznie zarządzać słuchaczem?

MODUŁ 4

EFEKTYWNE PROWADZENIE SPOTKAŃ

Techniki komunikacji werbalnej. Komunikacja z grupą - zarządzanie procesem. Jak skupić na sobie maksymalną uwagę? Typy słuchaczy. Reagowanie na zastrzeżenia słuchaczy. Trudny/ wymagający odbiorca. Funkcje i rola perswazji. Techniki przekonywania, argumentowania i zbijania obiekcji. Jak mówić, żeby inni cię słuchali? Czym jest uważne słuchanie, odpowiednie zadawanie pytań, klaryfikacja, parafraza, sztuka dostosowania? Cztery wymiary wypowiedzi - Model Friedmana Schulza von Thuna a skuteczność argumentacji. Strategie przekonywania. Zastosowanie: Etykiet; Reguł sympatii i lubienia; Reguły dowodu społecznego; czasu; zaprzeczeń; trybów warunkowych. Asertywna reakcja na krytykę i atak.

MODUŁ 5

ZASADY SKUTECZNEJ PREZENTACJI

Mózg pod kontrolą - o świadomym zarządzaniu wystąpieniem publicznym. Neurony lustrzane w procesie wystąpień publicznych. Jak „nie przegadać” wystąpienia publicznego. Psychologia koloru podczas wystąpień publicznych. Zarządzanie przestrzenią wystąpień publicznych. Jak skupić na sobie maksymalną uwagę? Wpływanie na odbiorców poprzez autoprezentację i wizerunek. Zasady budowania profesjonalnego wizerunku. Coaching wystąpień publicznych. Komunikacja niewerbalna podczas wystąpień publicznych. Odpowiedź na agresję i bierność podczas wystąpień publicznych. Image Influence Theory, czyli wpływ merytoryczny, wpływ emocjonalny, wpływ behawioralny, wpływ erystyczny, wpływ prezentacyjny, wpływ medialny, wpływ charyzmatyczny. Techniki wpływu z elementami NLP. W co grają słuchacze?

DYSKUSJA

METODY:

Podczas szkolenia zostaną zastosowane metody aktywizujące Uczestników. Dominować będzie forma warsztatowa (85%). W szkoleniu zostanie wykorzystana warsztatowa metoda Davida Kolba polegająca na potraktowaniu procesu uczenia się dorosłych jako pewnego cyklu składającego się z 4 etapów oraz metoda SET, w której zostaną także zbadane wśród Uczestników 4 poziomy efektywności szkolenia [1- poziom reakcji, czyli odbiór szkolenia; 2- poziom nabytej wiedzy i umiejętności; 3- poziom zachowań po zakończeniu szkolenia i 4- poziom wyników, czyli konsekwencje szkolenia zastosowane w praktyce (trening umiejętności)].