



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



EFEKTYWNA KOMUNIKACJA DLA KADRY ADMINISTRACYJNEJ POLITECHNIKI GDAŃSKIEJ



GRUPA II

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. 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. 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 wyrażenia swojego zdania. Budowanie atmosfery porozumienia. Stałe wzorce w komunikacji (schematy). Krytyka - jak sobie z nią radzić. Reagowanie na krytykę. 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. Co można wyczytać z twarzy rozmówcy? Zarządzanie mową ciała. Gesty wyuczone i biologiczne – jak rozpoznać autentyczność intencji? Nawyki. 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. 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. Asertywna reakcja na krytykę i atak. Budowanie komunikatów „ja”, jako podstawa asertywnego wyrażania opinii i emocji. Asertywność w rozmowie (techniki, stawianie granic). Jak rozmawiać, gdy druga strona nie słucha?

MODUŁ 5

ZASADY SKUTECZNEJ PREZENTACJI

Jak „nie przegadać” wystąpienia publicznego. Psychologia koloru podczas wystąpień publicznych. Jak skupić na sobie maksymalną uwagę? Zasady budowania profesjonalnego wizerunku. Coaching wystąpień publicznych. Komunikacja niewerbalna podczas wystąpień publicznych. Odpowiedź na agresję i bierność podczas wystąpień publicznych.

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)].