

PROGRAM SZKOLENIA

„Skuteczna komunikacja w biznesie”

26 czerwca 2019 r., godz. 9.00 – 15.00

**Miejsce: Zachodniopomorskie Stowarzyszenie Rozwoju Gospodarczego
– Szczecińskie Centrum Przedsiębiorczości, ul. Kolumba 86, sala 136, parter**

Trener: Grażyna Nowicka

Szkolenie ma charakter warsztatowy, gdyż jest prowadzone w oparciu o różne ćwiczenia.

Praca z narzędziem Points of You przy wprowadzeniu oraz zdefiniowaniu słowa „KOMUNIKACJA”

Godzina	Temat
8:30 - 9:00	Rejestracja uczestników
9:00 – 10:40	Ustalenie zasad współpracy podczas szkolenia i poznanie oczekiwań Uczestników (Kontrakt i Oczekiwania). 1. PODSTAWY SKUTECZNEJ KOMUNIKACJI <ul style="list-style-type: none">▪ cel – proces komunikacji – cechy procesu komunikacji – schemat▪ Elementy procesu komunikacji: kontekst – uczestnicy – komunikat – kanał – szum – sprzężenie zwrotne▪ Ćwiczenie – 2 polecenia – różne efekty – istota komunikacji▪ Typy komunikowania: -informacja i perswazja▪ Komunikacja werbalna i niewerbalna: ton, barwa głosu, gesty, mimika, dotyk, dystans, kontakt wzrokowy, mowa ciała▪ Rodzaje pytań▪ Ćwiczenie aktywnego słuchania o odwzorowywania komunikatów, połączone z poznawaniem „innych Map świata”
10:40-11:00	Przerwa kawowa

<p>11:00 – 12:30</p>	<p>2. BARIERY KOMUNIKACYJNE:</p> <ul style="list-style-type: none"> • różnice kulturowe, utrudnienia percepcyjne, stereotypy, wybiórczość uwagi, samopoczucie, brak umiejętności decentracji • bariery utrudniające słuchanie: filtrowanie, porównywanie, skojarzenia, przygotowanie odpowiedzialności, domyślanie się, osądzanie, utożsamianie się, udzielanie rad, sprzeciwianie się, przekonanie o swoich racjach, zmiana tonu, zjednywanie <p>3. TRENING UMIEJĘTNOŚCI INTERPERSONALNYCH – ĆWICZENIA</p> <ul style="list-style-type: none"> • komunikaty typu „JA” • samoświadomość (mocne i słabe strony) • rola i pozycja w grupie • trening zachowań asertywnych (wyrażanie potrzeb, uczuć) • budowanie relacji
<p>12:30 - 13:00</p>	<p>Przerwa kawowa, lunch</p>
<p>13:00 - 14.30</p>	<p>4. SKUTECZNE UDZIELANIE INFORMACJI ZWROTNEJ</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ coachingowa informacja zwrotna ▪ modele: SPINKA, KANAPKA, GOLD ▪ ćwiczenie udzielania informacji zwrotnej <p>5. PODSUMOWANIE I ZAKOŃCZENIE SZKOLENIA</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ wnioski uczestników ▪ Plan działań na najbliższy tydzień/miesiąc, czyli – Pierwsza zmiana jaką wprowadzę w mojej komunikacji?
<p>14:30 - 15:00</p>	<p>Pytania uczestników/Dyskusja/Rozdanie certyfikatów ukończenia szkolenia</p>