
Skuteczna komunikacja interpersonalna



Korzyści z uczestnictwa w szkoleniu:

- poznanie technik swobodnej komunikacji, pozwalających na dostosowanie się do rozmówcy
- rozpoznanie własnego stylu komunikacji interpersonalnej
- wzmocnienie silnych oraz eliminacja słabych stron w komunikacji
- w efekcie poprawa relacji i komunikacji ze współpracownikami

Szkolenie skierowane jest do: właścicieli i pracowników przedsiębiorstw o **wykształceniu technicznym** średnim lub wyższym pracujących w **branży budowlanej w mikro, małych lub średnich przedsiębiorstwach**.

Metodyka: Szkolenie prowadzone będzie **w formie warsztatowej** z wykorzystaniem licznych ćwiczeń indywidualnych i grupowych oraz case studies. Pozwoli to na pogłębienie umiejętności w zakresie skutecznego przekazywania informacji, prowadzenia rozmów i przekonywania do swoich racji.

Więcej informacji na temat szkoleń realizowanych w ramach projektu
„Budujemy kompetencje – szkolenia dla branży budowlanej”

www.szkolenia-budowlane.pl

Projekt dofinansowany w ramach Poddziałania 2.1.1 Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki;
nr Umowy UDA-POKL.02.01.01-00-C24/10-00



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
Człowiek - najlepsza inwestycja

Program Szkolenia - Dzień I



8.45 – 9.00

Przywitanie i rejestracja uczestników

9.00 – 10.30

Reguły efektywnej komunikacji

- Prawa komunikacji
- Proces komunikacji (etapy)
- Rola komunikacji
- Skuteczna komunikacja „dopasowanie” i „prowadzenie”

Relacje międzyludzkie w pracy a komunikacja

10.30 – 10.45

Przerwa kawowa

10.45 – 12.30

Komunikacja werbalna i niewerbalna

- Kultura dyskusji, wypowiedzi
- Jak reagować na gafy, wpadki, przejęzyczenia? Poskrom swą złośliwość
- 5 zasad dobrego słuchacza
- Zostań tropicielem słów
- Alfabet komunikacji - postawa, gesty i ich znaczenie. 10 „swędzeń” twarzy
- Czy zwierciadłem intencji w komunikacji biznesowej
- Strefy odległości w kontaktach interpersonalnych

12.30 – 13.15

Przerwa obiadowa

13.15 – 14.45

Pewność siebie, śmiałość. Asertywność, zdecydowanie w procesie komunikacji

- Parafraza – czy ja dobrze rozumiem?
- Zmień agresora w baranka
- Jak łechtać próżność rozmówcy?
- Sztuka mówienia
- Jeżeli musisz powiedzieć „nie”
- Motywacja - sukces a budowanie wiary we własne możliwości
- Budowanie strategii własnego rozwoju – recepta na szczęście
- Asertywność i samokontrola w komunikacji

14.45 – 15.00

Przerwa kawowa

15.00 – 16.15

Różnice indywidualne procesów komunikacji

- Wady i zalety stylów komunikacyjnych
- Indywidualny styl komunikacji
- Analiza Transakcyjna

16.15 – 16.30

Sesja pytań. Podsumowanie i zakończenie pierwszego dnia szkolenia

Projekt dofinansowany w ramach Poddziałania 2.1.1 Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki;
nr Umowy UDA-POKL.02.01.01-00-C24/10-00



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
Człowiek - najlepsza inwestycja

Program Szkolenia - Dzień II



8.45 – 9.00

Przywitanie i rejestracja uczestników

9.00 – 10.30

Dynamika procesów komunikacji w grupie

- Jednostka w procesie grupowym, czyli jak sprawnie płynąć na jednej łodzi?
- Identyfikacja ról grupowych
- Analiza własnego stylu komunikacji
- Doskonalenie elastyczności i dopasowania w interpersonalnej komunikacji grupowej
- Jak skutecznie porozumiewać się i rozwiązywać trudne sytuacje?
- Kompromis czy Konfrontacja?

10.30 – 10.45

Przerwa kawowa

10.45 – 12.30

Komunikacja wewnętrzna a funkcjonowanie nowoczesnej firmy

- Typy kultury organizacyjnej - jak w wojsku, szpitalu czy jak w rodzinie? Co bardziej służy osiągnięciu biznesowych celów?
- Identyfikacja kultury organizacyjnej w firmie
- Diagnoza potrzeb komunikacyjnych
- Bariery komunikacji wewnętrznej - zachowania defensywne w organizacji, świadomy i nieświadomy opór pracowników na zmiany
- Kanały i narzędzia komunikacji wewnętrznej

12.30 – 13.15

Przerwa obiadowa

13.15 – 14.45

Zasady komunikacji w kontakcie z klientem

- Ustalenie celu, przedmiotu rozmowy - pętla komunikacji, czyli ja o gruszcze Ty o pietruszce
- Konstrukcja wypowiedzi, modulacja głosu, dykcja
- Bbudowanie atmosfery kontaktu – inicjowanie i podtrzymywanie dobrego kontaktu
- Zadawanie pytań - jak, jakie, kiedy i dlaczego zadawać pytania?
- Słuchanie i wyrażanie zrozumienia - jak być wspaniałym słuchaczem?
- Bądź zainteresowany a nieinteresujący
- Znaczenie komunikacji niewerbalnej w kontakcie z klientem
- Komunikacja w biznesie – rozmowy biznesowe

14.45 – 15.00

Przerwa kawowa

15.00 – 16.15

Trudne sytuacje w komunikacji. Błędy komunikacyjne

- Przełamywanie barier i impasu
- Argumenty perswazyjne, radzenie sobie ze sprzeciwem
- Konstruktywny klimat
- Myślenie kreatywne i twórcze podejście w sytuacjach niestandardowych
- Komunikacja w trudnych sytuacjach interpersonalnych

16.15 – 16.30

Sesja pytań. Podsumowanie i zakończenie szkolenia

Projekt dofinansowany w ramach Poddziałania 2.1.1 Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki;
nr Umowy UDA-POKL.02.01.01-00-C24/10-00



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
Człowiek - najlepsza inwestycja