



EFEKTYWNA KOMUNIKACJA – program

ŚWIADOMA KOMUNIKACJA

- Komunikacja jako podstawowe narzędzie przekazywania informacji i modelowania zachowań
- Cechy skutecznej komunikacji
- Style komunikacyjne i dopasowanie
- Budowanie zespołu a komunikacja
- Komunikacja i jej rola w budowaniu porozumienia

NARZĘDZIA USPRAWNIAJĄCE EFEKTYWNA KOMUNIKACJĘ

- Parafraza, parafraza z błędem
- Dopytywanie
- Wyjaśnianie, doprecyzowywanie
- Podsumowanie
- Klaryfikacja
- Odzwierciedlenie
- Aktywne słuchanie
- Analiza transakcyjna
- Predykaty sensoryczne i systemy prowadzące
- Płaszczyzny komunikatu: logiczna i emocjonalna, płaszczyzna apelowa, płaszczyzna ujawniania siebie, płaszczyzna rzeczowa i płaszczyzna relacji

ROZWINIĘCIE UMIEJĘTNOŚCI PRZEKONYWANIA, ARGUMENTACJI I PERSWAZJI

- Sposób argumentacji a cechy osobowe rozmówcy
- Argumentowanie pod kątem korzyści
- Podstawowe techniki perswazji





EFEKTYWNA KOMUNIKACJA – program

EXPOSE SZEFA

- Kiedy i jak prowadzić expose?
- Struktura expose szefa
- Przygotowanie – co chcemy przekazać i co usłyszą ludzie?

BARIERY KOMUNIKACYJNE

- Analiza barier
- „Parszywa 12” komunikacyjna

DELEGOWANIE ZADAŃ

- Co możemy delegować?
- Jak delegować, żeby nie wróciło do nas?
- Formułowanie komunikatów delegujących w sposób podnoszący zaangażowanie i inicjatywność pracowników

WYPOWIEDZI W SYTUACJACH KRYZYSOWYCH

- Kryzysy a problemy
- Specyfika komunikacji w sytuacjach trudnych





EFEKTYWNA KOMUNIKACJA – program

ROLA ASERTYWNOŚCI W EFEKTYWNEJ KOMUNIKACJI

- Czym jest asertywność
- Zachowania nieasertywne i ich następstwa
- Diagnoza własnej asertywności
- Asertywne wyrażanie oczekiwań – komunikacja JA
- Asertywne reagowanie na krytykę
- Asertywna konfrontacja przekonania

FEEDBACK – ELEMENT KONTAKTÓW Z PRACOWNIKAMI I WSPÓŁPRACOWNIKAMI

- Informacja zwrotna czym jest i po co?
- Informacja zwrotna wzmacniająca i korygująca
- Rodzaje informacji zwrotnej

ZAAWANSOWANE METODY ZWIĘKSZANIA EFEKTYWNOŚCI KOMUNIKACJI I PRZEKONYWANIA

- Metaprogramy
- Metajęzyk
- Analiza transakcyjna

