

Dlaczego warto kierować pracowników na szkolenie z komunikacji interpersonalnej?

Firma, która dba o wysokie kompetencje komunikacyjne swoich pracowników osiąga przewagę skuteczności przez oszczędność czasu i pieniędzy. Zamiast konsumować czas na naprawę błędów, wynikających z niejasnych komunikatów i nieporozumień, pracownicy mogą wykorzystać go na rozwijanie kolejnych projektów!

Wzmacnianie umiejętności komunikacyjnych zalecamy szczególnie pracownikom, którzy:

- zarządzają zespołem
- mają kontakt z klientami lub kontrahentami
- współpracują z innymi
- przekazują innym swoją wiedzę
- prowadzą spotkania/zebrania/konferencje
- wykonują zadania organizacyjne/koordynacyjne

Pracownik nieskutecznie komunikujący się:

- ✘ deleguje zadania w sposób niejasny, co wpływa na szybkość i jakość wykonanego zadania oraz morale pracowników
- ✘ wykonuje polecenia bez upewnienia się, że interpretuje je we właściwy sposób, co może prowadzić do błędnych założeń i nieprawidłowo wykonanego zadania
- ✘ może nie wychwycić istotnych niuansów komunikatu i w odpowiednim momencie zadbać o porozumienie w rozmowie z przełożonym/ współpracownikiem/ klientem/ kontrahentem
- ✘ przekazując wiedzę, nie zwraca uwagi na klarowność i przystępność swoich komunikatów
- ✘ nie dostrzega wpływu swojego sposobu komunikacji na jakość współpracy i atmosferę w zespole

Pracownik skutecznie komunikujący się:

- ma świadomość roli komunikacji w oddziaływaniu na efektywność, nastawienie i motywację w środowisku pracy - rozważnie podchodzi do tego co mówi i jak słucha**
- upewnia się, że dobrze rozumie powierzone mu zadanie - ma świadomość swojego wpływu na poprawność interpretacji**
- przekazuje polecenia/instrukcje/komunikaty w sposób zrozumiały i wyczerpujący - zabezpieczając ryzyko błędnych interpretacji**
- jest nastawiony na aktywne słuchanie, identyfikowanie potrzeb i znalezienie punktów wspólnych, np. w relacjach z podwładnymi czy klientami**
- jako menedżer dba o otwartą komunikację, by sprzyjać atmosferze zaufania w zespole**
- dba o komfort rozmowy i wspólną płaszczyznę porozumienia, dobiera odpowiedni język i styl komunikacji do roli społecznej, sytuacji i osobowości rozmówcy**
- w sytuacjach konfliktowych działa strategicznie z nastawieniem na znalezienie konstruktywnych rozwiązań**
- dzieli się wiedzą i dba o to, by przekazywać ją jasno i rzeczowo - wpływa na swobodny przepływ wiedzy w całej organizacji**
- formuje konstruktywną informację zwrotną**
- jest świadomy własnych zachowań i słabych stron w komunikacji, co daje mu możliwość szybszej analizy i korekty**

Program dwudniowego szkolenia: Komunikacja interpersonalna + trening interpersonalny

1 Komunikacja interpersonalna w zespole projektowym, czyli jak razem wypracować rozwiązanie

- Technika asertywnego zgłaszania własnego pomysłu / rozwiązania,
- Jak krytykować pomysły i rozwiązania, by nie podciąć ich autorowi skrzydeł – autorska technika do szybkiej konstruktywnej krytyki pomysłu (przydatna szczególnie w dyskusjach zespołowych),
- Jak zareagować „z klasą”, konstruktywnie, gdy ktoś Cię krytykuje na forum,
- Strategia Walta Disney’a – jak z niej skorzystać, aby dojść do porozumienia lub wypracować wspólnie rozwiązanie?

2 Trening interpersonalny

- Trening komunikacji w sytuacjach konfrontacyjnych
- Trening dawania informacji zwrotnej w trudnych interpersonalnie sytuacjach
- Trening proaktywności - brania odpowiedzialności za sytuację i podejmowania działań

3 Dyplomacja w komunikacji mówionej i pisanej

- Jak dać feedback korygujący lub docenić,
- Jak komunikować problem, dezaprobatę i niezadowolenie,
- Jak pospieszać opieszłych,
- Jak wyznaczać granice i mówić o swoich potrzebach/oczekiwaniach,
- Jak zmieniać swoją komunikację, gdy chcesz:
 - zmotywować do działania, do podjęcia decyzji,
 - zaangażować i wzmocnić odpowiedzialność u odbiorcy,
 - wzmocnić swój autorytet.

4 Ukryte Poziomy Komunikatów™ - to, czego nie widać i nie słychać, ale wpływa na rozmówcę

- Kiedy nie wiadomo o co chodzi..., chodzi o Ukryte Poziomy Komunikatów™! Jak je odczytywać i posługiwać się nimi, by zrozumieć to, co niezrozumiałe?
- Jak przekładać treści z ukrytych poziomów komunikatów na poziomy jawne tak, by inni lepiej Cię rozumieli?
- Czemu model 4 płaszczyzn komunikacyjnych (4 par uszu) wg F.S. von Thun’a nie wystarcza do budowania porozumienia?

- Praktyczne sposoby na dobrą komunikację z różnymi rozmówcami, np. kobiety vs. mężczyźni - jak znaleźć wspólny język; „przewrażliwieni” - jak uchronić ich od przykrych uczuć vs. „nieczuli” - jak uaktywniać w nich empatię; „nadinterpretujący” - jak uchronić ich przed złą interpretacją vs. „mało domyślni” - jak pomóc im w lepszym rozumieniu; Baby boomers, pokolenia X, Y (Millenialsi) i Z – jak trafić swoim komunikatem do odpowiedniej generacji?

5 Jak podnieść efektywność Twojej komunikacji interpersonalnej

- Trening interpersonalny – Twój aktywny trening komunikacji w grupie z feedbackiem i wskazówkami „na gorąco” – od trenera i od innych uczestników szkolenia (do Twojego sposobu komunikowania się werbalnie i mową ciała),
- Komunikacja werbalna i niewerbalna – techniki wzmacniające przekaz słowny i mowę ciała w taki sposób, abyś lepiej osiągał oczekiwany efekt w komunikacji (np. wzmocnił przekaz, zbudował autorytet, zaangażował odbiorców)
- A co gdy inni mówią i... mało z tego wynika? Narzędzia aktywnego słuchania do etycznego „challenge’owania” – jak radzić sobie gdy rozmówca jest rozgadany / „lejący wodę” lub małomówny / zamknięty w sobie:
 - dopytywanie, zatrzymywanie, podsumowywanie, odzwierciedlanie, parafrazowanie (parafraza do treści oraz głęboka parafraza z ramą rozwiązania)
- Siła różnych pytań w rozmowie – np. jak lepiej kontrolować rozmowę, uzyskiwać informacje, budować odpowiedzialność i proaktywność rozmówcy – odkryjesz potencjał pytań zamkniętych, otwartych oraz coachingowych.

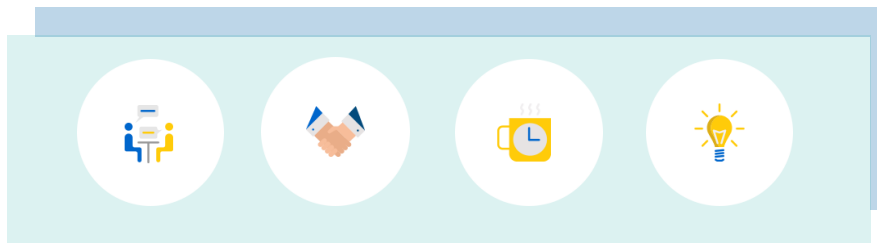
6 Neurolingistyka w komunikacji - jak radzić sobie z chwytami i zniekształceniami w rozmowie - Metamodel

- Jak rozpoznawać ukryte intencje w wypowiedziach Twoich rozmówców:
- Jak poprowadzić rozmówcę do „gry w otwarte karty” posługując się pytaniami z Metamodelu,
- Jak zmieniać kierunek rozmowy z niekonstruktywnego na pozytywny dla obu stron, dzięki neurolingwistyce (odpowiedni dobór słów, presupozycji i składni)

7 Metaprogramy - jak zmieniać własne strategie percepcyjno-komunikacyjne

- Metaprogramy, czyli w jaki sposób filtrujemy informacje i tworzymy nasze własne strategie komunikacyjne,
- Przegląd najważniejszych Metaprogramów: proaktywny vs reaktywny, „od” vs „ku”, wewnętrzny vs zewnętrzny, opcje vs procedury / ogólny vs konkretny, zgodność vs niezgodność
- Praktyczne wskazówki komunikacyjne – po czym poznać, z jakiego Metaprogramu korzysta Twój rozmówca i jak przełożyć to na efektywniejszą rozmowę

Pakiet EKSTRA korzyści do szkolenia w 4GROW



- ✓ **Trener zapyta o potrzeby i zaproponuje optymalny program** – możemy porozmawiać już dziś o problemach i potrzebach pracownika, by upewnić się, że zostaną spełnione. A zostaną spełnione, nawet jeśli wykraczają poza formułę szkolenia, bo tylko u nas "program" znaczy coś więcej niż samo szkolenie:
- ✓ **Trening indywidualny po szkoleniu** – gdy Pracownik potrzebuje zająć się wyzwaniem wykraczającym poza program szkolenia, ale związanym z asertywnością, lub przygotować się do ważnej i trudnej sytuacji w firmie, np. rozmowa z trudnym klientem, egzekwowanie wykonania umowy przez kontrahenta
- ✓ **Telefoniczne wsparcie trenera „bez limitu”** – gdy Państwa Pracownik poczuje, że chce zweryfikować swoje postępy lub potrzebuje konsultacji, ponieważ sytuacja, z którą się spotkał wymaga dodatkowej wiedzy
- ✓ **Materiały dodatkowe na e-mail przez rok** – by motywować do poszerzania wiedzy i wykorzystywania jej w środowisku pracy
- ✓ **Gwarancja terminu** – jeśli Pracownik Państwa firmy zapisze się na szkolenie, odbędzie się ono na 100%. My nie odwołujemy szkoleń.



Anna Łukasiewicz

☎ 531 314 431

✉ ania.lukasiewicz@4grow.pl

🏠 Warszawa, Panieńska 9

ZAPRASZAM DO KONTAKTU