

## **Komunikacja Interpersonalna – wsparcie efektywności osobistej i organizacyjnej**

### **Program szkolenia.**

#### **Systemy reprezentacji sensorycznej a proces komunikacji**

- ✓ Rola systemów reprezentacji w postrzeganiu świata;
- ✓ Cechy poszczególnych typów sensorycznych: wzrokowiec, słuchowiec, kinestetyk
- ✓ Dobór technik komunikacyjnych, a typ rozmówcy;
- ✓ Zakłócenia i błędy komunikacyjne – zagrożenia i przeciwdziałanie;

#### **Osobowość rozmówcy i jej wpływ na komunikację**

- ✓ Obraz samego siebie jako zwierciadło naszej komunikacji;
- ✓ Czynniki osobowościowe wspierające komunikację;

#### **Skuteczny przekaz werbalny**

- ✓ Przekazywanie pomysłów i idei;
- ✓ Zasady stylistyki i poprawności językowej;
- ✓ Spójność mowy werbalnej /niewerbalnej;
- ✓ Zainteresowanie odbiorców przekazem;
- ✓ Model komunikacyjny 7C;
- ✓ Techniki komunikacyjne: Parafraza; Aktywne słuchanie; Komunikat ja, Pytania;

#### **Komunikacja niewerbalna**

- ✓ Rola mowy ciała w procesie komunikacji – mity i fakty;
- ✓ Sygnały mowy ciała i ich interpretacja: mimika, gestykulacja, wzrok, głos, postawa;
- ✓ Odzwierciedlanie – intencjonalne stosowanie mowy niewerbalnej;

#### **Informacja zwrotna w procesie komunikacji**

- ✓ Komunikacja, a postawa rozmówcy;
- ✓ Cele oraz cechy prawidłowej informacji zwrotnej;
- ✓ Zasady tworzenia konstruktywnej informacji zwrotnej;
- ✓ Ćwiczenia warsztatowe z zakresu przekazywania komunikatu zwrotnego;

#### **Prezentacja – narzędzie wpływu i przekazu informacji**

- ✓ Zasady tworzenia skutecznej prezentacji;
- ✓ Prezentacja multimedialna - wsparcie komunikacji prelegenta;

#### **Komunikacja pisemna**

- ✓ Zasady tworzenia czytelnych komunikatów pisemnych;
- ✓ Komunikacja e-mailowa; standardy, zasady, prawidła;

### **Rozmowy telefoniczne**

- ✓ Zasady efektywnego prowadzenia rozmów telefonicznych;
- ✓ Najczęstsze błędy komunikacyjne – jak ich uniknąć;

### **Trudni rozmówcy**

- ✓ Kim jest trudny rozmówca?
- ✓ Postawy utrudniające komunikację;
- ✓ Techniki budujące porozumienie z trudnym rozmówcą;
- ✓ Obiekcje – jak je pokonywać;

### **Argumentacja i wywieranie wpływu**

- ✓ Psychologiczne podstawy wywierania wpływu;
- ✓ Reguły wywierania wpływu – wybrane koncepcje;
- ✓ Ogólne zasady prawidłowej argumentacji;
- ✓ Język korzyści – zastosowanie w praktyce;
- ✓ Kluczowe słowa w procesie argumentacyjnym;

### **Komunikacja w zespole**

- ✓ Role grupowe i ich wpływ na komunikację;
- ✓ Status w grupie i jego znaczenie;

### **Spotkania pracownicze**

- ✓ Przygotowanie lidera
- ✓ Sztuka prowadzenia efektywnych spotkań

---

### **W cenie szkolenia:**

- Materiały szkoleniowe;
- Certyfikat imienny potwierdzający ukończenie kursu;
- Możliwość konsultacji poszkoleniowej;
- Sala wykładowa, catering,
- Możliwość zakwaterowania ( do uzgodnienia z Klientem );