

PROGRAM I HARMONOGRAM SZKOLENIA

Nazwa szkolenia	Komunikacja interpersonalna i praca w zespole
Czas trwania	16 h (dydaktycznych)

Dzień 1 (15:00 – 20:00)

Lp.	Temat
1.	Wprowadzenie do szkolenia - prezentacja celu, programu (zadań do wykonania), prowadzącego..... - kompetencje dotyczące komunikacji, relacji międzyludzkich i pracy w zespole
2.	Relacje – zarządzanie relacjami - kultura organizacyjna zespołu - zarządzanie – czym jest zarządzanie dla zespołu (stosowane narzędzia zarządzania) - budowanie relacji międzyludzkich w zespole - sztuka autoprezentacji - nastawienie i chęć współpracy Znaczenie komunikacji interpersonalnej - czym jest komunikacja dla ludzi, zespołu i firmy - komunikacja jako proces - różnorodność kodów komunikacyjnych - modele komunikacji
3.	Modele komunikacji - komunikacja otwarta – zasady skutecznej (efektywnej) komunikacji - postawa i umiejętności związane z umiejętnościami komunikacyjnymi - odpowiedzialność w procesie komunikacji - komunikacja werbalna i niewerbalna (spójność komunikatu) - budowanie modelu komunikacji otwartej - spójność komunikatu werbalnego i niewerbalnego - informowanie – jako komunikacja jednostronna - konsultowanie jako komunikacja dwustronna - zakłócenia w procesie komunikacji – problemy z komunikacją - skuteczne metody radzenia sobie z zakłóceniami i problemami w komunikacji - komunikacja elektroniczna (pisanie listów elektronicznych, narzędzia efektywnego zarządzania korespondencją) - efektywna komunikacja służbowa - ćwiczenia z komunikacji
4.	Konflikty w komunikacji konflikt – szansa czy zagrożenie dla relacji, porozumiewania się i

	komunikacji? • charakterystyka konfliktów i sytuacji konfliktowych • zasady skutecznego rozwiązywania konfliktów • sztuka dialogu czyli wykorzystanie umiejętności negocjacyjnych w konfliktach • radzenie sobie z emocjami, stresem • sposoby przełamywania trudności w komunikacji w sytuacji konfliktowej w tym radzenie sobie z biernym oporem
--	---

Dzień 2 (15:00 – 20:00)

Lp.	Temat
5.	Sztuka słuchania • słuchanie najczęściej wykorzystywanym elementem komunikacji • bariery komunikacyjne • aktywne słuchanie i sztuka bycia osobą empatyczną • Jak porozumiewać się z innymi Asertywność w komunikacji • czy jesteś asertywny/a? • umiejętność odmawiania, odwaga i pewność siebie • umiejętność stawiania granic i egzekwowania konsekwencji • umiejętność przekazywania „złych” informacji • jak egzekwować efektywne działania?
6.	Komunikacja w zespole – budowanie zespołu (praca w zespole) • jak powstaje zespół (zasady pracy zespołowej) • różnica pomiędzy grupą a zespołem • rola poszczególnych osób w zespole, lider w zespole • umiejętność podejmowania decyzji – rola lidera w komunikacji • zasady budowania i funkcjonowania zespołu • korzyści z istnienia zespołu • ćwiczenia z komunikacji w zespole
7.	Komunikacja zdalna • zasady savoir-vivre w trakcie służbowych spotkań online na platformach komunikacyjnych • wybór optymalnej aplikacji • zapraszanie na spotkanie • prowadzenie spotkania (zarówno dbałość o jakość interakcji, jak i technicznej jego strony) • dobre praktyki komunikacji zapożyczonej komputerowo - z perspektywy prowadzącego i uczestnika spotkania oraz w organizacji informacji, zadań - integracja, uporządkowane wykorzystanie różnych kanałów informacyjnych

8.	Podsumowanie i zakończenie szkolenia • działania na przyszłość • realizacja potrzeb (oczekiwań) • podsumowanie uczestników, podsumowanie prowadzącego (dyskusja, wnioski)
----	--