

Program: Kurs Skuteczna komunikacja interpersonalna

1. Czas trwania i sposób organizacji kursu:

Szkolenie dwudniowe – 16 godzin dydaktycznych w trybie stacjonarnym lub on-line.
Zalecana liczba osób w grupie: 20 osób.

2. Wymagania wstępne dla uczestników kursu:

Wykształcenie co najmniej podstawowe lub gimnazjalne.

3. Cele kursu ujęte w kategoriach efektów uczenia się z uwzględnieniem wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych:

Celem szkolenia jest wyposażenie uczestników w wiedzę i umiejętność pracy z wartościowym i precyzyjnym komunikatem, który stanowi fundament profesjonalnej postawy biznesowej. Uczestnik szkolenia pozna kluczowe elementy komunikacji interpersonalnej, czyli płaszczyzny przekazu komunikatu: to co mówimy ma znaczenie, to jak mówimy znaczy jeszcze więcej, ale w największym stopniu porozumiewamy się bez słów - czyli rola komunikacji werbalnej i niewerbalnej w komunikacji interpersonalnej. Ponieważ w komunikacji istotny jest dialog oraz informacja zwrotna dostosowana do rozmówcy w myśl cytatu: „Celem wypowiedzi nie jest to, co chcesz powiedzieć, ale to, co dzięki temu chcesz osiągnąć” - uczestnik szkolenia pozna modele osobowości 4P, nauczy się rozpoznawać podstawowe typy zachowań, pozna ich mocne strony oraz pozna swój dominujący styl zachowania. Kursant dowie się jak budować precyzyjnie komunikat, dlaczego tak ważne jest angażujące i aktywne słuchanie oraz co dzięki niemu może osiągnąć (parafraza i klaryfikacja jako podstawowe narzędzia). Uczestnik pozna zasady budowania konstruktywnych komunikatów metodą FUKO, 3KA, Komunikat JA oraz zapozna się z podstawami asertywnej wypowiedzi. Dokona selekcji pozyskiwanych informacji zwrotnych. Nauczy się dokonywania analizy otrzymanej informacji zwrotnej, radzenia sobie z emocjami podczas przyjmowania feedbacku, budowania dialogu poprzez zadawanie pytań angażujących.

Uczestnik po szkoleniu:

- zna i rozumie rolę komunikacji w budowaniu pozytywnych relacji, unikaniu konfliktów oraz udzielaniu konstruktywnej informacji zwrotnej
- jest samoświadomy swojego naturalnego stylu komunikacji i potrafi rozpoznać styl swojego rozmówcy
- zna i rozumie bariery i blokady w procesie komunikacji
- zna i rozumie rolę aktywnego słuchania w procesie komunikacji
- potrafi zadawać pytania zamknięte, otwarte, stosować parafrazę, potakiwacze, odzwierciedlać uczucia



- zna i rozumie korzyści wynikające z asertywności w procesie komunikacji międzyludzkiej
- zna i rozumie różnicę pomiędzy krytyką, a konstruktywną informacją zwrotną - potrafi budować konstruktywny komunikat metodą FUKO oraz 3 KA
- zna i rozumie rolę KOMUNIKATU JA w przekazywaniu informacji zwrotnej
- zna i rozumie korzyści wynikające z informacji zwrotnej, potrafi przy zastosowaniu BWAP zanalizować te składowe feedbacku, które nacechowane są największą perspektywą rozwoju bądź stanowią konieczność poprawy lub zmiany praktyk u osoby przyjmującej feedback.

4. Plan nauczania określający tematy zajęć edukacyjnych oraz ich wymiar z uwzględnieniem, w miarę potrzeby, części teoretycznej i części praktycznej:

I dzień szkolenia - 8 godzin dydaktycznych

1. Wstęp - wykład
2. Zasady skutecznej komunikacji - samopoznanie, różnorodność osobowości - warsztat
3. Zasady skutecznej komunikacji - wykład + ćwiczenie
4. Zasady skutecznej komunikacji - komunikacja werbalna - wykład + ćwiczenia

II dzień - 8 godzin dydaktycznych

1. Komunikacja w biznesie
2. Komunikacja w biznesie - asertywność
3. Komunikacja w biznesie - informacja zwrotna
4. Egzamin wewnętrzny

5. Opis treści – kluczowe punkty kursu w zakresie poszczególnych zajęć edukacyjnych:

TEMATYKA SZKOLENIA			
I DZIEŃ	90 min	WSTĘP - wykład	<ul style="list-style-type: none"> • Cel szkolenia • Ćwiczenie: wybierz kartę DIXIT i na jej podstawie opowiedz coś o sobie. Grupa może zadawać dodatkowe pytania oraz robić notatki – ważne do ćwiczenia z aktywnego słuchania. • Czym jest proces komunikacji - nadawca, kanał i odbiorca • Bariery komunikacyjne • Dlaczego warto doskonalić umiejętność komunikacji?



	135 min	ZASADY SKUTECZNEJ KOMUNIKACJI - samopoznanie - warsztat - różnorodność osobowości warsztat	<ul style="list-style-type: none"> • Kwestionariusz stylu interpersonalnego - poznanie swoich mocnych stron i obszarów do rozwoju • Ogólna charakterystyka każdej z osobowości z modelu 4P, mocne strony, obszary do rozwoju, czynniki motywujące • Mapa zespołu jako element budowania świadomości różnorodności osobowości - wnioski
	45 min	ZASADY SKUTECZNEJ KOMUNIKACJI Wykład + ćwiczenie	<ul style="list-style-type: none"> • Płaszczyzny przekazu komunikatu: Komunikacja werbalna i niewerbalna • Ćwiczenie: to co mówimy ma znaczenie, to w jaki sposób mówimy znaczy jeszcze więcej, ale w największym stopniu porozumiewamy się bez słów • Elementy komunikacji niewerbalnej <ul style="list-style-type: none"> ○ mikroekspresja ○ gestykulacja ○ dystans fizyczny ○ kontakt wzrokowy ○ uśmiech
	60 min	ZASADY SKUTECZNEJ KOMUNIKACJI - komunikacja werbalna wykład + ćwiczenia	<ul style="list-style-type: none"> • Aktywne słuchanie jako element budowania pomostów • Ćwiczenie: Co zapamiętałeś z przedstawienia się osób na początku - co sprawiło, że zapamiętałeś te informacje, co przeszkodziło w zapamiętaniu informacji • Techniki aktywnego słuchania: <ul style="list-style-type: none"> ○ Parafraza • Ćwiczenie: Sparafrazuj mnie - ćwiczenie w grupie <ul style="list-style-type: none"> ○ Pytania otwarte i zamknięte • Ćwiczenie: narysuj obrazek zgodnie z instrukcją werbalną innego uczestnika szkolenia <ul style="list-style-type: none"> ○ Dowartościowanie ○ Potakiwacze ○ Odzwierciedlanie uczuć • Test: aktywne słuchanie



	30 min	PODSUMOWANIE I-go dnia szkolenia	
II DZIEŃ	90 min	KOMUNIKACJA W BIZNESIE	<ul style="list-style-type: none"> • Quiz - powtórzenie wiadomości z dnia poprzedniego • Formy komunikacji w biznesie <ul style="list-style-type: none"> ○ Dialog ○ Przemówienia ○ Spotkania z zespołami ○ Sesje 1/1 ○ Prezentacje ○ Korespondencja mailowa ○ Wymiana informacji za pomocą tablic/gablot • Płaszczyzny komunikacji w biznesie <ul style="list-style-type: none"> ○ Pionowa w górę ○ Pionowa w dół ○ Pozioma
	70 min	KOMUNIKACJA W BIZNESIE asertywność	<ul style="list-style-type: none"> • Inteligencja emocjonalna <ul style="list-style-type: none"> ○ Zarządzanie emocjami ○ Komunikat Ja • Ćwiczenie: zamień komunikat Ty na komunikat Ja w zdaniach... <ul style="list-style-type: none"> ○ Emocje a samoakceptacja ○ Zachowania uległe ○ Zachowanie agresywne ○ Zachowanie manipulujące ○ Zachowanie asertywne • Asertywność w procesie komunikacji. Różnice w stylach zachowania • Ćwiczenie w parach: <ul style="list-style-type: none"> ○ Przypomnij sobie sytuację, w której zabrakło Ci asertywności opisz ją i zaproponuj rozwiązanie z zastosowaniem postawy asertywnej
	70 min	KOMUNIKACJA W BIZNESIE Informacja zwrotna	<ul style="list-style-type: none"> • Rola oraz konstruowanie informacji zwrotnej <ul style="list-style-type: none"> ○ Krytyka, a feedback ○ Dekalog nadawcy feedbacku • Ocenianie przez uzasadnienie



			<ul style="list-style-type: none"> ○ 3KA - informacja zwrotna prezentująca pozytyw i negatywy oraz uzasadnienia wskazywanych elementów ○ FUKO – fakt, ustosunkowanie, konsekwencje, oczekiwania • Ćwiczenia w parach: Odnieś się do sytuacji konstruując informację zwrotną na dwa różne sposoby: FUKO i 3KA
	80 min	KOMUNIKACJA W BIZNESIE Informacja zwrotna	<ul style="list-style-type: none"> • Dekalog odbiorcy feedbacku • Ćwiczenie w parach: Przygotuj 5 minutowe opowiadanie na wylosowany temat.....
	50 min	Podsumowanie szkolenia	Quiz i egzamin wewnętrzny

6. Wykaz literatury, w oparciu o którą będzie realizowany program szkolenia:

- E. Wilczyńska, „Skuteczna i rozwojowa komunikacja interpersonalna”, 2019
M. Adams, „Myślenie pytaniami”, 2020
D. Golenam, „Inteligencja emocjonalna”, 2016
K. Płuska, „Mini trening komunikacji interpersonalnej”, e-book, 2018
K. Adams, G. J. Galanes, „Komunikacja w grupach”, 2008
F. Berne, „W co grają ludzie”, 2006
R. Cialdini, „Wywieranie wpływu na ludzi. Teoria i praktyka”, 2013
J. Gut, W. Haman, „Docenić konflikt”, 1995
J. C. Maxwell, „Jak się stać osobą wpływową”, 2010
Z. Nęcki, „Komunikacja międzyludzka”, 2000
J. Nelsen, „Pozytywna dyscyplina”, 2000

7. Niezbędne środki i materiały dydaktyczne:

Dostęp do Internetu, ekran, rzutnik, papier, flamastry, długopisy

8. Przewidziane sprawdziany i egzaminy:

Na zakończenie szkolenia przewidziany jest egzamin wewnętrzny (30 min), składający się z części teoretycznej (z pytań jednokrotnego wyboru) i praktycznej. W celu podsumowania i weryfikacji zdobytej wiedzy i umiejętności, sprawdzający efekty kształcenia. Na zakończenie szkolenia przewidziany jest certyfikowany egzamin zewnętrzny VCC Select Competences. Zdany egzamin nadaje kwalifikacje. Potwierdzeniem ukończenia szkolenia z wynikiem pozytywnym jest wystawienie przez podmiot szkolący zaświadczenia o ukończeniu szkolenia. Weryfikacja obecności nastąpi na podstawie list obecności.

