

Szkolenie pn. “Efektywna komunikacja interpersonalna w realizowaniu zadań”

Celem szkolenia jest wzmocnienie kompetencji w obszarze relacji i współpracy poprzez rozwijanie wybranych umiejętności komunikacyjnych dla zwiększenia efektywności kontraktowania i realizacji zadań. W ramach umiejętności skutecznej komunikacji wzmocniane będą szczególnie – zarówno na poziomie werbalnym, jak i nie werbalnym – aktywne słuchanie oraz aktywne mówienie wykorzystywane na rzecz tworzenia pozytywnych relacji w pracy i rozwiązywania zaistniałych konfliktów. Ponadto szkolenie obejmować będzie poznawanie i ćwiczenie zasad służbowej komunikacji zdalnej w taki sposób, by świadczyła ona o profesjonalizmie i wysokiej kulturze osobistej.

Szkolenie skierowane jest do pracowników administracyjnych i kadry zarządzającej zatrudnionych we wszystkich jednostkach Uniwersytetu Śląskiego w Katowicach.

W jego trakcie wykorzystane zostaną co najmniej następujące metody dydaktyczne: mini-wykład, prezentacja z praktycznymi przykładami, case studies (w tym własne case’y uczelni), analiza dokumentów, dyskusja, wymiana doświadczeń między uczestnikami, odgrywanie ról, trening nowych umiejętności w formie udziału w symulacji i odgrywanie ról.

Zakres tematyczny szkolenia obejmuje następujące zagadnienia:

1. Skuteczna komunikacja na rzecz współpracy - czynniki warunkujące efektywność komunikacji

- **Skuteczna komunikacja werbalna** m.in. definicja i techniki aktywnego słuchania (parafraza, klaryfikacja, podsumowania), rodzaje pytań (otwarte vs. zamknięte, sugerujące vs. alternatywne, pytania według modelu lejka), podstawowe kategorie wypowiedzi (ocena, interpretacja, badanie, rozumienie, informowanie), programatory lingwistyczne w komunikacji (pozytywne i negatywne)
- **Skuteczna komunikacja niewerbalna** m.in.: elementy tworzenia własnego pozytywnego wizerunku zawodowego w kontekście komunikacji niewerbalnej: istotne

elementy dla autoprezentacji i budowania relacji interpersonalnych (ton głosu, postawa ciała i gesty, kontakt wzrokowy, uścisk dłoni, przestrzeń osobista komunikacji); świadome wykorzystanie komunikacji niewerbalnej do wzmacniania przesłania / informacji / intencji; spójność komunikatu werbalnego i niewerbalnego;

2. Radzenie sobie z konfliktami interpersonalnymi w procesie komunikacji m.in. szybkie techniki komunikacyjne na rozwiązywanie sytuacji konfliktowej ze szczególnym uwzględnieniem budowania dobrej współpracy, sposoby przełamywania trudności w komunikacji w sytuacji konfliktowej w tym radzenie sobie z biernym oporem; techniki kontrolowania przebiegu rozmowy, dopasowanie stylu komunikacji do partnera rozmowy; odróżnianie faktów od interpretacji w rozmowie; przykładowe techniki komunikacji perswazyjnej.

3. Skuteczna komunikacja zdalna (blok realizowany w formie spotkania online):

- **efektywna korespondencja służbowa** m.in. istota korespondencji służbowej, komunikowanie się pisemne z perspektywy odbiorcy, rola komunikatów pisemnych w odbiorze nas przez innych członków zespołu, współpracowników, klientów itp.; pisanie listów elektronicznych (profesjonalny adres, temat, wstęp, budowanie zdań, ton, styl i kultura wypowiedzi, podpis, długość listu); narzędzia efektywnego zarządzania korespondencją m.in. wysyłanie wiadomości e-mail i odpowiadanie na nie (załączniki, adresaci maila służbowego, priorytet w mailu służbowym, uzyskiwanie potwierżeń, odpowiedź na maila służbowego)
- **dobrze praktyki w organizacji informacji, zadań** - integracja, uporządkowane wykorzystanie różnych kanałów informacyjnych m.in. korzystanie z komunikatorów typu instant w kontaktach służbowych (SMS, Twitter, WhatsApp, chat itp.); dobre praktyki w określaniu priorytetów, wątkowaniu wiadomości, organizacji informacji (folderów), współdzielenia informacji na przykładzie funkcjonalności Office 365 z wiodącą rolą aplikacji Teams.
- **techniki radzenia sobie z nadmiarem informacji** – informacja zwrotna w zakresie poprawy organizacji informacji w zespole.

Projekt: „Zintegrowany Program Rozwoju Uniwersytetu Śląskiego w Katowicach”

zasady savoir-vivre w trakcie służbowych spotkań online na platformach komunikacyjnych m.in. w aspektach: wyboru optymalnej aplikacji; zapraszanie na spotkanie; prowadzenie spotkania, dobre praktyki komunikacji zapożyczonych komputerowo - z perspektywy prowadzącego i uczestnika spotkania