

PROGRAM I HARMONOGRAM SZKOLENIA

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

Dzień 1 (10.00 – 16.45)

Lp.	Godziny	Temat
1.	10:00–11:30	Wprowadzenie do szkolenia • prezentacja celu, programu (zadań do wykonania), prowadzącego..... • kompetencje dotyczące komunikacji, relacji międzyludzkich i pracy w zespole
11:30–11:45		przerwa na kawę
2.	11:45–13.45	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
13:45–14:15		lunch
3.	14:15–15:15	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.	15:15–16:45	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 (9.30 – 16.15)

Lp.	Godziny	Temat
5.	09:30–10:45	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?
10:45–11:00		przerwa na kawę
6.	11:00–13:30	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
13:30–14:00		lunch
7.	14:00–15:45	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 zapożyczonych komputerowo - z perspektywy prowadzącego i uczestnika spotkania oraz w organizacji informacji, zadań - integracja, uporządkowane wykorzystanie różnych kanałów informacyjnych
8.	15:45–16:15	Podsumowanie i zakończenie szkolenia • działania na przyszłość • realizacja potrzeb (oczekiwań) • podsumowanie uczestników, podsumowanie prowadzącego (dyskusja, wnioski)