

Program szkolenia

Komunikacja i zarządzanie zespołem

<https://bloomwise.pl/consulting/training/komunikacja-i-zarzadzanie-zespolem>

Poniższy zakres stanowi bazę, którą możemy dopasować do specyfiki Twojej marki, zespołu i modelu pracy z klientem.

Moduł 1. Zasady skutecznej komunikacji

- 1.1 Kształtowanie własnego wizerunku w roli nadawcy i odbiorcy komunikatu
- 1.2 Praktyczne zasady efektywnej komunikacji
- 1.3 Odpowiedzialność za skuteczną komunikację
- 1.4 Czynniki wpływające na jakość kontaktów zawodowych pomiędzy pracownikami

Moduł 2. Efektywne prowadzenie rozmów

- 2.1 Treść przekazu
- 2.2 Struktura efektywnego komunikatu
- 2.3 Nawyki językowe jako elementy zmniejszające efektywność komunikatu

Moduł 3. Relacje w komunikacji - poziom osobisty

- 3.1 Komunikacja pozawerbalna a spójność komunikacji
- 3.2 Budowanie klimatu i relacyjności służące porozumieniu
- 3.3 Sygnały zainteresowania, rozumienia, porozumienia

Moduł 4. Narzędzia skutecznego komunikowania

4.1 Aktywne słuchanie jako podstawa porozumienia

4.2 Techniki zadawania pytań (metoda lejka, technika wędki)

4.3 Pytania: otwarte, zamknięte, pogłębiające, poszerzające, procesowe, celowe, procesowo-celowe, sugerujące

4.4 Potwierdzenie zrozumienia: użycie parafrazy i klaryfikacji

Moduł 5. Bariery i pułapki w komunikacji

5.1 Rola pierwszego wrażenia - efekty „anielski” i „diabelski”

5.2 Pułapka komunikacji jednostronnej

5.3 Mapy myślenia – błąd założonej identyczności

5.4 Błędy „milczących założeń” i nieuprawnionych interpretacji

5.5 Trudne sytuacje komunikacyjne w rzeczywistości uczestników

Moduł 6. Zasady funkcjonowania efektywnych zespołów pracowniczych

6.1 Tworzenie synergii w zespole

6.2 Motywowanie zespołu

Moduł 7. Wybrane techniki rozwiązywania konfliktów w zespole pracowniczym

7.1 Asertywne i rozwojowe wykorzystanie konfliktów w pracy zespołu