

Komunikacja w organizacji

Cele szkolenia

- Przegląd podstawowych narzędzi i technik komunikacji interpersonalnej.
- Zwiększenie gotowości słuchania i docierania do przyczyn problemów.
- Ćwiczenie technik komunikacyjnych w sytuacjach zawodowych.

Tematy poruszane na szkoleniu

- Rola nastawienia w komunikacji:
 - wpływ nastawienia na odbiór informacji
 - różnice percepcji i interpretacji tych samych komunikatów; odróżnianie faktów od interpretacji
- Bariery komunikacyjne:
 - schemat komunikacji – możliwe zakłócenia na każdym z etapów
 - minimalizowanie zakłóceń – aktywność słuchacza ułatwiająca rozumienie
- Mowa ciała:
 - rodzaje komunikatów niewerbalnych i ich efektywność.
 - przekaz emocji za pomocą komunikacji niewerbalnej
- Techniki zwiększające rzeczowość w komunikacji:
 - podstawowe techniki aktywnego słuchania – parafraza, klaryfikacja, podsumowywanie
 - rozpoznawanie i doprecyzowywanie potrzeb informacyjnych słuchacza
 - rodzaje i funkcje pytań
 - pozytywne formułowanie – komunikowanie pozytywnego nastawienia
 - komunikat "ja" jako narzędzie radzenia sobie w sytuacjach formułowania próśb w sytuacji niehierarchicznej
- Zwrócenie uwagi na język, jakim się posługujemy:
 - techniki motywowania i zachęcania do współdziałania
- Konflikt:
 - czym jest konflikt? – spirala konfliktu
 - rodzaje sytuacji konfliktowych – zapobieganie poszczególnym rodzajom konfliktu
 - docieranie do interesów stron i dochodzenie do "win-win"
- Radzenie sobie z emocjami:
 - rodzaje i źródła emocji
 - techniki uspokajania i dystansowania się
 - sposoby okazywania zrozumienia dla emocji drugiej strony
- Komunikacja w organizacji:
 - rodzaje formalnej i nieformalnej komunikacji
 - kanały obiegu nieformalnego – przeciwdziałanie "plotkom"
 - wpływ struktury na komunikację – efekt różnego rodzaju struktur przepływu informacji na zaangażowanie, zadowolenie i efektywność
 - komunikacja pomiędzy działami – przepływ informacji w strukturze
 - różnice perspektyw poszczególnych działów – zapobieganie problemom na stykach
 - współpraca z klientami wewnętrznymi
- Komunikacja z podwładnym:
 - rozmowa indywidualna – briefing – zebranie
 - rola i funkcja zebrań w organizacji

- techniki zwiększające efektywność zebrań
- rola briefingu - narzędzia
- Asertywność:
 - techniki komunikacyjne przydatne w komunikacji niehierarchicznej
 - czym jest - czym nie jest asertywność; odróżnienie od zachowań biernych i agresywnych
 - ćwiczenie technik asertywnych w sytuacjach występowania różnych typów konfliktu, np. proszenie o dane, zgłaszanie braku obiecanego raportu
 - narzędzia asertywnego zachowania - krytyka, prośba, odmowa