



Komunikacja Interpersonalna

OFERTA SZKOLENIA OTWARTEGO

Co nas wyróżnia	str. 2
Przygotowanie	str. 3
Program szkolenia	str. 3-5
Sposób pracy	str. 6
Materiały szkoleniowe	str. 6
Trener prowadzący	str. 7
Warunki organizacyjne	str. 8

Co nas wyróżnia:

- ✓ **Profesjonalna kadra trenerska** – nasi trenerzy są praktykami z kilkunastoletnim doświadczeniem. Są oni gwarancją najwyższej jakości usług.
- ✓ **Elastyczność** – szkolenia zostają dopasowane zgodnie z potrzebami uczestników.
- ✓ **Małe grupy szkoleniowe** – realizujemy warsztaty w **grupach do 4 osób**, każdy uczestnik otrzymuje tyle uwagi i czasu ile potrzebuje.
- ✓ **Sposób prowadzenia zajęć** – w naszych szkoleniach kładziemy nacisk na praktykę. Każde zagadnienie jest przećwiczone, bazujemy na sytuacjach z pracy uczestników.
- ✓ **Materiały szkoleniowe** – wygodny dostęp do materiałów szkoleniowych za pośrednictwem platformy "Strefa Klienta".
- ✓ **Kontakt po szkoleniu** – uczestnik może porozmawiać z trenerem po skończonym szkoleniu lub skontaktować się w innym terminie.
- ✓ **Dogodna forma płatności** – fakturę za udział w szkoleniu wystawiamy w dniu jego realizacji z terminem płatności 7 dni.
- ✓ **Certyfikowana jakość** – nasza firma pozytywnie przeszła przez proces certyfikacji i zdobyła znak jakości: TGLS Quality Alliance.
- ✓ **Sprawdzona firma** – zaufało nam wiele firm, poniżej wyszczególniamy kilku naszych partnerów.



Przygotowanie:

Przed szkoleniem kierujemy do uczestników ankietę zawierającą program zajęć, z prośbą o zaznaczenie tematów i zagadnień, które są najbardziej interesujące oraz przedstawienie swoich oczekiwań względem szkolenia. Dzięki temu trener będzie mógł lepiej dopasować treść i ćwiczenia, które będą omawiane podczas szkolenia.

Program szkolenia:

1. Zasady skutecznej komunikacji

- podstawowe zasady skutecznej komunikacji,
- analiza czynników utrudniających porozumiewanie się ze strony nadawcy o odbiorcy,
- rola komunikatów werbalnych i niewerbalnych w procesie komunikacji,
- sposoby przeciwdziałania niezrozumieniu.

Początkowa część zajęć poświęcona zostanie na przedstawienie celu szkolenia, zapoznanie się z uczestnikami. Następnie uczestnicy zostaną poproszeni o wypisanie (najpierw indywidualnie, później w mniejszych zespołach) elementów sprzyjających, ich zdaniem, efektywnej komunikacji w firmie. Informacje te zostaną zebrane na flipcharcie i stanowić będą podstawę do wprowadzania kolejnych treści. Kolejnym elementem zajęć będą ćwiczenia z obszaru doskonalenia komunikacji.

Przykładowe zadanie: *Daty urodzin*

Zadanie to najczęściej stosowane jest jako podstawowe zadanie komunikacyjne dla członków zespołu i umożliwia wstępną analizę kompetencji komunikacyjnych uczestników. Zadaniem uczestników jest uszeregowanie się w sali szkoleniowej względem jednej ze swoich cech zgodnie z określonymi zasadami. Zasady zadania zawierają szereg dodatkowych ograniczeń związanych z dopuszczalną formą wypowiedzi członków zespołu. W związku z tym uczestnicy, chcąc poprawnie wykonać zadanie, muszą zadbać przede wszystkim o precyzję i właściwe zrozumienie siebie nawzajem. Szczegółowe omówienie zadania jest prowadzone w oparciu o przygotowany wcześniej zbiór wiedzy deklaratywnej uczestników dotyczącej komunikacji.

2. Narzędzia skutecznej komunikacji – czyli co robić, aby być właściwie rozumianym?

- odwoływanie się do faktów,
- odróżnianie faktów od opinii,
- komunikat „Ja”,
- zadawanie pytań,
- parafrazowanie,
- podsumowywanie,
- technika FUKO.

3. Język porozumienia – jak właściwie odczytać komunikat drugiej osoby?

- priorytety w pracy przełożonego – zadania, odpowiedzialność oraz kompetencje,
- rola werbalnych i niewerbalnych „sprzężeń zwrotnych”,
- sposoby zbierania informacji - zachęcania współpracowników do otwartości i zaangażowania,
- aktywne słuchanie - zadawanie pytań, parafrazowanie, sprawdzanie zrozumienia,
- wspólne poszukiwanie i wypracowywanie rozwiązań,
- pobudzanie kreatywności w procesie poszukiwania rozwiązań,
- wypracowywanie i osiąganie porozumienia.

Przykładowe zadanie: *Mapy*

Zadanie to sprawdza kompetencje komunikacyjne członków zespołu oraz zdolność do wyciągania wniosków z zebranych informacji. Uczestnicy zadania otrzymują mapę pewnego terenu, a zadaniem jednego, uprzednio wybranego uczestnika jest przeprowadzenie pozostałych członków grupy zgodnie z trasą, którą samodzielnie wyznaczył. Trudność zadania jest dodatkowo zwiększana poprzez fizyczne oddzielenie prowadzącego od pozostałych członków grupy (rozmowa z uczestnikami odbywa się tylko poprzez przekaz werbalny i symuluje rozmowę telefoniczną). Na zakończenie zadania uczestnicy otrzymują informacje zwrotne na temat swoich mocnych i słabych stron w komunikacji, mogące być pomocne w usprawnianiu procesu przepływu informacji.

4. Komunikacja w zespole – jak w zespole współpracownicy porozumiewają się ze sobą?

- style porozumiewania się z innymi,
- mój własny styl komunikowania się – autodiagnoza własnego stylu porozumiewania się z innymi, silne i słabe strony.

Przykładowe zadanie: *Zagadka logiczna*

Uczestnicy w otrzymują zbiór informacji, zawierających wskazówki na temat rozwiązania postawionego problemu, a następnie proszeni są o zapamiętanie otrzymanych informacji. Od inwencji uczestników zależy zarówno forma i weryfikacja zbieranych danych, jak i określenie sposobu rozwiązania zadania. Po zakończeniu zadania grupa omawia, które z wprowadzonych zasad pomagały, a które przeszkadzały osiągnąć założony cel, i wyciąga wnioski dotyczące czynników sprzyjających i utrudniających współpracę wewnątrzorganizacyjną.

5. Komunikacja w zespole – sposoby budowania pozytywnego nastawienia pomiędzy pracownikami

- budowanie relacji poprzez odwoływanie się do wspólnych celów,
- rozpoznawanie czynników utrudniających współpracę
- w organizacji,
- znaczenie klimatu panującego w organizacji dla jakości wykonywanej pracy.

6. Przeszkody komunikacyjne – jak udrażniać kanały komunikacyjne tam, gdzie informacje nie przepływają?

- znaczenie precyzyjnego formułowania komunikatów,
- ćwiczenie prawidłowego obiegu informacji zwrotnych i ich znaczenie dla pracy zespołowej.

Przykładowe zadanie: **Plotka**

Zadanie jest rozbudowaną wersją ćwiczenia komunikacyjnego, którego celem jest przekazywanie pewnej informacji o wynikach pracy pewnego pracownika pomiędzy kolejnymi członkami zespołu, z zachowaniem możliwie ścisłej zgodności z oryginalnym komunikatem. Kolejne etapy przekazywania danych są rejestrowane i omawiane po zakończeniu zadania. Na zakończenie zadania na forum grupy analizowane są wypowiedzi i zachowania uczestników, zarówno tych, które wpłynęły na zniekształcenie przekazywanych informacji, jak i tych, których zastosowanie umożliwiło utrzymanie sensu przekazanych danych. W trakcie omówienia zadania analizowane są dodatkowo zaobserwowane w dotychczasowej pracy z uczestnikami powtarzające się zachowania i preferowane wzorce komunikacyjne.

7. **Asertywność w pracy** – czyli stanowcze, ale łagodne załatwianie codziennych spraw

- asertywne wyrażanie myśli - argumentacja i perswazja, czyli jak precyzyjnie i nieagresywnie ujawniać własną opinię?
- obrona swoich praw w relacjach z interpersonalnych,
- taktowne odmawianie,
- asertywne radzenie sobie z krytyką i atakiem (przyjmowanie ocen),
- radzenie sobie z własnym gniewem i złością.

Asertywność, rozumiana jako uruchamianie określonej postawy wobec innych, jest jedną z podstawowych umiejętności, ważnych we współpracy wewnątrz organizacji. Uczestnicy będą mogli zapoznać się z podstawowymi ustaleniami na temat „pozycji życiowych” po to, aby umieć rozróżnić pomiędzy zachowaniami asertywnymi, a zachowaniami o charakterze uległości, agresji czy lekceważenia. Asertywne zarządzanie pozwala na budowanie relacji opartych na zasadzie partnerstwa i zaufania.

8. **Komunikacja interpersonalna** – radzenie sobie z sytuacjami trudnymi

- analiza konkretnych sytuacji pojawiających się w pracy,
- z „trudnymi” pracownikami, współpracownikami, przełożonymi,
- analiza przyczyn powstawania trudności,
- analiza popełnianych błędów podczas rozmów, próby poszukiwania rozwiązań,
- wykorzystanie parafrazy i odzwierciedlania,
- budowanie pozytywnego nastawienia u rozmówcy poprzez przyjmowanie otwartej postawy oraz zadawanie pytań.

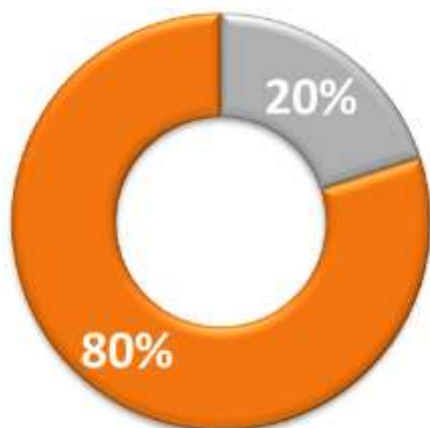
PODSUMOWANIE



- **dyskusja podsumowująca,**
- wręczenie uczestnikom **certyfiatów** ukończenia szkolenia,
- **fotoprotokół** - prezentacja zawierająca zdjęcia flipchartów wykorzystanych podczas zajęć. Zawierają one kluczowe pomysły, wypracowane metody działania oraz podsumowania zadań praktycznych realizowanych podczas zajęć.
- po oficjalnym zakończeniu szkolenia **trener jest do dyspozycji** uczestników w razie pytań i udziela indywidualnych informacji zwrotnych,
- zapraszamy uczestników do skorzystania z opcji **e-konsultacji** bądź kontaktu telefonicznego z trenerem prowadzącym szkolenie w przypadku pojawienia się sytuacji trudnych lub kwestii do dalszego przedyskutowania.

Uwaga! Treść merytoryczna może ulec zmianie w trakcie trwania szkolenia w związku z potrzebami Uczestników i przebiegiem zajęć.

Sposób pracy podczas szkolenia:



20% część teoretyczna

wykłady interaktywne poparte doświadczeniem trenera i uczestników

80% część warsztatowa

warsztaty nastawione są na rozwiązywanie kluczowych i bieżących zagadnień zgłoszonych przez uczestników. Szkolenie składa się w dużej mierze z realizacji ćwiczeń praktycznych.

Uczestnicy poprzez **zadania, gry i studia przypadków** uczą się i wyciągają wnioski, samodzielnie poszukują rozwiązań i budują własny zbiór najważniejszych narzędzi, które będą przydatne podczas codziennej pracy.

Materiały szkoleniowe:



Każdy z uczestników szkolenia wyposażony zostanie w segregator zawierający komplet materiałów szkoleniowych (liczących od 20 do 40 stron), będący uzupełnieniem treści omawianych podczas zajęć, długopis oraz wszelkie pomoce towarzyszące (arkusze robocze, arkusze pomocnicze, zadania).

Dodatkowo osoby biorące udział w szkoleniu dostają materiały poszkoleniowe – **prezentację zawierającą zdjęcia flipchartów** wykorzystanych podczas zajęć. Zawierają one kluczowe pomysły, wypracowane metody działania oraz podsumowania zadań praktycznych realizowanych podczas zajęć.

Trener prowadzący:

Anna Krawulska - Biegańska – psycholog, trener, asesor, coach, autorka projektów rozwojowych

Ponad 18 lat doświadczenia w zawodzie. Autorka projektów rozwojowych dotyczących m.in. budowania i implementacji **systemów ocen pracowników**, wdrażania **wartości do organizacji**, cykli **szkoleń dla menedżerów, trenerów wewnętrznych i talentów**. Prowadzi **coaching i konsultacje indywidualne** dla kadry zarządzającej różnego szczebla. Jako asesor tworzy i realizuje badania **Assessment i Development Center**. Projektuje i realizuje **badania satysfakcji pracowników** oraz badania oceny pracownika metodą **270/360 stopni**. Jest ekspertem w obszarze usprawnienia **komunikacji wewnętrznej**.

Posiada certyfikaty: TA 101 w zakresie Analizy Transakcyjnej (wydany przez European Association for Transactional Analysis), certyfikat European Association for Psychotherapy oraz DiSC Certification. Jest członkiem zespołu poznańskiego Ośrodka Psychoterapii i Treningów Psychologicznych AION. Prowadzi również zajęcia w ramach podyplomowych studiów MBA na Uniwersytecie im. Adama Mickiewicza w Poznaniu.

W pracy trenerskiej specjalizuje się w realizacji szkoleń z zakresu rozwijania kompetencji menedżerskich, komunikacji wewnętrznej, zarządzania czasem i planowania pracy, oraz train the trainers.

Od początku swojej pracy w zawodzie trenerka prowadziła projekty rozwojowe dla takich firm jak:

Aesculap Chifa B. Braun, Albis, Amica Wronki, AVK Polska, Avon Cosmetics, BASF Poliuretany, Berker, Bolsius, BP Europa SE, Brugman, Convert, DanHatch, Dolnośląska Fundacja Transplantacji, Duni, DWS Draexlmaier, Eckert, Essel Propack, Etex Building Performance, Euroline, Europol, Euroverlux, Everen, EWE Energia, Exalo Drilling, Firestone Industrial Products, FPC, Fresenius Medical Care, GJC Inter Media, Gonvarri, Górażdże Cement, Grundfos Pompy, Guardian, Hempel Manufacturing, Hermes, IBB Andersia Hotel, Ikea Industry Poland, Imperial Tobacco, Inea, ITM Baza Poznańska, Janipol, JMK, John Deere, Kärcher, Keller, KGHM, Krahn Chemie, Kruk, Kromberg & Schubert, Leopol, Lisner, M&W Spedition, Man Accounting Center, Maripol, Maszoński, MM Brown, Navikon, Netbox, Nickel Development, Novartis Poland, Novol, Pałac Mierzęcin, Pfeifer & Langen, Phoenix Contact, Piotr i Paweł, Plasticos Durex, PLI Logistik & Service, Polinova, Polipol, Polskie Stowarzyszenie Centrów Ogrodniczych, Postal, PROFIm, Amcor Flexibles Złotów, Radisson SAS centrum Hotel, Remar Rhenius Ronal, Schattdecor, Shapers', Siniat, Solaris Bus & Coach, Spectrum Brands, Stanley, Steico, Strabag, Strauss Cafe, Swisspor Polska, Tbmeca, Topex, Transpost, TUI Polska, Uesa, Uniwersytet im. Adama Mickiewicza, Walsroder, Vasco Group, Vestas, Vetoquinol Biowet, Voestalpine Rotec, Volkswagen Group Polska, Volkswagen Motor Polska, Volkswagen Poznań, VOSS Automotive, VOSS Fluid, Wavin Metalplast, Werner Kenkel, Wielkopolska Grupa Prawnicza.

Warunki organizacyjne:

Czas trwania szkolenia:	2 dni szkoleniowe (2 x 8 x 45 minut + przerwy)
Harmonogram:	09.00-11:00 zajęcia 11:00-11:15 przerwa kawowa 11:15 -13:00 zajęcia 13:00-13:30 lunch 13:30-15:00 zajęcia 15:00-15:15 przerwa kawowa 15:15 -16.00 zajęcia
Liczebność grupy:	do 4 osób
Termin:	01-02.04.2021
Miejsce:	OPEN Konsultacje & Szkolenia w Poznaniu przy ul. Serbskiej 6a/1
Cena:	1450 PLN + 23% VAT / 1 osoba
Wartość obejmuje:	<ul style="list-style-type: none"> • ankietę diagnozy potrzeb skierowaną do uczestników przed szkoleniem; • przeprowadzenie zajęć przez trenera z kilkunastoletnim doświadczeniem w zawodzie, • prowadzenie szkolenia w formie warsztatowej – ćwiczenia –> wnioski, • materiały szkoleniowe będące uzupełnieniem treści prezentowanych w trakcie warsztatu, • fotoprotokół - prezentacja zawierająca zdjęcia flipchartów wykorzystanych podczas szkolenia, zawierają one kluczowe pomysły, wypracowane metody działania oraz podsumowania zadań praktycznych realizowanych podczas zajęć. • dostęp do platformy „Strefa Klienta”, gdzie może pobrać materiały, prezentacje, filmy i zdjęcia przygotowane podczas zajęć, • po zakończeniu warsztatu trener jest do dyspozycji w razie pojawienia się dodatkowych pytań ze strony uczestników, • możliwość skorzystania z e-konsultacji bądź kontaktu telefonicznego z trenerem prowadzącym szkolenie w przypadku pojawienia się sytuacji trudnych lub kwestii do dalszego przedyskutowania, • imienny certyfikat ukończenia szkolenia, • podczas szkolenia zapewniony jest catering (lunch i przerwy kawowe).
<p>Zapraszam do kontaktu:</p> <p>Julita Gotkowicz tel. kom. 881 036 989 julita.gotkowicz@open-szkolenia.pl</p>	

