



Akademia komunikacji interpersonalnej

Numer usługi 2024/04/19/4954/2128917

2 730,00 PLN brutto

2 730,00 PLN netto

130,00 PLN brutto/h

130,00 PLN netto/h

T-Matic Grupa
Computer Plus Sp. z
o. o.



📍 Białystok / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 21 h

📅 15.01.2025 do 13.02.2025

Informacje podstawowe

| | |
|--|---|
| Kategoria | Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi |
| Sposób dofinansowania | wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników |
| Grupa docelowa usługi | Szkolenie kierowane jest do specjalistów, oraz menagerów, którzy poprzez efektywną komunikację chcą zwiększyć własną skuteczność w przekazywaniu informacji oraz słuchaniu innych, aby jak najbardziej efektywnie realizować zadania wymagające współpracy z ludźmi. Usługa również adresowana dla Uczestników Projektu MP i/lub dla Uczestników Projektu NSE. |
| Minimalna liczba uczestników | 4 |
| Maksymalna liczba uczestników | 10 |
| Data zakończenia rekrutacji | 13-01-2025 |
| Forma prowadzenia usługi | stacjonarna |
| Liczba godzin usługi | 21 |
| Podstawa uzyskania wpisu do BUR | Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych |

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest nabycie wiedzy i umiejętności skutecznego wykorzystywania narzędzi komunikacyjnych.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

| Efekty uczenia się | Kryteria weryfikacji | Metoda walidacji |
|---|---|--------------------------------------|
| Zna ogólne zasady komunikacji interpersonalnej | Zna zasady dobrej komunikacji, charakteryzuje rodzaje, funkcje i formy komunikacji, stosuje feedbacki, potrafi aktywnie słuchać, wie czym jest empatia, zna zasady netykiety. | Obserwacja w warunkach rzeczywistych |
| Posługuje się metodami i technikami efektywnej komunikacji | Potrafi rozmawiać z trudnym klientem osobiście i telefonicznie, wie jak zachować się z klientem agresywnym, wie czym są emocje w komunikacji, potrafi prowadzić trudne rozmowy. | Obserwacja w warunkach rzeczywistych |
| Skutecznie przekazuje i odbiera informacje w codziennej współpracy z ludźmi | Stosuje dobre praktyki komunikacji i współpracy w zespole, nawiązuje porozumienia i pozytywne relacje, wyraża własną opinię, zarządza komunikacją w sytuacjach konfliktowych, buduje zaufanie w zespole i rozwiązuje konflikty. | Obserwacja w warunkach rzeczywistych |

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?

Tak

Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?

Tak

Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

Tak

Program

Zagadnienia ogólne

- Zasady dobrej komunikacji,
- Rodzaje, funkcje, formy komunikacji,
- Na czym polega skuteczna komunikacja. Przewyciężanie barier w skutecznej komunikacji,
- Jak ćwiczyć komunikację interpersonalną, narzędzia do budowania poprawnych relacji interpersonalnych.
- Jak mówić, aby być zrozumianym,
- Feedback,
- Aktywne słuchanie, empatia,
- Poczucie własnej wartości w komunikacji, radzenie sobie z wewnętrzną krytyką, autorefleksja, rola wartości osobistych,
- Komunikacja na piśmie/ netetykieta.

Zapoznanie się z metodami i technikami efektywnej komunikacji

- Jak rozmawiać z trudnym klientem osobiście, telefonicznie
- Jak rozmawiać z klientem, który jest ciągle odsyłany pod nowy numer telefonu
- Jak wytłumaczyć klientowi, że jego sprawa nie dotyczy danej jednostki
- Jak się zachować gdy klient jest agresywny
- Emocje w komunikacji (własne zdanie, odmawianie i wyrażanie uczuć i krytyki, reagowanie na krytykę, reagowanie na agresję).
- Prowadzenie trudnych rozmów.

Komunikacja w organizacji. Skuteczne przekazywanie i odbiór informacji w codziennej współpracy z ludźmi.

- wypracowanie dobrych praktyk komunikacji i współpracy w zespole,
- nawiązywanie porozumień i pozytywnych relacji z osobami, z którymi mamy do czynienia na co dzień
- skuteczne komunikowanie się w sytuacjach podczas, których chcemy wyrazić swoją opinię/ocenę lub odnieść się do opinii/oceny innych osób,
- jak konfrontować się w trudnych sytuacjach nie niszcząc relacji w zespole,
- lepsze zrozumienie siebie i różnorodności reakcji swoich i innych ludzi, również w sytuacjach stresowych,
- jak świadomie korzystać ze słów i języka swojego ciała - tak, by osiągać określone cele, np. wzmocnić własny wizerunek; komunikacja werbalna i niewerbalna, mowa ciała,
- jak zarządzać komunikacją w sytuacjach konfliktowych,
- jasna i czytelna komunikacja z innymi, przesyłanie i odbieranie komunikatów,
- budowanie zaufania w zespole,
- przyczyny konfliktów w zespole,
- Konflikt jako element rozwoju zespołu,
- Style i techniki rozwiązywania konfliktów w zespole,
- coaching grupowy.

Warsztaty, symulacje, ćwiczenia praktyczne, przykłady.

- Style i strategie komunikacji
- Sposoby komunikacji w zespole zróżnicowanym wiekowo.
- Sposoby zadawania efektywnych pytań i aktywne słuchanie.
- Motywująca i krytyczna informacja zwrotna.
- Świadome zarządzanie komunikacją niewerbalną.
- Komunikacja w sytuacjach stresowych, z osobami przyjmującymi postawę agresywną, postawę „nie bo nie”.
- Wykorzystanie inteligencji emocjonalnej i empatii do budowania dobrych relacji interpersonalnych.
- Skuteczna komunikacja w przypadku różnych konfliktów w zespole.
- Zasady skutecznej komunikacji asertywnej.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 0

| Przedmiot / temat zajęć | Prowadzący | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|-------------------------|------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| Brak wyników. | | | | | |

Cennik

Cennik

| Rodzaj ceny | Cena |
|---|--------------|
| Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto | 2 730,00 PLN |
| Koszt przypadający na 1 uczestnika netto | 2 730,00 PLN |
| Koszt osobogodziny brutto | 130,00 PLN |
| Koszt osobogodziny netto | 130,00 PLN |

Prowadzący

Liczba prowadzących: 0

Brak wyników.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

- notes
- długopis
- skrypt szkoleniowy

Informacje dodatkowe

Usługa również adresowana dla Uczestników Projektu MP i/lub dla Uczestników Projektu NSE.

Adres

ul. Malmeda Icchoka 1
15-440 Białystok
woj. podlaskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Laboratorium komputerowe

Kontakt



Dział Szkoleń

E-mail szkolenia@computerplus.com.pl

Telefon (+48) 730 131 202