



Projekt „RESKILLING – nowe zadania dla firm z sektora MSP z branży usług opiekuńczych” jest współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego.

## SZKOLENIE

# „SKUTECZNA KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA”

### CELE SZKOLENIA

---

- Uświadomienie roli, jaką odgrywa komunikacja w codziennej pracy
- Wzmocnienie umiejętności skutecznego komunikowania się z innymi
- Poprawa precyzji komunikacji
- Nabycie umiejętności korzystania z narzędzi komunikacyjnych i wykorzystywania ich w codziennej pracy
- Uświadomieniu głównych barier utrudniających sprawną komunikację interpersonalną i nabycie umiejętności pokonywania tych barier

### RAMOWY PROGRAM SZKOLENIA:

---

#### 1. KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA I JEJ ROLA W CODZIENNEJ PRACY

- Pomiędzy intuicją a empatią poznawczą – trafna interpretacja i spostrzeganie zachowań innej osoby jako kluczowy warunek adekwatnej komunikacji interpersonalnej
- Komunikacja interpersonalna i jej funkcje
- Rodzaje komunikacji interpersonalnej
  - Komunikacja jedno i dwukierunkowa
  - Komunikacja usta vs pisemna
  - Komunikacja werbalna a komunikacja niewerbalna
- Odpowiednia komunikacja a efektywne współdziałanie zespołu

#### 2. KOMUNIKACJA NIEWERBALNA I JEJ ZNACZENIE

- Składniki komunikacji niewerbalnej
- Sztuka rozpoznawania komunikatów niewerbalnych
- Znaczenie spójności komunikatów werbalnych z niewerbalnymi
- Komunikacja niewerbalna a budowanie pierwszego wrażenia

#### 3. WYBRANE NARZĘDZIA KOMUNIKACYJNE POPRAWIAJĄCE EFEKTYWNOŚĆ KOMUNIKACJI INTERPERSONALNEJ

- Precyzja komunikacji warunkiem jej efektywności
- Znaczenie dopasowania języka wypowiedzi do odbiorcy
- Komunikat JA – czym jest, kiedy i jak go stosować
- Wybrane techniki asertywnej komunikacji





Projekt „RESKILLING – nowe zadania dla firm z sektora MSP z branży usług opiekuńczych” jest współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego.

#### **4. AKTYWNE SŁUCHANIE I JEGO ROLA W EFEKTYWNYM KOMUNIKOWANIU SIĘ**

- Czym jest aktywne słuchanie oraz w czym się przejawia?
- Narzędzia aktywnego słuchania:
  - Umiejętne stosowanie parafrazy
  - Właściwe formułowanie pytań
  - Odzwierciedlenie i jego znaczenie
- Aktywne słuchanie a mowa ciała

#### **5. ROLA KOMUNIKACJI WE WZAJEMNYM MOTYWOWANIU:**

- Umiejętne udzielanie informacji zwrotnych:
  - Różnica między krytyką konstruktywną i destruktywną
  - Zasady konstruowania konstruktywnej krytyki
  - Zasady konstruowania adekwatnej pochwały
- Znaczenie informacji zwrotnej dla efektywności działania

#### **6. TRUDNOŚCI KOMUNIKACYJNE I SPOSOBY ICH PRZEZWYCIĘŻANIA:**

- Nawyki i błędy komunikacyjne jako przyczyna zakłóceń w relacjach interpersonalnych
- Bariery komunikacyjne i sposoby ich przezwyciężania
- Wpływ odczuwanych emocji na efektywność komunikacji

## METODA SZKOLENIOWA

---

Aktywizacja uczestników w ramach odpowiednio dobranych zadań i ćwiczeń, dyskusje oparte na wspólnym wypracowywaniu wniosków na podstawie wykonanych zadań i ćwiczeń, praca w grupach, wykorzystywanie elementów symulacji, wykorzystanie case study i materiałów audiowizualnych.

## CZAS TRWANIA

---

1 dzień: 8h szkoleniowych

