



PRAWIDŁOWA KOMUNIKACJA W MIEJSCU PRACY

WWW.CENTRUMEDUKACJI.PL

CENTRUM EDUKACJI SP. Z O.O.

Al. F. Kobylińskiego 25, 09-400 Płock

ce@centrumedukacji.pl

24 365 86 12



Prawidłowa komunikacja w miejscu pracy



Celem rozwojowym szkolenia jest rozwinięcie kompetencji z zakresu komunikacji interpersonalnej w miejscu pracy, a więc umiejętności związanych z efektywnym przekazywaniem i odbieraniem informacji, spójnością wypowiedzi, eliminowaniem barier komunikacyjnych, unikaniem błędów i nieporozumień.

Cel praktyczny sprowadza się do zastosowania poznanych metod, technik oraz narzędzi w ćwiczeniach grupowych i indywidualnych. Program przewiduje zastosowanie takich metod nauczania jak burza mózgów, analiza case study, gry, ćwiczenia oraz dyskusja.



Zagadnienia szkolenia

Cele szkolenia

- Uświadomienie jak rutyna i stereotypy wpływają na proces komunikacji
- Podnoszenie umiejętności interpersonalnych i usprawnienie komunikacji
- Poznanie mechanizmów poprawnej komunikacji międzyludzkiej
- Zwiększenie sprawności w zakresie przekazywania i odbioru informacji
- Wypracowanie efektywnych metod komunikacji
- Zwiększenie sprawności i poprawności komunikowania się w sytuacjach zadaniowych
- Wypracowanie przez uczestników spisu dobrych praktyk dotyczących komunikacji

Moduł 1. Blok wstępny

- Powitanie
- Przedstawienie celu i programu szkolenia
- Zasady panujące podczas szkolenia /kontrakt/
- Prezentacja prowadzących oraz runda przedstawień uczestników

Moduł 2. Komunikacja interpersonalna jako kompetencja niezbędna do efektywnego funkcjonowania w miejscu pracy

- Powody nieefektywnego komunikowania się
- Komunikowanie a informowanie – różnice i podobieństwa
- Psychologiczne aspekty komunikacji interpersonalnej
- Teoria i zasady komunikacji
- Model komunikacji i zakłócenia w modelu komunikacji
- Filtry
- Bariery komunikacyjne
- Kierunki przepływu informacji
- „Wąskie gardła” w komunikacji
- Płaszczyzny komunikatu: logiczna i emocjonalna, płaszczyzna apelowa, płaszczyzna ujawniania siebie, płaszczyzna rzeczowa i płaszczyzna relacji



Moduł 3. Narzędzia usprawniające efektywną komunikację i niwelujące bariery komunikacyjne

- Parafraza, parafraza z błędem
- Dopytywanie
- Wyjaśnianie, doprecyzowywanie
- Podsumowanie
- Klaryfikacja
- Odzwierciedlenie
- Aktywne słuchanie
- Informacja zwrotna

Moduł 4. Psychologiczne aspekty komunikacji interpersonalnej – psychika jako system

- Osobowość i temperament a komunikacja
- Mechanizmy obronne
- Automatyzacja w myśleniu i działaniu
- Dysonans poznawczy
- Odbiór i przekazywanie informacji w sytuacji stresogennej
- Mowa ciała

Moduł 5. Komunikacja a rozwiązywanie trudnych sytuacji

- Omówienie aspektów komunikacji i błędów w niej występujących, które mają wpływ na powstawanie trudnych sytuacji
- Umiejętność słuchanie
- Empatia w komunikacji
- Podstawowe techniki asertywnej komunikacji: metoda zdartej płyty, zamglenie, rozmydlenie, komunikat „JA”, konkretność

Moduł 6. Część warsztatowa

Moduł 7. Podsumowanie szkolenia



Trener

Marzena - z wykształcenia jest psychologiem i doradcą zawodowym, absolwentką Uniwersytetu Łódzkiego, Wydziału Nauk o Wychowaniu (kierunek: Psychologia, specjalizacja: Psychologia Doradztwa Zawodowego i Organizacji). Ukończyła również studia podyplomowe z zakresu zarządzania w Wyższej Szkole Przedsiębiorczości i Zarządzania im. Leona Koźmińskiego w Warszawie oraz Psychologię transportu i bezpieczeństwa ruchu drogowego w Wyższej Szkole Psychologii Społecznej w Warszawie.

Jest autorką artykułów z zakresu umiejętności interpersonalnych. Marzena projekty szkoleniowe prowadzi od 2006 roku. Specjalizuje się w szkoleniach z zakresu umiejętności interpersonalnych (komunikacja, asertywność, radzenie sobie ze stresem, zarządzanie sobą w czasie), psychologii obsługi klienta, psychologicznych aspektów negocjacji, współpracy w zespole oraz szkoleniach i doradztwie z zakresu zarządzania zasobami ludzkimi (doradztwo zawodowe, rekrutacja pracowników, Assessment Centre, projektowanie i wdrażanie systemu ocen okresowych pracowników). Prowadziła rekrutację i sesje Assessment Center m.in. dla ORLEN Gaz, Grunental Polska, NEWAG SA, AMATECH – AMABUD ELEKTROTECHNIKA, Spin SA. Brała udział w tworzeniu standardów obsługi Klienta (m.in. Małpka SA, Bartek SA, PSS Społem).

- Miejsce:: siedziba Centrum Edukacji Sp. z o.o., Al. Kobylińskiego 25. 09-400 Płock
- Termin: 14.03.2025
- Cena: 400,00 zł netto/osoba



2025

ZAPRASZAMY



Centrum Edukacji Sp. z o.o.
Al. F. Kobylińskiego 25
09-400 Płock
tel. +48 24 365 86 24
e-mail: wioleta.iskra@centrumedukacji.pl