

■ KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA

▫ TEMATYCZNE OBSZARY SZKOLENIA

- Proces komunikowania – istota i cechy komunikowania
- model komunikowania
- kanały komunikowania
- reguły aktywnego słuchania
- zachowania niewerbalne w procesie komunikowania
- dystans interpersonalny
- zakłócenia i bariery w komunikacji
- uwarunkowania osobowościowe w procesie komunikowania
- style komunikacji
- przyjmowanie informacji zwrotnej
- prąjczyk i metakomunikaty
- ukryte programy
- analiza transakcyjna
- komunikowanie się z trudnymi rozmówcami – sposoby radzenia sobie z obiekcjami
- komunikowanie się w sytuacjach konfliktowych – uczciwa kłótnia

▫ KORZYŚCI DLA UCZESTNIKÓW SZKOLENIA NA POZIOMIE WIEDZY I UMIEJĘTNOŚCI

- Wiedza nt. reguł rządzących procesem komunikowania
- Wiedza nt. sposobów pomagających w konstruktywnym prowadzeniu rozmów
- Umiejętność budowania pozytywnych relacji interpersonalnych
- Kompetencje w zakresie interpretowania zachowań rozmówcy
- Umiejętność w zakresie rozumienia i odczytywania intencji interlokutora
- Kompetencje w obszarze postępowania z trudnym rozmówcą

■ ASERTYWNOŚĆ

▫ TEMATYCZNE OBSZARY SZKOLENIA

- Co jest asertywnością, a co nią nie jest - asertywność a agresywność, uległość i manipulacja
- terytorium psychologiczne
- asertywny styl komunikacji
- obrona swoich praw poza sferą osobistą
- asertywne wyrażanie pochwał, krytyki i złości
- asertywne wyrażanie prośb i poleceń
- asertywna odmowa
- asertywne wyrażanie i przyjmowanie opinii

▫ KORZYŚCI DLA UCZESTNIKÓW SZKOLENIA NA POZIOMIE WIEDZY I UMIEJĘTNOŚCI

- Umiejętność ustanawiania i obrony własnych granic, z jednoczesnym respektowaniem granic innych osób
 - Kompetencje wyrażania pozytywnych i negatywnych emocji tak, by inne osoby nie czuły się dotknięte
 - Umiejętność realizacji własnych celów bez naruszania cudzych granic
 - Kompetencje w obszarze doprowadzania do porozumień satysfakcjonujących obie strony w kontaktach zawodowych
-

■ KONFLIKTY I SPOSOBY ICH ROZWIĄZYWANIA

▫ TEMATYCZNE OBSZARY SZKOLENIA

- Pojęcie konfliktu ▫ rodzaje konfliktów ze względu na ich podłoże ▫ konflikty w sferze zawodowej ▫ konflikty w rodzinie ▫ przyczyny konfliktu ▫ koło konfliktu ▫ dziesięć zasad konstruktywnego rozwiązywania konfliktów ▫ style zarządzania konfliktem ▫ pięć strategii rozwiązywania konfliktów – unikanie, rywalizacja, kompromis, adaptacja, współpraca ▫ metoda sześciu kroków konstruktywnego rozwiązywania konfliktów ▫ rozwiązywanie konfliktów w zespole ▫ profilaktyka konfliktów ▫ zarządzanie zgodą

▫ KORZYŚCI DLA UCZESTNIKÓW TRENINGU NA POZIOMIE WIEDZY I UMIEJĘTNOŚCI

- Wiedza nt. przyczyn powstawania konfliktów w sferze zawodowej i rodzinnej
- Wiedza nt. typów konfliktów i strategii ich rozwiązywania
- Umiejętność stosowania konstruktywnych strategii rozwiązywania konfliktów
- Wzrost kompetencji w zakresie zarządzania konfliktem
- Poszerzenie umiejętności zapobiegania eskalacji konfliktu

■ NEGOCJACJE

▫ TEMATYCZNE OBSZARY SZKOLENIA

- Istota i filozofia negocjacji ▫ struktura i przebieg procesu negocjacji ▫ sylwetka negocjatora
- rodzaje negocjacji ▫ zasady negocjacji ▫ fazy negocjacji ▫ przygotowanie strategii negocjacyjnej
- taktyki negocjacyjne ▫ zachowania i reakcje negocjatorów utrudniające przebieg negocjacji
- techniki negocjacyjne ▫ style prowadzenia negocjacji ▫ chwytów negocjacyjnych

▫ KORZYŚCI DLA UCZESTNIKÓW SZKOLENIA NA POZIOMIE WIEDZY I UMIEJĘTNOŚCI

- Umiejętność efektywnego osiągania własnych celów w negocjacjach, przy zachowaniu dobrych relacji z partnerami
- Kompetencje w zakresie znajdowania rozwiązań korzystnych dla obu stron negocjacji
- Umiejętność obrony przed nieczystymi zagraniem przeciwnika negocjacyjnego

■ PERSWAZJA I WYWIERANIE WPLYWU NA LUDZI

▫ TEMATYCZNE OBSZARY SZKOLENIA

- Strategie wywierania wpływu na ludzi wg Roberta Cialdiniego ▫ sztuka argumentacji – argumenty nie do odparcia ▫ przeszkody zmniejszające siłę perswazji ▫ inteligencja perswazyjna

▫ KORZYŚCI DLA UCZESTNIKÓW SZKOLENIA NA POZIOMIE WIEDZY I UMIEJĘTNOŚCI

- Znajomość zasad wywierania wpływu na ludzi
 - Umiejętność obrony przed manipulacjami
-

■ ZARZĄDZANIE STRESEM

▫ TEMATYCZNE OBSZARY SZKOLENIA

- Istota i źródła stresu ▫ symptomy i skutki stresu ▫ mechanizm stresu ▫ odporność na stres
- osobowość silna immunologicznie, rodzaj motywacji w stanie stresu, lokalizowanie poczucia wpływu, nieracjonalne myślenie i samoocena ▫ inwentarz sposobów radzenia sobie ze stresem
- sytuacje stresujące w doświadczeniach Uczestników

▫ KORZYŚCI DLA UCZESTNIKÓW SZKOLENIA NA POZIOMIE WIEDZY I UMIEJĘTNOŚCI

- Pogłębiona wiedza o stresie
 - Umiejętność rozpoznawania symptomów stresu i lokalizowania jego źródła
 - Kompetencje w zakresie kontrolowania własnych zachowań w sytuacji stresu
 - Umiejętność optymalnego podejścia do osoby doświadczającej stresu
 - Podwyższenie progu odporności na stres
-

■ ZARZĄDZANIE CZASEM

▫ TEMATYCZNE OBSZARY SZKOLENIA

- Obszary zarządzania sobą w czasie ▫ wyznaczanie priorytetów ▫ wyznaczanie celów
- planowanie w różnych perspektywach czasowych

▫ KORZYŚCI DLA UCZESTNIKÓW SZKOLENIA NA POZIOMIE WIEDZY I UMIEJĘTNOŚCI

- Umiejętności wyznaczania priorytetów i celów
 - Kompetencje w zakresie planowania czynności
-

■ PREZENTACJE I WYSTĄPIENIA PUBLICZNE

▫ TEMATYCZNE OBSZARY SZKOLENIA

- Temat i cel prezentacji ▫ forma i styl prezentacji ▫ struktura prezentacji ▫ rodzaje prezentacji
- analiza audytorium ▫ co to znaczy być dobrym mówcą – mówiący jako najważniejszy argument
 - kontekst prezentacji – odbiorca, przestrzeń i czas ▫ argumentacja ▫ trema

▫ KORZYŚCI DLA UCZESTNIKÓW SZKOLENIA NA POZIOMIE WIEDZY I UMIEJĘTNOŚCI

- Umiejętność przygotowania i przedstawienia prezentacji
 - Umiejętność określania celu prezentacji
 - Kompetencje w zakresie wyboru skutecznej argumentacji
 - Umiejętność analizy audytorium
 - Kompetencje w obszarze budowania autorytetu wśród odbiorców prezentacji
-