MODUŁ 1: Kluczowe aspekty efektywnej komunikacji w biznesie

ZAŁOŻENIA MODUŁU

W otwierającym module skupimy się na uświadomieniu uczestnikom, poprzez ćwiczenie – tworzenia mapy myśli, różnych aspektów komunikacji. Jej znaczenia dla zespołu oraz finalnie dla całej organizacji.

Uwzględnimy zarówno perspektywę komunikacji w stałym zespole jak i zespole projektowym oraz w całej strukturze organizacyjnej.

Uświadomimy uczestnikom różnicę między komunikowaniem się a skutecznym komunikowaniem. Pomoże nam w tym, między innymi pokazanie, że w organizacji, każda relacja i działanie generuje przepływ informacji, który ma swoje konsekwencje.

MODUŁ 2: Osobowościowe oraz behawioralne czynniki skutecznej komunikacji

ZAŁOŻENIA MODUŁU

W tej części szkolenia przyjrzymy się tym rodzajom czynników, które zazwyczaj rzadko są brane pod uwagę w kontekście efektywności komunikacyjnej, a mogą istotnie wpływać na sukces bądź porażkę w porozumiewaniu się.
Uczestnicy przekonają się w jaki sposób posiadanie określonego obrazu samego siebie może wpływać na komunikację oraz jak emocje wpływają na komunikację.

Pomożemy rozwiązać powszechny w biznesie dylemat dotyczący okazywania emocji w pracy, wskażemy na związek pomiędzy umiejętnością okazywania emocji a jakością współpracy.

Pokażemy jakie role przyjmują członkowie grupy i jak wpływa to na możliwości komunikowania się z nimi.
Umożliwimy uczestnikom dokonanie analizy własnego profilu komunikacyjnego, który będzie jednym z elementów budowania samoświadomości uczestników i praktyczną pomocą w lepszych porozumiewaniu się z osobami, które uczestnicy spostrzegają, jako „różne" od siebie.

MODUŁ 3: Porozumiewanie się w zespole

ZAŁOŻENIA MODUŁU

W tym module skupimy się na wszystkich kluczowych aspektach komunikowania się w zespole. Rozpoczniemy pracę od dwóch najważniejszych umiejętności zapewniających współpracę – słuchania i przekazywania informacji.

Wprowadzimy skuteczne narzędzia komunikacyjne usprawniające proces porozumiewania się.

Umożliwimy uczestnikom zidentyfikowanie najistotniejszych błędów i zakłóceń w komunikacji; wypracujemy metody przeciwdziałania zakłóceniom.
Uświadomimy uczestnikom uniwersalność narzędzia jaki jest informacja zwrotna, dająca możliwość otwartego komunikowania się we wszystkich kierunkach, nie tylko w relacji przełożony podwładny.

Skupimy się na wypracowaniu umiejętność posługiwania się różnymi rodzajami informacji zwrotnej, ze szczególnym uwzględnieniem uzyskiwania informacji zwrotnej.
Pokażemy uczestnikom, że komunikowanie to także słowo pisane: notatki z zebrań, maile, materiały, memorandum, raporty, prezentacje, itd. i jako forma komunikacja wymaga dbałości o zasady.
Wypracujemy z uczestnikami zasady pisania maili, i innych wypowiedzi tekstowych, w taki sposób, aby spełniały swoje funkcje.

Wszystkie ćwiczenia osadzimy w konkretnych przypadkach uczestników tak, aby wskazać na praktyczne zastosowanie narzędzi.

ZAWARTOŚĆ MODUŁU 1: Kluczowe aspekty efektywnej komunikacji w biznesie
1. Sprawność komunikacyjna - po co taka umiejętność?
2. Jak zespół/organizacja może polepszyć efektywność swojej pracy dzięki skutecznej komunikacji?
3. Nieskuteczna vs skuteczna komunikacja.

ZAWARTOŚĆ MODUŁU 2: Osobowościowe oraz behawioralne czynniki skutecznej komunikacj
1. Czteropolówka Junga – kwestionariusz własnego stylu komunikacyjnego.
2. Model komunikacji interpersonalnej Myrona Chartier'a.
3. Zjawisko statusu w relacjach biznesowych i nie tylko. Gry statusowe, jak najlepiej je wykorzystać?
4. W jaki sposób rozwijać umiejętności, rozpoznawania, rozumienia i nazywania emocji.

ZAWARTOŚĆ MODUŁU 3: Porozumiewanie się w zespole
1.Rola globalnego słuchania we współpracy.
2. Jak stać się dobrym słuchaczem.
3. Cechy skutecznego komunikatu. Jak mówić.
4. Typowe problemy związane z przekazywaniem informacji.
5. Etapy skutecznego przekazywania informacji.
6. Rodzaje informacji zwrotnej. Uzyskiwanie informacji zwrotnej.
7. Odmienność modeli świata. Błędy w komunikacji. Jak im przeciwdziałać?
8. Biznesowa codzienność - komunikacja pisemna. Cykl komunikacyjny w sześciu krokach. Trójkąt retoryczny jako narzędzie budowania logicznej całość

ZAWARTOŚĆ MODUŁU 4: Konflikty komunikacyjne w organizacji i zespole. Jak je ograniczać i budować porozumienie
1. Najczęstsze przyczyny konfliktów:
-niewłaściwie zorganizowana struktura wewnętrzna
-niewłaściwa kultura organizacyjna
2. Warunki sprzyjające współpracy:
- wyjaśnione relacje i role
- zgodność interesów, celów i priorytetów
- wykluczenie rywalizacji
- zaufanie do kompetencji partnera

3. Listy najlepszych praktyk dla różnych zespołów

Stosowane metody:
studium przypadku, nagrania video, dyskusja grupowa