

Golden
Solutions

EFEKTYWNA KOMUNIKACJA W DZIALE IT

JAK KOMUNIKOWAĆ SIĘ SKUTECZNIE I UNIKAĆ BŁĘDÓW



Warszawa

16-17 listopada 2017
Regent Warsaw Hotel

Ul. Belwederska 23

Trener

Monika Kołodziejczyk

trener, coach, certyfikowany asesor, konsultant HR i wieloletni praktyk w zarządzaniu zasobami ludzkimi.



Doświadczenie zawodowe zdobywała przez 17 lat tworząc i zarządzając działami personalnymi w międzynarodowych korporacjach i dużych firmach. Odpowiadała za systemy rekrutacji, szkoleń i rozwoju oraz systemy motywowania i oceniania pracowników, a także wynagrodzenia, benefity i relacje pracownicze. Posiada bogate doświadczenie w zakresie projektów rekrutacyjnych kandydatów na wszystkie szczeble organizacji, wdrażania wielorakich systemów z obszaru zarządzania personelem, budowania strategii personalnej oraz prowadzenia szkoleń i warsztatów.

Specjalizuje się w szkoleniach z obszarów związanych z zarządzaniem zasobami ludzkimi, zarządzaniem zespołami oraz rozwojem kompetencji osobistych.

DZIEŃ I - 16 LISTOPADA

- 9.30-10.00** Rejestracja, wręczenie materiałów, poranna kawa
- 9.30-11.00** **Czym tak naprawdę jest proces komunikacji?**
Co powinieneś umieć? - komponenty sprawnej komunikacji.
Autodiagnoza stylu komunikacyjnego uczestników.
- 11.00-11.15** Przerwa kawowa
- 11.15-12.45** **Co słyszysz, gdy inni do Ciebie mówią? – model komunikacji F.S. von Thune'a.**
Komunikacja werbalna i niewerbalna – dlaczego spójność komunikatów jest ważna?
Bariery i błędy w komunikacji.
Ramy efektywnej komunikacji, czyli od problemu do rozwiązania.
- 12.45-13.45** Lunch
- 13.45-15.15** **Jak słuchać aktywnie?**
Jak kontrolować proces komunikacji za pomocą właściwych pytań?
Jakich pytań nie zadawać i dlaczego?
Jak unikać zniekształceń i rozbieżnych komunikatów?
- 15.15-15.30** Przerwa kawowa
- 15.30-17.00** **Czy posługujesz się wyrażeniami „programującymi sukces”?**
Jak komunikować problem czy niezadowolenie?
Jak dzięki znajomości metaprogramów innych ludzi sprawnie się komunikować i unikać konfliktów?

DZIEŃ II - 17 LISTOPADA

- 9.30-11.00** **Informacja zwrotna sposobem budowania sprawnej komunikacji.**
Jak udzielać informacji zwrotnej pracownikom czy klientom i dalej dobrze z nimi współpracować?
Błędy w udzielaniu informacji zwrotnej i sposoby ich unikania.
Technika FUKOZ i komunikat 'JA'.
- 11.00-11.15** Przerwa kawowa
- 11.15-12.45** **Czym jest asertywność i w jaki sposób ułatwia ona komunikację?**
Asertywna komunikacja bez nieporozumień – jak skutecznie kontrolować rozmowę i bronić własnych granic?
Obrona przed nierealnymi żądaniami, szantażem, manipulacją i agresją.
- 12.45-13.45** Lunch
- 13.45-15.15** **Dlaczego z niektórymi ludźmi jest nam ciężko się porozumieć – style poznawcze i komunikacyjne.**
Autodiagnoza własnego stylu komunikacyjnego uczestników.
Jak skutecznie komunikować się z osobami o różnych stylach komunikacyjnych i unikać konfliktów.
- 15.15-15.30** Przerwa kawowa
- 15.30-16.45** **Trójką retoryczny, czyli efektywna komunikacja pisemna.**
Model 7C, czyli sprawdzenie jasności komunikatu.
Kiedy mail, kiedy telefon, a kiedy osobiste spotkanie?
- 16.45-17.00** Wręczenie certyfikatów i zakończenie szkolenia