

Communication Skills

Czas	Obszary tematów	Metoda	Kto?	Technika
Dzień 1.				
09:00-09:30	<ul style="list-style-type: none"> • Powitanie • Oczekiwania uczestników 		HVG Uczestnicy	
09:30-11:00	Kommunikowanie się a manipulacja <ul style="list-style-type: none"> • Zasady wpływania na innych • Postawa i mowa ciała 	Trainer Input Ćwiczenie	HVG Uczestnicy	Plenum
11:00-12:00	Wpływanie na innych <ul style="list-style-type: none"> • Aksjomaty komunikowania się • Rola emocji • „Teorem czterech uszu” • Nieświadome vs. profesjonalne komunikowanie się • Manipulacja i „Socjotechniki” 	Trainer Input	HVG Uczestnicy	Plenum
12:00-13:00	Komunikowanie się prywatnie i w firmie <ul style="list-style-type: none"> • O co chodzi w „Social Engineering”? • Narzędzia komunikowania się • Strategie komunikowania się • Rodzaje strategii • Ćwiczenie : Strategie komunikowania się w firmie 	Trainer Input Ćwiczenie	HVG Uczestnicy	Plenum
13:00-14:00	Przerwa obiadowa			
14:00-15:00	Zaspakajanie potrzeb vs. sytuacje konfliktowe <ul style="list-style-type: none"> • Hierarchia potrzeb a konflikty • LMO • „Poduszka sympatii” 	Trainer Input Ćwiczenie	HVG Uczestnicy	Ćwiczenie na plenum
15:00-16:00	<ul style="list-style-type: none"> • Podsumowanie i pożegnanie <ul style="list-style-type: none"> • Dyskusja • Runda końcowa 		HVG Uczestnicy	Plenum
Dzień 2.				
09:00-09:30	<ul style="list-style-type: none"> • Powitanie. • Powtórka z poprzedniego dnia 		HVG Uczestnicy	Plenum
09:30-10:00	Rozmowy (nieformalne i formalne) <ul style="list-style-type: none"> • Rodzaje rozmów prywatnych • Rodzaje rozmów biznesowych <ul style="list-style-type: none"> • Wewnątrz firmy 	Trainer Input Moderowana dyskusja	HVG Uczestnicy	Plenum

	<ul style="list-style-type: none"> • Na zewnątrz firmy Narzędzia prowadzenia rozmów <ul style="list-style-type: none"> • Rodzaje pytań • Przedstawianie pomysłów • Błędy kardynalne przy stawianiu pytań 			
10:00-11:00	Narzędzia prowadzenia rozmów <ul style="list-style-type: none"> • Najważniejsze techniki profesjonalnego słuchania • Ćwiczenie profesjonalne słuchanie 	Trainer Input Ćwiczenie	HVG Uczestnicy	Plenum
11:00-12:00	Narzędzia prowadzenia rozmów <ul style="list-style-type: none"> • Najważniejsze techniki profesjonalnego słuchania • Aktywne słuchanie • Ćwiczenie Aktywne słuchanie 	Ćwiczenie	HVG Uczestnicy	Prezentacja na plenum
12:00-13:00	Narzędzia prowadzenia rozmów <ul style="list-style-type: none"> • Najważniejsze techniki profesjonalnego słuchania • Parafraza 	Ćwiczenie	Uczestnicy	Praca w grupach
13:00-14:00	Przerwa obiadowa			
14:00-15:00	Narzędzia prowadzenia rozmów <ul style="list-style-type: none"> • Najważniejsze techniki profesjonalnego słuchania • „odzwierciedlanie” wg GORDONA 	Trainer Input Ćwiczenie	Uczestnicy	Plenum
15:00-16:00	<ul style="list-style-type: none"> • Podsumowanie i pożegnanie <ul style="list-style-type: none"> • Otwarte pytania • Dyskusja końcowa 		HVG Uczestnicy	Plenum