



# SKUTECZNA KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA W RELACJACH ZAWODOWYCH

NIWELOWANIE BARIER  
SKUTECZNOŚĆ PRZEKAZU  
HARMONIJNA WSPÓŁPRACA

**EDISONTEAM.PL**

tel.: 604 720 161 | mail: [biuro@edisonteam.pl](mailto:biuro@edisonteam.pl)

# IDEA I KONTEKST SZKOLENIA

Proponowane szkolenie pt.: „Skuteczna komunikacja interpersonalna w relacjach zawodowych” opiera się na autorskiej koncepcji Marka Stączka. Prowadzone będzie w konwencji doświadczania, odkrywania i eksperymentowania, tak aby wzbudzić ciekawość uczestników i pokazać im (w nowy sposób) kluczowe zasady i praktyczne rozwiązania dotyczące komunikacji w pracy. Całość programu podzielona jest na cztery moduły.

## METODOLOGIA SZKOLENIA

### Koncepcja wydłużonego procesu uczenia

#### Etap: przygotowanie

Rozmowa ze Zleceniodawcą/Uczestnikami szkolenia w celu opracowania klasyfikacji typowych sytuacji trudnych oraz konfliktowych dotyczących procesu komunikacji wewnątrz organizacji jak również w kontaktach z klientem.

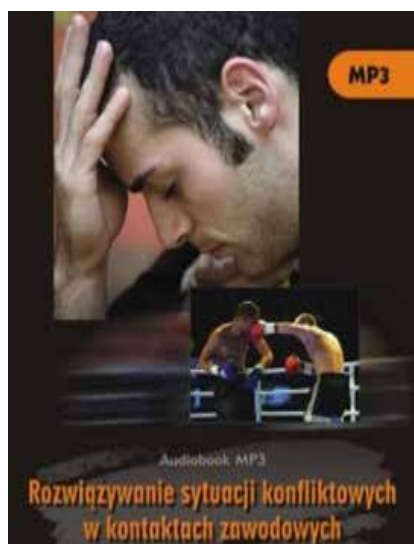
#### Etap: szkolenie

Przeprowadzenie zajęć o charakterze warsztatowym, z odniesieniem do przypadków z życia oraz poszukiwaniem zastosowania treści w praktyce zawodowej uczestników.

Celem jest przedstawienie zasad dotyczących złożoności procesu komunikacji interpersonalnej, opanowanie kluczowych kompetencji komunikacyjnych oraz wypracowanie rozwiązań dla sytuacji konfliktowych, które mogą wystąpić w następujących obszarach: „ja vs. inni w zespole”, „ja/my vs klient”.

#### Etap: praca po szkoleniu

1. Przesyłanie na adresy mailowe uczestników, inspiracji nawiązujących do tematyki szkolenia (cztery wysyłki po szkoleniu w tygodniowych odstępach).
2. Przesłanie do uczestników szkolenia audiobooka pt.: „Rozwiązywanie sytuacji konfliktowych w kontaktach zawodowych” autorstwa Marka Stączka

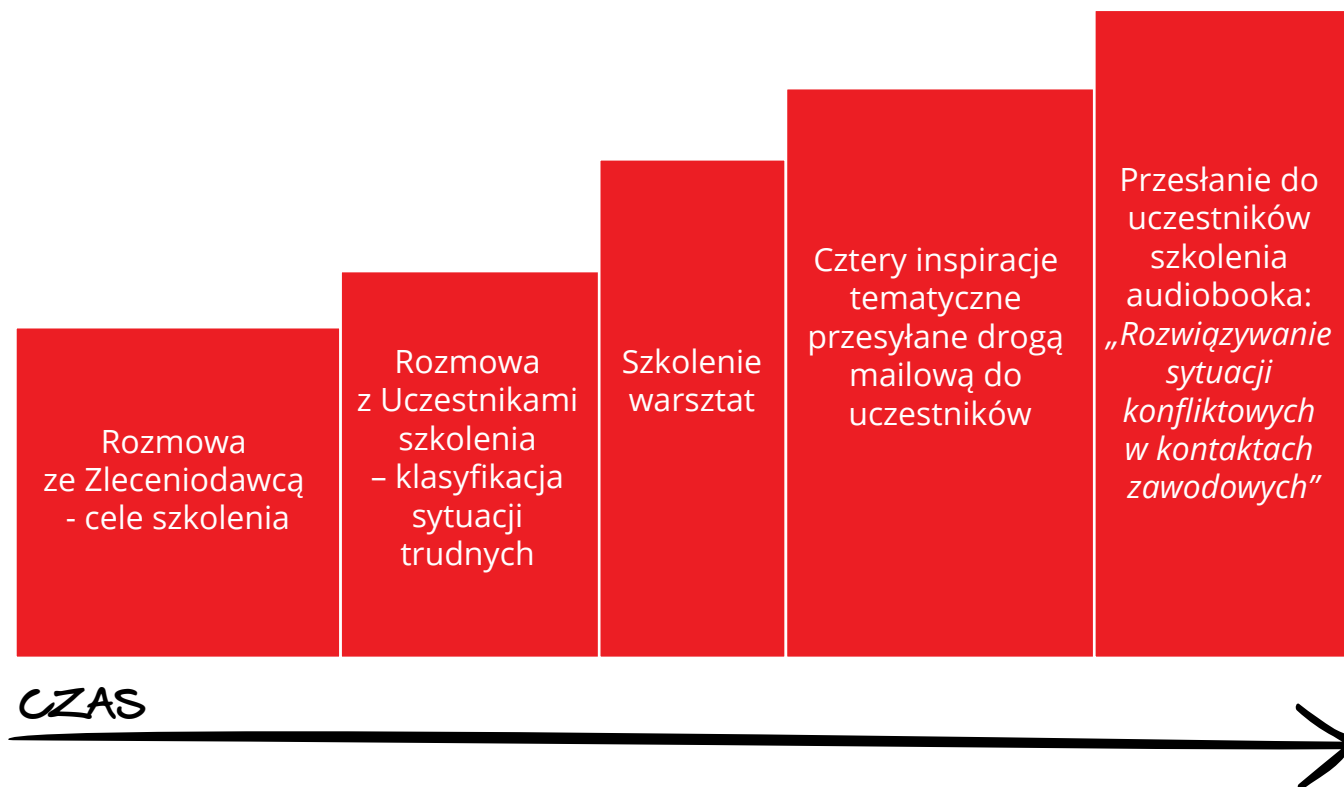


*„Sytuacje konfliktowe spadają na nas nieoczekiwanie. To, jak powinniśmy zareagować przychodzi nam do głowy, gdy...mleko się już rozlało. Marek Stączek proponuje nam przejście przez sześć trudnych sytuacji konfliktowych po to, aby móc być na nie przygotowanym. Dobra teoria sprawdzona w praktyce. Gorąco polecam!”*

*Grzegorz Nakonieczny TVP*

# PRZED SZKOLENIEM

# PO SZKOLENIU



Wydłużony proces szkoleniowy obrazuje powyższa grafika

## ZARYS TEMATYCZNY SZKOLENIA

### **Moduł nr 1. Moduł outdoorowy: Komunikacja w działaniu**

Przeciętny człowiek zapamiętuje 5% tego, co usłyszy, 20% tego co zobaczy, ale aż 80% tego, co zrobi i doświadczy na sobie, dlatego ten moduł składa się z czterech ćwiczeń outdoorowych, angażujących uczestników w działanie, uruchamiających emocje. Zaplanowane zadania wymagają od uczestników sprawnego komunikowania się, uważnego słuchania siebie i precyzyjnego przekazywania informacji, aby poradzić sobie z trudnościami i osiągnąć cel. Ruchowa forma zadań ułatwia i uatrakcyjnia proces zdobywania wiedzy i wyciągania wniosków, pozwala wykształcić u uczestników poczucie wzajemnej więzi oraz przećwiczyć umiejętności komunikacyjne poruszane w ramach pozostałych modułów.

### **Ćwiczenie 1 - Kij**

Krótkie, wstępne ćwiczenie otwierające proces uczenia się, uczestnicy dostają zadanie położenia kija na ziemi według zasad podanych przez trenera. Ćwiczenie uświadamia, że banalne z pozoru zadanie może okazać się trudne jeżeli nie uruchomimy komunikacji nastawionej na współpracę całego zespołu. Czas trwania 5 minut.



## Ćwiczenie 2 - Figury geometryczne

Uczestnicy z zawiązanymi oczami mają z długiej liny ułożyć na ziemi 3 figury geometryczne, ćwiczenie wymaga precyzyjnej komunikacji, współpracy, ustalenia kolejności podejmowanych działań, zwłaszcza że stopień trudności wykonania zadania rośnie wraz z kolejnymi figurami. Czas trwania 20 minut.

## Ćwiczenie 3 - Nawigacja

Uczestnicy dobierają się w pary (z wykorzystaniem komunikacji niewerbalnej) i dostają zadanie przeprowadzenia swojego partnera przez tor przeszkód. Utrudnieniem jest to, że prowadzony ma zawiązane oczy i może polegać jedynie na instrukcjach swojego nawigatora. Ćwiczenie składa się z dwóch części, które uświadamiają różnice między komunikatem pozytywnym i wsparciem, a krytyką i negatywnym feedbackiem. Czas trwania 15 minut.

## Ćwiczenie 4 - Plątanie

Ćwiczenie angażujące całą grupę, wymagające wkładu wszystkich osób w początkowo niemożliwe do wykonania zadanie. Grupa staje w kręgu, wszyscy chwytają się za ręce, trener plącze grupę, zadaniem grupy jest rozplątać się bez rozłączania rąk. Czas trwania 15 minut.



## Moduł nr 2. Budowanie wizerunku profesjonalizmu – jak zachowywać się podczas rozmów? (standard niewerbalny)

- Znaczenie wizerunku w kontaktach zawodowych.
- Zasady budowania dobrego kontaktu – pozyskanie zaufania i przychylności rozmówcy.
- Kształtowanie i oddziaływanie wizerunku na odbiorcę podczas rozmów i spotkań.
- Mechanizmy psychologiczne wspierające prowadzenie rozmów.
- Typowe wizerunki stosowane w rozmowach biznesowych („Na niepoczytalnego”, „Na potrzebującego”, „Na ucznia”, „Na chłodnego profesjonalistę”).
- Znaczenie komunikacji niewerbalnej - mity stworzone przez rynek szkoleniowy.
- Zasady poprawnej komunikacji niewerbalnej.

### Metody dydaktyczne:

1. Rozpoczęcie modułu od zagadki – eksperymentu „Pływające jajo”.
2. Prezentacja krótkiego filmu wideo dotyczącego oddziaływania wizerunku w rozmowie.
3. Symulacja rozmowy trenera z jednym z uczestników - pokazanie jak oddziałuje wizerunek.
4. Praca w zespołach – omówienie technik autoprezentacyjnych.
5. Wykład interaktywny – przedstawienie zasad budowania wizerunku.
6. Ćwiczenie w zespołach – przeniesienie poznanych zasad na grunt zawodowy uczestników.

### **Moduł nr 3. Umiejętności efektywnej komunikacji – jak mówić jasno i przekonująco? (standard werbalny)**

- Komunikacja, czyli główne narzędzie pracy – praktyczne zasady.
- Elementy standardu prowadzenia rozmowy – „elastyczna, otwarta postawa”:
  - a. Skuteczne pytania – cechy kreatywnych pytań, błędy w pytaniach i sposoby, jak ich unikać; schemat IRA: pytania identyfikujące, rozwijające, angażujące.
  - b. Aktywne słuchanie – truizm czy klucz do zrozumienia motywów i potrzeb rozmówcy? Metody efektywnego słuchania jako droga do zrozumienia klienta i współpracownika; kluczowe poziomy słuchania (fakty, emocje, opinie, przekonania).
  - c. Parafraza jako narzędzie diagnozy i komunikacji.
  - d. Sposoby wspierania rozmówcy wiedzą i doświadczeniem oraz postawą i zaangażowaniem.
  - e. Zdania warunkowe.
  - f. Zwroty łagodzące, komunikacja nieinwazyjna.
- Model ukierunkowanej rozmowy skoncentrowanej na rozwiązaniach – etapy: definiowanie celu; określanie zasobów w rzeczywistości umożliwiających realizację celu; planowanie rozwiązań; definiowanie działań.
- Toksyny komunikacyjne – przeszkody uniemożliwiające komunikację.
- Interwencje autorytatywne i facylitacyjne w pracy z jednostką i grupą – sześć sposobów reakcji na różne style zachowań rozmówców.

#### **Metody dydaktyczne:**

1. Rozpoczęcie modułu od zagadki – eksperymentu „Łowienie monety”.
2. Prezentacja filmiku szkoleniowego pt.: „Komunikacyjny bełkot” – praca w zespołach i omówienie kluczowych błędów.
3. Ćwiczenia interaktywne – stworzenie zasad dobrej komunikacji.
4. Rozmowa demonstracyjna prowadzącego z jednym z uczestników, której celem jest pokazanie modelu (etapów) rozmowy ukierunkowanej na rozwiązania (temat, cel, rezultat) oraz pokazanie różnicy pomiędzy rozmową z użyciem pytań zamkniętych, a rozmową z użyciem pytań otwartych.
5. Ćwiczenie w parach zademonstrowanej rozmowy – każdy z uczestników pracuje nad realizacją swojego celu dotyczącego problemu relacyjnego i kończy rozmowę z gotowym planem rozwojowym; uczestnicy ćwiczą zadawanie kreatywnych pytań.
6. Wykład z dyskusją dotyczący zadawania pytań – powody, dlaczego warto pytać, a nie pouczać czy nakazywać; cechy kreatywnych pytań; błędy w pytaniach i sposoby jak ich unikać, etc.
7. Wykład poruszający tematykę uważnego słuchania, precyzyjnego odzwierciedlania (parafrazowanie faktów, emocji, opinii, przekonań) oraz wspierania przeplatany ćwiczeniami w parach i w trójkach. Uczestnicy opanowują powyższe kompetencje niezbędne w komunikacji nakierowanej na rozwiązania.
8. Ćwiczenie grupowe polegające na rozpoznawaniu toksyn komunikacyjnych w krótkich fragmentach filmowych.
9. Wykład omawiający cztery główne toksyny oraz sposoby radzenia sobie z nimi.
10. Ćwiczenie w parach, podczas którego uczestnicy definiują swoje niewłaściwe komunikaty oraz to, w jaki sposób reagują na toksyny wysyłane przez innych.
11. Ćwiczenie w parach, podczas którego uczestnicy wypracowują właściwe wzorce reakcji na toksyny; praca z rzeczywistymi trudnościami relacyjnymi.
12. Wykład omawiający sześć różnych rodzajów interwencji autorytatywnych i facylitacyjnych, które ułatwiają pracę z jednostką i grupą.
13. Ćwiczenie w trzech grupach, podczas którego uczestnicy przygotowują interwencje do scenariuszy opartych na realnych wyzwaniach uczestników szkolenia. Scenariusze zostaną przygotowanych przez trenera w porozumieniu ze Zleceniodawcą.

#### **Moduł nr 4. Sytuacje trudne w rozmowach – jak reagować w konflikcie?**

- Klasyfikacja trudnych typów sytuacji w rozmowie.
- Metoda pięciu stopni – co robić, gdy odpowiedzialność za problem leży po naszej stronie?
- Komunikacja nieinwazyjna – co robić, gdy odpowiedzialność leży po stronie rozmówcy?
- Atak personalny – co robić, gdy rozmówca przekracza granice?
- Odmowa – jak bronić warunków handlowych firmy nie niszcząc relacji z klientem?
- Pozyskanie do współpracy - co zrobić, gdy nasz rozmówca odmawia?

#### **Metody dydaktyczne:**

1. Rozpoczęcie modułu od zagadki – eksperymentu „Karty”.
2. Ćwiczenia – przeanalizowanie sytuacji trudnych z życia zawodowego uczestników – zadanie „uzupełnij macierz”.
3. Obejrzenie sytuacji konfliktowej film pt: „Problem po twojej stronie” – opracowanie kroków postępowania.
4. Praca w trzech zespołach – zadanie: „Funkcjonowanie człowieka w konflikcie”.
5. Ćwiczenia w dwójkach – jak się zachować w sytuacji konfliktowej. Każdy z uczestników, pracując w parze, przechodzi cztery kroki techniki, odgrywając zachowania wobec problemowych dla siebie sytuacji.
6. Film pt: „Atak personalny” – analiza 4 kroków w kontakcie z rozmówcą, który przekracza granice.



**EDISONTEAM.PL**