

# KOMUNIKACJA W PRACY MENADŻERA

## rozwiązywanie konfliktów i osiągnięcie celów

Rzeszów, 26-27.09.2019 r.



### Cele szkolenia:

- poznanie i usystematyzowanie wiedzy uczestników z zakresu komunikacji w kontaktach ze współpracownikami i z klientami
- doskonalenie komunikacji grupowej
- rozwój i modyfikacja posiadanych umiejętności
- rozpoznawanie błędów w komunikacji
- poznanie metod rozwiązywania konfliktów
- nabycie wiedzy o argumentacji i komunikacji perswazyjnej w celu zwiększenia swojej skuteczności
- poznanie zasad asertywności

### Szkolenie poprowadzi:

Doktor nauk ekonomicznych Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie; Adiunkt w Katedrze Marketingu i Przedsiębiorczości Uniwersytetu Rzeszowskiego.

Trener biznesu specjalizujący się od 15 lat w zagadnieniach związanych z marketingiem, sprzedażą, przedsiębiorczością, planowaniem biznesowym i szeroko rozumianymi "umiejętnościami miękkimi". Występował jako ekspert w ogólnopolskich projektach realizowanych przy wykorzystaniu środków Unii Europejskiej. Od wielu lat szkoli kadrę zarządzającą i prowadzi doradztwo nie tylko w projektach ale także na indywidualne zamówienie, co przekształciło się w stałą współpracę z sektorem MŚP i korporacjami z całego kraju. Jest przedsiębiorcą i doktorem nauk ekonomicznych o nietypowym podejściu.

Prowadzi zajęcia dydaktyczne z zakresu problematyki marketingu i zarządzania jakością oraz zajmuje się działalnością naukowo-badawczą w tych obszarach. Jest autorem kilkudziesięciu publikacji naukowych wydanych w kraju i za granicą. Prowadzi zajęcia na uczelniach krajowych i zagranicznych, także w języku angielskim.

## Program szkolenia:

Dzień I	Dzień II
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wprowadzenie - komunikacja w praktyce zarządzania przedsiębiorstwem- obszary, w których wykorzystanie zdobytej wiedzy ma najszersze zastosowanie.</li> <li>2. Płaszczyzny komunikowania się: <ul style="list-style-type: none"> <li>• złożoność procesu komunikacji,</li> <li>• wymiar werbalny i niewerbalny komunikacji.</li> </ul> </li> <li>3. Model komunikacji: <ul style="list-style-type: none"> <li>• cechy skutecznego nadawcy,</li> <li>• odpowiedzialność nadawcy za odbiór komunikatu,</li> <li>• proces zniekształcenia,</li> <li>• subiektywizm interpretacji przekazu.</li> </ul> </li> <li>4. Bariery w procesie komunikowania się: <ul style="list-style-type: none"> <li>• najczęściej popełniane błędy w procesie komunikacji,</li> <li>• nadinterpretacje odbiorcy,</li> <li>• naturalne filtry wypaczające przekaz.</li> </ul> </li> <li>5. Znaczenie werbalnych środków komunikacji: <ul style="list-style-type: none"> <li>• budowanie przekazu poprzez dobór odpowiedniego słownictwa,</li> <li>• wywieranie wpływu poprzez werbalizację przekazu,</li> <li>• znaczenie pracy głosem.</li> </ul> </li> <li>6. Złożoność komunikacji niewerbalnej: <ul style="list-style-type: none"> <li>• interpretacja gestów i zachowań z zachowaniem kontekstu sytuacyjnego,</li> <li>• mimika twarzy,</li> <li>• spójność sygnałów werbalnych i niewerbalnych,</li> <li>• skuteczne modyfikowanie własnych zachowań.</li> </ul> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Znaczenie ubioru oraz rekwizytów osobistych w procesie komunikacji: <ul style="list-style-type: none"> <li>• budowanie własnego wizerunku poprzez modyfikację otoczenia,</li> <li>• czynniki wpływające na odbiór osoby przez otoczenie,</li> <li>• znaczenie pierwszego wrażenia w praktyce biznesowej.</li> </ul> </li> <li>8. Zasady i techniki aktywnego słuchania. <ul style="list-style-type: none"> <li>• aktywne słuchanie jako narzędzie komunikacji,</li> <li>• umiejętność dostosowania się do typu rozmówcy,</li> </ul> </li> <li>9. Techniki zadawania pytań: <ul style="list-style-type: none"> <li>• rodzaje pytań i zakres ich wykorzystania w celu pozyskania informacji,</li> <li>• prowadzenie rozmowy z wykorzystaniem różnych typów pytań.</li> </ul> </li> <li>10. Wykorzystanie reguł wpływu społecznego w procesie komunikacji:</li> <li>11. Komunikacja face to face.</li> <li>12. Komunikacja z szerszym audytorium.</li> <li>13. Skuteczne komunikowanie się wewnątrz grupy.</li> <li>14. Znaczenie asertywności w skutecznej komunikacji</li> <li>15. Komunikowanie się w sytuacji konfliktu: <ul style="list-style-type: none"> <li>• źródła i przyczyny konfliktów,</li> <li>• dynamika konfliktu,</li> <li>• zarządzanie konfliktem.</li> </ul> </li> </ol>

## Parametry szkolenia:

<b>Czas trwania zajęć</b>	2 dni (9:00 – 15:00)
<b>Termin szkolenia</b>	<b>26-27.09.2019</b>
<b>Adresaci szkolenia</b>	Szkolenie adresowane jest do prezesów, dyrektorów zarządzających, osób pełniących funkcje kierownicze i zarządzających zespołem pracowników, menedżerów działów HR, właścicieli firm.
<b>Miejsce szkolenia</b>	<b>Kolorowy Świat, ul. Kozenia 7, 35-328 Rzeszów,</b>
<b>Warunki Finansowe</b>	Cena za szkolenie: <b>520,00 zł + 23% podatku VAT</b>
<b>Termin zgłoszeń</b>	Zgłoszenia uczestników przyjmowane są do dnia: <b>18.09.2019.</b> Po upływie tego terminu koszt uczestnictwa będzie wynosił <b>600,00 zł + 23% podatku VAT.</b>

W przypadku sugestii uczestników i zadawanych pytań program zostanie dostosowany do potrzeb uczestników.

Marzena Stec  
Kierownik działu szkoleń  
mstodolak@isoft.biz.pl  
790 702 117