



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Nazwa szkolenia:

Efektywna komunikacja interpersonalna – w tym rozwiązywanie sytuacji trudnych

I: Podstawy komunikacji interpersonalnej

- Model komunikacji i jego elementy
- Komunikacja werbalna i niewerbalna
- Rola emocji w procesie komunikowania się
- Bariery komunikacyjne

II: Aktywne słuchanie i zadawanie pytań

- Techniki aktywnego słuchania
- Parafraza, klaryfikacja, podsumowanie
- Pytania otwarte i zamknięte w praktyce zawodowej
- Sposoby słuchania i jak to wpływa na komunikację i relacje
- Najczęstsze błędy w słuchaniu

III: Jasne formułowanie komunikatów w sytuacjach wymagających stanowczości

- Oddzielanie faktów od ocen
- Komunikowanie oczekiwań i granic w sposób profesjonalny
- Reagowanie na trudne zachowania (krytyka, presja, emocje rozmówcy)
- Deeskalacja napięcia w rozmowie

IV: Rozwiązywanie sytuacji trudnych i konfliktów w oparciu o NVC

- Założenia modelu Porozumienia bez przemocy
- Konflikt jako efekt niezaspokojonych potrzeb
- Cztery elementy modelu NVC: obserwacja, uczucia, potrzeby, prośba
- Zastosowanie modelu w rozmowach konfliktowych i sytuacjach napięcia
- Budowanie porozumienia w oparciu o identyfikację potrzeb stron

V: Konstruktywna informacja zwrotna i podsumowanie

- Zasady udzielania informacji zwrotnej
- Formułowanie komunikatu opartego na faktach i konsekwencjach



Politechnika Łódzka

BIURO PROJEKTU
ul. Żeromskiego 116
90-924 Łódź
budynek A22
tel. 42 631 29 20