

**Szkolenie:**

# Efektywna komunikacja i feedback

**Tytuł szkolenia:** Efektywna komunikacja i feedback

**Czas trwania:** 2 dni

**Kontakt w temacie organizacji szkolenia:**

**Go Skills:**

tel.: +48 881 203 303

email: [info@goskills.pl](mailto:info@goskills.pl)

[www.goskills.pl](http://www.goskills.pl)

## Wstęp

Efektywna komunikacja w zespole przekłada się bezpośrednio na skuteczność i wyniki. Ma ona wymierny wpływ na sposób realizacji zadań przez pracowników, motywację do działania, współpracę oraz na atmosferę w zespole. Szkolenie „Efektywna komunikacja i feedback” jest dedykowane dla osób, które w swojej pracy zawodowej zarządzają ludźmi, odpowiadają za ich rozwój i doskonalenie się oraz chcą w świadomy sposób wykorzystywać narzędzie jakim jest feedback oraz informacja zwrotna.

## Cele szkolenia

- Uczestnicy poznają czym jest komunikacja, jak przebiega proces komunikacji i jakie są jej płaszczyzny
- Uczestnicy zdiagnozują swój styl funkcjonowania i komunikowania się
- Poznanie różnych stylów komunikacji
- Nabycie przez uczestników szkolenia umiejętności w zakresie świadomego i celowego stosowania narzędzi komunikacji i informacji zwrotnej
- Nabycie umiejętności efektywnego wywierania wpływu
- Poznanie wartości jakie niesie ze sobą asertywna komunikacja – m.in. szacunek wobec rozmówcy oraz siebie samego.

## Korzyści dla uczestników

- Podczas szkolenia Uczestnik przyjrzy się jakie cele realizuje informacja zwrotna dla menedżera oraz pracownika oraz jakie korzyści niesie ze sobą stosowanie regularnej informacji zwrotnej
- Uczestnik pozna siłę feedbacku wyrażającego zarówno pochwałę, jak i krytykę wobec pracownika w bezpiecznej i przyjaznej atmosferze
- W praktyce pozna narzędzia, które służą udzielaniu skutecznej informacji zwrotnej z wykorzystaniem modelu STAGE oraz narzędzia FUO. Dodatkowo pozna narzędzie coachingowe, dzięki któremu nabędzie umiejętność udzielania pełnej informacji zwrotnej połączonej z rozmową motywującą i rozwojową
- Rozwinie umiejętność efektywnego komunikowania się dzięki stosowaniu kluczowych i silnych narzędzi komunikacji (np. klaryfikacja, parafraza, pytania otwarte, aktywne słuchanie, odzwierciedlanie). Uczestnik przyjrzy się zagadnieniu asertywności wraz z nabyciem umiejętności formułowania asertywnych komunikatów w kontakcie z rozmówcą
- Uczestnik pozna techniki „dostrajania się do rozmówcy”, doświadczy w praktyce szkoleniowej tego mechanizmu i zacznie z niego korzystać. Podczas diagnozy rozpozna swój styl komunikowania się, pozna charakterystykę innych stylów, co ułatwi mu wywieranie wpływu.
- Uczestnik pozna techniki reagowania w sytuacjach trudnych i konfliktowych w rozmowie z pracownikiem oraz reagowania na obiekcje
- Podczas szkolenia uczestnik stworzy Własną mapę komunikacji

## **Metody pracy**

Szkolenie zawiera w sobie zarówno warstwę teoretyczną, jak i praktyczną. Podczas pracy szkoleniowej będą wykorzystywane metody aktywizujące uczestników oraz umożliwiające im ćwiczenie umiejętności. Praca szkoleniowa będzie skoncentrowana na tworzeniu indywidualnych rozwiązań z wykorzystaniem narzędzi menedżerskich, z którymi uczestnik zapozna się podczas szkolenia. Praktyczna część odnosi się do doświadczeń trenera, może także odnosić się do materiału wniesionego przez grupę.

## **Zagadnienia, które poruszamy:**

### **1. Znaczenie komunikacji**

- Czym jest komunikacja?
- Proces komunikacji i sprzężenie zwrotne w komunikacji.
- Intencja a interpretacja w komunikacji.
- Style komunikowania się i dostrojenie - test i autodiagnoza uczestników, która umożliwi dopasowanie języka komunikacji do typów osobowości pracowników:
  - Sposób analizowania sytuacji i podejmowania decyzji,
  - Sposób funkcjonowania społecznego,
  - Wywieranie wpływu i przekonywanie.
- Jakie działania można podjąć, aby usprawniać proces komunikacji?
- Płaszczyzny komunikatu: logiczna i emocjonalna, płaszczyzna apelowa, płaszczyzna ujawniania siebie, płaszczyzna rzeczowa i płaszczyzna relacji.
- Zakłócenia i błędy w komunikacji, czyli najczęstsze powody nieporozumień w komunikacji indywidualnej i zespołowej.

### **2. Zrozumieć i być zrozumianym – kluczowe narzędzia komunikacji**

- Komunikacja jako dążenie do zrozumienia i bycia zrozumianym.
- Pozyskiwanie istotnych informacji.
- Narzędzia wspierające proces komunikacji i ich praktyczne zastosowanie:
  - parafraza,
  - pytania,
  - aktywne słuchanie,
  - klaryfikacja,
  - odzwierciedlanie.
- Język korzyści, a język problemów.
- Budowanie wizerunku poprzez język komunikatów, unikanie sformułowań osłabiających wypowiedzi.

### **3. Asertywność w relacjach**

- Kilka słów o asertywności, czyli jak stawiać granice i odnaleźć się na kontinuum: uległy – asertywny – agresywny.
- Czy asertywność to tylko umiejętność, czy także postawa? Jak świadomie zarządzać tym obszarem?
- Rodzaje, przyczyny i konsekwencje zachowań asertywnych, agresywnych i uległych.
- Jak budować asertywny wizerunek w kontakcie z pracownikiem.
- Asertywne wyrażanie oczekiwań, reagowanie na krytykę, konfrontacja przekonań.
- Rozwijanie asertywności - poznanie technik i narzędzi umożliwiających asertywną komunikację.

### **4. Feedback i informacja zwrotna**

- Prowadzenie feedbacku i informacji zwrotnej, główne cele i zasady, którymi należy się kierować realizując ocenę.
- Korzyści wynikające z informacji zwrotnej dla menedżera, pracownika i organizacji.
- Bieżący feedback, a informacja zwrotna.
- Udzielanie informacji zwrotnej z wykorzystaniem techniki F.U.O. – zaznajomienie z techniką, możliwość przećwiczenia techniki w praktyce podczas szkolenia.

- Przykładowy model rozmowy feedbackowej STAGE.
- Udzielenie pochwały i wyrażenie krytyki – zasady, sposób komunikowania.

#### **5. Informacja zwrotna, która rozwija i motywuje**

- Przygotowanie managera do udzielenia informacji zwrotnej o charakterze rozwojowym.
- Przebieg rozmowy i zakres w zależności od celu:
  - rozmowa na temat realizacji zadań,
  - rozmowa na temat wiedzy i umiejętności pracownika oraz kompetencji,
  - rozmowa na temat postawy pracownika,
  - udzielenie informacji zwrotnej o charakterze rozwojowym.
- Identyfikacja obszarów rozwojowych podczas rozmowy, w tym potencjału managerskiego.
- Konstruowanie planów i aktywności rozwojowych dla pracownika.
- Narzędzia coachingowe wspierające rozmowy rozwojowe z pracownikiem.
- Dopasowanie rozmowy do pracownika i jego potrzeb.
- Jak skutecznie zarządzać zidentyfikowanym potencjałem pracownika. Rola stylu zarządzania w zależności od osiąganego efektywności pracownika (pracownik nie osiągnięty oczekiwanych efektów, pracowników spełniający oczekiwania, jednostki wybitne).

#### **6. Trudne rozmowy z pracownikami**

- Techniki radzenia sobie z obiekcjami rozmówcy – pracownika podczas rozmowy.
- Techniki radzenia sobie w sytuacji trudnej, bądź konfliktowej z pracownikiem.
- Informacja zwrotna w różnych okolicznościach:
  - Rozmowa o słabych wynikach osiągniętych przez pracownika.
  - Pracownicy, jako trudni rozmówcy (np. zręczny spryciarz).
  - Inne – istotne trudności wniesione przez uczestników szkolenia.

#### **7. Własna Mapa komunikacji**

*Na zakończenie szkolenia Uczestnicy przygotowują własną Mapę komunikacji, która ma na celu wskazanie przez Uczestników tych elementów w ich stylu komunikacji, o których warto, aby wiedzieli inni. Mapa komunikacji ma także na celu wskazanie przez menedżera tych narzędzi komunikacji i udzielania informacji zwrotnej, które decydują się wdrożyć podczas najbliższego spotkania z pracownikiem. To czas na chwilę refleksji i podjęcie decyzji.*