

Lp.	Temat szkolenia/ Grupa docelowa	Minimalny zakres programowy (cel, opis szkolenia)	Wielkość i ilość grup szkoleniowych.	Liczba godzin (dni) szkol.
9	<p><b>Techniki komunikacji</b></p> <p>Kadra kierownicza i administracyjna</p>	<p>Tematyka szkolenia musi uwzględniać następujące zagadnienia:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Podstawy komunikowania się z ludźmi. <ul style="list-style-type: none"> <li>• komunikowanie się, interakcja, komunikat, przepływ informacji - podstawowe pojęcia.</li> <li>• właściwości istotne w kontaktach międzyludzkich.</li> <li>• uwzględnianie potrzeb ludzkich w procesie komunikowania się.</li> <li>• znaczenie komunikacji bieżącej.</li> <li>• gotowość do dialogu - utrzymanie kontaktu ( skrzynka kontaktowa).</li> <li>• bariery komunikacyjne.</li> </ul> </li> <li>2. Podnoszenie efektywności przekazu. <ul style="list-style-type: none"> <li>• wybór formy i treści komunikatu.</li> <li>• dobór osoby informującej - nadawcy komunikatu.</li> <li>• cechy nadawcy.</li> <li>• zwiększanie wiarygodności nadawcy.</li> <li>• zwiększanie atrakcyjności przekazu.</li> <li>• cechy odbiorcy</li> <li>• charakter przekazu.</li> </ul> </li> <li>3. Konstrukcja komunikatu. <ul style="list-style-type: none"> <li>• 7 zasad kształtowania wypowiedzi.</li> <li>• typy i style komunikatów.</li> <li>• automatyczne posługiwanie się nawykami językowymi.</li> <li>• stosowanie profesjonalnego, ale zrozumiałego języka.</li> <li>• znaczenie nazw własnych w komunikowaniu.</li> <li>• ustalanie priorytetów w budowaniu komunikatu.</li> <li>• hierarchiczna konstrukcja wypowiedzi.</li> <li>• wyszczególnienia, podkreślenia, zaznaczenia - zasadność stosowania.</li> <li>• układ " climax first structure".</li> <li>• jednorazowość informacji w miejsce standaryzowanego meldunku.</li> <li>• konstruowanie komunikatu w sytuacjach stresogennych i kryzysowych.</li> </ul> </li> </ol>	3 osoby	<p>16h lekcyjnych</p> <p>2 dni max. 8 godz. dziennie w godzinach 8.00 - 18.00</p>