

# **FORTIS Ośrodek Szkoleniowo Seminaryjny**

## **Komunikacja interpersonalna – sztuka wywierania wpływu**

(kurs dla kadry kierowniczej firm i instytucji,  
pracowników działów obsługi klientów, handlowców)

### **Cel kursu:**

Celem kursu jest doskonalenie umiejętności efektywnego komunikowania się z otoczeniem oraz wywierania założonego wpływu na partnerów interakcji. Treści wypełniające program kursu stanowią zwartą tematycznie całość ukierunkowaną na rozwijanie wiedzy i praktycznych umiejętności w zakresie przekazywania i odbioru informacji, wywierania wpływu za pomocą technik werbalnych i niewerbalnych, budowania skutecznych procedur przekazu wewnątrz organizacji i w jej kontaktach z otoczeniem, perswazji oraz negocjacji, a także radzenia sobie w sytuacjach konfliktowych. Wiedza ta i umiejętności przydatne są w codziennej pracy kierowników różnych szczebli, pracowników odpowiedzialnych za kontakty z otoczeniem biznesowym i klientami oraz sprzedających produkty i usługi. Daje możliwość usystematyzowania i rozszerzenia wiedzy o psychologicznych uwarunkowaniach skuteczności przekazu, wywierania wpływu na uczestnikach interakcji oraz radzenia sobie z pojawiającymi się problemami i zakłóceniami w tym zakresie. Dzięki stosowanym metodom uczy, a zarazem pozwala uzyskać wgląd i orientację we własnych silnych i słabych stronach. Koryguje nieefektywne lub błędne nastawienia, pozwala wyeliminować żmudny i często bolesny proces uczenia się na własnych błędach.

### **Metoda:**

Kurs jest prowadzony w formie seminaryjno-warsztatowej, przewidziane są również indywidualne konsultacje. Uczestnicy zostają wyposażeni w narzędzia i materiały uatrakcyjniające oraz optymalizujące proces szkolenia.

### **Program:**

#### **Blok tematyczny**

##### *Komunikacja interpersonalna.*

1. Interakcja - komunikacja – przekonywanie – zjednywanie.
2. Właściwości nadawcy:
  - ✓ wiarygodność,
  - ✓ atrakcyjność,
  - ✓ zdolność empatii,
  - ✓ „złote maksymy”.
3. Właściwości przekazu:
  - ✓ zawartość treściowa przekazu,
  - ✓ pytania i odpowiedzi,
  - ✓ argumentacja – racjonalna i emocjonalna,
  - ✓ rola powtórzeń,
  - ✓ nastawienie.
4. Kanały przekazu:
  - ✓ wprost,
  - ✓ przekaz z wykorzystaniem pośredników,
  - ✓ poczta, telefon, e-mail.

# **FORTIS Ośrodek Szkoleniowo Seminaryjny**

5. Odbiorca:
  - ✓ czynniki generatywne,
  - ✓ poziom wykształcenia,
  - ✓ płeć,
  - ✓ cechy osobowościowe.
6. Typologia i rodzaje argumentacji:
  - ✓ „marchewka i kij”,
  - ✓ wzmocnienia dodatnie i ujemne.
7. Perswazja i sugestia w komunikacji:
  - ✓ fazy perswazji,
  - ✓ argumenty perswazyjne,
  - ✓ sugestia.
8. Komunikacja niewerbalna:
  - ✓ znaczenie mowy ciała,
  - ✓ intencja, a nieświadome sygnały mowy ciała,
  - ✓ praca z głosem,
  - ✓ postawa, gestykulacja i mimika.
9. Zasady poprawnego komunikowania się.
10. Formy komunikacji grupowej i organizacyjnej:
  - ✓ komunikacja pionowa,
  - ✓ komunikacja pozioma,
  - ✓ sieci komunikacyjne.

## **Blok tematyczny**

### *Negocjacje.*

1. CHARAKTERYSTYKA SYTUACJI NEGOCJACJI:
  - ✓ przedmiot i zakres negocjacji,
  - ✓ strony negocjacji,
  - ✓ warunki zewnętrzne i atmosfera negocjacji.
2. TAKTYKA I METODY NEGOCJACJI:
  - ✓ „kodeks etyczny” negocjacji,
  - ✓ diagnozowanie i ustalanie pozycji negocjatorów,
  - ✓ rozpoznawanie taktyki partnera negocjacji,
  - ✓ przetargi – ustępstwa i żądania,
  - ✓ tempo i dynamika negocjacji,
  - ✓ warunki osobiste negocjatora.
3. CELE I KRYTERIA OCENY WYNIKÓW:
  - ✓ hierarchia ważności,
  - ✓ cele konieczne,
  - ✓ preferencje.
4. Zakończenie negocjacji:
  - ✓ precyzowanie i podsumowanie ustaleń,
  - ✓ kontrolowanie realizacji zobowiązań,
  - ✓ praca nad własnym stylem negocjacji.

# FORTIS Ośrodek Szkoleniowo Seminaryjny

## Blok tematyczny

### *Rozwiązywanie konfliktów*

1. Konflikt i współpraca – dwie drogi do doskonalenia efektywności zespołu pracowniczego:
  - ✓ konflikty w ujęciu typologicznym
  - ✓ nieuchronność i użyteczność konfliktów
  - ✓ współpraca – współdziałanie, wrogość - zwalczanie
  - ✓ budowanie zespołu
  
2. Konflikt w organizacji – organizacja w konflikcie:
  - ✓ przyczyny konfliktów
  - ✓ kierowanie konfliktem
  - ✓ konflikt jako proces
  - ✓ konflikt interpersonalny
  - ✓ konflikt międzygrupowy
  - ✓ konflikt międzyorganizacyjny
  
3. Modele i procedury działania:
  - ✓ prewencja i zaostrenie
  - ✓ cywilizowanie agresji
  - ✓ różne oblicza zgody
  - ✓ przywództwo w konflikcie
  
4. Współpraca w zespole:
  - ✓ wielofunkcyjność i kompetencje zawodowe
  - ✓ sukces zespołowy – satysfakcja osobista
  - ✓ relacje międzyludzkie – interakcje
  - ✓ metody wzmacniania spójności zespołu
  - ✓ komplementarność kompetencji i umiejętności
  
5. Rola lidera zespołu.
  - ✓ przywództwo
  - ✓ coaching
  - ✓ partnerstwo

**Wykładowca: Grzegorz Burszewski** - psycholog, wieloletni trener z doświadczeniami doradczymi i szkoleniami w zakresie psychologicznych aspektów organizacji wykorzystania zasobów ludzkich (negocjacje, komunikacja interpersonalna, sprzedaż i obsługa klientów).

**Termin:** do uzgodnienia

**Czas trwania:** 14 godzin lekcyjnych (2 dni po 7 godzin lekcyjnych)  
w godz. np. 10.00 – 16.00

**Ilość osób:** do uzgodnienia

**Miejsce:** do uzgodnienia

**Cena:** do uzgodnienia