

RZECZOWA KOMUNIKACJA

SKONCENTROWANA NA CELU

dwudniowe szkolenie praktyczne

■ IDEA WIODĄCA

Szkolenie przebiega dwutorowo, dotyka dwóch poziomów komunikacji.

Poziom trenowanych umiejętności:

1. Posługiwanie się językową **Ramą Celu** w komunikacji.
2. Posługiwanie się **językiem faktów** w komunikacji.
3. Praca z obiekcją, oporem współpracowników metodą pytań skoncentrowanych na rozwiązaniach.
4. Rzeczowe przekazywanie korygujących **informacji zwrotnych**.

Poziom przekonań osobistych:

1. Świadomie rozpoznaję i uczciwie nazywam kluczowe aspekty komunikacji osobistej i biznesowej.
2. Umiem to (= konkretne narzędzie komunikacyjne) i chcę to doskonalić lub mogę się tego nauczyć.
3. Zmiany w komunikacji są możliwe / konieczne i umiem je wprowadzać.

■ STRUKTURA SZKOLENIA

Szkolenie jest praktycznym przejściem przez wszystkie etapy komunikacji:

1. Nastawienie wewnętrzne / przekonania wewnętrzne.
2. Właściwie zdefiniowany i wypowiedziany cel.
3. Zbieranie informacji / potrzeb – budowania mapy decyzyjnej.
4. Złożenie konkretnej propozycji biznesowej.
5. Sztuka pracy z obiekcją, oporem.
6. Podsumowanie / zamknięcie – umowa na konkretne działania.

■ SZCZEGÓŁOWY PROGRAM

- Ważne **pytania** na początek: Co według ciebie jest najtrudniejszym elementem komunikacji? Najbardziej irytująca sytuacja zawodowa? Co chcesz zabrać z naszego warsztatu? [[Cel modułu](#): Jeśli pojawią się „złe” słowa, chcę pokazać, że prawie każde słowo ma swoje przeciwieństwo: zły – dobry, wkurzający – spokojny, chamski – kulturalny. Na tej **dwubiegunowości** chcę pracować – jak się komunikować, żeby przechodzić ze złych stanów w stany dobre.]
- Delikatna i kontrolowana **provokacja trenerska**. Chcę pokazać mechanizm, który często powoduje „uszkodzenie” najważniejszego elementu komunikacji, czyli **nastawienia wewnętrznego, chęci podjęcia działania**. Jak sobie radzić z myślami / tekstami typu: „Co za kretyński pomysł”, „Jesteś infantylna”, „Za szybko się poddajesz”. „Jesteś zbyt łagodny dla ludzi”. [[Cel modułu](#): Zrozumienie różnicy między opinią / oceną i faktem / zachowaniem. Prosty model językowy budujący konstruktywność i spokój w komunikacji – szczególnie w sytuacjach trudnych, wymagających asertywności.]
- **Rama celu** – omówienie i przejście w materiałach drukowanych uniwersalnej ścieżki stawiania celu: **CO** chcesz osiągnąć / zmienić / wywalczyć? **JAK** chcesz to zrobić? **PO CO** chcesz to zrobić? [[Cel modułu](#): Pokazanie prostej matrycy językowej, która definiuje sensowną i świadomą komunikację.]
- **Oś czasu** – przeszłość, teraźniejszość, przyszłość. W którą stronę ukierunkujemy uwagę pytaniem „dlaczego”, a w którą pytaniem „**PO CO**”? Cel komunikacyjny zawsze leży w przyszłości. [[Cel modułu](#): Zrozumienie, że pytając siebie lub współpracownika „dlaczego” w reakcji na jego obiekcję, zazwyczaj pogłębiamy jego opór. I chcę poćwiczyć wychodzenie z obiekcji w stronę korzyści, celów,

rzeczywistych potrzeb. Poznanie i przećwiczenie „modelu koncentracji na rozwiązaniach”.]

- **Zamiana problemów w rozwiązania.** Proste językowe narzędzie właściwego stawiania celów komunikacyjnych oraz dobrych „tekstów otwierających”. [[Cel modułu](#): Ćwiczenia w zamienianiu negatywnego słowa na pozytywne. Przekuwanie nawyku mówienia przez negację „obym tylko nie spalił tego tematu” w nawyk mówienia przez cel „obym dzisiaj zamknął ten temat”. Wiele ćwiczeń w tym obszarze na bazie konkretnych przykładów zawodowych.]
- **Budowanie mapy decyzyjnej własnej i drugiego człowieka.** Kardynalnym błędem jest komunikowanie się „na wcisk” na bazie swojej hierarchii wartości i potrzeb. Trzeba umieć dotrzeć do prawdziwej motywacji własnej i drugiej osoby oraz zbudować most łączący obie motywacje. [[Cel modułu](#): Liczne ćwiczenia zadawania **pytań otwartych** budujących mapę decyzyjną, pokazujących potrzeby i wartości ludzi. Uruchamianie poziomu przekonań. Przykłady mocnych czasowników: cenić, lubić, doceniać, szukać, przyciągać.]
- **Obiekcje** i ich pozytywne znaczenie w procesie komunikacji oraz mechanizm przeformułowania obiekcji w korzyści. Ćwiczenia **radzenia sobie z obiekcjami** poprzez zadawanie pytań, dawanie dobrych przykładów, używanie nośnej metafory. [[Cel modułu](#): Odczarowanie przekonania, że obiekcja jest czymś złym. Jest wprost przeciwnie – obiekcja jest wyrażeniem potrzeby. Dużo ćwiczeń, scenek zarówno zawodowych, jak i prywatnych.]
- **INFORMACJA ZWROTNA (bardzo ważny moduł!)** – praca na osobistych i zawodowych przykładach według trzech kroków: 1. Widzę i nazywam „złe” zachowanie. 2. Podaję intencję z poziomu wartości. 3. Proponuję „dobre” zachowanie. [[Cel modułu](#): Podanie i przećwiczenie prostej matrycy przekazywanie ważnych, a czasem trudnych informacji.]

- „Rama porażki”, a „**RAMA CELU**”. Praca z przekonaniem ograniczającym i zamienianie ich w przekonania wspierające. [Cel modułu: Językowe narzędzie do wychodzenia z impasów komunikacyjnych (auto-impasów oraz impasów zewnętrznych). Praca indywidualna i praca w parach na rzeczywistych przypadkach zawodowych i osobistych].
- **Zamknięcie / zwieńczenie kontraktu** – sztuka zadawania pytań kończących komunikację. [Cel modułu: Umiejętność zadania pytania zamykającego / kontraktującego. Czyli jesteśmy umówieni? Kiedy zaczniesz respektować naszą nową umowę? O której zaczniesz sprzątać swój pokój? Czyli jutro przyjdiesz punktualnie do pracy? Ćwiczenia, ćwiczenia i jeszcze raz ćwiczenia.]
- **Indywidualna praca na wysokościach**. Publiczne wypowiedzenie pięciu najbardziej wspierających przekonań o sobie samej / sobie samym. [Cel modułu: Akcent przekraczania oporu przed niestandardowymi działaniami. Nieszablonowość jako wymóg czasu.]
- **Rzutowanie w przyszłość** – zaplanowanie (zgodnie z zasadami warunkującymi skuteczność) ścieżki rzeczywistego wdrożenia konkretnych narzędzi w praktykę zawodową i życie prywatne. [Cel modułu: Istota nie polega wyłącznie na wiedzy, lecz raczej na praktycznym stosowaniu.]

■ **METODY PRACY SZKOLENIOWEJ**

- metafory i inne „story-telling” z „**po coś**”
- scenki, ćwiczenia metaforyczne i zawodowe
- omówienia grupowe
- indywidualna praca w materiałach drukowanych
- dużo energii i śmiechu przetykane głębszą refleksją

■ ZACZYNAM Z WIZJĄ MIERZALNEGO KOŃCA

Można to ująć innymi słowami – umiem zamieniać kompetencje miękkie w kompetencje twarde, widoczne, namacalne, realne. Zwrot po szkoleniu: „Było na pełnym zaangażowaniu, inspirująco i z poczuciem humoru” **dopelniamy żelaznymi konkretami:** „Czego się konkretnie dowiedziawsz / nauczyłeś?” „Jak, kiedy, z kim będziesz konkretne narzędzie rozwijał?” „Po co warto to narzędzie stosować?”

UPARCIE DOSTARCZAM REALNE WYNIKI

Najczęstsze zwroty uczestników szkoleń:

- *Potrafię prowadzić rozmowy bardziej otwarcie, udaje mi się uzyskać więcej informacji o potrzebach klienta. Kilka dni po szkoleniu **podpisałem duży kontrakt.***
- *Zadawanie pytań przyniosło efekty, szczególnie w przypadku, gdy osoby, które ze mną rozmawiają, mają jakieś obiekcje, Pytania delikatne **po co zamiast dlaczego** wprowadzały rozmowę na bardzo dobre tory.*
- *Mam Twoje materiały cały czas I muszę Ci napisać, że zdanie „w czym Twój komentarz ma mi pomóc?” **zalałwilo osobę**, która mnie wkurzała od dłuższego czasu.*
- ***Podpisałam umowę** z Panem „punkt honoru”. Dziękuję za wskazówki.*
- *Przypomniałam sobie, co zaniedbałam w kole wartości, co stale sypchałam na „potem”. A to „potem” może nigdy nie nadejść, więc po prostu **zaczynam działać w tym obszarze.***
- *Jestem pod dużym wrażeniem Twojej łatwości wydobywania ze słów dużej motywacji.*
- *Zrobiłam eksperyment w życiu prywatnym, zadając pytanie „Co Twoje słowa mają mi dać?” **Po drugiej stronie było duże zaskoczenie**, zanim uzyskałam odpowiedź I potwierdziłam, jak trudno w codzienności mieć obserwować, a nie oceniać....*

■ **WARUNKI CENOWE I ZAWARTOŚĆ PROJEKTU**

Wartość pełnego projektu zależy od ilości grup szkoleniowych, lokalizacji oraz zdolności negocjacyjnych klientów i zawiera:

- Przygotowanie i analizę ankiet wypełnianych przez uczestników PRZED szkoleniem (= precyzyjne zbadanie potrzeb).
- Przeprowadzenie „x” dni szkoleniowych (osiem godzin dziennie).
- Obszerne, konkretne i inspirujące materiały drukowane.
- Narzędziowy podręcznik komunikacyjny (format PDF) dla wszystkich uczestników – przesyłany do 14 dni po zakończeniu szkolenia.
Zawierający między innymi nowe wypracowane zachowania biznesowe między poszczególnymi grupami zawodowymi.
- Precyzyjny raport poszkoleniowy – przesyłam do 14 dni po zakończeniu szkolenia.

Faktury – bez VAT – wystawia:

Fundacja LUX VIA

ul. Villardczyków 10 lok. 50, 02-793 Warszawa

PKO Bank Polski S.A. 40 1020 1013 0000 0802 0306 7964

■ **po – MYŚL – ności**

Tomasz Szokal-Egjerd

tomasz@via-szkolenia.pl

+ 48 661 333 380

