

KOMUNIKACJA I WYKORZYSTANIE INFORMACJI

1. **Efektywna komunikacja.** *Przekazywanie informacji w otwarty, uczciwy, jasny, uporządkowany i konkretny sposób. Efektywne porozumiewanie się z różnymi osobami, w tym także komunikowanie do wewnątrz przedsiębiorstwa (PR wewnętrzny). Rezultatem komunikowania się jest porozumienie i współdziałanie. Tworzenie klimatu współpracy do osiągnięcia celów organizacji.*

- Komunikacja interpersonalna – wprowadzenie do tematu
- Techniki skutecznej komunikacji
- Wpływ komunikacji na efektywność działania zespołu
- Przyczyny powstawania konfliktów w zespole
- Struktura sytuacji konfliktowej oraz typologia konfliktów
- Metody rozwiązywania konfliktów w praktyce
- Od asertywności do skuteczności menedżerskiej

2. **Negocjowanie.** *Zaspokajanie interesów stron przez wypracowywanie rozwiązań korzystnych dla stron negocjacji i utrzymanie pozytywnych kontaktów, osiągnięcie celów negocjacyjnych.*

- Podstawy negocjacji
- Zasady wywierania wpływu Cialdiniego
- Techniki aktywnego słuchania w negocjacjach
- Ćwiczenia z wykorzystaniem technik negocjacyjnych

3. **Prezentacja.** *Umiejętność wykorzystania technik i zasad prezentacji w procesie efektywnej komunikacji.*

- Umiejętność autoprezentacji
- Przekaz werbalny
- Umiejętność radzenia sobie z emocjami i tremą

4. **Wyszukiwanie, analiza i wykorzystanie informacji.** *Zapewnienie odpowiednich informacji i analiza ich sprawnego przepływu niezbędna do realizacji zadań poszczególnych zespołów lub całej organizacji.*

- Zasady przepływu informacji w środowisku pracy
- Zasady bezpieczeństwa przy gromadzeniu i przekazywaniu informacji
- Metody zarządzania wiedzą w organizacji
- Tworzenie efektywnych kanałów informacyjnych w przedsiębiorstwie

5. **Wykorzystanie technologii IT w procesie komunikacji.** *Posługiwanie się technologią ICT (sprzętem komputerowym, oprogramowaniem) pomocnym w efektywnej komunikacji wewnątrz i na zewnątrz organizacji.*

- Technologia ICT w procesie komunikacji
- Zasady bezpieczeństwa informacji w sieci
- Wirtualna komunikacja społeczna
- Zasady tworzenia komunikatów z wykorzystaniem technologii
- Tworzenie wirtualnych zespołów
- Przechowywanie komunikacji na wspólnych dyskach firmowych
- Mapowanie procesów komunikacji w technologiach ICT
- Wewnętrzna i zewnętrzna komunikacja elektroniczna
- Wykorzystywanie form typowych dla nowych mediów