

Komunikacja i zarządzanie emocjami w biznesie

Program studiów:

Liczba godzin: 180 (2 semestry)

1. Komunikacja – podstawy teoretyczne (16h)

- a. Podstawowe pojęcia w procesie komunikacji
- b. Rodzaje i kanały komunikacji
- c. Style komunikacji
- d. Rutyna komunikacyjna

2. Komunikacja interpersonalna (16h)

- a. Komunikacja jako sztuka rozumienia innych
- b. Modele komunikacyjne
- c. Filtry w komunikacji
- d. Komunikacja werbalna i niewerbalna – rola i znaczenie
- e. Komunikowanie aktywne (przekaz i odbiór komunikatów)
- f. Zakłócenia i bariery w procesach komunikacji

3. Komunikacja w biznesie (24h)

- a. Specyfika komunikacji biznesowej
- b. Role w komunikacji w biznesie – komunikacja w zespole
- c. Rozmowy delegujące, monitorujące, egzekwująca
- d. Udzielanie informacji zwrotnej (feedbacku)
- e. Efektywność zebrań

4. Wizerunek jako element komunikacji (16h)

- a. Autoprezentacja i budowanie wizerunku
- b. Zarządzanie sobą w czasie
- c. Wystąpienia publiczne

5. Negocjacje w biznesie (24h)

- a. Techniki negocjacyjne
- b. Komunikacja perswazyjna
- c. Obrona przed manipulacjami w negocjacjach

6. Emocje jako podstawa dobrych relacji biznesowych (20h)

- a. Rola emocji w świecie biznesu
- b. Umysł racjonalny, a umysł emocjonalny
- c. Znaczenie samoobserwacji i samoświadomości w ocenie stanów emocjonalnych
- d. Klucz do sukcesu – IQ czy EQ?

7. Zarządzanie emocjami (24h)

- a. Metody i techniki pracy z emocjami
- b. Postawa i nastawienie
- c. Wzorce zachowań i samokontrola
- d. Przekonania i nawyki

8. Konflikt i praca ze stresem w kontaktach biznesowych (20h)

- a. Najczęstsze przyczyny konfliktów
- b. Rodzaje konfliktów
- c. Konstrukttywne zażegnywanie konfliktów
- d. Konflikt jako informacja zwrotna
- e. Techniki radzenia sobie ze stresem

9. Komunikacja i praca z emocjami – ćwiczenia praktyczne (20h)

