

## **Komunikacja, negocjacje i zarządzanie emocjami w biznesie**

### **Program studiów:**

Liczba godzin: 163 (2 semestry)

#### **1. Komunikacja – podstawy teoretyczne (9h)**

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

#### **2. Komunikacja interpersonalna (18h)**

- 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 (16h)**

- 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 (16h)**

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

**9. Komunikacja i praca z emocjami – ćwiczenia praktyczne (16h)**

