**Szkolenie pn. „Asertywność jako metoda na zwiększenie efektywności własnej oraz skuteczności w relacjach z klientami”**

**dla kadry administracyjnej i zarządzającej Uczelni**

**Cele szkolenia**

Celem szkoleniowym jest wzmocnienie kompetencji z obszaru komunikacji:

1. asertywna komunikacja w zakresie wyrażania opinii, próśb, odmawiania itd.;
2. umiejętność prezentowania zachowań asertywnych i technik efektywnej komunikacji w relacjach   
   z przełożonymi, podwładnymi, współpracownikami;
3. wzmocnienie pewności siebie i wiary we własne siły poprzez budowanie świadomości własnych zachowań w relacjach z innymi w sytuacjach trudnych i konfliktowych;
4. rozwój umiejętności adekwatnego reagowania.

Dodatkowo, wzmocnienie kompetencji: współpraca (nastawienie na współdziałanie z innymi w celu sprawnego wykonywania zadań) oraz proaktywność i inicjatywa (przejmowanie inicjatywy w realizacji własnych zadań i pokonywaniu trudności).

**Efekty kształcenia i korzyści dla uczestnika**

* poszerzenie samoświadomości odnośnie decydowania, kiedy przyjmować postawę asertywną i w asertywny sposób się zachowywać
* usprawnienie w zakresie konkretnych technik zachowań asertywnych w kontekście komunikacyjnym
* weryfikacja (aktualizacja) obrazu własnej osoby w kontekście samooceny i wiary we własne możliwości

**Forma realizacji**

Szkolenie dla 12-osobowej grupy realizowane w formie warsztatów wspartych mini wykładem (16h). W trakcie szkolenia wykorzystane zostaną co najmniej następujące metody dydaktyczne: mini wykład, prezentacja z praktycznymi przykładami, case studies, dyskusja, wymiana doświadczeń między uczestnikami, trening nowych umiejętności w formie udziału w ćwiczeniach praktycznych, scenki (odgrywanie ról), kwestionariusze autodiagnostyczne z przedmiotu szkolenia. Szkolenie w formule stacjonarnej w sali 422 (I piętro) w budynku WNŚiT przy ul.Bankowej 14 w Katowicach.

**Program szkolenia**

Dzień I. Asertywna komunikacja a własna efektywność i budowanie relacji (8h)

Moduł I. Co to jest asertywność?

1. Typy postaw: asertywna, uległa, agresywna, manipulacyjna.
2. 5 podstawowych praw wg Herberta Fernsterheima
3. Rozpoznanie własnych skryptów zachowania w sytuacjach trudnych.
   1. autodiagnoza tendencji do prezentowania postawy asertywnej w typowych sytuacjach zawodowych.
   2. wpływ relacji i emocji na prezentowane postawy.

Moduł II. Słowa zdradzają naszą postawę - po czym poznamy asertywny komunikat.

1. Asertywny styl prowadzenia rozmów, w tym komunikat Ja.
2. Typowe komunikaty asertywne: wyrażanie próśb, odmowa, pochwała, konstruktywna krytyka.
3. Ćwiczenia praktyczne z budowania komunikatów asertywnych.

Moduł III. Umiejętności asertywne a poczucie własnej wartości.

1. Stawianie granic w kontaktach z innymi
2. Rola wewnętrznego monologu
   1. typowe komunikaty i przekonania tłumaczące nieasertywne działanie
   2. słowa i przekonania wzmacniające zachowanie proaktywne
3. Ćwiczenia praktyczne rozwijające umiejętność przyjmowania postawy asertywnej i proaktywnej

Moduł IV. Trening praktyczny - techniki komunikacji

1. Bank asertywnych wypowiedzi
   1. Konfrontacja przekonań i reagowanie na krytykę jawną
   2. Asertywna reakcja na krytykę wyrażoną nie wprost m.in. aluzje, domyślna ocena, krytyka uwikłana itp.
2. Trening umiejętności.

Dzień II. Asertywna komunikacja a własna efektywność i budowanie relacji (8h)

Moduł I. Asertywność w sytuacjach trudnych - konflikt

1. Czym jest konflikt, kiedy występuje?
2. Rodzaje konfliktów i jego płaszczyzny
   1. Intrapersonalny / Interpersonalny / Grupowy
   2. Wartości, relacji, danych, strukturalny, interesów
   3. Płaszczyzna działań realnych a poziom psychologiczny i prezentowanych postaw (wygrany-wygrany, wygrany-przegrany, przegrany-wygrany, przegrany-przegrany, wygrany)

Moduł II. Asertywność w sytuacjach konfliktowych

1. Dynamika konfliktu
2. Techniki asertywnego zachowania, obronne m.in. przyznanie się do błędu z godnością. „zaciemnienie, zamglenie”, „parafrazowanie ocen”, „asertywne sondowanie”, „chwila na oddech”, „odkładanie na później”, „z treści na proces”, asertywne wyciąganie sankcji
3. Sposoby na radzenia sobie z własnymi emocjami
4. Ćwiczenia praktyczne - techniki rozmowy asertywnej przy rozwiązywaniu konfliktów na linii pracownik – pracownik oraz pracownik – klient.

Moduł III. Trening praktyczny - umiejętności prezentowania zachowań asertywnych wobec przełożonych oraz współpracowników podczas spotkań

1. Schemat ustanawiania konstruktywnych relacji i kontraktowania potrzeb i oczekiwań.
2. Asertywne wyrażanie negatywnych emocji, gniewu, irytacji itp.
3. Asertywne stawianie granic, egzekwowanie sankcji – techniki komunikacyjne
4. cd. rozwoju umiejętności asertywnego reagowanie na postawy agresywne, manipulacyjne oraz bierność współpracowników

Moduł IV. Budowanie postawy asertywnej

1. Narzędzia i techniki pracy samodzielnej nad własną postawą asertywną.
2. Indywidualny plan wzmacniania prezentacji zachowań asertywnych i prokatywnych w działaniu.

**Informacje o wykonawcy i trenerce realizującej szkolenie**

Organizator: ZESPÓŁ EKSPERTÓW MANAGER Pelczar Sp. J.

Prowadząca: **Marta Kostecka-Korbiel** – stały ekspert ZEM. Psycholog, trener prowadzący treningi i warsztaty od 2000 roku, wcześniej nauczyciel akademicki w Katedrze Psychologii Uniwersytetu Pedagogicznego w Krakowie. Ukończyła Szkołę Trenerów „Metrum” (Katowice) akredytowaną prze PTP.

Psycholog praktyk, m.in.: superwizor dla ośrodków dla dorosłych osób z niepełnosprawnością intelektualną i chorujących psychicznie, psycholog poradni psychologiczno-pedagogicznej. Coach akredytowany w ICF na poziomie ACC. Ponadto ukończyła studia zawodowe coachingu w Mukoid Instytut w Krakowie, akredytowane przez Iternational Coach Federation.

**Harmonogram szkolenia**

**dla obu grup w terminach: 24 i 27 maja 2022 oraz 7 i 9 czerwca 2022 r.**

***Dzień 1***

|  |  |
| --- | --- |
| ***Godziny zajęć*** | ***Zakres tematyczny*** |
| *9.00 – 9.15* | Rozpoczęcie szkolenia  Test sprawdzający (pre test) |
| *9.15 – 11.00* | Asertywna komunikacja a własna efektywność i budowanie relacji  Co to jest asertywność?   * Typy postaw: asertywna, uległa, agresywna, manipulacyjna. * 5 podstawowych praw wg Herberta Fernsterheima * Rozpoznanie własnych skryptów zachowania w sytuacjach trudnych.   1. autodiagnoza tendencji do prezentowania postawy asertywnej w typowych sytuacjach zawodowych.   2. wpływ relacji i emocji na prezentowane postawy. |
| *11.00 – 11.15* | *Przerwa* |
| *11.15 – 13.00* | Umiejętności asertywne a poczucie własnej wartości.   1. Stawianie granic w kontaktach z innymi 2. Rola wewnętrznego monologu    1. typowe komunikaty i przekonania tłumaczące nieasertywne działanie    2. słowa i przekonania wzmacniające zachowanie proaktywne 3. Ćwiczenia praktyczne rozwijające umiejętność przyjmowania postawy asertywnej i proaktywnej |
| *13.00 – 13.15* | *Przerwa* |
| *13.15 – 15.30* | Słowa zdradzają naszą postawę - po czym poznamy asertywny komunikat.   * 1. Asertywny styl prowadzenia rozmów, w tym komunikat Ja.   2. Typowe komunikaty asertywne: wyrażanie próśb, odmowa, pochwała, konstruktywna krytyka.   3. Ćwiczenia praktyczne z budowania komunikatów asertywnych.   Trening praktyczny - techniki komunikacji   * 1. Bank asertywnych wypowiedzi   2. Konfrontacja przekonań i reagowanie na krytykę jawną   3. Asertywna reakcja na krytykę wyrażoną nie wprost m.in. aluzje, domyślna ocena, krytyka uwikłana itp.   4. Trening umiejętności. |

***Dzień 2***

|  |  |
| --- | --- |
| ***Godziny zajęć*** | ***Zakres tematyczny*** |
| *9.00 – 11.00* | Asertywna komunikacja a własna efektywność i budowanie relacji  Asertywność w sytuacjach trudnych - konflikt   * Czym jest konflikt, kiedy występuje? * Rodzaje konfliktów i jego płaszczyzny   1. Intrapersonalny / Interpersonalny / Grupowy   2. Wartości, relacji, danych, strukturalny, interesów   3. Płaszczyzna działań realnych a poziom psychologiczny i prezentowanych postaw (wygrany-wygrany, wygrany-przegrany, przegrany-wygrany, przegrany-przegrany, wygrany) |
| *11.00 – 11.15* | *Przerwa* |
| *11.15 – 13.00* | Asertywność w sytuacjach konfliktowych   * + Dynamika konfliktu   + Techniki asertywnego zachowania, obronne m.in. przyznanie się do błędu z godnością. „zaciemnienie, zamglenie”, „parafrazowanie ocen”, „asertywne sondowanie”, „chwila na oddech”, „odkładanie na później”, „z treści na proces”, asertywne wyciąganie sankcji   + Sposoby na radzenia sobie z własnymi emocjami   + Ćwiczenia praktyczne - techniki rozmowy asertywnej przy rozwiązywaniu konfliktów na linii pracownik – pracownik oraz pracownik – klient. |
| *13.00 – 13.15* | *Przerwa* |
| *13.15 – 14.45* | Trening praktyczny - umiejętności prezentowania zachowań asertywnych wobec przełożonych oraz współpracowników podczas spotkań   * + Schemat ustanawiania konstruktywnych relacji i kontraktowania potrzeb i oczekiwań.   + Asertywne wyrażanie negatywnych emocji, gniewu, irytacji itp.   + Asertywne stawianie granic, egzekwowanie sankcji – techniki komunikacyjne   + cd. rozwoju umiejętności asertywnego reagowanie na postawy agresywne, manipulacyjne oraz bierność współpracowników * Budowanie postawy asertywnej   + Narzędzia i techniki pracy samodzielnej nad własną postawą asertywną.   + Indywidualny plan wzmacniania prezentacji zachowań asertywnych i prokatywnych w działaniu. |
| 14.45 – 15.00 | Test sprawdzający (post test) |
| 15.00 – 15.30 | PODSUMOWANIE, DYSKUSJA, PYTANIA I ODPOWIEDZI.  Ankieta podsumowująca szkolenie |