

Szkolenie „Asertywna komunikacja w sytuacjach trudnych” realizowane dla Uniwersytetu Śląskiego w Katowicach

Termin szkolenia: 23-24.11.2021 r.

Szkolenie przeznaczone jest dla pracowników administracji i kadry zarządzającej Uniwersytetu Śląskiego, mające na celu wzmocnienie kompetencji w zakresie komunikacji interpersonalnej i zarządzania zespołem. Głównym celem szkolenia jest wzrost umiejętności realizacji asertywnej komunikacji w sytuacjach trudnych. Uczestnikom zostaną przedstawione zasady i techniki asertywnej komunikacji oraz sposoby przekazywania informacji zwrotnej.

Podczas warsztatów wykształcone zostaną dobre praktyki, które umożliwią efektywne przekazywanie informacji. Wypracowane wspólnie treści szkolenia doprowadzą do podwyższenia jakości i ujednolicenia zasad komunikacji wewnętrznej oraz z Klientami zewnętrznymi. Wpłyną również znacząco na budowę pozytywnego wizerunku Uczelni i jego pracowników w oczach otoczenia biznesowego. Treści zawarte w szkoleniu ułatwią uczestnikom radzenie sobie w trudnych sytuacjach, jak i sprawią, że Klient będzie miał pozytywne doświadczenia podczas współpracy, co przyczyni się również do realizacji postawionych celów biznesowych. Indywidualnie dla uczestników dodatkowym celem jest wzmocnienie postawy i umiejętności radzenia sobie w trudnych sytuacjach podczas współpracy z drugą osobą.

Szczegółowe cele szkolenia:

- wzrost umiejętności asertywnej komunikacji w zarządzaniu
- wzrost umiejętności prezentowania zachowań asertywnych i technik efektywnej komunikacji w relacjach z przełożonymi, podwładnymi, współpracownikami
- wzmocnienie pewności siebie i wiary we własne siły poprzez budowanie świadomości własnych zachowań w relacjach z innymi w sytuacjach trudnych i konfliktowych oraz
- rozwój umiejętności adekwatnego reagowania

Efekty kształcenia i korzyści dla uczestnika:

- analiza własnego stylu komunikowania się i rozwiązywania konfliktów
- zwiększenie pewności siebie i wiary we własne siły
- wzrost umiejętności odmawiania i stawiania granic
- wzrost umiejętności wyrażania własnych opinii
- wzrost umiejętności radzenia sobie z agresją i manipulacją ze strony innych
- zwiększenie umiejętności asertywnego rozwiązywania konfliktów w postawie wygrana-wygrana
- zwiększenie umiejętności asertywnego mówienia i myślenia o sobie
- wzrost umiejętności odbierania i przekazywania informacji zwrotnej
- wzrost umiejętności radzenia sobie z emocjami podczas sytuacji trudnych

Program szkolenia:

MODUŁ I

Wprowadzenie do asertywności – czym jest asertywność ?

1. Typy postaw: asertywna, uległa, agresywna, manipulacyjna.
2. Pięć podstawowych praw wg Herberta Fernsterheima
3. Rozpoznanie własnych skryptów zachowania w sytuacjach trudnych:
 - a. autodiagnoza stylu komunikacji
 - b. wpływ relacji i emocji na prezentowane postawy.

MODUŁ II

Asertywne komunikaty w praktyce, cz. I

1. Asertywny styl prowadzenia rozmów - komunikat Ja.
2. Typowe komunikaty asertywne: wyrażanie prośb, 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
 - a. typowe komunikaty i przekonania tłumaczące nieasertywne działanie
 - b. słowa i przekonania wzmacniające zachowanie proaktywne
3. Ćwiczenia praktyczne rozwijające umiejętność przyjmowania postawy asertywnej i proaktywnej

MODUŁ IV

Asertywne komunikaty w praktyce, cz. II

1. Bank asertywnych wypowiedzi
 - a. Konfrontacja przekonań i reagowanie na krytykę konstruktywną i niekonstruktywną
 - b. Asertywna reakcja na krytykę wyrażoną nie wprost m.in. zamiana oceny na opinię, odkrywanie aluzji, zdarta płyta, ujawnienie rozbieżności opinii, itp.
2. Trening umiejętności.

MODUŁ V

Asertywność w sytuacjach trudnych – konflikt

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

MODUŁ VI**Asertywność menedżera w sytuacjach konfliktowych**

1. Dynamika konfliktu
2. Techniki asertywnego zachowania, obronne m.in. przyznanie się do błędu, rozdzielanie treści od formy, przeformułowanie, technika zamglania, asertywna rozmowa dyscyplinująca
3. Sposoby na radzenia sobie z własnymi emocjami
4. Ćwiczenia praktyczne - techniki rozmowy asertywnej przy rozwiązywaniu konfliktów na linii pracownik – pracownik.

MODUŁ VII**Trening 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

MODUŁ VIII**Budowanie postawy asertywnej – Mój Asertywny Smart Plan**

1. Narzędzia i techniki pracy samodzielnej nad własną postawą asertywną.
2. Tworzenie „SMART Planu” w oparciu o własne obszary rozwojowe, indywidualne określenie kierunków i działań wspierających dokonanie zmiany wzmacniania prezentacji zachowań asertywnych i proaktywnych

Informacje o wykonawcy i trenerach realizujących szkolenie

Prowadzący : Rafał Adamowski

Ekspert rozwoju osobistego: psycholog, trener biznesu, coach, doradca zawodowy, mediator organizacyjny, wykładowca akademicki.

Od 18 lat prowadzący warsztaty grupowe oraz sesje indywidualne dla osób dorosłych w zakresie budowania dobrostanu psychicznego.

Absolwent Uniwersytetu Marii Curie Skłodowskiej w Lublinie, Wyższej Szkoły Nauk Społecznych w Lublinie, Uniwersytetu Śląskiego w Katowicach oraz Uniwersytetu SWPS w Katowicach.

Uczestnik specjalistycznych szkoleń w Moderator S. C. we Wrocławiu, Grupie TROP w Warszawie, Ośrodku „Mediatorzy.pl” w Warszawie, Polskiego Towarzystwa Psychologii Behawioralnej w Krakowie, *Dolnośląskiego Centrum Psychoterapii we Wrocławiu*, Instytut Psychoprofilaktyki i Psychoterapii w Lublinie, Centrum Terapii Skoncentrowanej na Rozwiązaniach w Warszawie.