

KOMUNIKACJA I ASERTYWNOŚĆ

czyli stanowcze, ale łagodne
załatwianie codziennych spraw

OFERTA SZKOLENIA OTWARTEGO

Co nas wyróżnia	str. 2
Przygotowanie	str. 3
Profil uczestnika	str. 3
Program szkolenia	str. 3 – 4
Sposób pracy	str. 5
Materiały szkoleniowe	str. 5
Trener prowadzący	str. 6
Warunki organizacyjne	str. 7

Co nas wyróżnia:

- ✓ **Profesjonalna kadra trenerska** – nasi trenerzy są praktykami z kilkunastoletnim stażem. Są oni gwarancją najwyższej jakości usług.
- ✓ **Elastyczność** – szkolenia zostają dopasowane zgodnie z potrzebami uczestników.
- ✓ **Małe grupy szkoleniowe** – realizujemy warsztaty w **grupach od 3 do 5 osób**, każdy uczestnik otrzymuje tyle uwagi i czasu ile potrzebuje.
- ✓ **Sposób prowadzenia zajęć** – w naszych szkoleniach kładziemy nacisk na praktykę. Każde zagadnienie jest przećwiczone, bazujemy na sytuacjach z pracy uczestników.
- ✓ **Materiały szkoleniowe** – wygodny dostęp do materiałów szkoleniowych za pośrednictwem platformy "Strefa Klienta".
- ✓ **Kontakt po szkoleniu** – uczestnik może porozmawiać z trenerem po skończonym szkoleniu lub skontaktować się w innym terminie.
- ✓ **Dogodna forma płatności** – fakturę za udział w szkoleniu wystawiamy w dniu jego realizacji z terminem płatności 7 dni.
- ✓ **Certyfikowana jakość** – nasza firma pozytywnie przeszła przez proces certyfikacji i zdobyła znak jakości: TGLS Quality Alliance.
- ✓ **Sprawdzona firma** – zaufało nam wiele firm, poniżej wyszczególniamy kilku naszych partnerów. Dostępne są również referencje telefoniczne.



Amica

bolsius

VOSS



KGHM
POLSKA MIEDŹ

CREATON



Imperial Tobacco



etex building performance



Volkswagen Motor Polska



schattdecor

POLIPOL

DanHatch
POLAND

Vestas

Przygotowanie:

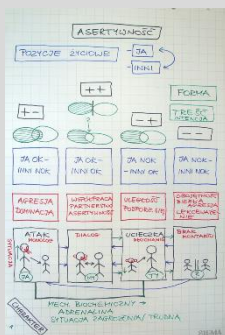
Przed szkoleniem kierujemy do uczestników ankietę zawierającą program zajęć, z prośbą o zaznaczenie tematów i zagadnień, które są najbardziej interesujące oraz przedstawienie swoich oczekiwań względem szkolenia. Dzięki temu trener będzie mógł lepiej dopasować treść i ćwiczenia, które będą omawiane podczas szkolenia.

Profil uczestnika:

Szkolenie jest przeznaczone dla wszystkich osób, które chcą wzmocnić swoje kompetencje w zakresie komunikacji oraz asertywności.

Program szkolenia:

<p>Zasady skutecznej komunikacji – czyli co robić, aby być właściwie rozumianym?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • analiza czynników utrudniających porozumiewanie się ze strony nadawcy, • analiza czynników utrudniających proces komunikowania się ze strony odbiorcy, • rola komunikatów werbalnych i niewerbalnych w procesie komunikacji, • sposoby przeciwdziałania niezrozumieniu.
<p>Asertywność w pracy - czyli stanowcze, ale łagodne załatwianie codziennych spraw</p>	<ul style="list-style-type: none"> • asertywne wyrażanie myśli - argumentacja i perswazja, czyli jak precyzyjnie i nieagresywnie ujawniać własną opinię? • obrona swoich praw w relacjach z pracownikami, • taktowne odmawianie, • asertywne radzenie sobie z krytyką i atakiem (przyjmowanie ocen), • radzenie sobie z własnym gniewem i złością.
<p>Radzenie sobie z presją i manipulacją</p>	<ul style="list-style-type: none"> • asertywna odmowa jako forma radzenia sobie z naciskiem, • „zdarta płyta” jako forma egzekwowania swoich praw, • obrona własnych granic w sytuacji trudnej.
<p>Przyjmowanie krytyki</p>	<ul style="list-style-type: none"> • informacje krytyczne a możliwość dokonania zmiany, • traktowanie ocen w kategoriach informacji.
<p>Wyrażanie uczuć i opinii</p>	<ul style="list-style-type: none"> • wyrażanie własnych opinii i przekonań, • asertywne wyrażanie uczuć pozytywnych i negatywnych, • asertywne wyrażanie emocji - rola ekspresji.



Techniki asertywności przedstawione zostaną Uczestnikom w formie prezentacji, w trakcie której omówimy szczegółowo zalecane metody pozwalające na utrzymywanie relacji na poziomie asertywności. Sporym problemem w tym obszarze jest – szczególnie w sytuacjach nacechowanych emocjonalnie – podtrzymanie relacji z drugą osobą w obszarze, który moglibyśmy określić mianem asertywności. Stąd techniki asertywności mogą być niezwykle przydatne w sytuacjach, w których do czynienia mamy z partnerem zachowującym się w sposób uległy, lekceważący lub agresywny, a chcielibyśmy utrzymać relację z nim na poziomie partnerskim.

Argumentacja i perswazja jako narzędzia przekonywania

- przygotowanie do rozmowy – budowanie argumentacji,
- właściwy dobór argumentów w zależności od sytuacji i nastawienia rozmówcy,
- umiejętne forsowanie swoich racji,
- podstawowe różnice pomiędzy asertywnością a agresją w rozmowie,
- perswazja jako narzędzie wywierania wpływu na innych,
- podstawy negocjacji zarządczych,
- negocjacje z przełożonymi – podstawowe trudności i ograniczenia.

Asertywność w praktyce, czyli radzenie sobie z sytuacjami trudnymi

- analiza konkretnych sytuacji pojawiających się w pracy z „trudnymi” pracownikami, współpracownikami, przełożonymi,
- analiza przyczyn powstawania trudności,
- analiza popełnianych błędów podczas rozmów, próby poszukiwania rozwiązań,
- wykorzystanie parafrazy i odzwierciedlania w łagodzeniu napięcia rozmówcy,
- budowanie pozytywnego nastawienia u rozmówcy poprzez przyjmowanie otwartej postawy oraz zadawanie pytań.

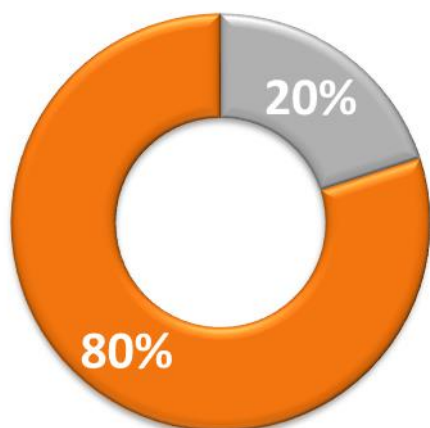
PODSUMOWANIE



- **dyskusja** podsumowująca,
- wręczenie uczestnikom **certyfikatów** ukończenia szkolenia,
- **fotoprotokół** - prezentacja zawierająca zdjęcia flipchartów wykorzystanych podczas zajęć. Zawierają one kluczowe pomysły, wypracowane metody działania oraz podsumowania zadań praktycznych realizowanych podczas zajęć.
- po oficjalnym zakończeniu szkolenia **trener jest do dyspozycji** uczestników w razie pytań i udziela indywidualnych informacji zwrotnych,
- zapraszamy uczestników do skorzystania z opcji **e-konsultacji** bądź kontaktu telefonicznego z trenerem prowadzącym szkolenie w przypadku pojawienia się sytuacji trudnych lub kwestii do dalszego przedyskutowania.

Uwaga! Treść merytoryczna może ulec zmianie w trakcie trwania szkolenia w związku z potrzebami Uczestników i przebiegiem zajęć.

Sposób pracy podczas szkolenia:



20% część teoretyczna

wykłady interaktywne poparte doświadczeniem trenera i uczestników

80% część warsztatowa

zagadnienia teoretyczne poparte przez ćwiczenia indywidualne i grupowe, wnioski z ćwiczeń zapisywanie na tablicy flipchart, dyskusje, sesja pytań i odpowiedzi, **praca na przykładach z praktyki** zawodowej uczestników,

Warsztaty nastawione są na praktyczne rozwiązywanie kluczowych i bieżących zagadnień. Po realizacji każdego z zadań pomagamy uczestnikom w przenoszeniu zdobytej wiedzy i doświadczenia na grunt codziennej pracy.

Materiały szkoleniowe:



- ✓ Każdy z uczestników szkolenia wyposażony zostanie w segregator zawierający komplet materiałów szkoleniowych (liczących od 20 do 40 stron), będący uzupełnieniem treści omawianych podczas zajęć, długopis oraz wszelkie pomoce towarzyszące (arkusze robocze, arkusze pomocnicze, zadania).
- ✓ Dodatkowo osoby biorące udział w szkoleniu dostają materiały poszkoleniowe – **prezentację zawierającą zdjęcia flipchartów** wykorzystanych podczas zajęć. Zawierają one kluczowe pomysły, wypracowane metody działania oraz podsumowania zadań praktycznych realizowanych podczas zajęć.

Trener prowadzący:

Anna Krawulska - Biegańska – psycholog, trener, asesor, coach, autorka projektów rozwojowych

Ponad 18 lat doświadczenia w zawodzie. Autorka projektów rozwojowych dotyczących m.in. budowania i implementacji **systemów ocen pracowników**, wdrażania **wartości do organizacji**, cykli **szkoleń dla menedżerów, trenerów wewnętrznych i talentów**. Prowadzi **coaching i konsultacje indywidualne** dla kadry zarządzającej różnego szczebla. Jako asesor tworzy i realizuje badania **Assessment i Development Center**. Projektuje i realizuje **badania satysfakcji pracowników** oraz badania oceny pracownika metodą **270/360 stopni**. Jest ekspertem w obszarze usprawnienia **komunikacji wewnętrznej**.

Posiada certyfikaty: TA 101 w zakresie Analizy Transakcyjnej (wydany przez European Association for Transactional Analysis), certyfikat European Association for Psychotherapy oraz DiSC Certification. Jest członkiem zespołu poznańskiego Ośrodka Psychoterapii i Treningów Psychologicznych AION. Prowadzi również zajęcia w ramach podyplomowych studiów MBA na Uniwersytecie im. Adama Mickiewicza w Poznaniu.

W pracy trenerskiej specjalizuje się w realizacji szkoleń z zakresu rozwijania kompetencji menedżerskich, komunikacji wewnętrznej, zarządzania czasem i planowania pracy, oraz train the trainers.

Od początku swojej pracy w zawodzie trenerka prowadziła projekty rozwojowe dla takich firm jak:

Aesculap Chifa B. Braun, Albis, Amica Wronki, AVK Polska, Avon Cosmetics, BASF Poliuretany, Berker, Bolsius, BP Europa SE, Brugman, Convert, DanHatch, Dolnośląska Fundacja Transplantacji, Duni, DWS Draexlmaier, Eckert, Essel Propack, Etex Building Performance, Euroline, Europol, Euroverlux, Everen, EWE Energia, Exalo Drilling, Firestone Industrial Products, FPC, Fresenius Medical Care, GJC Inter Media, Gonvarri, Górażdże Cement, Grundfos Pompy, Guardian, Hempel Manufacturing, Hermes, IBB Andersia Hotel, Ikea Industry Poland, Imperial Tobacco, Inea, ITM Baza Poznańska, Janipol, JMK, John Deere, Kärcher, Keller, KGHM, Krahn Chemie, Kruk, Kromberg & Schubert, Leopold, Lisner, M&W Spedition, Man Accounting Center, Maripol, Maszoński, MM Brown, Navikon, Netbox, Nickel Development, Novartis Poland, Novol, Pałac Mierzęcin, Pfeifer & Langen, Phoenix Contact, Piotr i Paweł, Plasticos Durex, PLI Logistik & Service, Polinova, Polipol, Polskie Stowarzyszenie Centrów Ogrodniczych, Postal, PROFIm, Amcor Flexibles Złotów, Radisson SAS centrum Hotel, Remar Rhenius Ronal, Schattdecor, Shapers', Siniat, Solaris Bus & Coach, Spectrum Brands, Stanley, Steico, Strabag, Strauss Cafe, Swisspor Polska, Tbmecca, Topex, Transpost, TUI Polska, Uesa, Uniwersytet im. Adama Mickiewicza, Walsroder, Vasco Group, Vestas, Vetoquinol Biowet, Voestalpine Rotec, Volkswagen Group Polska, Volkswagen Motor Polska, Volkswagen Poznań, VOSS Automotive, VOSS Fluid, Wavin Metalplast, Werner Kenkel, Wielkopolska Grupa Prawnicza.

Warunki organizacyjne:

Czas trwania szkolenia:	2 dni szkoleniowe (2 x 8 x 45 minut + przerwy)
Harmonogram:	09.00-11:00 zajęcia 11:00-11:15 przerwa kawowa 11:15 -13:00 zajęcia 13:00-13:30 lunch 13:30-15:00 zajęcia 15:00-15:15 przerwa kawowa 15:15 -16.00 zajęcia
Liczebność grupy:	od 3 do 5 osób
Termin:	21-22.10.2019r.
Miejsce:	siedziba firmy OPEN Konsultacje & Szkolenia w Poznaniu przy ul. Serbskiej 6a/1
Cena:	1450 PLN + 23% VAT / 1 osoba
Wartość obejmuje:	<ul style="list-style-type: none"> • przeprowadzenie zajęć przez trenera z kilkunastoletnim doświadczeniem w zawodzie, • prowadzenie szkolenia w formie warsztatowej, • materiały szkoleniowe będące uzupełnieniem treści prezentowanych w trakcie warsztatu, • fotoprotokół - wszystkim uczestnikom przesyłamy prezentację zawierającą zdjęcia flipchartów wykorzystanych podczas szkolenia, dzięki czemu uczestnicy mogą odtworzyć treści omawiane na zajęciach, • dostęp do platformy „Strefa Klienta”, gdzie może pobrać materiały, prezentacje, filmy i zdjęcia przygotowane podczas zajęć, • po zakończeniu warsztatu trener jest do dyspozycji w razie pojawienia się dodatkowych pytań ze strony uczestników, • możliwość skorzystania z e-konsultacji bądź kontaktu telefonicznego z trenerem prowadzącym szkolenie w przypadku pojawienia się sytuacji trudnych lub kwestii do dalszego przedyskutowania, • każdemu uczestnikowi wręczamy imienny certyfikat ukończenia szkolenia, • podczas szkolenia zapewniony jest catering (lunch i przerwy kawowe).



Zapraszam do kontaktu:

Julita Gotkowicz

tel. kom. 881 036 989, tel. 61 66 22 400

julita.gotkowicz@open-szkolenia.pl