



ASERTYWNA KOMUNIKACJA - stanowcze, ale łagodne załatwianie spraw

oferta szkolenia otwartego

Szkolenie przygotowuje do efektywnego rozwiązywania spraw i komunikowania się w oparciu o znajomość zasad i narzędzi skutecznej komunikacji, asertywność, radzenia sobie z presją, przyjmowania krytyki oraz umiejętność przekonywania innych.

Sposób pracy podczas szkolenia:

Uczestnicy poprzez **ćwiczenia i studia przypadków** uczą się i wyciągają wnioski, samodzielnie poszukują rozwiązań i budują własny zbiór narzędzi i dobrych praktyk, które będą przydatne podczas codziennej pracy.

- ✓ pracujemy w oparciu o **case study**, które pokazują realne problemy i rozwiązania,
- ✓ prowadzimy ćwiczenia zespołowe i indywidualne, po ich realizacji uczestnicy otrzymają informacje zwrotne, **wnioski** zapisujemy na flipcharcie, a następnie przekazujemy uczestnikom w formie prezentacji,
- ✓ zachęcamy uczestników do dzielenia się własnym doświadczeniem i moderujemy **dyskusje** grupowe,
- ✓ prowadzimy krótkie, **interaktywne wykłady**,
- ✓ uczestnicy mogą się **zdiagnozować** wypełniając kwestionariusz.

Prowadząca:
Anna Krawulska-Biegańska

Liczebność grupy:
3 – 5 osób

Termin realizacji:
18-19.07.2024

Czas trwania:
2 dni szkoleniowe
w godz.
9:00-16:00

Miejsce realizacji:
**ul. Serbska 6a/1
61-696 Poznań**

OPEN
Konsultacje i Szkolenia
Ul. Serbska 6a/1
61-696 Poznań

Julita
tel. 881 036 989

www.open-szkolenia.pl



PRZYGOTOWANIE:

Przed szkoleniem kierujemy do uczestników ankietę, zawierającą program zajęć, z prośbą o zaznaczenie zagadnień, które są najbardziej interesujące oraz przedstawienie swoich oczekiwań względem szkolenia. Dzięki temu trenerka będzie mogła 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 i asertywnego załatwiania codziennych spraw.

ZAWARTOŚĆ MERYTORYCZNA SZKOLENIA:

1. Zasady skutecznej komunikacji	<ul style="list-style-type: none"> • zasady skutecznej komunikacji, • analiza czynników utrudniających porozumiewanie się ze strony nadawcy i odbiorcy, • sposoby przeciwdziałania niezrozumieniu.
2. Narzędzia komunikacji – czyli co robić, aby być właściwie rozumianym	<ul style="list-style-type: none"> • odwoływanie się do faktów, • odróżnianie faktów od opinii, • komunikat „Ja”, • zadawanie pytań, • parafrazowanie, • podsumowywanie, • technika FUKO.
3. Umiejętności komunikacyjne z obszaru komunikacji werbalnej	<ul style="list-style-type: none"> • mówienie, czyli sposoby budowania wypowiedzi, • techniki aktywnego słuchania: zadawanie pytań otwartych i zamkniętych, parafrazowanie, podsumowywanie, itp., • sposoby wyrażania zrozumienia, • analiza błędów popełnianych w procesie komunikacji.
4. Umiejętności komunikacyjne z obszaru komunikacji niewerbalnej	<ul style="list-style-type: none"> • znaczenie komunikatów z poziomu niewerbalnego, • sposoby niewerbalnego mobilizowania rozmówcy do otwartości i zaangażowania, • sposoby dostrajania się do partnera pod względem wskaźników z poziomu niewerbalnego, • znaczenie podtrzymywania „dobrego kontaktu” w procesie komunikacji.

<p>5. Asertywność</p>	<ul style="list-style-type: none"> • asertywne wyrażanie myśli - argumentacja, czyli jak precyzyjnie i nieagresywnie ujawniać własną opinię, • obrona swoich praw w relacjach z pracownikami, • taktowne odmawianie, • asertywne radzenie sobie z krytyką i atakiem, • radzenie sobie z własnym gniewem i złością.
<p>6. 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>7. Przyjmowanie krytyki</p>	<ul style="list-style-type: none"> • informacje krytyczne, a możliwość dokonania zmiany, • traktowanie ocen w kategoriach informacji.
<p>8. Wyrażanie opinii</p>	<ul style="list-style-type: none"> • wyrażanie własnych opinii i przekonań, • asertywne wyrażanie uczuć pozytywnych i negatywnych, • asertywne wyrażanie emocji - rola ekspresji.
<p>9. Argumentacja jako narzędzie w procesie przekonywania innych</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
	<ul style="list-style-type: none"> • 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 odzwierciedlenia w łagodzeniu napięcia rozmówcy, • budowanie pozytywnego nastawienia u rozmówcy poprzez przyjmowanie otwartej postawy oraz zadawanie pytań.
<p>PODSUMOWANIE:</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> • dyskusja podsumowująca, • wręczenie uczestnikom certyfiatów ukończenia szkolenia, • fotoprotokół - prezentacja zawierająca zdjęcia flipchartów wykorzystanych podczas zajęć. Zawierają one kluczowe pomysły, wypracowane metody działania oraz podsumowania zadań realizowanych podczas zajęć, • w razie dodatkowych pytań po oficjalnym zakończeniu szkolenia trenerka jest do dyspozycji uczestników i udziela indywidualnych informacji zwrotnych.

WARUNKI ORGANIZACYJNE:

Czas trwania szkolenia:	2 dni szkoleniowe (2 x 8 x 45 minut + przerwy)
Liczebność grupy:	3 - 5 osób
Termin:	18-19.07.2024 r.
Miejsce:	Siedziba firmy OPEN - ul. Serbska 6a/1, 61-696 Poznań
Cena:	1590 PLN + 23% VAT / 1 osoba
Wartość obejmuje:	<ul style="list-style-type: none"> • diagnozę potrzeb w formie ankiety online skierowanej do uczestników przed szkoleniem, • przeprowadzenie zajęć przez trenerkę z wieloletnim doświadczeniem w zawodzie, • prowadzenie szkolenia w formie warsztatowej – ćwiczenia –> wnioski, • materiały drukowane i elektroniczne będące uzupełnieniem treści prezentowanych w trakcie szkolenia, • fotoprotokół - prezentacja zawierająca zdjęcia flipchartów wykorzystanych podczas szkolenia, zawierają one kluczowe pomysły, wypracowane metody działania oraz podsumowania zadań realizowanych podczas zajęć, • po zakończeniu szkolenia trenerka jest do dyspozycji w razie pojawienia się dodatkowych pytań ze strony uczestników, • imienny certyfikat ukończenia szkolenia, • podczas szkolenia zapewniony jest catering (lunch i przerwy kawowe).
Płatność:	Fakturę za udział w szkoleniu wystawiamy dzień po realizacji z terminem płatności 7 dni (nie pobieramy zaliczki przed realizacją szkolenia).

Zapraszam do kontaktu:

Julita Gotkowicz- Żok

tel. **881 036 989**

julita.gotkowicz@open-szkolenia.pl

FORMULARZ ZGŁOSZENIOWY
(kliknij w ikonę poniżej):



CO NAS WYRÓŻNIA:

- ✓ **Profesjonalna kadra trenerska** – nasi trenerzy są praktykami z wieloletnim doświadczeniem. Są Oni gwarancją najwyższej jakości usług.
- ✓ **Elastyczność** – szkolenia zostają dopasowane zgodnie z potrzebami uczestników, na podstawie ankiety wypełnionej przez uczestników przed szkoleniem.
- ✓ **Małe grupy szkoleniowe** – realizujemy warsztaty w **grupach 3 - 5 osobowych**, dzięki temu każdy uczestnik ma okazję wziąć udział w ćwiczeniach i otrzymać indywidualne informacje zwrotne.
- ✓ **Warsztatowy sposób pracy** – w naszych szkoleniach kładziemy nacisk na praktykę i ćwiczenia, bazujemy na sytuacjach z pracy uczestników.
- ✓ **Wygodny dostęp do materiałów szkoleniowych** – po szkoleniu uczestnicy mogą pobrać materiały za pośrednictwem platformy online "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: Standard Usług Szkoleniowo – Rozwojowych SUS 2. 0.
- ✓ **Sprawdzona firma** – zaufało nam wiele firm, zrealizowaliśmy projekty rozwojowe zarówno dla przedsiębiorstw MŚP, dużych firm oraz międzynarodowych korporacji, poniżej wyszczególniamy kilku naszych Klientów:



PEŁNA OFERTA NASZEJ FIRMY:



PROJEKTY ROZWOJOWE



DZIAŁANIA WSPIERAJĄCE ROZWÓJ
I FUNKCJONOWANIE ORGANIZACJI



BADANIA, DIAGNOSTYKA, AUDYTY



COACHING I KONSULTACJE



WARSZTATY DLA ZESPOŁÓW



SZKOLENIA ZAMKNIĘTE



WELLBEING



DZIAŁANIA ONLINE