

ASERTYWNOŚĆ CZYLI SZTUKA SKUTECZNEJ KOMUNIKACJI

CZAS TRWANIA SZKOLENIA – 2 dni (16 godzin szkoleniowych, 1 godzina szkoleniowa = 45 minut)

CELE SZKOLENIA

- Zapoznać uczestników z kluczową wiedzą na temat asertywnej komunikacji.
- Nauczyć formułować asertywne komunikaty oraz unikać komunikatów agresywnych i uległych.
- Wzmocnić poczucie pewności siebie w relacjach zawodowych ze współpracownikami.
- Nauczyć radzić sobie z manipulacją i agresją.
- Wyposażyć w metody wspierające asertywne zachowania w relacjach zawodowych.
- Wyposażyć w techniki skutecznego przełamywania oporu, delegowania i egzekwowania.

KORZYŚCI DLA UCZESTNIKÓW

Uczestnik po ukończeniu zajęć:

- Potrafi zachować pewność siebie w sytuacjach zawodowych.
- Potrafi zastosować skuteczne techniki asertywnego reagowania w trudnych sytuacjach.
- Zna swój dominujący styl zachowań i potrafi identyfikować styl zachowań rozmówcy.
- Potrafi przekazywać konstruktywne informacje asertywne.
- Potrafi asertywnie reagować na krytykę, odmowę, prośbę i pochwałę.

PROGRAM SZKOLENIA

DZIEŃ I

Asertywność – czym jest/ prawdy i mity

- Postawy i zachowania asertywne.
- Zachowania asertywne a agresja, uleganie i manipulacja.
- Postawy życiowe a asertywność.

Diagnoza

- Moje miejsce na mapie asertywności.
- Hamulce asertywności.
- Lista praw asertywności.

Transakcje i granice w relacjach z zespołem

- Mapa transakcji międzyludzkich.
- Najczęściej spotykane destruktywne gry.
- Jak formułować komunikat asertywny:
 - Model pełnej ekspresji.
 - Język „ja”.
 - Oddzielanie faktów od opinii.
 - Zamiana oceny na osobistą opinię.
 - Czterostopniowa procedura stawiania granic.

Asertywne prośby i odmowy w komunikacji z zespołem

- Jak poprawnie formułować asertywną prośbę i odmowę.
- Jak poprawnie komunikować zadania.

Asertywne komunikaty - pochwała i krytyka w komunikacji

- Jak poprawnie formułować asertywną pochwałę i asertywną krytykę?

- Typowe błędy w reagowaniu na krytykę.
- Model egzekwowania zadań/ustaleń.

DZIEŃ II

Trening asertywności – najskuteczniejsze narzędzia:

- Technika Asertywnej odmowy – gdy chcesz zadbać w pierwszej kolejności o swoje potrzeby i interesy
- Technika Zdarłej płyty - gdy rozmówca nie przyjmuje Twoich słów i wywiera presję
- Techniki Zawiszy - rozmówca chce od Ciebie czegoś, na co nie chcesz się zgodzić
- Techniki odroczenia asertywnego - ktoś stawia Cię w sytuacji, w której nie wiesz jeszcze, jak chcesz się zachować, co odpowiedzieć
- Techniki Alternatywy - gdy chcesz w dyplomatyczny sposób pokazać wartość swojego rozwiązania oraz uświadomić konsekwencje wyboru
- Zasada POP - gdy ktoś zwraca się do Ciebie w sposób, którego nie akceptujesz; zachowuje się w sposób, który Ci nie odpowiada
- Technika Otwartych drzwi - gdy ktoś Cię obraża, poniża lub ośmiesza
- Techniki Jujitsu - gdy rozmówca zarzuca Ci błąd, krytykuje w niekonstruktywny sposób, a Ty chcesz dowiedzieć się, o co konkretnie chodzi
- 6 kroków, by stać się lepszym odbiorcą krytyki – wyciągnij wartość z krytycznych słów

Podsumowanie warsztatu

- Opracowanie planów wdrożenia nowej wiedzy i metod w miejscu pracy.
- Opracowanie indywidualnych „szczepionek” i „rytuałów” wspierających wprowadzenie zmian.