

ASERTYWNOŚĆ W KOMUNIKACJI

Cel szkolenia

Celem szkolenia jest zapoznanie uczestników z zasadami komunikacji i zachowań asertywnych. Poruszane zagadnienia będą dotyczyły zasad komunikacji, komunikacji werbalnej i niewerbalnej, barier komunikacyjnych, analizy zachowań asertywnych, agresywnych i uległych, analizy własnej asertywności, a także radzenia sobie w sytuacjach stresujących.

Szkolenia przygotowane zostało w formie warsztatów aktywizujących uczestników, dzięki czemu będą oni mieli szansę praktycznego ćwiczenia zdobytej wiedzy.

Adresaci

Szkolenie skierowane do osób, które pragną nauczyć się zasad zachowań asertywnych i komunikacji z innymi, a także do wszystkich tych, którzy chcą w praktyce przećwiczyć posiadane już umiejętności.

Korzyści z uczestnictwa

Po zakończeniu szkolenia uczestnicy będą:

- znali zasady komunikacji werbalnej i niewerbalnej
- potrafili określić siłę „pierwszego wrażenia”
- potrafili odróżnić zachowania asertywne od agresywnych i uległych
- potrafili budować pozytywne relacje międzyludzkie oparte na zaufaniu i wyrażaniu własnych emocji
- znali zasady obrony przed krytyką i będą potrafili skutecznie argumentować własne poglądy
- potrafili radzić sobie w sytuacjach stresujących
- praktycznie potrafili przejąć inicjatywę w rozmowie z drugim człowiekiem
- potrafili określić zachowanie rozmówcy i dopasować własną postawę do potrzeb sytuacji

Metoda szkolenia:

Szkolenie przeprowadzone jest poprzez:

- wykład - 20%
- dyskusja - 10%
- ćwiczenia praktyczne - 70%

Business People Alignment



Program szkolenia:

Podstawowe zasady komunikacji

1. Pierwsze wrażenie – budowanie pozytywnego wizerunku
2. Koło komunikacji i najważniejsze elementy decydujące o zrozumieniu przekazywanego komunikatu
3. Intonacja – jeden z kluczowych czynników komunikacji
4. Postawa empatii (wzucia) w sytuację rozmówcy

Komunikacja werbalna i niewerbalna

- Aktywne słuchanie – jeden z najważniejszych elementów komunikacji
- Mowa ciała – niewerbalny przekaz informacji
- Komunikacja interpersonalna w kontekście profesjonalnej obsługi klienta i budowania wizerunku
- Bariery komunikacyjne i sposoby ich przewycięzania
- Skuteczna autoprezentacja – etyka i kultura osobista

Asertywność

- Co to jest asertywność?
 - Zachowanie asertywne, jako opozycja do zachowania agresywnego i uległego
 - Asertywność w ujęciu analizy transakcyjnej
 - Spójność komunikatów werbalnych i niewerbalnych
 - Komunikat ja – jako technika zmniejszania oporu u odbiorcy
 - Asertywne wyrażanie opinii i ocen
 - Stawianie granic
 - Obrona przed krytyką
 - Funkcjonowanie w sytuacji stresowej
 - Fazy stresy
 - Źródła stresu
 - Sposoby radzenia sobie ze stresem
 - Konflikt jako sytuacja stresowa
1. Mapa asertywności – diagnoza obszarów wymagających dalszego rozwoju umiejętności asertywnych
 2. Umiejętność odmawiania i wyrażania swoich uczuć

Business People Alignment



Praktyczna komunikacja – „odgrywanie scenek”

- Umiejętność rozmowy z drugim człowiekiem
- Efekt pierwszego wrażenia i jego wpływ na dalszy kontakt
- Budowanie zaufania w kontaktach międzyludzkich
- Trudni rozmówcy – sztuka dopasowania komunikatu do zachowania
- Przejmowanie inicjatywy w rozmowie

Czas trwania – 2 dni, ilość uczestników – 8-12 osób (max.15 osób)

Business People Alignment

