

ASERTYWNOŚĆ

» Wprowadzenie

Asertywność potocznie kojarzona jest z umiejętnością mówienia NIE. Niemniej jednak, byłoby wielkim uproszczeniem, gdyby tylko do tego sprowadzić tą postawę życiową. Prawo do wyrażania siebie, swoich potrzeb i oczekiwań, a także pozwalanie innym na pełnię wyrażania swojego życia to podstawowe elementy asertywności.

Asertywność jest swoistym wyzwaniem. Uczymy się jej praktycznie codziennie - w każdej sytuacji, która spotyka nas w życiu. Rozwój własnych obszarów świadomego wyrażania siebie z pewnością poprawi relacje ze sobą i w efekcie z innymi, a także pomoże w osiągnięciu własnych celów życiowych i zawodowych.

» Szkolenie dedykowane dla:

- Pracowników działu reklamacji
- Pracowników działu obsługi klienta
- Osób odpowiedzialnych za pozyskiwanie klientów
- Wszystkich osób zainteresowanych tematyką komunikacji asertywnej

» Korzyści i cele szkolenia:

- Określisz swój styl postawy w kontaktach z innymi osobami
- Poznasz prawa asertywności, które pomogą Ci się bronić w różnych sytuacjach
- Zapoznasz się z zachowaniami asertywnymi oraz nie asertywnymi aby zobaczyć różnicę
- Odkryjesz w jaki sposób komunikacja werbalna i niewerbalna może wzmocnić Twoją asertywność
- Dowiesz się na czym polega model asertywności
- Przećwiczysz stosowanie zasad asertywności w określonych sytuacjach
- Określisz na ile stosowanie zasad asertywności w Twoim życiu wpłynie korzystnie na relacje z innymi osobami
- Dowiesz się kiedy najlepiej stosować umiejętności asertywne
- Poznasz techniki asertywne

» Zagadnienia szkoleniowe

1. Wprowadzenie do asertywności

- Co to jest asertywność?
- Czy jestem asertywny?

2. Rodzaje postaw w relacjach z innymi

- Styl bierny
- Styl agresywny
- Styl manipulujący
- Styl asertywny

3. Prawa asertywne

- Jako człowiek masz prawo...
- 5 praw Fensterheima

4. Zachowania asertywne i nie asertywne

- Asertywny styl komunikacji
- Asertywne słuchanie
- Zachowania uległe
- Zachowania agresywne

5. Postawy a komunikacja werbalna i niewerbalna

- Komunikacja
- Mowa ciała
- Uczucia

6. Model asertywności

- Prawa własne i prawa innych
- Agresja i uległość
- Asertywność i nie asertywność

7. Zasady asertywności

- Prośba i odmowa
- Krytyka
- Przekonania
- Aspekt fizyczny – mowa ciała

8. Bilans asertywności

- Możliwe koszty
- Pozytywne zmiany

9. Kiedy stosować umiejętności asertywne

- Sytuacje
- Miejsca
- Czas
- Relacje z innymi

10. Techniki zachowań asertywnych

- Zacięta płyta
- Odkładanie na później
- Chwila na oddech
- Jujitsu
- Inne

» Metody i środki szkolenia

- Mini wykład
- Warsztaty
- Ćwiczenia indywidualne
- Ćwiczenia grupowe

» Czas trwania szkolenia

- **Szkolenie grupowe otwarte - 16 godzin (2 dni)**
- Szkolenie grupowe zamknięte - liczba godzin ustalana indywidualnie
- Warsztaty indywidualne - liczba godzin ustalana indywidualnie

» Koszt szkolenia

- **Szkolenie grupowe otwarte - 899 PLN brutto/osoba (VAT - zwolniony)**
- Szkolenie grupowe zamknięte - cena ustalana indywidualnie
- Warsztaty indywidualne - cena ustalana indywidualnie

» Cena szkolenia zawiera:

- Obiad
- Przerwy kawowe
- Materiały szkoleniowe
- Certyfikat ukończenia szkolenia
- Pomoc i konsultacje po szkoleniu

INFORMACJE DODATKOWE

1. PROGRAM SZKOLENIA

- Prezentowany program szkolenia stanowi propozycję SUDOSKILLS i jest realizowany podczas szkoleń otwartych. W przypadku szkoleń zamkniętych oraz warsztatów indywidualnych zakres szkolenia jest modyfikowany zgodnie z potrzebami Klienta. Wszelkie prawa zastrzeżone.

2. ZAPISY NA SZKOLENIA

- Zgłoszenia przyjmowane są poprzez wypełnienie formularza szkoleniowego, który należy podpisać a następnie przesłać drogą e-mailową na adres biuro@sudoskills.pl lub pocztą na adres firmy. Formularz można uzyskać kontaktując się z naszym biurem.

3. URZĘDY PRACY

- Wszystkie osoby, które chciałyby skorzystać ze szkolenia finansowanego przez Urząd Pracy muszą posiadać status osoby bezrobotnej. Aby uzyskać więcej szczegółów prosimy o kontakt z naszym biurem.

4. OFERTA

- Powyżej przedstawione informacje mają charakter ogólny i nie stanowią oferty w rozumieniu Kodeksu Cywilnego.

W celu otrzymania szczegółowej oferty merytorycznej wraz z wyceną szkolenia prosimy o kontakt:

- *telefoniczny pod numer (+48) 22 774-49-61 lub (+48) 511-348-106*
- *za pomocą formularza kontaktowego (zakładka KONTAKT)*
- *na adres e-mailowy biuro@sudoskills.pl*