

## Komunikacja asertywna

W oparciu o ćwiczenia praktyczne uczestnicy rozwijają umiejętności komunikacyjne oparte o założenia asertywności, szczególnie przydatne w trudnych sytuacjach interpersonalnych.

### Kto powinien uczestniczyć

Kurs jest przeznaczony dla pracowników na każdym szczeblu organizacji.

### Zakres poruszanych zagadnień

- **Mapa asertywności**
- **Zachowania i postawy**
  - Zachowania agresywne
  - Zachowania uległe
  - Zachowania bierno – agresywne
  - Zachowania asertywne
- **Podstawowe obszary trudnych zachowań klientów wewnętrznych (pracownicy, współpracownicy, zwierzchnicy) i zewnętrznych (klienci, kontrahenci)**
  - Klient stawia nadmiarowe żądania
  - Klient zachowuje się inwazyjnie i narusza godność sprzedawcy
  - Klient krytykuje
  - Bariery komunikacyjne
- **Umiejętności asertywne w radzeniu sobie z trudnym klientem wewnętrznym i zewnętrznym**
  - Asertywna informacja zwrotna
  - Asertywna odmowa
  - Asertywna obrona
  - Asertywne przyjmowanie krytyki
  - Zamiana komunikatu negatywnego na pozytywny

### Wymagania wstępne

Brak formalnych wymagań wstępnych.

### Metoda szkolenia

Warsztat:

- analiza studium przypadku
- symulacje - odgrywanie ról
- praca w grupach
- dyskusje, wymiana doświadczeń
- udzielanie informacji zwrotnych
- analiza fragmentów filmów
- praca nad konkretnymi problemami, z którymi uczestnicy spotykają się w życiu zawodowym lub osobistym

## Czas trwania szkolenia

1 dzień

## Poziom szkolenia

Podstawowy