



## SZKOLENIE Z ZAKRESU ROZWOJU OSOBISTEGO – TRENING ASERTYWNOŚCI I NEGOCJACJI W KONTAKTACH MIĘDZYLUDEK

AGENDA GODZINOWA	SZCZEGÓŁOWY PROGRAM SZKOLENIA
09.00 - 10.30 – zajęcia	1. Asertywność – definicja i rozumienie a działanie 2. Mapa asertywności – diagnoza własnych tendencji w zachowaniu. <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Modele zachowań – agresja, uległość, asertywność</li><li>➤ Określanie własnego terytorium (osobistego / zawodowego)</li><li>➤ Symulacje modelujące asertywne wyrażanie opinii, emocji</li><li>➤ Prawa i interesy stron a granice asertywności – poszukiwanie kompromisów w rozmowach z innymi współpracownikami.</li><li>➤ Asertywność a negocjacje - Sztuka wymiany ustępstw. Współpraca, rywalizacja, konflikt i rozbieżność opinii.</li></ul>
10.30 - 10.45 – przerwa kawowa	
10.45 - 12.15 – zajęcia	3. Wywieranie wpływu. Metody i techniki. <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Manipulacje stosowane przy rozwiązywaniu konfliktów.</li><li>➤ Erystyka, czyli sposoby zachowania pozorów racji.</li><li>➤ Sposoby przeciwdziałania manipulacjom. Asertywność jako obrona przed manipulacją<ul style="list-style-type: none"><li>- asertywne udzielanie i przyjmowanie krytyki</li><li>- znaczenie asertywności w sytuacjach trudnych</li><li>- asertywność w pracy i w relacjach osobistych</li></ul></li><li>➤ jak wyrażać prośby wobec klienta bez stosowania nacisku, deprecjacji i błagania</li></ul>
12.15 – 12.45 – lunch	
12.45 -14.15 – zajęcia	4. Asertywność w sytuacjach specyficznych <ul style="list-style-type: none"><li>- przekazywanie niepomyślnych informacji</li><li>- informowanie o niedotrzymaniu terminów, o zmianie warunków współpracy, o sprawie spornej, o ponagleniu, itp.</li><li>- uprzedzanie zastrzeżeń – przygotowywanie argumentacji</li></ul>
14.15 – 14.30 – przerwa kawowa z owocami	
14.30 – 16.00 – zajęcia	5. Asertywność w sytuacjach emocji i negatywnych zachowań klienta <ul style="list-style-type: none"><li>- sposoby reagowania na krytykę (słuszną i niesłuszną)</li><li>- komunikaty „TY” i „JA” a asertywne radzenie sobie z krytyką</li><li>- stawianie granic – zamiana oceny na opinię</li><li>- Sztuka odmawiania i przyjmowania odmowy</li><li>- granice asertywności</li></ul> 6. Dlaczego nie jesteśmy asertywni ? 7. Istota „wizerunku” samego siebie – w jakich sytuacjach chciałbyś się poprawić. 8. Elementy umacniania poczucia własnej wartości i przełamania stereotypów. 9. Asertywność a budowanie dobrego wizerunku firmy
<b>METODY PRACY:</b>	





**Dolnośląski Ośrodek Polityki Społecznej**  
53-238 Wrocław, ul. Ostrowskiego 7  
tel./fax. 071 770 42 30

Mini wykład, dyskusja moderowana, praca w parach, praca z metaforą, prezentacja multimedialna, kwestionariusze, symulacje, testy m.in.:

1. Ja wobec asertywności – mapa asertywności. Określenie obszarów do ćwiczeń.
2. Modele zachowań - (test rozróżniania zachowań)
3. Asertywność w rozmowach ze współpracownikami – symulacje
4. Rozumiem, czy nie rozumiem – pozostaję z szacunkiem i z troską o swoje interesy – asertywność w negocjacjach (symulacje)
5. Symulacje – prace indywidualne nad wypracowaniem asertywnych zachowań.
6. „Ludzie są jak kwiaty, stworzeni po to, by się rozwijać”. Praca z metaforą nad zmianami nawyków.



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY

