



Najlepszy czas na działanie jest teraz!

Asertywność, jak sobie poradzić z trudnym klientem

Cel szkolenia:

Nauka postawy asertywnej. Kształtowanie procedur postępowania z trudnym klientem.
Nauka skutecznej komunikacji.

Zakres tematyczny szkolenia:

1. Komunikacja werbalna i niewerbalna:

- jak słuchać ze zrozumieniem;
- jak mówić by być słuchanym;
- efekt pierwszego wrażenia;
- jak zachować spójność komunikatów werbalnych i niewerbalnych;

2. Komunikacja asertywna:

- „ja i moje granice” - określenie indywidualnych predyspozycji zachowań asertywnych
- czym jest asertywność;
- metody asertywnego porozumiewania się;
- asertywność jako wzorzec zachowań w sytuacjach presji i manipulacji;
- najczęstsze techniki manipulacyjne
- style zachowań i ich związek z postawą ja – inni ludzie;
- strategie rozwiązywania konfliktów;
- zdania pro-asertywne, modelowanie jakości monologu wewnętrznego
- postawa asertywna jako determinant kształtowania kontaktu z otoczeniem;
- jak wywołać w sobie postawę asertywną:
- mówienie „nie” w sytuacjach manipulacji i presji;
- asertywne zdania – klucze w sytuacjach ataku i krytyki;
- metoda zamiany oceny na opinię w sytuacjach ataku i krytyki;
- konfrontacja przekonań;

- modelowanie zachowań asertywnych;

3. Asertywność a kreowanie klimatu instytucji:

- trudny klient – kim jest;
- asertywna postawa jako warunek kontaktu z trudnym klientem;
- efekt „sprzężenia zwrotnego”
- wyrażanie pozytywnych i negatywnych uczuć;
- wewnętrzne przeszkody w przyjmowaniu postawy asertywnej;
- tworzenie klimatu współpracy i zaangażowania;
- umiejętność rozwiązywania konfliktów drogą negocjacji i mediacji;

Zapraszam do współpracy

Katarzyna Kusińska
Koordynator ds. Szkoleń

tel: 536 193 457

www.dopasowaneszkolenia.pl

biuro@dopasowaneszkolenia.pl

<https://www.facebook.com/dopasowaneszkolenia>