



6 MARCA 2018 R.
CENTRUM KONFERENCYJNE
GOLDEN FLOOR TOWER
BUDYNEK WARSAW TRADE TOWER

A S E R T Y W N O Ś Ć I K O M U N I K A T Y W N O Ś Ć W P R A C Y A S Y S T E N T K I

Metodologia

- Lekcje wideo na platformie SEDNO
- Zajęcia warsztatowe z elementami wykładu interaktywnego
- Praca indywidualna i praca w grupach



TRENER, COACH, KONSULTANT PROJEKTÓW HR

Od 2002 roku działam w biznesie. To, co sprawia, że realizowane przeze mnie projekty **spełniają oczekiwania Klientów** to fakt, że w swojej pracy **koncentruję się na tym, co najważniejsze dla Klienta** i co przyniesie mu najbardziej wymierne rezultaty. Dlatego pracuję na przykładach z życia, uwzględniam specyfikę i **dopasowuję narzędzia do jej rzeczywistych potrzeb uczestników**. To sprawia, że Klienci szybko mogą zauważyć efekty działań, a tym samym nabierają zaufania do proponowanych metod. Jestem absolwentką Master of Coaching na poziomie PCC (Meritum School) oraz CoachWise Essentials (Coaching Center). Certyfikowanym Trenerem warsztatu umiejętności psychospołecznych przyznana przez Polskie Towarzystwo Psychologiczne. Współpracowałam między innymi z takimi firmami jak: **BRE Bank S.A.; MetLife; Euronet; Provident; Strabag SE.**



AGNIESZKA SOWIŃSKA-WRÓBEL



Dlaczego warto wziąć udział w szkoleniu:

„O asertywności mówi się w dzisiejszych czasach bardzo dużo, jednak często zapomina się, że nie jest to tylko umiejętność odmawiania czy krytykowania, ale przede wszystkim asertywność to autentyczność w działaniu i spójność między tym, co myślimy i jacy jesteśmy a tym, co robimy. Często myśląc o asertywności boimy się, że inni nie zrozumieją naszych intencji i przestaną nas lubić i cenić jako współpracowników czy partnerów biznesowych. Podczas tego szkolenia Uczestniczki nauczą się, jak być asertywną i jednocześnie zachować dobre relacje z ludźmi. Szkolenie zostanie przeprowadzone z wykorzystaniem metody NVC Marshalla Rosenberga”.

AGNIESZKA SOWIŃSKA-WRÓBEL
trener, coach, konsultant projektów HR



Grupa docelowa:

Adresatami szkolenia są osoby, których charakter pracy wiąże się z koniecznością pracy z klientami. Zapraszamy sekretarki, asystentki, office managerów oraz wszystkie inne osoby chcące poznać techniki i narzędzia dające możliwość skutecznej i asertywnej komunikacji.



Innowacyjna struktura szkolenia:

1. **Przed szkoleniem Uczestniczki otrzymują indywidualny dostęp do kursu online**, który wprowadzi je w tematykę szkolenia (kurs video + ćwiczenia przeszkoleniowe + baza inspiracji). Kurs będzie na platformie: www.sedno.agnieszkawrobel.pl
2. **Po przejściu szkolenia online Uczestniczki są poproszone o wypełnienie krótkiej ankiety**, w której piszą, jakie kwestie są dla nich kluczowe do wyjaśnienia podczas spotkania „na żywo” oraz piszą o przykładzie ze swojego życia, który chciałyby poruszyć na szkoleniu – na bazie tych przykładów zostanie opracowany szczegółowy program, aby każda sprawa mogła być poruszona na szkoleniu.
3. **Udział w szkoleniu stacjonarnym** – skupiamy się na ćwiczeniu konkretnych technik i umiejętności. Dzięki wprowadzeniu w temat przez kurs online mamy czas na wyjaśnienie wszystkich wątpliwości.
4. **Jeszcze 3 miesiące po szkoleniu Uczestniczki mają dostęp do kursu online**. Mogą dzięki temu przypomnieć sobie omawiane treści. Platforma daje też możliwość zadawania pytań grupie / trenerowi.



Czego dowiesz się na szkoleniu:

- Czym jest asertywność i jak nie mylić jej z agresywnym stawianiem granic?
- Znajomość i wyrażanie własnych potrzeb kluczem do asertywnych zachowań – jak poznać te potrzeby, jak o nie dbać, jak o nich mówić, by zostały właściwie zrozumiane.
- Wyrażanie krytyki i niezadowolenia w taki sposób, aby nie stracić relacji – jak formułować komunikat negatywny, jak formułować prośbę o zmianę zachowania, by zwiększyć prawdopodobieństwo jej spełnienia.
- Reagowanie na krytykę uzasadnioną i nieuzasadnioną.
- Odmawianie innym w taki sposób, aby zrozumieli nasze intencje i byśmy zachowali partnerskie relacje.
- Asertywne przyjmowanie uznania – czyli jak przyjmować feedback, aby czuć się naprawdę docenioną.



Co zyska Twój pracodawca?

Asertywność zapobiega wypaleniu zawodowemu i zwiększa zadowolenie z pracy. Powoduje to wzrost efektywności pracownika i jego zaangażowania.

- asertywny pracownik w pierwszej kolejności dba o interesy pracodawcy
- jest otwarty na nowe relacje biznesowe, co może przełożyć się na realne zyski firmy
- asertywny pracownik potrafi wyznaczyć priorytety i zadbać o ich realizację
- asertywny pracownik chętniej podzieli się trudnościami ze swoim przełożonym

PROGRAM

9:00 Rejestracja Uczestników i poranna kawa

9:30 ASERTYWNOŚĆ W PIGUŁCE

- Szacunek do siebie oraz szacunek do innych jako podstawa budowania partnerskich relacji w biznesie
- Czym jest asertywność i jak nie mylić jej z agresywnym stawianiem granic
- Co ma wspólnego asertywność w biznesie z autentycznością i dlaczego się opłaca

10:30 Przerwa na kawę

10:45 ZNAJOMOŚĆ I WYRAŻANIE WŁASNYCH POTRZEB KLUCZEM DO ASERTYWNYCH ZACHOWAŃ W BIZNESIE

- Identyfikacja kluczowych potrzeb własnych w relacjach biznesowych
- Odkrycie strategii, dzięki którym zaspokajamy swoje potrzeby w relacjach w pracy – weryfikacja strategii konstruktywnych i niekonstruktywnych

11:30 WYRAŻANIE KRYTYKI I NIEZADOWOLENIA W TAKI SPOSÓB, ABY NIE STRACIĆ RELACJI BIZNESOWYCH

- Przypomnienie struktury konstruktywnego komunikatu negatywnego.
- Rozróżnianie faktów od opinii i interpretacji jako klucz do budowania porozumienia w pracy
- Wyrażanie próśb i oczekiwań w taki sposób, aby zwiększyć prawdopodobieństwo ich spełnienia. Kontrakt w biznesie

12:30 Przerwa na lunch

13:15 REAGOWANIE NA KRYTYKĘ UZASADNIONĄ I NIEUZASADNIONĄ

- Rozróżnienie krytyki uzasadnionej vs nieuzasadnionej
- Konstruktywne reagowanie w sytuacji krytyki uzasadnionej – jak zachować się asertywnie i nie stracić relacji biznesowej
- Słowa – klucze w reagowaniu na krytykę nieuzasadnioną – jak asertywnie zachować się w sytuacji zarzutów np. ze strony klienta lub partnera biznesowego

14:00 ODMAWIANIE INNYM

- Formuła skutecznej odmowy
- Słowa – klucze w odmawianiu, które pozwolą zachować dobre relacje w biznesie

15:00 Przerwa na kawę

15:15 ASERTYWNE PRZYJMOWANIE UZNANIA – CZYLI JAK PRZYJMOWAĆ FEEDBACK, ABY CZUĆ SIĘ PRAWDZIWIE DOCENIONĄ

- 5 rzeczy, które robimy, aby nas nie doceniano w pracy
- Konstruktywne sposoby reagowania na wyrazy uznania płynące od szefa, współpracowników, klientów

16:15 Zakończenie szkolenia i wręczenie Uczestnikom certyfikatów

NATALIA PIASECKA

Trainings Organization Specialist
Trainings Department
T: +48 22 379 29 40
e-mail: n.piasecka@mmcpolska.pl

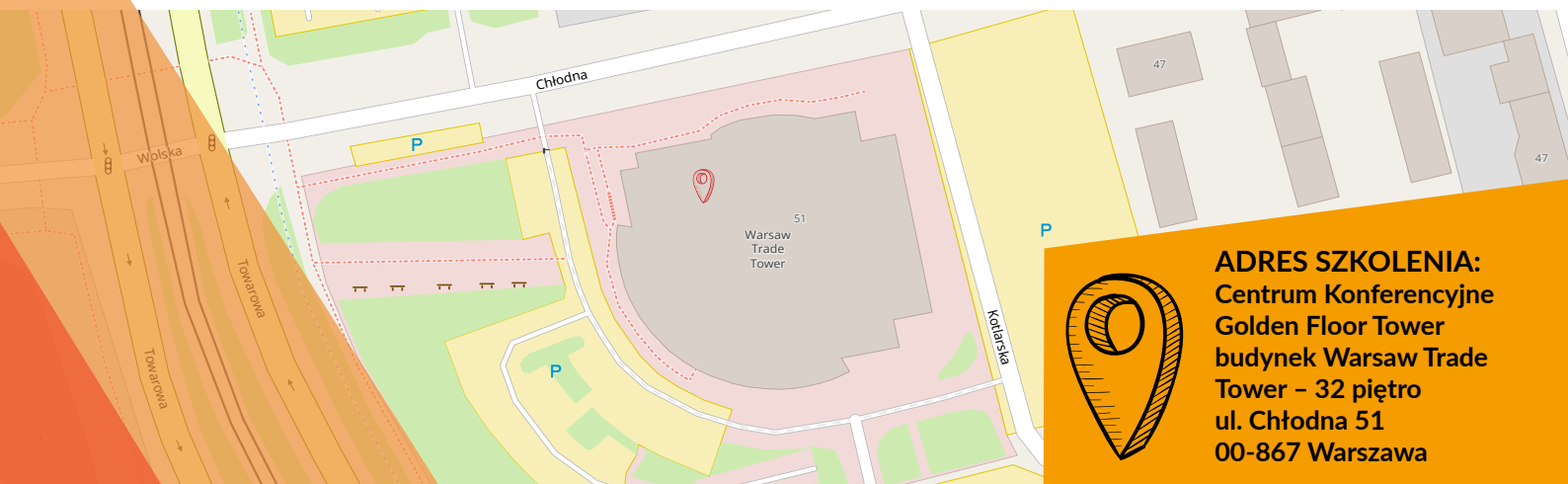


Wymagane od uczestników szkolenia:

Aby szkolenie było efektywne Uczestnicy są proszeni o zapoznanie się z 3 materiałami video udostępnianymi na platformie szkoleń online:

- Lekcja video 1 – Porozumieć się z innymi – czas: 23 minuty
- Lekcja video 2 – Konstruktywne reagowanie w sytuacjach trudnych – 13 minut
- Lekcja video 3 – Wyrażanie krytyki – 21 minut

Treści z materiałów online będą przypomniane na szkoleniu, jednak program zakłada ich znajomość przez Uczestników. W innym przypadku nie jest możliwe zrealizowanie tak bogatego materiału i PRZEĆWICZENIA konkretnych technik na sali szkoleniowej.



ADRES SZKOLENIA:
Centrum Konferencyjne
Golden Floor Tower
budynek Warsaw Trade
Tower – 32 piętro
ul. Chłodna 51
00-867 Warszawa

ORGANIZATOR



MMC Polska jest niezależnym organizatorem spotkań biznesowych w Polsce. Spółka organizuje szkolenia, warsztaty oraz konferencje dedykowane specjalistom, kadry menadżerskiej oraz zarządom wiodących firm w Polsce. Szkolenia i warsztaty prowadzone są przez znanych praktyków, ekspertów posiadających wieloletnie doświadczenie w swojej branży. Konferencje mają charakter międzynarodowy, skupiają pełną reprezentację rynku, zarówno firm, jak i administracji centralnej i regulatora. MMC Polska organizuje również szkolenia zamknięte w pełni dopasowane do potrzeb klientów. Efektem organizowanych wydarzeń jest podniesienie kwalifikacji pracowników, zdobycie wiedzy praktycznej oraz zwiększenie przewagi konkurencyjnej. Współpracujemy m.in. z: Orange, T-Mobile, Play, Polkomtel, PKN ORLEN S.A., PGNiG, Tauron Polska Energia, Hawe SA, Emitel, KPMG, PwC, E&Y, Deloitte, UKE, URE, KNF, PKO BP, PEKAO SA, PZU, NBP, Asseco Poland, Intel, Comarch. W skład Grupy MMC Polska wchodzi: MM Conferences S.A., MMC Szkolenia, MMC Academy, MMC Events oraz MMC Design.

PATRON MEDIALNY