

Asertywna obsługa "trudnego klienta" z treningiem antystresowym.

Informacje o usłudze

Czy usługa może być dofinansowana?	Tak
Sposób dofinansowania	<ul style="list-style-type: none">wsparcie dla przedsiębiorców i ich pracowników
Rodzaj usługi	Usługa szkoleniowa
Podrodzaj usługi	Usługa szkoleniowa
Dostępność usługi	Otwarta

Numer usługi		2020/01/24/44020/520616	
Cena netto	3 200,00 zł	Cena brutto	3 200,00 zł
Cena netto za godzinę	200,00 zł	Cena brutto za godzinę	200,00
Usługa z możliwością dofinansowania		Tak	
Liczba godzin usługi		16	
Termin rozpoczęcia usługi	2020-06-06	Termin zakończenia usługi	2020-06-07
Termin rozpoczęcia rekrutacji	2020-01-24	Termin zakończenia rekrutacji	2020-06-05
Maksymalna liczba uczestników		14	
Kategoria główna KU		Zarządzanie i organizacja	
Podstawa uzyskania wpisu w zakresie świadczenia usług współfinansowanych		Certyfikaty: Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0	
Czy usługa pozwala na uzyskanie kwalifikacji lub części kwalifikacji zarejestrowanych w ZRK?		Nie	
Czy usługa pozwala na uzyskanie kwalifikacji innych niż kwalifikacje zarejestrowane w ZRK?		Nie	

Czy usługa prowadzi do nabycia kompetencji?

Tak

Informacje o podmiocie świadczącym usługę

Nazwa podmiotu		PROGRANT Monika Ataniel	
Osoba do kontaktu	Monika Ataniel	Telefon	+48 607 673 653
E-mail	ataniel.monika@gmail.com		

Cel usługi

Cel edukacyjny

Celem usługi jest poprawienie skuteczności działania w przypadku kontaktu z klientem a szczególności tzw. „trudnym klientem”. Skuteczne asertywne reagowanie ma dwa komponenty: zachowanie i stan emocjonalny podczas reagowania. Sposób wchodzenia w relacje z innymi regulowany jest przez normy kulturowe i obyczajowe, które nie zawsze pozwalają na skuteczne reagowanie i uzyskanie obopólnej korzyści. Może to skutkować zwiększeniem poziomu stresu czy też wypaleniem zawodowym. Trening asertywności pozwala na skuteczne reagowanie bez naruszania praw osób uczestniczących w relacji. Podczas szkolenia uczestnik uzyska wiedzę na temat mechanizmów psychologicznych, w wyniku, których powtarzamy nieskuteczne i niesatysfakcjonujące zachowania oraz pozna sposoby ich zmiany. Aby zachowanie było satysfakcjonujące, niezbędna jest reedukacja przykrych emocji, które pojawiają się, gdy jesteśmy atakowani. Uczestnicy szkolenia uzyskają wiedzę na temat mechanizmu przeżywania stresu a także sposobów jego redukowania. Podczas warsztatów uczestnicy będą trenowali zachowania asertywne, co pozwala na wzrost umiejętności prowadzenia asertywnej rozmowy, reagowania na krytykę i radzenia sobie z własnymi emocjami. Trening zachowań asertywnych połączony będzie z redukowaniem stresu. Nabycie umiejętności asertywnego reagowania bez odczuwania przykrych konsekwencji emocjonalnych, zwiększa gotowość do właściwego reagowania, czyli nasze kompetencje społeczne. Po zakończonym treningu uczestnik powinien rozpoznać przebieg relacji, w sytuacji trudnej dopasować właściwą technikę asertywnego reagowania i skutecznie ją zastosować.

Szczegółowe informacje o usłudze

Ramowy program usługi

Moduł 1 (dzień 1) – 8 godzin

1. Zapoznanie się uczestników – nawiązanie relacji, integracja grupy.
2. Wstępna diagnoza obszaru nieasertywności, kwestionariusz asertywności i samoocena uczestników.
3. Wprowadzenie teoretyczne dotyczące mechanizmów psychologicznych przebiegających w procesie komunikowania się.
4. Prezentacja przez uczestników w formie psychodramy kłopotliwych aspektów relacji z klientami.
5. Identyfikacja sytuacji stresogennych, wymiana doświadczeń na temat przeżywania stresu.
6. Wprowadzenie teoretyczne opisujące mechanizm przeżywania stresu, konsekwencje

fizjologiczne i psychologiczne utrzymującego się napięcia.

7. Praktyczne doświadczanie wybranych technik redukcji stresu, znajdowanie indywidualnych preferencji i optymalizowanie technik relaksacyjnych.

Moduł 2 (dzień 2) – 8 godzin

1. Wprowadzenie do teorii zachowań asertywnych, psychospołeczne uwarunkowania powtarzania zachowań dysfunkcyjnych.
2. Trening wybranych asertywnych obron, reagowania na krytykę i atak, dobór właściwych technik asertywnych do określonej sytuacji.
3. Rozpoznawanie sytuacji, w których jesteśmy odpowiedzialni za problem relacyjny – asertywne przyznanie się do błędu czy niekompetencji, unikanie gier psychologicznych.
4. Trening uniwersalnych zachowań asertywnych przydatnych w sytuacjach trudnych do szybkiej oceny, wyrabianie nawyku asertywnego reagowania niezależnie od definicji sytuacji problemowej.
5. Udzielenie wsparcia osobie w trudnej sytuacji psychologicznej – trening uważności w relacjach interpersonalnych.
6. Podsumowanie treningu, wymiana informacji zwrotnych.

Szkolenie skierowane jest do pracowników wszystkich szczebli organizacyjnych w firmie, bowiem rozwija umiejętności wpływające na poprawę kontaktów międzyludzkich zarówno na linii pracownik - klient jak i pracownik - pracownik.

W trakcie szkolenia zostaną przeprowadzone pre/post testy, które pozwolą określić poziom przyswojonej wiedzy.

Efekty usługi (produkty), efekty uczenia się/kształcenia

Po szkoleniu uczestnik rozpoznaje rodzaj problemu relacyjnego, dobiera najbardziej adekwatne mechanizmy działania, konsekwentnie i sprawnie je realizuje. Efektem psychologicznym szkolenia jest zwiększenie poczucia zadowolenia z własnego reagowania, zwiększenie gotowości do uczestniczenia w trudnych sytuacjach relacyjnych, zmniejszenie tendencji ucieczkowych w trudnych sytuacjach. Po ekspozycji społecznej, uczestnik warsztatów potrafi w konstruktywny sposób zredukować stres przez właściwe zachowania i trening relaksacyjny.

Grupa docelowa

Szkolenie dedykowane jest dla przedsiębiorców i ich pracowników, którzy w swojej pracy mają bezpośredni kontakt z klientami i chcą podnieść swoje kompetencje w zakresie asertywnej komunikacji oraz radzenia sobie ze stresem związanym z procesem obsługi klienta. W szkoleniu mogą także wziąć udział pozostałe osoby, które chcą rozwijać swoje umiejętności asertywnej komunikacji.

Harmonogram

LP	Przedmiot / Temat zajęć	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
----	-------------------------	-----------------------	---------------------	---------------------	---------------

LP	Przedmiot / Temat zajęć	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1	Zapoznanie się uczestników – nawiązanie relacji, integracja grupy. Wstępna diagnoza obszaru nieasertywności, kwestionariusz asertywności i samoocena uczestników.	2020-06-06	08:00	09:45	1:45
2	Przerwa kawowa	2020-06-06	09:45	10:00	0:15
3	Wprowadzenie teoretyczne dotyczące mechanizmów psychologicznych przebiegających w procesie komunikowania się. Prezentacja przez uczestników w formie psychodramy kłopotliwych aspektów relacji z klientami.	2020-06-06	10:00	12:00	2:00
4	Przerwa obiadowa	2020-06-06	12:00	12:30	0:30
5	Identyfikacja sytuacji stresogennych, wymiana doświadczeń na temat przeżywania stresu. Wprowadzenie teoretyczne opisujące mechanizm przeżywania stresu, konsekwencje fizjologiczne i psychologiczne utrzymującego się napięcia.	2020-06-06	12:30	14:30	2:00
6	Przerwa kawowa	2020-06-06	14:30	14:54	0:24
7	Praktyczne doświadczenia wybranych technik redukcji stresu, znajdowanie indywidualnych preferencji i optymalizowanie technik relaksacyjnych.	2020-06-06	14:45	16:00	1:15
8	Wprowadzenie do teorii zachowań asertywnych, psychospołeczne uwarunkowania powtarzania zachowań dysfunkcyjnych. Trening wybranych asertywnych obron, reagowania na krytykę i atak, dobór właściwych technik asertywnych do określonej sytuacji.	2020-06-07	08:00	09:45	1:45
9	Przerwa kawowa	2020-06-07	09:45	10:00	0:15

LP	Przedmiot / Temat zajęć	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
10	Trening wybranych asertywnych obron, reagowania na krytykę i atak, dobór właściwych technik asertywnych do określonej sytuacji. Rozpoznawanie sytuacji, w których jesteśmy odpowiedzialni za problem relacyjny – asertywne przyznanie się do błędu czy niekompetencji, unikanie gier psychologicznych.	2020-06-07	10:00	12:00	2:00
11	Przerwa obiadowa	2020-06-07	12:00	12:30	0:30
12	Trening uniwersalnych zachowań asertywnych przydatnych w sytuacjach trudnych do szybkiej oceny, wyrabianie nawyku asertywnego reagowania niezależnie od definicji sytuacji problemowej.	2020-06-07	12:30	14:30	2:00
13	Przerwa kawowa	2020-06-07	14:30	14:45	0:15
14	Udzielenie wsparcia osobie w trudnej sytuacji psychologicznej – trening uważności w relacjach interpersonalnych. Podsumowanie treningu, wymiana informacji zwrotnych.	2020-06-07	14:45	16:00	1:15

Osoby prowadzące usługę

Imię i nazwisko	Zbigniew Wieczorek
Obszar specjalizacji	Pedagogika, socjologia, psychoterapia, komunikacja społeczna, trening asertywności, umiejętności społecznych, radzenie sobie z sytuacjami problemowymi.

Doświadczenie zawodowe	Wykładowca, trener i tutor akademicki, dwie kadencje pełnienia funkcji Prodziekana ds. Studenckich. Od 1995 r. praca w Wyższej Szkole Pedagogicznej w Częstochowie, aktualnie Uniwersytecie Humanistyczno - Przyrodniczym im. Jana Długosza w Częstochowie na Wydziale Pedagogicznym, obecnie w Zakładzie Psychoprofilaktyki. Autor wielu publikacji naukowych z obszaru budowania zmiany osobistej i wykorzystania technik psychoterapeutycznych w praktyce pedagogicznej i codziennym życiu. Członek stowarzyszenia Polski Instytut Mediacji i Integracji Społecznej - w ramach działalności stowarzyszenia od 2009 r. prowadzone warsztaty komunikacji społecznej, asertywności, korzystania z technik terapeutycznych (dla różnych grup docelowych).
Doświadczenie w świadczeniu tego typu usług	Warsztaty komunikacji, asertywności, wykorzystania technik terapeutycznych prowadzone od 1995 r. dla studentów, nauczycieli, wykładowców akademickich, tutorów, członków organizacji pozarządowych, pracowników samorządowych, pracowników przedsiębiorstw i przedsiębiorców. Dodatkowo: Techniki pracy z rodziną z wybranych modeli terapii krótkoterminowych (w ramach szkolenia otwartego „Asystent Rodziny”) - cyklicznie od 2010 do 2018; Komunikacja interpersonalna (w ramach szkolenia otwartego „Asystent Rodziny”) - cyklicznie od 2012 do 2018; Warsztaty szkoleniowe w związku z tworzeniem uchwały dotyczącej konsultacji społecznych, 2010 (razem z Urzędem Miasta Częstochowy); Warsztaty szkoleniowe w związku z tworzeniem uchwały dotyczącej budżetu partycypacyjnego, 2013; projektowanie celów i działań w przestrzeni lokalnej z uwzględnieniem budżetu obywatelskiego, aktywizacja i animacja społeczności lokalnej, poszukiwanie i pozyskiwanie sojuszników do działań i wykorzystanie mediów (lokalnych, społecznościowych) do promocji działań lokalnych, mediacje i negocjacje, szkolenia dla lokalnych liderów, wystąpienia publiczne, projektowanie materiałów graficznych oraz redagowanie tekstów informacyjno - promocyjnych - 2017 r.

<p>Wykształcenie</p>	<p>Pedagog społeczny, magisterium WSP w Częstochowie z obszaru analizy transakcyjnej, doktorat WNS Uniwersytetu Śląskiego w Katowicach z obszaru socjologii komunikacji. Ukończone szkolenia: Studium Pomocy Psychologicznej – Polskie Towarzystwo Psychologiczne, Instytut Psychologii Zdrowia (250 godz.); Radzenie sobie ze stresem, prof. Lucyna Golińska – superwizor PTP, master NLP (20 godz.); Trening asertywności - prof. Lucyna Golińska – superwizor PTP, master NLP (48 godz.); Minimum psychiatrii wieku rozwojowego, Wojewódzki Szpital Neuropsychiatryczny im. dr Emila Cyrana w Lublińcu (30 godz.); Praktyk NLP, Instytut Edukacji Engram (90 godz.); Porozumienie bez przemocy, Polskie Towarzystwo Psychologiczne (15 godz.); Podejście skoncentrowane na rozwiązaniach – poziom podstawowy (74 godz.); Podejście skoncentrowane na rozwiązaniach – poziom zaawansowany (150 godz.); Studia podyplomowe – Innowatyka – WSB NLU Nowy Sącz (240 godz.); Studia podyplomowe - Menedżer projektów badawczych – WSEI Lublin; AT 101 - Brytyjskie Towarzystwo Analizy Transakcyjnej (UKATA); AT 202 – Szkolenie dodatkowe z obszaru Analizy Transakcyjnej.</p>
----------------------	--

Lokalizacja usługi

<p>Adres: mjr. Wrzoska 35 42-253 Złoty Potok, woj. śląskie</p> <p>Szczegóły miejsca realizacji usługi: Hotel Kmicic Belvedere & SPA</p>	<p>Warunki logistyczne:</p>
---	-----------------------------