

## Budowanie asertywnej postawy w dziekanacie i sekretariacie uczelni

### Program

#### CEL SZKOLENIA

Szkolenie ma na celu nabycie umiejętności asertywnej odmowy, opinii, prośby i postawy. Nabycie postawy asertywnej w pracy z klientem roszczeniowym. Poznanie technik stosowanych w asertywności. Przekazanie podstawowej wiedzy na temat postawy asertywnej. Analiza zachowań trudnego klienta w kontekście postawy asertywnej. Poznanie technik wzmacniających zachowanie asertywne.

#### PROGRAM SZKOLENIA

##### 1. Czym jest a czym nie jest asertywność w sytuacjach m.in. zawodowych:

- a. asertywność - podstawowe pojęcia,
- b. komunikat typu „Ja”,
- c. schemat asertywnej odmowy.

##### 2. Sztuka zarządzania rozmową:

- a. asertywność a agresja,
- b. wskazanie na zachowania agresywne, bierne i asertywne w relacji pracownik uczelni -klient,
- c. techniki asertywności.

##### 3. Budowanie asertywnej postawy w dziekanacie i sekretariacie:

- a. asertywność w pracy z klientem - najważniejsze elementy,
- b. techniki asertywności wykorzystywane w pracy z trudnym klientem,
- c. techniki radzenia sobie z presją i manipulacją klienta,
- d. asertywne odmawianie współpracownikom,
- e. reagowanie na różne formy krytyki,
- f. zapobieganie trudnym sytuacjom, czyli sposoby sprawnej obsługi głównych typów klientów/studentów.

##### 4. Podsumowanie szkolenia i konsultacje indywidualne z Trenerem.

#### ADRESACI:

Szkolenie adresowane przede wszystkim do pracowników administracji uczelni wyższych, którzy na co dzień pracują z trudnym, roszczeniowym klientem oraz dla wszystkich pozostałych osób, które chcą wzmocnić swoją postawę asertywną.

Metody pracy – mini wykład, dyskusje, opisy przypadków, ćwiczenia oparte na własnym doświadczeniu – indywidualne.

### Prowadzący

Zajęcia prowadzi **Karolina Szot** – psycholog kliniczny, absolwentka Uniwersytetu Gdańskiego i Gdańskiego

Uniwersytetu Medycznego. Certyfikowany psychoterapeuta poznawczo-behawioralny (certyfikat nr 408), terapeuta systemowy – szkolenie przy WTTS. Ukończyła podyplomowe studia z psychologii klinicznej, szereg kursów w zakresie terapii psychologicznej ze spektrum zaburzeń lękowych, depresyjnych, par i uzależnień. Rozwija warsztat terapeutyczny i szkoleniowy, aby odpowiadał na konkretne problemy, dlatego łączy elementy różnych nurtów szczególnie terapii behawioralnych, poznawczych w tym Racjonalnej Terapii Zachowania, Dialektyczno-Behawioralnej Terapii zaburzenia borderline, Terapii Akceptacji i Zaangażowania oraz terapii systemowych. Obecnie w trakcie szkolenia certyfikacyjnego w terapii schematów. Jest członkiem Polskiego Towarzystwa Terapii Poznawczo-Behawioralnej należącego do European Association for Cognitive and Behavioural Therapies (EABCT) i Polskiego Towarzystwa Badań nad Stresem. W nuncie poznawczo-behawioralnym specjalizuje się w zaburzeniach nastroju, zaburzeniach odżywiania oraz zaburzeniach lękowych i depresyjnych. Swoją pracę poddaje stałej superwizji. Pracuje zgodnie z zasadami Kodeksu Etycznego Terapeuty Poznawczo-Behawioralnego. Do diagnozy zaburzeń klinicznych w tym zaburzeń osobowości, stosuje testy SCID I i SCID II wg klasyfikacji chorób psychicznych. Od wielu lat prowadzi szkolenia w placówkach medycznych, opiekuńczych, oświatowych i mundurowych z zakresu szeroko rozumianego stresu, wypalenia zawodowego, RTZ, obsługi trudnego klienta, profilaktyki zdrowia psychicznego, cyberprzemocy i wielu innych. Prelegentka konferencji z zakresu zdrowia psychicznego i przemocy domowej.

## Termin i miejsce

<b>Lokalizacja</b>	szkolenie online
<b>Termin</b>	2022-08-26
<b>Godziny</b>	09:00:00 - 15:00:00
<b>Cena za osobę</b>	450.00 PLN netto, 553.50 PLN brutto

## Cena zawiera

**Cena promocyjna 450 zł netto obowiązuje tylko w miesiącu sierpniu.**

**Sprzęt niezbędny do wzięcia udziału w szkoleniu:**

- laptop/tablet/telefon komórkowy
- stabilne łącze internetowe

Gwarantujemy:

- materiały i Certyfikat w wersji elektronicznej
- merytoryczne szkolenie,
- możliwość zadawania pytań w czasie zajęć za pośrednictwem chatu lub połączenia video,
- pełne wsparcie techniczne, w tym pomoc zdalną przy konfiguracji urządzenia, na którym będą Państwo uczestniczyć w szkoleniu online.

## Warunki uczestnictwa

**Warunki uczestnictwa:**

- Prosimy o wypełnienie [Formularza rejestracyjnego](#).
- Wypełnienie formularza rejestracyjnego jest równoznaczne ze zgłoszeniem i akceptacją [Regulaminu](#).
- W ciągu 24 godzin wyślemy Państwu wiadomość z potwierdzeniem przyjęcia zgłoszenia.
- W przypadku braku takiej wiadomości, prosimy o kontakt z Biurem Obsługi Klienta.
- Potwierdzenie organizacji szkolenia prześlemy na adres e-mail podany w formularzu:
  - najpóźniej na 7 dni przed szkoleniem (szkolenia stacjonarne)
  - najpóźniej na 3 dni przed szkoleniem (szkolenia online)
- Warunkiem uczestnictwa w szkoleniu jest dokonanie wpłaty na konto organizatora na podstawie otrzymanej

faktury pro forma.

- Numer rachunku bankowego: **mBank 88 1140 2004 0000 3302 7511 5949**

### Warunki techniczne dla szkoleń online

- Chcąc uczestniczyć w szkoleniu online na platformie Google Meet, uczestnik we własnym zakresie powinien zapewnić sobie sprzęt i oprogramowanie niezbędne do udziału w szkoleniu tj.:
  - laptop/tablet/telefon komórkowy z głośnikiem i mikrofonem,
  - szerokopasmowe połączenie z Internetem,
  - kamera internetowa (wbudowana lub podłączana przez USB).
- Uwaga: inne urządzenia, na przykład kamery wirtualne, mogą nie działać z Google Meet.
- Do obsługi wideo w jakości HD wymagany jest procesor Intel drugiej generacji i3/i5/i7 2,2 GHz, odpowiednik firmy AMD lub lepszy,
- aktualną wersję systemu operacyjnego (Apple® macOS®, Microsoft® Windows®, Chrome OS, Ubuntu® i inne dystrybucje systemu Linux® oparte na Debianie),
- aktualną wersję przeglądarki (Chrome, Mozilla® Firefox®, Microsoft® Edge®, Apple® Safari®) **WAŻNE!** Microsoft Internet Explorer® 11 nie zapewnia pełnej obsługi Meet. Lepiej korzystać z przeglądarki Microsoft Edge. Jeśli chcesz używać Hangouts w przeglądarce Internet Explorer, musisz zainstalować wtyczkę do Meet. Pobierz i zainstaluj najnowszą wersję wtyczki Google Video Support Plugin.



Zeskanuj kod smartfonem, dzięki temu będziesz mógł oznaczyć miejsce szkolenia na mapie oraz dodać wydarzenie do kalendarza. (Na telefony z systemem Android polecamy program Google Calendar lub QR Droid Private)