

Szkolenie z kompetencji miękkich:

Optymalizowanie relacji z klientem wewnętrznym w uczelni wyższej

dla pracowników administracyjnych/specjalistów z Uniwersytetu Mikołaja Kopernika w Toruniu; Uniwersytetu Humanistycznospołecznego SWPS w Warszawie; Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie; Akademii Leona Koźmińskiego w Warszawie; Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza w Poznaniu; Politechniki Gdańskiej i innych realizowanych w ramach programu Ministerstwa Nauki i Szkolnictwa Wyższego 'DIALOG' pn. „Niewidoczni, niebędący, niezbędni. Administracja uczelni na rzecz doskonałości naukowej”, nr umowy 0028/2019.

Cel szkolenia:

celem szkolenia jest nabycie przez uczestników umiejętności budowania relacji sprzyjających porozumieniu i współpracy z innymi pracownikami bądź studentami uczelni, przy wykorzystaniu technik komunikacyjnych, technik radzenia sobie z emocjami oraz technik profesjonalnego i podtrzymującego relację stawiania granic, co przekładać się będzie na większą efektywność i lepszą organizację pracy w strukturach administracji uczelni wyższych oraz wyższą jakość współpracy pracowników administracji z pracownikami naukowymi.

Program szkolenia:

1) Komunikacja jako główne narzędzie budowania relacji

- proces komunikacji jako transakcja, główne punkty krytyczne procesu i sposoby ich unikania
- narzędzia usprawniające komunikację: parafraza intencji, precyzowanie, pytania otwarte i zamknięte, prośby o powtórzenie
- korzyści ze świadomej komunikacji i odszukanie osobistej motywacji do jej stosowania

2) Profesjonalne stawianie granic w relacji z Klientem

- charakterystyka postaw (zachowań, myśli i emocji) względem innych ludzi (uległej, dominującej, manipulacyjnej, asertywnej) i konsekwencje ich stosowania
- procedura asertywnej obrony w sytuacji zawodowej: określanie granic przy jednoczesnym utrzymywaniu sytuacji „win-win”
- profesjonalne stosowanie „komunikatów typu Ja” jako sposób na podtrzymanie pozytywnej relacji

3) Zarządzanie emocjami własnymi i innych w sytuacji zawodowej

- klasyczna koncepcja inteligencji emocjonalnej (D.Goleman) i sposoby jej wykorzystania do budowania relacji
- techniki radzenia sobie z różnymi stanami emocjonalnymi, w tym zarządzanie sobą w złości i rozróżnienie złości od agresji

4) Indywidualny Plan Działania: określenie własnych obszarów do rozwoju oraz zaplanowanie wykorzystania konkretnych technik.

Metody szkolenia:

praca zespołowa (przywoływanie doświadczeń), scenki w zespołach ćwiczebnych, praca indywidualna i in. Szkolenie ma mieć charakter teoretyczno-warsztatowy. Podczas szkolenia Uczestnicy poznają zagadnienia teoretyczne, a następnie zdobyta wiedza będzie uzupełniona zajęciami praktycznymi połączonymi z aktywnym udziałem Uczestników szkolenia.

Uzyskane efekty:

1) Efekty na poziomie wiedzy:

- Uczestnik będzie rozumiał złożoność procesu komunikacji, pozna możliwe bariery.
- Uczestnik będzie rozumiał pojęcie postawy asertywnej i wiedział, czym różni się ona od innych możliwych postaw względem ludzi i jakie daje korzyści.
- Uczestnik będzie rozumiał pojęcie inteligencji emocjonalnej i jej znaczenie dla radzenia sobie z emocjami w relacjach interpersonalnych.
- Uczestnik będzie wiedział, jak wprowadzić nabyte umiejętności w realia własnego

2) Efekty na poziomie umiejętności:

- Uczestnik będzie umiał zastosować technikę parafrazy, precyzowania, powtórzenia oraz odpowiedni rodzaj pytania w zależności od bariery komunikacyjnej, którą napotka.
- Uczestnik będzie umiał przeciwstawić się oczekiwaniom w sposób podtrzymujący relację, poprzez wykorzystanie procedury asertywnej obrony oraz stosowanie „komunikatów typu Ja”.

Proponowane terminy realizacji szkolenia (5 edycji):

- 28.04.2021 (środa)
- 7.06.2021 (poniedziałek)
- 3.09.2021 (piątek)
- 20.01.2022 (czwartek)
- 7.03.2022 (poniedziałek)

Szkolenia będą odbywały się w trybie zdalnym w dni robocze w godzinach 8.00-15.00 (8 h godz.)

Program szkolenia finansowany w ramach programu Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego pod nazwą „Dialog” w latach 2019-2022