

Szkolenie z kompetencji miękkich:

**Techniki radzenia sobie w sytuacjach trudnych interpersonalnie**

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 profesjonalnego i rozwojowego reagowania w trudnych sytuacjach związanych z interakcją z innymi ludźmi, jak agresja, manipulacja i komunikacja z osobą zaburzoną, 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) Agresja, unikanie, manipulacja – katalog sytuacji trudnych w pracy z ludźmi i psychologiczne techniki radzenia sobie z nimi (z wykorzystaniem klasycznych technik komunikacji jak parafraza czy klaryfikacja, technik pozytywnej komunikacji i komunikacji asertywnej)
- 2) Zasady komunikacji z osobą zaburzoną
  - kluczowe symptomy zaburzeń psychicznych
  - techniki prowadzenia/kończenia rozmowy z osobą zaburzoną
  - procedura reagowania w sytuacji nasilenia objawów zaburzeń/objawów psychotycznych u rozmówcy/współpracownika
  - podstawowe zasady zachowania się w sytuacji kryzysowej (np. wtargnięcie osoby zaburzonej do biura itp)
- 3) Radzenie sobie z samym sobą w sytuacji trudnej:
  - jak radzić sobie z napięciem, obniżonym nastrojem, presją itp. (techniki relaksacyjne oddechowe i poznawcze, techniki energetyzujące)
- 4) Stworzenie własnej „bazy zwrotów kryzysowych”: „co będę mówić w najtrudniejszych dla mnie sytuacjach”, w schemacie: sytuacja – stały element mojej odpowiedzi.

Metody szkolenia:

praca zespołowa (przywoływanie doświadczeń), scenki w zespołach ćwiczebnych, praca indywidualna i in. 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 znał podstawowe symptomy zaburzeń psychicznych.
  - Uczestnik będzie znał procedurę reagowania w sytuacji kryzysowej.
- 2) Efekty na poziomie umiejętności:
  - Uczestnik będzie umiał zastosować odpowiednie zwroty i/lub techniki do odpowiedniej sytuacji trudnej interpersonalnie.
  - Uczestnik będzie umiał zastosować techniki relaksacyjne, energetyzujące.
  - Uczestnik będzie umiał przyporządkować odpowiednią reakcję werbalną do odpowiedniej sytuacji trudnej występującej podczas dnia pracy.

Proponowane terminy realizacji szkolenia (4 edycje):

- 10.05.2021 (poniedziałek)
- 18.06.2021 (piątek)
- 29.11.2021 (poniedziałek)
- 18.02.2022 (piątek).

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