**Komunikacja: trudne sytuacje w biurze uczelni, czyli jak efektywnie porozumiewać się z klientami i współpracownikami**

|  |
| --- |
| **07.01.2021 r.** |
| Komunikacja interpersonalna w zespole. Rozróżnienie postawy asertywnej, uległej i agresywnej w kontekście komunikacji werbalnej i niewerbalnej. Asertywność i empatia w pracy zespołowej. Skuteczna komunikacja wg Modelu von Thuna – kwadrat komunikacyjny./wykład, praca w grupach/  Zasady poprawnej komunikacji: umiejętność przekazywania informacji zwrotnych.  Konstruktywna krytyka. Komunikat FUO i FUKO. Model Kanapki. Czteroetapowa Procedura stopniowania reakcji wg P. Butler  Zasady konstruktywnych zachowań podczas udzielania informacji zwrotnych: pozytywnych i negatywnych. 10 narzędzi przekazywania konstruktywnego feedbacku. |
| **08.01.2021 r.** |
| Konflikt w zespole - geneza powstawania konfliktów. Rodzaje konfliktów.  Strategie rozwiązywania konfliktów. Kwestionariusz radzenia sobie z konfliktem Thomas’a-  Kilmann’a. Destruktywni członkowie zespołu – jak sobie z nimi radzić?  Praca nad własnymi emocjami- umiejętność radzenia sobie z gniewem, poirytowaniem,  zachowaniami prowokacyjnymi i roszczeniowymi.  Praca nad własnymi emocjami- umiejętność radzenia sobie z gniewem, poirytowaniem,  zachowaniami prowokacyjnymi i roszczeniowymi.  / odgrywanie scenek, praca w podgrupach/ |

Szkolenie realizowane będzie w godzinach od 9:00 – 15:00 w formie zdalnej przez aplikację ZOOM.