



BIZNES & EDUKACJA W STOMATOLOGII
ROK ZAŁOŻENIA 2013

Przekuwamy potrzeby
w skuteczne rozwiązania

Asertywność i trudne sytuacje

Cel szkolenia:

Celem szkolenia jest pokazanie modelu komunikacji Nonviolent Communication (NVC) oraz zaprezentowanie jak za pomocą NVC konstruktywnie udzielać pozytywnej i negatywnej informacji zwrotnej, prosić o wsparcie i budować relacje oparte na współpracy, konstruktywnie odmawiać, konstruktywnie reagować na odmowę. Nonviolent Communication (NVC) to rewolucyjny model komunikacji oraz zmiany swoich negatywnych postaw stworzony przez Marshalla Rosenberga – amerykańskiego psychologa, psychoterapeuty i mediatora.

Grupa docelowa:

osoby pracujące w różnych zespołach.

Efekty Szkolenia:

Po szkoleniu Uczestnik posiada uporządkowaną wiedzę dotyczącą:

- psychologii komunikacji,
- nawyków komunikacyjnych zwiększających prawdopodobieństwo powstawania nieporozumień i konfliktów,
- nawyków komunikacyjnych negatywnie wpływających na atmosferę i chęć współpracy.
- modelu komunikacji Nonviolent Communication (NVC).

Po szkoleniu Uczestnik posiada następujące umiejętności:

- stosowania technik pracy z emocjami ułatwiających zachowanie spokoju w sytuacjach trudnych,
- wzmocnienia asertywności,
- stosowania technik komunikacji, pozwalających szybciej dochodzić do porozumienia.

Po szkoleniu Uczestnik ma kompetencje:

- konstruktywnego udzielania pozytywnej i negatywnej informacji zwrotnej,
- budowania relacji opartych na współpracy.

Ramowy program szkolenia:

1. Podstawy asertywności

- prawa asertywne
- ćwiczenie asertywności – bycie asertywnym, umiejętność kierowania rozmową i posiadania własnego zdania
- jak ćwiczyć bycie asertywnym na co dzień?



BIZNES & EDUKACJA W STOMATOLOGII
ROK ZAŁOŻENIA 2013

Przekuwamy potrzeby
w skuteczne rozwiązania

2. Trudne sytuacje w placówkach medycznych:

- rodzaje trudnych sytuacji,
- metody pracy z wymagającymi pacjentami,
- rozwiązywanie problemów.

3. Psychologia konfliktów:

- jawny i niejawny poziom konfliktu,
- wpływ sposobu komunikacji na tworzenie się konfliktów – błędy na poziomie treści i błędy na poziomie formy komunikatu (język dominacji),
- drabina konfliktu - ewolucja konfliktu oraz konstruktywne pracowanie z nim na różnych jego poziomach.

4. Psychologia komunikacji:

- model kwadratu komunikacyjnego Friedmana Schulz von Thuna - 4 sposoby słuchania i wyrażania komunikatów,
- komunikacja i emocje - czyli jak to, co mówimy wpływa na sposób myślenia, stany emocjonalne i zachowania innych ludzi,
- język dominacji - najczęstsze błędy komunikacyjne, które niszczą dobrą atmosferę w zespole, motywację pracowników i zaogniają konflikty (czynna i bierna agresja).

5. Konstruktywne radzenie sobie ze stresem w sytuacjach trudnych:

- inteligencja emocjonalna,
- konstruktywne i destruktywne metody pracy ze stresem,
- proces pracy ze stresem w oparciu o NVC – zachowanie spokoju w sytuacjach trudnych.

6. Stosowanie NVC w rozmowach z trudnym pacjentem:

- formułowanie próśb w oparciu o NVC,
- konstruktywne odmawianie wg NVC,
 - konstruktywne reagowanie na odmowę wg NVC,
 - konstruktywne dziękowanie wg NVC.

Ćwiczenia praktyczne na szkoleniu:

1. Ćwiczenie asertywności
2. Ćwiczenie wyrażania własnego zdania



BIZNES & EDUKACJA W STOMATOLOGII
ROK ZAŁOŻENIA 2013

Przekuwamy potrzeby
w skuteczne rozwiązania

3. Ćwiczenie prawidłowej postawy, tonu głosu i prezencji;
4. Ćwiczenie schematu rozmowy z pacjentem – trening sekwencyjny
5. Ćwiczenie zachęcania do innego lekarza, młodego lekarza, nowego lekarza;
6. Ćwiczenia rozmów o cenach dla usług tanich, średnio-drogich i drogich.