



**„ZARZĄDZANIE EMOCJAMI  
– TRENING ASERTYWNOŚCI, METODY REDUKCJI STRESU”  
Twoje emocje w kontakcie z klientem**

Pierwszy dzień warsztatów

8<sup>30</sup> – 9<sup>00</sup> Rejestracja

**WPROWADZENIE DO ASERTYWNOŚCI** - Obszary asertywności; Jak bardzo jestem asertywny?; Sztuka bycia asertywnym

**BUDOWANIE POSTAWY ASERTYWNEJ W KONTAKTACH Z KLIENTAMI** - Przekonania utrudniające zachowania asertywne; Typy problemów z asertywnością; Wewnętrzny głos „Dorosłego”

10<sup>30</sup> – 10<sup>45</sup> Przerwa na kawę i herbatę

**ŚWIADOMOŚĆ PRAW OSOBISTYCH W ŻYCIU PRYWATNYM I ZAWODOWYM** - Terytorium psychologiczne – pojęcie granic osobistych; Prawa osobiste w pracy i w domu; Pięć Praw Fensterheima

**ĆWICZENIE – „Moja mapa asertywności”** – określenie poziomu osobistych umiejętności zachowania asertywnego

13<sup>00</sup> – 13<sup>45</sup> Przerwa na obiad

**RÓŻNE ASPEKTY ASERTYWNOŚCI** - Przeszkody w uzyskiwaniu porozumienia; lekceważenie punktu widzenia rozmówcy / sprzeczności komunikacyjne / rozbieżne cele i interpretacje sytuacji / rady dla tych, którzy chcą być dobrze rozumiani

**ĆWICZENIE – „Przekonujący język ciała”** - ćwiczenie postawy, głosu, gestów i mimiki

- Jak mówić „nie”; obszary trudności w odmawianiu / jak mówić „nie” by brzmiało przyjaźnie
- Asertywne wyrażanie próśb; dlaczego próśby bywają nieskuteczne? / jak formułować asertywną prośbę?

**ĆWICZENIE – „Trening wyrażania uczuć pozytywnych”**

- Oceny – czyli krytyka i pochwały; kiedy warto wypowiadać krytykę / problemy z przyjmowaniem krytyki / co robić z nie konstruktywną krytyką / oddzielenie opinii od faktów / wyrażanie i przyjmowanie pochwał

**ĆWICZENIE – „Asertywna informacja zwrotna”** – udzielanie i przyjmowanie krytyki

- Wyrażanie własnych opinii, gdy są one sprzeczne z poglądami innych; jak dyskutować, gdy inni mają odmienne poglądy? / typowe błędy w wyrażaniu opinii / jak asertywnie wyrażać własne opinie?
- Jak zmieniać relacje, które są dla nas krzywdzące?; komunikaty JA i komunikaty TY / metody ustanawiania konstruktywnych relacji / hamowanie agresji, a problemy z wyrażaniem emocji / asertywna obrona przed gniewem i agresją

**ĆWICZENIE – „Asertywna autoprezentacja”** – otwarte wyrażanie swoich uczuć, opinii i potrzeb





---

## Drugi dzień warsztatów

---

8<sup>45</sup> – 9<sup>00</sup> Rejestracja.

### CZYM JEST STRES I JAKIE SĄ JEGO KONSEKWENCJE?

- Stres jako stan napięcia organizmu; Postawa życiowa vs poziom stresu; Kiedy stres mobilizuje do działania?

### IDENTYFIKACJA ŹRÓDEŁ STRESU W PRACY ZAWODOWEJ I ŻYCIU PRYWATNYM, CZYLI JAKIE SYTUACJE POWODUJĄ NASZE NAPIĘCIE?

- Czynniki stresogenne; Zawodowe i pozazawodowe źródła stresu; Diagnoza indywidualnych źródeł stresu; Skala znaczenia zjawisk społecznych

**ĆWICZENIE – „Na czym polega stres?”** – zrozumienie istoty stresu i czynników, które go powodują

---

10<sup>30</sup> – 10<sup>45</sup> Przerwa na kawę i herbatę

### OBJAWY STRESU, CZYLI PO CZYM POZNAĆ, ŻE JESTEŚMY POD WPŁYWEM STRESU?

- Reakcje fizyczne; Reakcje psychologiczne; Zmiany w zachowaniu

### TYPOWE REAKCJE NA STRES, CZYLI JAK FUNKCJONUJEMY W TRUDNYCH SYTUACJACH?

- Emocjonalne vs zadaniowe nastawienie do stresu; Strategia poznawcza; Strategia emocjonalna; Fantazje, myślenie życzeniowe; Współdziałanie z innymi

**ĆWICZENIE – „Redukcja stresu”** – zdefiniowanie typowych reakcji na stres **TEST NA POZIOM STRESU**

---

13<sup>00</sup> – 13<sup>45</sup> Przerwa na obiad

### SPOSOBY ZAPOBIEGANIA I RADZENIA SOBIE ZE STRESEM

- Zarządzanie emocjami w sytuacjach trudnych, czyli jak radzić sobie ze złością i innymi silnymi emocjami?
  - rola wyrażania emocji i odreagowywania napięcia
  - szybkie sposoby pozbywania się negatywnych emocji
  - wyrażanie emocji pozytywnych
  - psychosomatyczne konsekwencje obciążenia stresem
  - autodiagnoza indywidualnych obszarów zagrożeń

**ĆWICZENIE – „Zmniejszamy stres”** – ustalanie celu, który pomaga zmniejszyć stres oraz przeanalizować sposoby jego osiągnięcia **ĆWICZENIA – „Relaksacja przez oddychanie” / „Trening autogenny”** (oddychanie połączone z wizualizacją, rozluźnianie mięśni) / „Techniki wizualizacyjne, pomagające kreatywnie znajdować rozwiązania problemów”

- Wpływ kondycji psychofizycznej, czyli jak zadbać o siebie?
- Wiara w siebie i jej wpływ na poziom stresu

### EGZAMIN

---

15<sup>30</sup> – 16<sup>00</sup> Sesja pytań i zakończenie warsztatów, rozdanie certyfikatów

