



## „ASERTYWNA KOMUNIKACJA – stanowcze, ale łagodne załatwianie spraw” oferta szkolenia otwartego

Szkolenie przygotowuje do efektywnego rozwiązywania spraw i komunikowania się w oparciu o znajomość zasad skutecznej komunikacji, narzędzi komunikacji, sposobów komunikacji werbalnej i niewerbalnej, asertywność, radzenie sobie z presją, przyjmowanie krytyki oraz wyrażanie uczuć i opinii.

### Sposób pracy podczas szkolenia:

- ✓ przygotowujemy wraz z uczestnikami i pracujemy na zadaniach case study,
- ✓ pracujemy z zadaniami zespołowymi i indywidualnymi, po ich realizacji uczestnicy otrzymują informacje zwrotne, wnioski zapisane są na flipcharcie,
- ✓ przygotowujemy i zachęcamy do udziału w ćwiczeniach i symulacjach,
- ✓ moderujemy dyskusje grupowe,
- ✓ prowadzimy krótkie interaktywne wykłady,
- ✓ przygotowujemy i prezentujemy filmy edukacyjne,
- ✓ uczestnicy mogą się zdiagnozować wypełniając kwestionariusze i testy.

Uczestnicy poprzez **ćwiczenia i studia przypadków** uczą się i wyciągają wnioski, samodzielnie poszukują rozwiązań i budują własny zbiór narzędzi i dobrych praktyk, które będą przydatne podczas codziennej pracy.

Trener prowadzący:  
**Anna Krawulska-  
Biegańska**

Liczebność grupy:  
**4-8 osób**

Termin realizacji:  
**30-31.03.2023 r.**

Czas trwania:  
2 dni szkoleniowe  
w godz.  
**9:00-16:00**

Miejsce realizacji:  
**Poznań**

**OPEN**  
**Konsultacje i Szkolenia**

Ul. Serbska 6a/1  
61-696 Poznań

**Julita**  
tel. 881 036 989  
**Magdalena**  
tel. 881 039 553

[www.open-szkolenia.pl](http://www.open-szkolenia.pl)



## PRZYGOTOWANIE:

Przed szkoleniem kierujemy do uczestników ankietę zawierającą program zajęć, z prośbą o zaznaczenie tematów i zagadnień, które są najbardziej interesujące oraz przedstawienie swoich oczekiwań względem szkolenia. Dzięki temu trener będzie mógł lepiej dopasować treść i ćwiczenia, które będą omawiane podczas szkolenia.

## PROFIL UCZESTNIKA:


Szkolenie jest przeznaczone dla wszystkich osób, które chcą wzmocnić swoje kompetencje w zakresie asertywnego załatwiania codziennych spraw przy jednoczesnym dobrym organizowaniu własnej pracy.

## ZAWARTOŚĆ MERYTORYCZNA SZKOLENIA:

<b>1. Zasady skutecznej komunikacji</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• podstawowe zasady skutecznej komunikacji,</li> <li>• analiza czynników utrudniających porozumiewanie się ze strony nadawcy i odbiorcy,</li> <li>• sposoby przeciwdziałania niezrozumieniu.</li> </ul>
<b>2. Narzędzia komunikacji – czyli co robić, aby być właściwie rozumianym</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• odwoływanie się do faktów,</li> <li>• odróżnianie faktów od opinii,</li> <li>• komunikat „Ja”,</li> <li>• zadawanie pytań,</li> <li>• parafrazowanie,</li> <li>• podsumowywanie,</li> <li>• technika FUKO.</li> </ul>
<b>3. Umiejętności komunikacyjne z obszaru komunikacji werbalnej</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• mówienie, czyli sposoby budowania wypowiedzi,</li> <li>• techniki aktywnego słuchania (zadawanie pytań otwartych i zamkniętych, parafrazowanie, podsumowywanie, itp.),</li> <li>• sposoby wyrażania zrozumienia,</li> <li>• analiza błędów popełnianych w procesie komunikacji.</li> </ul>
<b>4. Umiejętności komunikacyjne z obszaru komunikacji niewerbalnej</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• znaczenie komunikatów z poziomu niewerbalnego,</li> <li>• sposoby niewerbalnego mobilizowania rozmówcy do otwartości i zaangażowania,</li> <li>• sposoby dostrajania się do partnera pod względem wskaźników z poziomu niewerbalnego,</li> <li>• znaczenie podtrzymywania „dobrego kontaktu” w procesie komunikacji.</li> </ul>

<b>5. Asertywność</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• asertywne wyrażanie myśli - argumentacja i perswazja, czyli jak precyzyjnie i nieagresywnie ujawniać własną opinię,</li> <li>• obrona swoich praw w relacjach z pracownikami,</li> <li>• taktowne odmawianie,</li> <li>• asertywne radzenie sobie z krytyką i atakiem,</li> <li>• radzenie sobie z własnym gniewem i złością.</li> </ul>
<b>6. Radzenie sobie z presją i manipulacją</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• asertywna odmowa jako forma radzenia sobie z naciskiem,</li> <li>• „zdarta płyta” jako forma egzekwowania swoich praw,</li> <li>• obrona własnych granic w sytuacji trudnej.</li> </ul>
<b>7. Przyjmowanie krytyki</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• informacje krytyczne a możliwość dokonania zmiany,</li> <li>• traktowanie ocen w kategoriach informacji.</li> </ul>
<b>8. Wyrażanie uczuć i opinii</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• wyrażanie własnych opinii i przekonań,</li> <li>• asertywne wyrażanie uczuć pozytywnych i negatywnych,</li> <li>• asertywne wyrażanie emocji - rola ekspresji.</li> </ul>
<b>9. Argumentacja i perswazja jako narzędzia przekonywania</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• przygotowanie do rozmowy – budowanie argumentacji,</li> <li>• właściwy dobór argumentów w zależności od sytuacji i nastawienia rozmówcy,</li> <li>• umiejętne forsowanie swoich racji,</li> <li>• podstawowe różnice pomiędzy asertywnością a agresją w rozmowie,</li> <li>• perswazja jako narzędzie wywierania wpływu na innych,</li> <li>• podstawy negocjacji.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• analiza konkretnych sytuacji pojawiających się w pracy z „trudnymi” pracownikami, współpracownikami, przełożonymi,</li> <li>• analiza przyczyn powstawania trudności,</li> <li>• analiza popełnianych błędów podczas rozmów, próby poszukiwania rozwiązań,</li> <li>• wykorzystanie parafrazy i odzwierciedlania w łagodzeniu napięcia rozmówcy,</li> <li>• budowanie pozytywnego nastawienia u rozmówcy poprzez przyjmowanie otwartej postawy oraz zadawanie pytań.</li> </ul>

## PODSUMOWANIE:

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>dyskusja podsumowująca,</b></li> <li>• wręczenie uczestnikom <b>certyfikatów</b> ukończenia szkolenia,</li> <li>• <b>fotoprotokół</b> - prezentacja zawierająca zdjęcia flipchartów wykorzystanych podczas zajęć. Zawierają one kluczowe pomysły, wypracowane metody działania oraz podsumowania zadań praktycznych realizowanych podczas zajęć,</li> <li>• w razie dodatkowych pytań po oficjalnym zakończeniu szkolenia <b>trener jest do dyspozycji</b> uczestników i udziela indywidualnych informacji zwrotnych.</li> </ul>
---	--

**Uwaga!** Treść merytoryczna może ulec zmianie w trakcie trwania szkolenia w związku z potrzebami Uczestników i przebiegiem zajęć.

## WARUNKI ORGANIZACYJNE:

<b>Czas trwania szkolenia:</b>	2 dni szkoleniowe ( 2 x 8 x 45 minut + przerwy )
<b>Liczebność grupy:</b>	od 4 do 8 osób
<b>Termin:</b>	30-31.03.2023 r.
<b>Miejsce:</b>	Poznań
<b>Cena:</b>	<b>1490 PLN + 23% VAT / 1 osoba</b>
<b>Wartość obejmuje:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>ankietę diagnozy potrzeb</b> skierowaną do uczestników przed szkoleniem,</li> <li>• przeprowadzenie zajęć przez <b>trenera z kilkunastoletnim doświadczeniem</b> w zawodzie,</li> <li>• prowadzenie szkolenia w formie <b>warsztatowej – ćwiczenia –&gt; wnioski</b>,</li> <li>• <b>materiały drukowane i elektroniczne</b> będące uzupełnieniem treści prezentowanych w trakcie szkolenia,</li> <li>• <b>fotoprotokół</b> - prezentacja zawierająca zdjęcia flipchartów wykorzystanych podczas szkolenia, zawierają one kluczowe pomysły, wypracowane metody działania oraz podsumowania zadań praktycznych realizowanych podczas zajęć,</li> <li>• po zakończeniu warsztatu <b>trener jest do dyspozycji</b> w razie pojawienia się dodatkowych pytań ze strony uczestników,</li> <li>• <b>imienny certyfikat</b> ukończenia szkolenia,</li> <li>• podczas szkolenia zapewniony jest <b>catering</b> (lunch i przerwy kawowe).</li> </ul>
<b>Płatność:</b>	Fakturę za udział w szkoleniu wystawiamy dzień po realizacji z terminem płatności 7 dni (nie pobieramy zaliczki przed realizacją szkolenia)

## ZAPRASZAMY DO KONTAKTU:

<p><b>Julita Gotkowicz-Żok</b> tel. 881 036 989 julita.gotkowicz@open-szkolenia.pl</p>	<p><b>Magdalena Strzyżewska</b> tel. 881 039 553 magdalena.strzyzewska@open-szkolenia.pl</p>
--	--

## FORMULARZ ZGŁOSZENIOWY (kliknij w ikonę poniżej):



## CO NAS WYRÓŻNIA:

- ✓ **Profesjonalna kadra trenerska** – nasi trenerzy są praktykami z kilkunastoletnim doświadczeniem. Są Oni gwarancją najwyższej jakości usług.
- ✓ **Elastyczność** – szkolenia zostają dopasowane zgodnie z potrzebami uczestników na podstawie ankiety wypełnionej przez uczestników przed szkoleniem.
- ✓ **Małe grupy szkoleniowe** – realizujemy warsztaty w **grupach 4-8 osób**, każdy uczestnik otrzymuje tyle uwagi i czasu ile potrzebuje.
- ✓ **Sposób prowadzenia zajęć** – w naszych szkoleniach kładziemy nacisk na praktykę. Każde zagadnienie jest przećwiczone, bazujemy na sytuacjach z pracy uczestników.
- ✓ **Materiały szkoleniowe** – wygodny dostęp do materiałów szkoleniowych za pośrednictwem platformy "Strefa Klienta".
- ✓ **Kontakt po szkoleniu** – uczestnik może porozmawiać z trenerem po skończonym szkoleniu lub skontaktować się w innym terminie.
- ✓ **Dogodna forma płatności** – fakturę za udział w szkoleniu wystawiamy w dniu jego realizacji z terminem płatności 7 dni.
- ✓ **Certyfikowana jakość** – nasza firma pozytywnie przeszła przez proces certyfikacji i zdobyła znak jakości: TGLS Quality Alliance.
- ✓ **Sprawdzona firma** – zaufało nam wiele firm, zrealizowaliśmy projekty rozwojowe zarówno dla przedsiębiorstw MŚP, dużych firm oraz międzynarodowych korporacji, poniżej wyszczególniamy kilku naszych Klientów:



## NASZE USŁUGI:



### Projekty rozwojowe:

High Potentials (HiPo)  
Akademia Menedżera  
Akademia Brygadzysty  
Program dla opiekunów stażystów  
Projekt dla trenerów wewnętrznych



### Coaching i konsultacje:

Coaching indywidualny  
Coaching menedżerski  
Coaching „on the job”  
Coaching zespołowy  
Konsultacje indywidualne



### Działania wspierające rozwój i funkcjonowanie organizacji

Budowanie modeli i profili kompetencyjnych  
Wdrażanie i nadzór nad systemem motywacyjnym  
Wdrażanie wartości organizacyjnych  
Zarządzanie talentami  
Wsparcie psychologiczne  
Moderacje zebrań i spotkań  
Mediacje w konflikcie  
Warsztaty antymobbingowe  
Outplacement



### Badania, diagnostyka, audyt:

Badanie kultury organizacji  
Assessment Center  
Development Center  
Badanie satysfakcji pracowniczej  
Badanie 360°  
Audyt procesu zarządzania  
Audyt procesu wdrażania nowych pracowników  
Wsparcie procesu rekrutacji  
Diagnoza zespołu



### Warsztaty dla zespołów:

Warsztaty strategiczne  
Warsztaty optymalizacyjne  
Warsztaty wzmacniające integrację i zaufanie



### Działania online:

Webinary  
Zdalne warsztaty  
Konsultacje indywidualne online



### Szkolenia zamknięte:

Expose szefa  
Zarządzanie zespołem  
Komunikacja i asertywność  
Współpraca i budowanie zespołu  
Zarządzanie czasem  
Delegowanie zadań  
Motywowanie i budowanie zaangażowania  
Feedback  
Ocena pracownika  
Rozwiązywanie konfliktów i problemów  
Negocjacje i mediacje z pracownikami  
Prowadzenie spotkań i prezentacji  
Zarządzanie projektami  
Stres i wypalenie zawodowe  
Komunikacja interpersonalna

Pewność siebie  
Autoprezentacja  
Automotywacja  
Analiza i rozwiązywanie problemów  
Agile  
Onboarding  
Train the Trainer  
Mentoring  
Employer Branding  
Mediacje i negocjacje z pracownikami  
Profilaktyka uzależnień  
Sprzedaż  
Obsługa klienta  
Negocjacje handlowe i zakupowe  
Budowanie relacji z klientem  
Prezentacje i spotkania handlowe

### Zapraszam do kontaktu:

**Julita Gotkowicz- Żok**  
tel. 881 036 989

[julita.gotkowicz@open-szkolenia.pl](mailto:julita.gotkowicz@open-szkolenia.pl)