



## Asertywność i komunikacja interpersonalna w praktyce. Warsztaty budowania relacji zawodowych i efektywnego rozwiązywania konfliktów. Certyfikowane szkolenie

2 140,20 PLN brutto  
1 740,00 PLN netto  
118,90 PLN brutto/h  
96,67 PLN netto/h

Centrum Organizacji Szkoleń i Konferencji SEMPER Magdalena Wolniewicz-Kesaria

Numer usługi 2024/02/07/8282/2066810



📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 18 h

📅 27.08.2024 do 29.08.2024

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Specjaliści odpowiedzialni za budowanie trwałych relacji zawodowych.</li><li>• Kadra kierownicza.</li><li>• Pracownicy mający kontakt z Klientem wewnętrznym lub zewnętrznym.</li><li>• Pracownicy narażeni na konflikty, z którymi nie zawsze potrafią sobie skutecznie poradzić.</li><li>• Wszystkie osoby zainteresowane zdobyciem umiejętności w zakresie asertywnej komunikacji i efektywnego rozwiązywania konfliktów.</li></ul>
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	2
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	15
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	20-08-2024
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	zdalna w czasie rzeczywistym
<b>Liczba godzin usługi</b>	18
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Znak Jakości TGLS Quality Alliance

# Cel

## Cel edukacyjny

Wiedza:

- Uczestnik pozna zasady i dowie się o niezbędnych narzędziach do budowania poprawnych relacji interpersonalnych w pracy i życiu osobistym.

Umiejętności:

- Dzięki dyskusjom na forum grupy oraz ćwiczeniom, studiom przypadków, scenkom rodzajowym uczestnik nauczy się odpowiednio reagować w różnych sytuacjach zawodowych jak i życiowych

Kompetencje społeczne :

- Uczestnik zrozumie znaczenie komunikacji interpersonalnej, rozwinie umiejętności komunikacji i postawy asertywne.

## Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>Kompetencje społeczne:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- ocenia jak odpowiednio reagować w różnych sytuacjach związanych z wykonywanym zawodem</li><li>- identyfikuje własny styl uczenia się i wybiera sposoby dalszego kształcenia,</li><li>- określa znaczenie komunikacji interpersonalnej oraz potrafi prawidłowo identyfikować i rozstrzygać dylematy związane z wykonywaniem zawodu.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Umiejętność dostosowania reakcji do różnorodnych kontekstów zawodowych</li><li>- Wybór adekwatnych metod do dalszego kształcenia.</li></ul>	Wywiad swobodny

# Kwalifikacje

## Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

### Warunki uznania kompetencji

**Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?**

Otrzymane zaświadczenie po ukończonym szkoleniu zawiera szczegółowe informacje dotyczące osiągniętych efektów edukacyjnych przez uczestnika.

**Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?**

Nabyta wiedza poddawana jest ocenie poprzez kończącą zajęcia dyskusję trenera z uczestnikami, bazującą na ściśle określonych kryteriach weryfikacji.

**Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?**

Świadczenie potwierdza, że proces walidacji jest niezależny od etapu szkolenia, a obiektywność trenerów przeprowadzających walidację jest zagwarantowana

# Program

## Grupa docelowa

- Specjaliści odpowiedzialni za budowanie trwałych relacji zawodowych.
- Kadra kierownicza.
- Pracownicy mający kontakt z Klientem wewnętrznym lub zewnętrznym.
- Pracownicy narażeni na konflikty, z którymi nie zawsze potrafią sobie skutecznie poradzić.
- Wszystkie osoby zainteresowane zdobyciem umiejętności w zakresie asertywnej komunikacji i efektywnego rozwiązywania konfliktów.

## Program szkolenia

*Program szkolenia stanowi prawnie chronioną własność intelektualną, a jego przetwarzanie, rozpowszechnianie lub korzystanie z niego bez wiedzy i zgody autora jest zabronione.*

### Dzień 1

1. Komunikacja międzyludzka – istota, rodzaje komunikacji.

2. Model efektywnej komunikacji – relacja nadawca – odbiorca komunikatu – wzajemne zależności.

3. Typy komunikatów.

4. Strategie budowania relacji międzyludzkich kluczem do satysfakcji zawodowej i osobistej.

5. Trudne sytuacje w zespole pracowniczym czyli jakie?

Dynamika grupy – czym jest zespół.

Synergia –  $2 + 2 = 5$ .

Najczęściej spotykane sytuacje trudne w zespole – przyczyny i skutki.

6. Sztuka rozwiązywania konfliktów: Mój styl rozwiązywania konfliktów. Sposoby efektywnego rozwiązywania konfliktów. 7. Emocje – wróg czy przyjaciel? Rodzaje emocji.

Po co nam emocje? Radzenie sobie z własnymi emocjami.

8. Asertywność nie tylko sztuką odmawiania.

Asertywność w kontakcie z klientem zewnętrznym i wewnętrznym.

### Dzień 2

1. Rodzaje zachowań interpersonalnych – omówienie zalet i wad każdego typu zachowania

Zachowanie agresywne

Zachowanie uległe

Zachowanie manipulacyjne

Zachowanie asertywne

2. Asertywność jako jeden ze sposobów zmniejszania kosztów psychicznych pracy

Asertywność jako narzędzie radzenia sobie z: presją, manipulacją, krytyką

Praktyczne wskazówki, trening umiejętności rozpoznawania prób wywierania presji i radzenia sobie z manipulacją i krytyką

Obrona swoich praw

Analiza własnych praw

3. Autodiagnoza własnego sposobu kontaktowania się z innymi – test

Mapa asertywności, czyli określenie poziomu asertywności w różnych sferach życia

W kierunku większej pewności siebie...

Lepsze poznanie siebie - zasoby i słabe strony

Analiza własnego potencjału

Kierunki doskonalenia siebie

Postawa asertywna

Artykułowanie swoich potrzeb

Wyrażanie własnego zdania

Wyrażanie uczuć i emocji

Uwzględnianie reakcji innych.

### Dzień 3

1. Techniki asertywności

Asertywna odmowa

Technika „zdartej płyty” (odmawianie, egzekwowanie praw i wyrażanie życzeń)

Obrona własnych granic

Zamiana oceny na opinię

Radzenie sobie z krytyką (poszukiwanie krytyki, demaskowanie aluzji, „zamglanie”, uprzedzanie krytyki)

2. Asertywne komunikowanie się w sytuacjach trudnych i ekstremalnych

Najważniejsze zasady asertywnej komunikacji w sytuacjach ekstremalnych i konfliktowych

Rozwiązywanie problemów: analiza sytuacji, znajdowanie przyczyn, formułowanie problemów

Jak dokonywać obiektywnych sądów (zbieranie faktów, opinii oraz ich analiza)

Sposoby przekazywania trudnych decyzji i niepopularnych wiadomości

3. Asertywna komunikacja i budowa relacji zawodowych

Jak komunikować się w sposób jasny, przejrzysty, zrozumiały i asertywny.

Jak wykorzystać w pracy dobre strony stresu.

Jak budować stabilne relacje zawodowe z wykorzystaniem technik asertywnej komunikacji.

4. Podsumowanie warsztatów szkoleniowych.

## Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 3

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 3</b> Asertywność i komunikacja interpersonalna w praktyce. 3-dniowe warsztaty budowania relacji zawodowych i efektywnego rozwiązywania konfliktów	Trener SEMPER	27-08-2024	09:00	15:00	06:00
<b>2 z 3</b> Asertywność i komunikacja interpersonalna w praktyce. 3-dniowe warsztaty budowania relacji zawodowych i efektywnego rozwiązywania konfliktów	Trener SEMPER	28-08-2024	09:00	15:00	06:00
<b>3 z 3</b> Asertywność i komunikacja interpersonalna w praktyce. 3-dniowe warsztaty budowania relacji zawodowych i efektywnego rozwiązywania konfliktów	Trener SEMPER	29-08-2024	09:00	15:00	06:00

# Cennik

## Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 140,20 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 740,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	118,90 PLN
Koszt osobogodziny netto	96,67 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Trener SEMPER

To doświadczony trener z zakresu umiejętności miękkich, posiadający bogate doświadczenie w prowadzeniu szkoleń i warsztatów. Jego pasją do rozwoju osobistego oraz zdolność do nawiązywania głębokiej relacji z uczestnikami wyróżniają go na rynku szkoleń.

Przez ostatnie dziesięć lat pracował z różnorodnymi grupami zawodowymi, od pracowników korporacyjnych po przedsiębiorców i urzędników. Jego umiejętność dopasowywania treści szkoleń do potrzeb danej grupy sprawia, że uczestnicy zawsze odchodzą z wydarzenia z nową wiedzą i motywacją do działania.

Jego wyjątkowa zdolność do empatii pozwala mu tworzyć atmosferę zaufania i akceptacji, co jest kluczowe podczas pracy nad umiejętnościami miękkimi. Nie tylko przekazuje teorię, ale również inspiruje uczestników do praktycznych działań i refleksji. Jego szkolenia są interaktywne i angażujące, co pomaga uczestnikom w skutecznym przyswajaniu materiału.

Ekspert posiada również certyfikaty z dziedziny coachingu oraz komunikacji międzyludzkiej, co dodatkowo podkreśla jego kompetencje jako trenera. Jego umiejętność słuchania, zadawania trafnych pytań i pomagania uczestnikom odkrywać ich własne potencjały jest niezastąpiona podczas indywidualnych sesji coachingowych.

Dzięki swojemu doświadczeniu i pasji do pracy, jest idealnym wyborem jako trener do szkoleń z zakresu umiejętności miękkich. Jego pozytywne podejście, zaangażowanie i profesjonalizm gwarantują skuteczne i inspirujące szkolenia, które pozostawiają trwały wpływ na uczestnikach.

# Informacje dodatkowe

## Informacje o materiałach dla uczestników usługi

- otrzymujesz certyfikat wydany przez jedną z wiodących firm szkoleniowych w Polsce
- materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej
- masz dostęp do konsultacji poszkoleniowych w formie e-mail do 4 tygodni po zrealizowanym szkoleniu
- otrzymujesz indywidualną kartę rabatową upoważniającą do 10% zniżki na wszystkie kolejne szkolenia stacjonarne i online organizowane przez Centrum Organizacji Szkoleń i Konferencji SEMPER

## Warunki uczestnictwa

### ZGŁOSZENIE NA USŁUGĘ

Rezerwacji miejsca szkoleniowego można dokonać za pośrednictwem BUR.

**Inwestycja: 1740.00zł netto (+23% VAT)**

Dla jednostek budżetowych finansujących udział w szkoleniu w minimum 70% lub w całości ze środków publicznych stawka podatku VAT = ZW.

## Informacje dodatkowe

- wygodna forma szkolenia - wystarczy dostęp do urządzenia z Internetem (komputer, tablet, telefon), słuchawki lub głośniki i ulubiony fotel
- szkolenie realizowane jest w nowoczesnej formie w wirtualnym pokoju konferencyjnym i kameralnej grupie uczestników
- bierzesz udział w pełnowartościowym szkoleniu - Trener prowadzi zajęcia "na żywo" - widzisz go i słyszysz
- pokaz prezentacji, ankiet i ćwiczeń widzisz na ekranie swojego komputera w czasie rzeczywistym.
- podczas szkolenia Trener aktywizuje uczestników zadając pytania, na które można odpowiedzieć w czasie rzeczywistym
- otrzymujesz certyfikat wydany przez jedną z wiodących firm szkoleniowych w Polsce
- masz dostęp do konsultacji poszkoleniowych w formie e-mail do 4 tygodni po zrealizowanym szkoleniu
- otrzymujesz indywidualną kartę rabatową upoważniającą do 10% zniżki na wszystkie kolejne szkolenia stacjonarne i online organizowane przez Centrum Organizacji Szkoleń i Konferencji SEMPER

# Warunki techniczne

### Wymagania techniczne:

- Platforma /rodzaj komunikatora, za pośrednictwem którego prowadzona będzie usługa - Platforma Zoom (<https://zoom-video.pl/>)

### Wymagania sprzętowe:

- Minimalne wymagania sprzętowe, jakie musi spełniać komputer Uczestnika lub inne urządzenie do zdalnej komunikacji - komputer, laptop lub inne urządzenie z dostępem do internetu
- Minimalne wymagania dotyczące parametrów łącza sieciowego, jakim musi dysponować Uczestnik - minimalna prędkość łącza: 512 KB/sek
- Niezbędne oprogramowanie umożliwiające Uczestnikom dostęp do prezentowanych treści i materiałów - komputer, laptop lub inne urządzenie z dostępem do internetu. Nie ma potrzeby instalowania specjalnego oprogramowania.
- Okres ważności linku umożliwiającego uczestnictwo w spotkaniu on-line - od momentu rozpoczęcia szkolenia do momentu zakończenia szkolenia
- Potrzebna jest zainstalowana najbardziej aktualna oficjalna wersja jednej z przeglądarek: Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Edge lub Opera. Procesor dwurdzeniowy 2GHz lub lepszy (zalecany czterordzeniowy); 2GB pamięci RAM (zalecane 4GB lub więcej); System operacyjny taki jak Windows 8 (zalecany Windows 10), Mac OS wersja 10.13 (zalecana najnowsza wersja), Linux, Chrome OS. Łącze internetowe o minimalnej przepustowości do zapewnienia transmisji dźwięku 512Kb/s, zalecane min. 2 Mb/s oraz min. 1 Mb/s do zapewnienia transmisji łącznie dźwięku i wizji, zalecane min. 2,5 Mb/s.

# Kontakt



**Angelika Poznańska**

**E-mail** [info@szkolenia-semper.pl](mailto:info@szkolenia-semper.pl)

**Telefon** (+48) 570 590 060