

**ASERTYWNA KOMUNIKACJA - stanowcze,  
ale łagodne załatwianie spraw**

Numer usługi 2024/04/18/8320/2127624

1 955,70 PLN brutto

1 590,00 PLN netto

139,69 PLN brutto/h

113,57 PLN netto/h

OPEN-  
KONSULTACJE I  
SZKOLENIA  
SPÓŁKA CYWILNA  
EWA ORLIK -  
MARCINIAK, ANNA  
KRAWULSKA -  
BIEGAŃSKA.



📍 Poznań / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 14 h

📅 18.07.2024 do 19.07.2024

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Biznes / Organizacja
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników wsparcie dla osób indywidualnych
<b>Grupa docelowa usługi</b>	Szkolenie jest przeznaczone dla wszystkich osób, które chcą wzmocnić swoje kompetencje w zakresie komunikacji i asertywnego załatwiania codziennych spraw.
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	3
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	5
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	17-07-2024
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	stacjonarna
<b>Liczba godzin usługi</b>	14
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

## Cel

### Cel edukacyjny

Szkolenie przygotowuje do efektywnego rozwiązywania spraw i komunikowania się w oparciu o znajomość zasad i narzędzi skutecznej komunikacji, asertywność, radzenia sobie z presją, przyjmowania krytyki oraz umiejętność przekonywania innych.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Skutecznie komunikuje się	działa na rzecz dialogu, stosuje metody aktywnego słuchania (pytania, parafrazy, podsumowania)	Test teoretyczny
	słucha innych, wkłada wysiłek w zrozumienie, nawiązuje do wypowiedzi innych	Test teoretyczny
	dostosowuje wypowiedzi do rozmówcy, reaguje na oznaki niezrozumienia	Test teoretyczny
Asertywnie wyraża myśli	forsuje swoje przekonania stosownie do sytuacji mimo natrafiania na opór	Test teoretyczny
	jeśli sytuacja tego wymaga, stanowczo przedstawia swoje zdanie	Test teoretyczny
	broni swoich praw w relacjach z pracownikami	Test teoretyczny
Argumentuje swoje zdanie	dobiera argumenty w zależności od sytuacji i nastawienia rozmówcy	Test teoretyczny
	uzasadnia swoje stanowisko w oparciu o fakty	Test teoretyczny

## Kwalifikacje

### Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

### Warunki uznania kompetencji

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

Tak, dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się.

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

Tak, dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji.

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

Tak, dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji.

## Program

Czas trwania szkolenia to 2 dni szkoleniowe w godz. 9:00 - 16:00 - 14 h zegarowych (16 h dydaktycznych + przerwy).

Szkolenie odbywa się w grupach od 3 do 5 osób w sali szkoleniowej wyposażonej w stanowisko dla każdego z uczestników, projektor, flipcharty, markery.

---

### PROGRAM SZKOLENIA:

---

#### MODUŁ I

##### Zasady skutecznej komunikacji

- zasady skutecznej komunikacji,
- analiza czynników utrudniających porozumiewanie się ze strony nadawcy i odbiorcy,
- sposoby przeciwdziałania niezrozumieniu.

#### MODUŁ II

##### Narzędzia komunikacji – czyli co robić, aby być właściwie rozumianym

- odwoływanie się do faktów,
- odróżnianie faktów od opinii,
- komunikat „Ja”,
- zadawanie pytań,
- parafrazowanie,
- podsumowywanie,
- technika FUKO.

#### MODUŁ III

##### Umiejętności komunikacyjne z obszaru komunikacji werbalnej

- mówienie, czyli sposoby budowania wypowiedzi,
- techniki aktywnego słuchania: zadawanie pytań otwartych i zamkniętych, parafrazowanie, podsumowywanie, itp.,
- sposoby wyrażania zrozumienia,
- analiza błędów popełnianych w procesie komunikacji.

#### MODUŁ IV

##### Umiejętności komunikacyjne z obszaru komunikacji niewerbalnej

- znaczenie komunikatów z poziomu niewerbalnego,
- sposoby niewerbalnego mobilizowania rozmówcy do otwartości i zaangażowania,
- sposoby dostrajania się do partnera pod względem wskaźników z poziomu niewerbalnego,
- znaczenie podtrzymywania „dobrego kontaktu” w procesie komunikacji.

#### MODUŁ V

##### Asertywność

- asertywne wyrażanie myśli - argumentacja, czyli jak precyzyjnie i nieagresywnie ujawniać własną opinię,
- obrona swoich praw w relacjach z pracownikami,
- taktowne odmawianie,
- asertywne radzenie sobie z krytyką i atakiem,

- radzenie sobie z własnym gniewem i złością.

## MODUŁ VI

### Radzenie sobie z presją i manipulacją

- asertywna odmowa jako forma radzenia sobie z naciskiem,
- „zdarta płyta” jako forma egzekwowania swoich praw,
- obrona własnych granic w sytuacji trudnej.

## MODUŁ VII

### Przyjmowanie krytyki

- informacje krytyczne, a możliwość dokonania zmiany,
- traktowanie ocen w kategoriach informacji.

## MODUŁ VIII

### Wyrażanie opinii

- wyrażanie własnych opinii i przekonań,
- asertywne wyrażanie uczuć pozytywnych i negatywnych,
- asertywne wyrażanie emocji - rola ekspresji.

## MODUŁ IX

### Argumentacja jako narzędzie w procesie przekonywania innych

- przygotowanie do rozmowy – budowanie argumentacji,
- właściwy dobór argumentów w zależności od sytuacji i nastawienia rozmówcy,
- umiejętne forsowanie swoich racji,
- podstawowe różnice pomiędzy asertywnością, a agresją w rozmowie,
- perswazja jako narzędzie wywierania wpływu na innych,
- podstawy negocjacji.

## MODUŁ X

### Case study

- analiza konkretnych sytuacji pojawiających się w pracy z „trudnymi” pracownikami, współpracownikami, przełożonymi,
- analiza przyczyn powstawania trudności,
- analiza popełnianych błędów podczas rozmów, próby poszukiwania rozwiązań,
- wykorzystanie parafrazy i odzwierciedlenia w łagodzeniu napięcia rozmówcy,
- budowanie pozytywnego nastawienia u rozmówcy poprzez przyjmowanie otwartej postawy oraz zadawanie pytań.

## WALIDACJA

# Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 14

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 14</b> Moduł I Zasady skutecznej komunikacji	Łukasz Kukorowski	18-07-2024	09:00	10:30	01:30
<b>2 z 14</b> Przerwa	Łukasz Kukorowski	18-07-2024	10:30	10:45	00:15
<b>3 z 14</b> Moduł II Narzędzia komunikacji – czyli co robić, aby być właściwie rozumianym	Łukasz Kukorowski	18-07-2024	10:45	13:00	02:15
<b>4 z 14</b> Lunch	Łukasz Kukorowski	18-07-2024	13:00	13:30	00:30
<b>5 z 14</b> Moduł III Umiejętności komunikacyjne z obszaru komunikacji werbalnej	Łukasz Kukorowski	18-07-2024	13:30	15:00	01:30
<b>6 z 14</b> Przerwa	Łukasz Kukorowski	18-07-2024	15:00	15:15	00:15
<b>7 z 14</b> Moduł IV Umiejętności komunikacyjne z obszaru komunikacji niewerbalnej	Łukasz Kukorowski	18-07-2024	15:15	16:00	00:45
<b>8 z 14</b> Moduł V Asertywność i Moduł VI Radzenie sobie z presją i manipulacją	Łukasz Kukorowski	19-07-2024	09:00	10:30	01:30
<b>9 z 14</b> Przerwa	Łukasz Kukorowski	19-07-2024	10:30	10:45	00:15
<b>10 z 14</b> Moduł VII Przyjmowanie krytyki i Moduł VIII Wyrażanie opinii	Łukasz Kukorowski	19-07-2024	10:45	13:00	02:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>11 z 14</b> Lunch	Łukasz Kukorowski	19-07-2024	13:00	13:30	00:30
<b>12 z 14</b> Moduł IX Argumentacja jako narzędzie w procesie przekonywania innych i Moduł X Case study	Łukasz Kukorowski	19-07-2024	13:30	15:00	01:30
<b>13 z 14</b> Przerwa	Łukasz Kukorowski	19-07-2024	15:00	15:15	00:15
<b>14 z 14</b> Walidacja	-	19-07-2024	15:15	16:00	00:45

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 955,70 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 590,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	139,69 PLN
Koszt osobogodziny netto	113,57 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



**1 z 1**

### Łukasz Kukorowski

Specjalizuje się w szkoleniach z zakresu sprzedaży telefonicznej i obsługi klienta, popartych ponad 10 letnią praktyką. Doświadczenie zdobywał jako handlowiec, konsultant, telemarketer, koordynator grupy trenerów, kierownik działu handlowego. W ciągu ostatnich 5 lat przeprowadził 120 szkoleń z tematu asertywnej komunikacji.

Prowadził szkolenia m.in. dla branży telekomunikacyjnej, energetycznej, informatycznej, spożywczej, finansowej. Budował od podstaw dział szkoleń i organizował procesy wdrożeń dla wielu

organizacji. W szkoleniach wykorzystuje autorskie programy z naciskiem na warsztatowe podejście, oparte o własną, bogatą praktykę. Autor programów e-learningowych i podręczników szkoleniowych dotyczących obsługi klienta.

Realizuje szkolenia zakresu:

sprzedaży telefonicznej,  
bezpośredniej,  
obsługi klienta,  
autoprezentacji / mowy ciała,  
negocjacji,  
train the trainer.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

- **materiały szkoleniowe** w segregatorach będące uzupełnieniem treści prezentowanych w trakcie warsztatu,
- **fotoprotokół** - prezentacja zawierająca zdjęcia flipchartów wykorzystanych podczas szkolenia, zawierają one kluczowe pomysły, wypracowane metody działania oraz podsumowania zadań praktycznych realizowanych podczas zajęć.

### Warunki uczestnictwa

Warunkiem niezbędnym do spełnienia przez uczestników, aby realizacja usługi pozwoliła na osiągnięcie głównego celu jest aktywność oraz obecność na szkoleniu.

### Informacje dodatkowe

Organizator może odwołać szkolenie, jeżeli nie zbierze się minimalna grupa 3 osób.

Realizujemy działania rozwojowe również w **formie zamkniętej – dedykowanej**, wówczas program i warunki organizacyjne (termin, miejsce) ustalamy wspólne z Klientem. Pracujemy **stacjonarne oraz zdalne**. Zapraszamy do kontaktu, w celu ustalenia formy szkolenia i sposobu pracy: tel. 881 036 989, [biuro@open-szkolenia.pl](mailto:biuro@open-szkolenia.pl), [www.open-szkolenia.pl](http://www.open-szkolenia.pl).

Specjalizujemy się w realizacji działań rozwojowych z tematyki:

**Zarządzanie zespołem, Zarządzanie projektami, Zarządzanie zmianą, Rozwiązywanie konfliktów, Motywowanie siebie i innych, Udzielanie feedbacku, Organizacja czasu pracy, Komunikacja interpersonalna, Asertywność, Sprzedaż, Obsługa Klienta, Negocjacje, Radzenie sobie ze stresem, Wypalenie zawodowe, Wystąpienia publiczne i autoprezentacja, Train the trainers, Mentoring, Zespołowość i współpraca, Team building.**

## Adres

ul. Serbska 6a/1  
61-696 Poznań  
woj. wielkopolskie

Siedziba firmy OPEN Konsultacje i Szkolenia s.c.

### Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

# Kontakt



**Julita Gotkowicz**

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

**Telefon** (+48) 881 036 989