



## Akademia komunikacji interpersonalnej

Numer usługi 2024/04/19/4954/2128917

2 730,00 PLN brutto

2 730,00 PLN netto

130,00 PLN brutto/h

130,00 PLN netto/h

T-Matic Grupa  
Computer Plus Sp. z  
o. o.



📍 Białystok / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 21 h

📅 12.09.2024 do 19.09.2024

## 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>	Szkolenie kierowane jest do specjalistów, oraz menagerów, którzy poprzez efektywną komunikację chcą zwiększyć własną skuteczność w przekazywaniu informacji oraz słuchaniu innych, aby jak najbardziej efektywnie realizować zadania wymagające współpracy z ludźmi.
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	4
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	10
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	11-09-2024
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	stacjonarna
<b>Liczba godzin usługi</b>	21
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

## Cel

### Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest nabycie wiedzy i umiejętności skutecznego wykorzystywania narzędzi komunikacyjnych.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Zna ogólne zasady komunikacji interpersonalnej	Zna zasady dobrej komunikacji, charakteryzuje rodzaje, funkcje i formy komunikacji, stosuje feedbacki, potrafi aktywnie słuchać, wie czym jest empatia, zna zasady netykiety.	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
Posługuje się metodami i technikami efektywnej komunikacji	Potrafi rozmawiać z trudnym klientem osobiście i telefonicznie, wie jak zachować się z klientem agresywnym, wie czym są emocje w komunikacji, potrafi prowadzić trudne rozmowy.	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
Skutecznie przekazuje i odbiera informacje w codziennej współpracy z ludźmi	Stosuje dobre praktyki komunikacji i współpracy w zespole, nawiązuje porozumienia i pozytywne relacje, wyraża własną opinię, zarządza komunikacją w sytuacjach konfliktowych, buduje zaufanie w zespole i rozwiązuje konflikty.	Obserwacja w warunkach rzeczywistych

## Kwalifikacje

### Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

#### Warunki uznania kompetencji

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

Tak

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

Tak

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

Tak

## Program

#### Zagadnienia ogólne

- Zasady dobrej komunikacji,
- Rodzaje, funkcje, formy komunikacji,
- Na czym polega skuteczna komunikacja. Przewycięzanie barier w skutecznej komunikacji,
- Jak ćwiczyć komunikację interpersonalną, narzędzia do budowania poprawnych relacji interpersonalnych.
- Jak mówić, aby być zrozumianym,

- Feedback,
- Aktywne słuchanie, empatia,
- Poczucie własnej wartości w komunikacji, radzenie sobie z wewnętrzną krytyką, autorefleksja, rola wartości osobistych,
- Komunikacja na piśmie/ netetykieta.

#### Zapoznanie się z metodami i technikami efektywnej komunikacji

- Jak rozmawiać z trudnym klientem osobiście, telefonicznie
- Jak rozmawiać z klientem, który jest ciągle odsyłany pod nowy numer telefonu
- Jak wytłumaczyć klientowi, że jego sprawa nie dotyczy danej jednostki
- Jak się zachować gdy klient jest agresywny
- Emocje w komunikacji (własne zdanie, odmawianie i wyrażanie uczuć i krytyki, reagowanie na krytykę, reagowanie na agresję).
- Prowadzenie trudnych rozmów.

#### Komunikacja w organizacji. Skuteczne przekazywanie i odbiór informacji w codziennej współpracy z ludźmi.

- wypracowanie dobrych praktyk komunikacji i współpracy w zespole,
- nawiązywanie porozumień i pozytywnych relacji z osobami, z którymi mamy do czynienia na co dzień
- skuteczne komunikowanie się w sytuacjach podczas, których chcemy wyrazić swoją opinię/ocenę lub odnieść się do opinii/oceny innych osób,
- jak konfrontować się w trudnych sytuacjach nie niszcząc relacji w zespole,
- lepsze zrozumienie siebie i różnorodności reakcji swoich i innych ludzi, również w sytuacjach stresowych,
- jak świadomie korzystać ze słów i języka swojego ciała - tak, by osiągać określone cele, np. wzmocnić własny wizerunek; komunikacja werbalna i niewerbalna, mowa ciała,
- jak zarządzać komunikacją w sytuacjach konfliktowych,
- jasna i czytelna komunikacja z innymi, przesyłanie i odbieranie komunikatów,
- budowanie zaufania w zespole,
- przyczyny konfliktów w zespole,
- Konflikt jako element rozwoju zespołu,
- Style i techniki rozwiązywania konfliktów w zespole,
- coaching grupowy.

#### Warsztaty, symulacje, ćwiczenia praktyczne, przykłady.

- Style i strategie komunikacji
- Sposoby komunikacji w zespole zróżnicowanym wiekowo.
- Sposoby zadawania efektywnych pytań i aktywne słuchanie.
- Motywująca i krytyczna informacja zwrotna.
- Świadome zarządzanie komunikacją niewerbalną.
- Komunikacja w sytuacjach stresowych, z osobami przyjmującymi postawę agresywną, postawę „nie bo nie”.
- Wykorzystanie inteligencji emocjonalnej i empatii do budowania dobrych relacji interpersonalnych.
- Skuteczna komunikacja w przypadku różnych konfliktów w zespole.
- Zasady skutecznej komunikacji asertywnej.

## Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 0

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
Brak wyników.					

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 730,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 730,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	130,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	130,00 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 0

Brak wyników.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

- notes
- długopis
- skrypt szkoleniowy

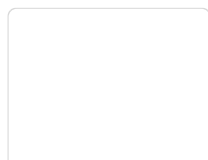
## Adres

ul. Malmeda Icchoka 1  
15-440 Białystok  
woj. podlaskie

### Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Laboratorium komputerowe
- Udogodnienia dla osób ze szczególnymi potrzebami

## Kontakt



**Dział Szkoleń**

**E-mail** [szkolenia@computerplus.com.pl](mailto:szkolenia@computerplus.com.pl)



**Telefon** (+48) 730 131 202