



AVENHANSEN Sp. z o.o.



## Efektywna komunikacja interpersonalna z elementami inteligencji emocjonalnej i asertywności

Numer usługi 2024/05/02/5061/2140177

📍 Kraków / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 17 h

📅 28.11.2024 do 29.11.2024

1 943,40 PLN brutto

1 580,00 PLN netto

114,32 PLN brutto/h

92,94 PLN netto/h

## Informacje podstawowe

|  |   |
|--|---|
| <b>Kategoria</b>                       | Zdrowie i medycyna / Psychologia i rozwój osobisty  |
| <b>Sposób dofinansowania</b>           | wsparcie dla pracodawców i ich pracowników  |
| <b>Grupa docelowa usługi</b>           | Szkolenie skierowane jest do wszystkich osób, które chcą ćwiczyć i rozwijać swoje umiejętności interpersonalne. |
| <b>Minimalna liczba uczestników</b>    | 5   |
| <b>Maksymalna liczba uczestników</b>   | 15  |
| <b>Data zakończenia rekrutacji</b>     | 26-11-2024  |
| <b>Forma prowadzenia usługi</b>        | stacjonarna   |
| <b>Liczba godzin usługi</b>            | 17  |
| <b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b> | Znak Jakości Małopolskich Standardów Usług Edukacyjno-Szkoleniowych (MSUES) - wersja 2.0                        |

## Cel

### Cel edukacyjny

Uczestnicy zostaną przygotowani do panowanie nad swoimi emocjami i właściwej komunikacji wspomagającej prawidłowe relacje interpersonalne co pozwala im na podejmowanie dojrzałych i rozważnych decyzji opierających się na logice i rozumowaniu.

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

| Efekty uczenia się   | Kryteria weryfikacji   | Metoda walidacji |
|--|--|------------------|
| Charakteryzuje istotne dla komunikacji elementy  | Wymienia elementy komunikacji  | Wywiad swobodny  |
| Rozróżnia typy temperamentu i charakteryzuje różnice między nimi   | Wymienia i opisuje typy temperamentu oraz wskazuje różnice między nimi   | Wywiad swobodny  |
| Charakteryzuje czym naprawdę jest asertywność i dlaczego to nie to samo, co umiejętność mówienia „nie”                               | Definiuje czym jest asertywność i wymienia korzyści z niej płynące   | Wywiad swobodny  |
| Wymienia i opisuje kluczowe techniki asertywne   | Definiuje techniki asertywne   | Wywiad swobodny  |
| Charakteryzuje czym jest inteligencja emocjonalna i opisuje metod jej wykorzystywania do budowania dobrych relacji interpersonalnych | Opisuje czym jest inteligencja emocjonalna i sposoby jej wykorzystania do budowania dobrych relacji z otoczeniem | Wywiad swobodny  |
| Definiuje strategie komunikacyjne ułatwiające porozumiewanie się ze współpracownikami  | Rozpoznaje i unika typowych błędów i blokad komunikacyjnych  | Wywiad swobodny  |

## 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

**MODUŁ I. EFEKTYWNE KOMUNIKOWANIE SIĘ JAKO ŹRÓDŁO SUKCESÓW W BUDOWANIU RELACJI** (mini wykład, ćwiczenia, dyskusja, test)

Po zakończeniu modułu będziesz wiedzieć jak ważne jest efektywne komunikowanie się do budowania długotrwałych relacji zawodowych i osobistych; jakie są największe „bariery” komunikacyjne i jak je skutecznie przełamywać.

1. Czy można się nie komunikować?
2. Znaczenie komunikowania się w zarządzaniu ludźmi i budowaniu relacji
3. Efektywna komunikacja a „bariery” komunikacyjne – jak je pokonywać

**MODUŁ II. AUTOPREZENTACJA I KOMUNIKACJA NIEWERBALNA JAKO KOMUNIKAT** (zadania indywidualne i grupowe, dyskusja, prezentacja, gry symulacyjne)

Po zakończeniu modułu będziesz wiedzieć i umieć zarządzać swoją komunikacją niewerbalną: mowa ciała, wygląd zewnętrzny, ton głosu w taki sposób, żeby być wiarygodnym partnerem do rozmowy i budować profesjonalny zawodowy wizerunek.

1. Wiarygodność zawodowa – budowanie wizerunku profesjonalisty
2. Co to jest wizerunek własny i o czym informuje innych
3. Rola wizerunku w życiu zawodowym
4. Elementy tworzenia własnego pozytywnego wizerunku – budowanie zawodowego autorytetu
5. Elementy komunikacji niewerbalnej istotne dla autoprezentacji i budowania relacji interpersonalnych –

- mowa ciała,
- ton głosu
- postawa ciała i gesty,
- kontakt wzrokowy,
- uścisk dłoni,
- przestrzeń osobistej komunikacji – inwazja na przestrzeń osobistą

6. Jak świadomie używać komunikacji niewerbalnej, aby wzmocnić przesłanie/ informacje/ intencje
7. Spójność komunikatu werbalnego i niewerbalnego

**MODUŁ III. ABY SIĘ LEPIEJ ROZUMIEĆ ... SIŁA KOMUNIKACJI WERBALNEJ** (mini wykład, case study, ćwiczenia, analiza, dyskusja)

Po zakończeniu modułu będziesz wiedzieć i umieć umiejętnie wykorzystywać zasady poprawnej komunikacji i przekazywania informacji; jak formułować jasne i konkretne komunikaty, żeby unikać nieporozumień i konfliktów na tym tle; jak budować porozumienie z osobami, z którymi do tej pory było to trudne.

1. Anatomia wypowiedzi – „staraj się najpierw zrozumieć, a potem być zrozumianym”
2. Mówienie – prawidłowe odczytywanie „kodów” w przekazywaniu informacji na drodze nadawca – odbiorca
3. Odróżnianie faktów od interpretacji w rozmowie – skąd się biorą zniekształcenia w komunikacji werbalnej i jak je eliminować
4. Jak i co mówić, aby informacja dotarła do wszystkich
5. Wykorzystanie języka wpływu i perswazji – czyli jak słowami wpływać na zachowania innych
6. Język „szakala” i język „żyrafy” czyli o komunikacji „bez przemocy”

**MODUŁ IV. AKTYWNE SŁUCHANIE** (zadania indywidualne i grupowe, dyskusja)

Po zakończeniu modułu będziesz wiedzieć, jak ważne w zrozumieniu innych ludzi i dogadywaniu się z nimi jest zadawanie efektywnych pytań; jak zostać dobrym słuchaczem i prowadzić efektywne rozmowy z intencją – „rozmawiam, żeby się dowiedzieć i zrozumieć”.

1. Znaczenie słuchania – zasady rządzące aktywnym słuchaniem
2. Sztuka zadawania pytań – siła DOBRYCH pytań w komunikacji
3. Rodzaje pytań możliwych do zastosowania – pytania coachingowe
4. Korzyści z zadawania pytań
5. Pytania jako metoda zbierania informacji oraz radzenia sobie z trudnymi sytuacjami
6. Technika parafrazy a wspólne zrozumienie komunikatów
7. 4 rodzaje powodów dla których rozmowy się nie udają
8. 4 – stopniowy model rozmowy
9. 7 sposobów na podniesienie jakości rozmowy
10. Metody prowadzenia rozmów poprzez zadawanie pytań

**MODUŁ V. EMOCJE** (mini wykład, dyskusja, ćwiczenia)

Po zakończeniu modułu będziesz wiedzieć czym jest inteligencja emocjonalna; zdiagnozujesz osobisty poziom inteligencji emocjonalnej i nauczysz się metod jej efektywnego wykorzystywania do budowania dobrych relacji interpersonalnych.

1. Rozumienie innych – postawa empatii
2. Świadomość emocjonalna – rozumienie własnych emocji i ich wpływu na budowanie relacji z innymi
3. 3 dziedziny doskonałości w pracy –

- iloraz inteligencji
- wiedza fachowa
- inteligencja emocjonalna

**MODUŁ VI. ROLA ASERTYWNEJ KOMUNIKACJI W KONTAKTACH INTERPERSONALNYCH** (analizy przypadków, dyskusja, test, odgrywanie ról)

Po zakończeniu modułu będziesz wiedzieć, że asertywność to nie tylko mówienie „nie”; zdiagnozujesz własny poziom zachowań asertywnych i dowiesz się, jak je ćwiczyć.

1. Czym jest asertywność
2. Asertywne wyrażanie oczekiwań – komunikat JA
3. Pojęcie transakcji i stanów „ego” – jako źródła nieporozumień i odkrywanie metod radzenia sobie z nimi
4. Autoanaliza własnego stanu „ego”

**MODUŁ VII. PODSUMOWANIE SZKOLENIA** (analizy przypadków, dyskusja, informacje zwrotne dla uczestników)

1. Indywidualny plan działania

Więcej informacji na temat szkolenia znajduje się pod poniższym linkiem:

<https://szkolenia.avenhansen.pl/szkolenia-otwarte/efektywna-komunikacja-interpersonalna-z-elementami-inteligencji-emocjonalnej-i-asertywnosci-2024-11-28-krakow.html>

## Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 11

| Przedmiot / temat zajęć   | Prowadzący           | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|---|----------------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| <b>1 z 11</b> MODUŁ I.<br>EFEKTYWNE<br>KOMUNIKOWANI<br>E SIĘ JAKO<br>ŹRÓDŁO<br>SUKCESÓW W<br>BUDOWANIU<br>RELACJI (mini<br>wykład,<br>ćwiczenia,<br>dyskusja, test) | Agnieszka<br>Olejnik | 28-11-2024            | 10:00               | 11:30               | 01:30         |

| Przedmiot / temat zajęć  | Prowadzący        | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|--|-------------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| <b>2 z 11</b> MODUŁ II. AUTOPREZENTACJA I KOMUNIKACJA NIEWERBALNA JAKO KOMUNIKAT (zadania indywidualne i grupowe, dyskusja, prezentacja, gry symulacyjne) - cz.I | Agnieszka Olejnik | 28-11-2024            | 11:30               | 13:30               | 02:00         |
| <b>3 z 11</b> Przerwa obiadowa   | Agnieszka Olejnik | 28-11-2024            | 13:30               | 14:00               | 00:30         |
| <b>4 z 11</b> MODUŁ II. AUTOPREZENTACJA I KOMUNIKACJA NIEWERBALNA JAKO KOMUNIKAT (dyskusja, prezentacja, gry symulacyjne) - cz.II                                | Agnieszka Olejnik | 28-11-2024            | 14:00               | 15:30               | 01:30         |
| <b>5 z 11</b> MODUŁ III. ABY SIĘ LEPIEJ ROZUMIEĆ ... SIŁA KOMUNIKACJI WERBALNEJ (mini wykład, case study, ćwiczenia, analiza, dyskusja)                          | Agnieszka Olejnik | 28-11-2024            | 15:30               | 17:00               | 01:30         |
| <b>6 z 11</b> MODUŁ IV. AKTYWNE SŁUCHANIE (zadania indywidualne i grupowe, dyskusja)   | Agnieszka Olejnik | 29-11-2024            | 09:00               | 11:00               | 02:00         |
| <b>7 z 11</b> MODUŁ V. EMOCJE (mini wykład, dyskusja, ćwiczenia)   | Agnieszka Olejnik | 29-11-2024            | 11:00               | 13:00               | 02:00         |

| Przedmiot / temat zajęć   | Prowadzący        | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|---|-------------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| <b>8 z 11</b> Przerwa obiadowa  | Agnieszka Olejnik | 29-11-2024            | 13:00               | 13:30               | 00:30         |
| <b>9 z 11</b> MODUŁ VI. ROLA ASERTYWNEJ KOMUNIKACJI W KONTAKTACH INTERPERSONALNYCH (analiza przypadków, dyskusja, test, odgrywanie ról) | Agnieszka Olejnik | 29-11-2024            | 13:30               | 15:00               | 01:30         |
| <b>10 z 11</b> MODUŁ VII. PODSUMOWANIE SZKOLENIA (analiza przypadków, dyskusja, informacje zwrotne dla uczestników)                     | Agnieszka Olejnik | 29-11-2024            | 15:00               | 16:00               | 01:00         |
| <b>11 z 11</b> Walidacja  | -                 | 29-11-2024            | 16:00               | 16:15               | 00:15         |

## Cennik

### Cennik

| Rodzaj ceny                               | Cena         |
|---|--------------|
| Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto | 1 943,40 PLN |
| Koszt przypadający na 1 uczestnika netto  | 1 580,00 PLN |
| Koszt osobogodziny brutto                 | 114,32 PLN   |
| Koszt osobogodziny netto                  | 92,94 PLN    |

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



**1 z 1**



## Agnieszka Olejnik

Trener, Doradca Merytoryczny ds. Komunikacji i Wystąpień Publicznych Dyplomowany trener biznesu i coach, doświadczony menedżer i ekspert w dziedzinie Zarządzania Zasobami Ludzkimi i Rozwoju.

Od ponad 12 lat zajmuję się sprawami rozwoju personelu w zakresie motywowania, rekrutacji, szkoleń, systemów rozwoju pracowników tj.: oceny okresowe, systemu premiowe, systemy płacowe, systemy budowania identyfikacji pracowników z firmą – wizerunek pracownika, wewnętrzny PR. Byłam odpowiedzialna za rozwój zasobów ludzkich w takich firmach jak: real; Lafarge Beton i Kruszywa, coffeeheaven.

W ostatnich latach jako Międzynarodowy Menedżer ds. HR i Rozwoju Pracowników w firmie coffeeheaven zarządzałam projektami dot. szkoleń i ścieżek karier pracowników.

Autor i kierownik projektu Szkoły Menedżerów. Wspierałam realizację strategii firmy, rozwoju jej kultury oraz poprawy komunikacji wewnętrznej.

Z wykształcenia filolog, germanista, metodyk nauczania, trener biznesu. Absolwentka wydziału Neofilologii Uniwersytetu Warszawskiego. Absolwentka studiów podyplomowych Wyższej Szkoły Europejskiej o specjalności coach i trener. Posiada dyplom Francuskiej Szkoły Stylizacji i Budowania Wizerunku w Krakowie.

Od 2004 roku trener szkoleń miękkich, wykładowca, doradca zawodowy i wizerunkowy, ekspert w dziedzinie ZZL. Prowadzę projekty z zakresu HR dla dużych i średnich przedsiębiorstw.

Specjalizuję się w realizacji szkoleń miękkich z zakresu komunikacji interpersonalnej, budowania zespołów, przywództ

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Autorskie materiały szkoleniowe (skrypt, ćwiczenia, testy) oraz certyfikat ukończenia szkolenia (przy frekwencji min 80%).

### Warunki uczestnictwa

Prosimy o wypełnienie formularza zgłoszeniowego na stronie „Baza Usług Rozwojowych” oraz AVENHANSEN.

### Informacje dodatkowe

Miłą i fachową obsługę

- Profesjonalizm trenera
- Ciekawe materiały szkoleniowe
- Dyplomy ukończenia szkolenia (przy frekwencji min 80%)
- Wsparcie poszkoleniowe Trenera (do miesiąca po zakończonym szkoleniu)
- Możliwość uzyskania pomocy od Trenerów poprzez profesjonalne forum szkoleniowe, stworzone specjalnie na tego rodzaju potrzeby.
- Możliwość wpływu na zakres i przebieg szkolenia akceptowalny przez wszystkich jego uczestników

Oferujemy również możliwość wymiany spostrzeżeń i wniosków z innymi uczestnikami szkolenia: Zobacz forum: [www.forum-szkolenia.pl](http://www.forum-szkolenia.pl)

\* 1 godzina szkoleniowa = 45 minut

## Adres

ul. Straszewskiego 17

31-101 Kraków  
woj. małopolskie

Hotel\*\*\*\*\* Radisson Blu

## Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

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

## Kontakt



**Katarzyna Szypowska**

**E-mail** [kszypowska@avenhansen.pl](mailto:kszypowska@avenhansen.pl)

**Telefon** (+48) 515 212 452