



AVENHANSEN Sp. z o.o.



## Komunikacja interpersonalna z elementami inteligencji emocjonalnej – świadome komunikowanie, zarządzanie emocjami i stresem

Numer usługi 2024/05/02/5061/2140297

📍 Poznań / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 14 h

📅 24.10.2024 do 25.10.2024

1 943,40 PLN brutto

1 580,00 PLN netto

138,81 PLN brutto/h

112,86 PLN netto/h

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Biznes / Organizacja
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	Szkolenie polecane jest dla osób, które zainteresowane są doskonaleniem umiejętności związanych z efektywną komunikacją, rozwijaniem swojej inteligencji emocjonalnej i umiejętnością radzeniem sobie ze stresem.
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	3
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	15
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	23-10-2024
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	stacjonarna
<b>Liczba godzin usługi</b>	14
<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
charakteryzują istotne dla komunikacji elementy	Uczestnik wymienia elementy komunikacji	Wywiad swobodny
rozdzielają typy temperamentu i charakteryzują różnice między nimi	Uczestnik wymienia i charakteryzuje typy temperamentu	Wywiad swobodny
charakteryzują czym naprawdę jest asertywność i dlaczego to nie to samo, co umiejętność mówienia „nie”	Uczestnik charakteryzuje czym jest asertywność i wymienia korzyści z niej płynące	Wywiad swobodny
stosują kluczowe techniki asertywne	Uczestnik stosuje techniki asertywne	Wywiad swobodny
radzi sobie z emocjami w kontaktach z innymi osobami	Uczestnik stosuje w życiu codziennym techniki pozwalające mu na radzenia sobie w emocjami w kontaktach z innymi osobami	Wywiad swobodny
wyrażają swoje potrzeby oraz cele w sposób, który będzie do przyjęcia dla drugiej strony	Uczestnik potrafi komunikować się z innymi osobami w sposób akceptowalny dla każdej ze stron	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

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

Panowanie nad swoimi emocjami i właściwa komunikacja wspomagają prawidłowe **relacje interpersonalne**. Inteligencja emocjonalna odpowiada za Twoją umiejętność kontrolowania uczuć i emocji, pozwalając na podejmowanie dojrzałych i rozważnych decyzji opierających się na logice i rozumowaniu. Podczas praktycznych warsztatów poznasz jak istotne jest rozwijanie inteligencji emocjonalnej, jakie zależności panują pomiędzy emocjami, komunikacją i stresem oraz jak radzić sobie w trudnych sytuacjach zawodowych.

## PROGRAM SZKOLENIA:

### MODUŁ I. WSTĘP - WPROWADZENIE DO TEMATU

1. Ćwiczenia wprowadzające i integrujące grupę

### MODUŁ II. KOMPETENCJE NIEZBĘDNE DO BUDOWANIA MARKI OSOBISTEJ: KOMUNIKACJA, INTELIGENCJA EMOCJONALNA

### MODUŁ III. POSTAWY I ZACHOWANIA UŁATWIAJĄCE I UTRUDNIAJĄCE DOBRĄ KOMUNIKACJĘ

1. Od intencji do interpretacji - model komunikacji nastawiony na współpracę z innymi
2. Rodzaje barier komunikacyjnych
3. Możliwości przeciwdziałania barierom uniemożliwiającym efektywne komunikowanie
4. **Ćwiczenie - zabawa grupowa (jak zapamiętaliśmy informacje w krótkim komunikacie - co było prawdą a co fałszem?).**
5. Precyzja komunikatu: zwięzłość, prostota, czytelność, interaktywność

### MODUŁ IV. EFEKTYWNA KOMUNIKACJA - narzędzia

#### 1. Aktywne słuchanie

- Znaczenie i techniki aktywnego słuchania - parafraza, odzwierciedlenie
- Parametry komunikacji niewerbalnej ułatwiające i utrudniające aktywne słuchanie – głos, postawa, czas i miejsce, dystans

#### 2. Rozmowa

- Dostrojenie się do drugiej osoby - poziom werbalny i niewerbalny
- Pytania - rodzaje i funkcje pytań
- Doskonalenie umiejętności zadawania odpowiednich pytań - ze szczególnym uwzględnieniem pytań trudnych
- Wyrażanie intencji jako sposób budowania kontaktu z ludźmi

#### 3. Informacja zwrotna

- Cechy dobrej informacji zwrotnej i jej funkcje
- Jak informacja zwrotna wpływa na budowanie relacji interpersonalnych?
- **Ćwiczenia praktyczne** - informacja zwrotna w sytuacjach zawodowych

### MODUŁ V. MOWA CIAŁA - CZY NAPRAWDĘ JEST TAKA WAŻNA?

1. *Ćwiczenie - rozpoznajemy komunikaty niewerbalne*
2. Spójność komunikatu werbalnego i niewerbalnego

### MODUŁ VI. INTELIGENCJA EMOCJONALNA CZYLI KOMUNIKACJA EMOCJI JAKO ASPEKT BUDOWANIA RELACJI

1. IQ vs EQ - jak wpływają na nasze życie zawodowe i prywatne?
2. Siła inteligencji emocjonalnej
3. Wymiary inteligencji emocjonalnej (wg D. Goleman)
4. Komunikaty typu „ty” i komunikaty typu „ja” - *ćwiczenia*
5. Rozmowa o emocjach własnych - *dyskusja w grupach*

### MODUŁ VII. O TYM, ŻE NIE MA DOBRZYCH LUB ZŁYCH TEMPERAMENTÓW

1. "Trudni" ludzie, czy trudne sytuacje w pracy
2. Poznajemy osobowości
3. Jak osobowość wpływa na relację w zespole?
4. Test osobowości Hartmana
5. 4 typy osobowości Hartmana - czyli poznajemy się
6. Dlaczego ludzie się zachowują nie tak jak sobie tego życzymy?
7. **„Poznajmy się” - analiza przypadku (wejście w rolę)**
8. Jak radzić sobie z trudnymi sytuacjami? - omówienie ćwiczenia

### MODUŁ VIII. TRENING KONTROLI EMOCJI W SYTUACJACH TRUDNYCH

1. W jakim stopniu IQ a w jakim EQ decyduje o naszym sukcesie życiowym?
2. Kontrolowanie swoich emocji i korzystanie z nich
3. Stres powstaje w głowie!
4. Rozbrajanie stanów negatywnych
5. Wzbudzanie stanów pozytywnych

#### **MODUŁ IX. ŹRÓDŁA I FAZY STRESU**

1. Stres korzystny i niekorzystny
2. Typowe źródła stresu: wewnętrzne i zewnętrzne
3. Zjawisko stresu według Hansa Seyle'go
4. Jak reagujemy na stres?
5. Konsekwencje utraty kontroli nad stresem
6. Psychologiczne mechanizmy obronne w sytuacjach trudnych
7. Przyczyny i następstwa długotrwałego stresu
8. *Ćwiczenie: Autodiagnoza*

#### **MODUŁ X. WROGA ZAMIENIĆ W PRZYJACIELA - UMIEJĘTNOŚĆ RADZENIA SOBIE ZE STRESEM**

1. Proporcja poziomu stresu do wykonywanego zadania - prawo Yerkesa-Dodsona
2. Czynniki redukujące stres zawodowy
3. Wzór zachowania wg Friedmana i Resenmana
4. Praktyczne techniki i metody minimalizacji stresu w sytuacjach trudnych
5. Style reagowania w sytuacjach trudnych
6. *Autorska gra szkoleniowa*

#### **MODUŁ XI. ZALEŻNOŚĆ MIĘDZY INTELIGENCJĄ EMOCJONALNĄ A SPOSOBEM REAGOWANIA NA STRES**

#### **MODUŁ XII. EMOCJE I ASERTYWNOŚĆ**

1. Kiedy jesteśmy negatywnie odbierani w pracy?
2. Reguły rozmowy asertywnej
3. Zasady czystej komunikacji na podstawie analizy transakcyjnej
4. Budowanie komunikatów asertywnych
5. Komunikacja asertywna w sytuacjach zawodowych - **analiza przypadków**

Szkolenie polecane jest dla osób, które zainteresowane są doskonaleniem umiejętności związanych z efektywną komunikacją, rozwijaniem swojej inteligencji emocjonalnej i umiejętnością radzenia sobie ze stresem.

#### **Metody pracy, które zastosujemy podczas szkolenia:**

Szkolenie ma charakter warsztatowy, silnie odwołujące się do doświadczenia uczestników. Z dużą ilością dyskusji, ćwiczeń indywidualnych, w parach oraz grupowych, w tym:

- Analizy przypadków.
- Praca w grupach.
- Scenki z odgrywaniem ról.
- Ćwiczenia indywidualne.
- Testy.
- Dyskusje.
- Krótkie prezentacje wykładowe.
- Film.
- Gra szkoleniowa.

#### **Struktura zajęć:**

- **15% - prezentacje wykładowe**
- **85% - część warsztatowa**

\*czas trwania szkoleniawyrażony jest w godzinach zegarowych

#### **Szczegółowe informacje dotyczące szkolenia znajdują się pod poniższym linkiem:**

<https://szkolenia.avenhansen.pl/szkolenia-otwarte/komunikacja-interpersonalna-z-elementami-inteligencji-emocjonalnej-swiadome-komunikowanie-zarządzanie-emocjami-i-stresem-2024-10-24-poznan.html>

# Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 2

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 2</b> Komunikacja interpersonalna z elementami inteligencji emocjonalnej - świadome komunikowanie, zarządzanie emocjami i stresem	Adrianna Zbińska	24-10-2024	10:00	17:00	07:00
<b>2 z 2</b> Komunikacja interpersonalna z elementami inteligencji emocjonalnej - świadome komunikowanie, zarządzanie emocjami i stresem	Adrianna Zbińska	25-10-2024	09:00	16:00	07:00

## 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	138,81 PLN
Koszt osobogodziny netto	112,86 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

## Adrianna Zbińska

Trener i praktyk. Wieloletni menedżer, kierujący zespołami i projektami. Posiada 15 letnie doświadczenie w sprzedaży i obsłudze klienta. Od 1998 roku prowadzi szkolenia biznesowe. Doświadczenie zdobywała jako: kierownik Biura Zarządu i Controllingu w firmie produkcyjnej „Hanka” S.A., dla której współtworzyła, wdrożyła system controllingu. Kolejne zajmowane stanowiska to menedżer zespołu sprzedawców i menedżer ds. szkoleń. Podczas swojej kariery zawodowej zbudowała i zarządzała zespołem, który osiągnął trzecie miejsce w Polsce za wyniki w sprzedaży w latach 2001-2002.

Wieloletni trener i wykładowca między innymi w Wyższej Szkole Menedżerskiej w Legnicy. Ukończyła zarządzanie oraz prawo na Uniwersytecie Wrocławskim, a także studia podyplomowe pedagogiczne na Uniwersytecie Zielonogórskim.

Ukończone kursy:

- Management Skills Seminar;
- Limra International Inc. Unit Manager's Training Seminar;
- Limra International Inc.
- Szkolenie dla trenerów: Piotra Tymochowicza
- Szkolenia trenerskie (dwa poziomy) – Metaedukacja
- Szkolenia trenerskie (dwa poziomy) – Moderator Studia Pedagogiczne
- Szkolenia wewnętrzne – cyklicznie prowadzone w TU Allianz Polska SA w latach: 1999 – 2003

Posiadane certyfikaty:

- Management Skills Seminar;
- Limra International Inc. Unit Manager's Training Seminar; Limra International Inc.

Współautorka EMS - Elektronicznego Menedżera Szkoleń oraz platformy badawczej SPOT - systemów informatycznych, wspomagających zarządzanie szkoleniami i badaniami.

## 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 stronie AVENHANSEN

## Informacje dodatkowe

**W ramach szkolenia otwartego gwarantujemy Państwu:**

- Miłą i fachową obsługę
- Profesjonalizm trenera
- Ciekawe materiały szkoleniowe
- Dyplomy ukończenia szkolenia
- 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)

# Adres

ul. Piekary 5  
61-823 Poznań  
woj. wielkopolskie

Hotel\*\*\*\* DeSilva

## 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