



REFOCUS Katarzyna Khanna



## Skuteczna komunikacja z wykorzystaniem asertywności - usługa szkoleniowa.

Numer usługi 2024/06/21/24925/2192445

📍 Toruń / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 8 h

📅 13.09.2024 do 13.09.2024

1 360,00 PLN brutto

1 360,00 PLN netto

170,00 PLN brutto/h

170,00 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>	<p>Szkolenie przeznaczone jest dla pracowników biurowych, managerów, specjalistów ds. obsługi klienta oraz pracowników działów sprzedaży i marketingu. Pomaga efektywnie współpracować, radzić sobie z trudnymi sytuacjami oraz umożliwia wyrażanie własnych potrzeb i opinii w sposób konstruktywny, co poprawia efektywność komunikacji i współpracy w grupie.</p> <p>W celu skutecznego uczestnictwa w szkoleniu uczestnik nie musi posiadać podstawowej wiedzy z zakresu asertywności w komunikacji. Szkolenie prowadzone będzie od podstaw.</p>
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	6
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	13
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	stacjonarna
<b>Liczba godzin usługi</b>	8
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Znak Jakości TGLS Quality Alliance

## Cel

### Cel edukacyjny

Usługa przygotowuje uczestnika do samodzielnego stosowania asertywnych postaw w kontaktach z podwładnymi oraz przekazywania ich innym pracownikom. Dzięki zastosowaniu poznanych technik uczestnik będzie formułował polecenia,

które właściwie zostaną odczytane przez odbiorców. Pozna również elementy Inteligencji Emocjonalnej, która kształtuje wzajemny szacunek w zespole. W ramach relacji z Klientami usługa dostarczy wiedzy jak reagować na ich prośby i jak udzielać konstruktywnej informacji zwrotnej.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Definiuje i stosuje postawę asertywną w komunikacji.	Posiada kontrole w komunikacji poprzez zastosowanie postawy asertywności.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Komunikuje w sposób czytelny swoje potrzeby.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Definiuje czym jest skuteczna komunikacja pomiędzy pracownikami różnego szczebla.	W komunikacji dba o potrzeby swoich rozmówców.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Stosuje komunikację w sposób przemyślany, obdarzając szacunkiem rozmówcę.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Stosuje informację zwrotną w komunikacji z pracownikami różnego szczebla zawodowego.	Wyraża opinie w sposób konstruktywny.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Podejmuje rozmowy z przełożonym w sposób asertywny, dbając o swoje potrzeby.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Stosuje asertywną komunikację z klientem wewnętrznym i zewnętrznym.	Stosuje metody usprawniające komunikację z klientem.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Stosuje postawę asertywności w stresujących sytuacjach zawodowych.	Opisuje zasadę wspólnego współdziałania w sytuacjach stresowych całego zespołu.	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

Szkolenie jest dedykowane w szczególności osobom zarządzającym grupami pracowników oraz członkom zespołów pracowniczych, którzy w codziennej pracy narażeni są na problemy z wzajemną komunikacją. Program szkolenia stanowi również uzupełnienie technik sprzedażowych oraz negocjacyjnych podczas bezpośredniej obsługi klientów.

### Program szkolenia:

#### 1. Asertywność jako funkcja managerska

- Czym różni się asertywność od bycia stanowczym i wymagającym kierownikiem
- Autodiagnoza poziomu własnej asertywności w różnych sytuacjach życiowych i zawodowych
- Świadomość praw własnych i innych pracowników – jak je komunikować
- Szacunek – klucz właściwego nastawienia do postaw asertywnych

*ĆWICZENIE – Autodiagnoza poziomu asertywności managerskiej- uczestnicy będą mieli okazję ocenić jakie aspekty asertywności są ich mocną stroną a jakie wymagają doskonalenia*

#### 2. Inteligencja emocjonalna

- Komponenty inteligencji emocjonalnej – IE jednym SUSEM (Samoświadomość, Umiejętności społeczne, Samoregulacja, Empatia, Motywacja)
- Stosowanie IE w pracy – budowanie relacji wzajemnego poszanowania

*ĆWICZENIE – Opracowanie w grupach sposobów na wdrażanie metodologii IE w różnych obszarach funkcjonowania w pracy*

#### 3. Wydawanie poleceń i komunikowanie oczekiwań

- Agresja, a uległość – jak interpretuje polecenie podwładny
- Właściwe motywowanie poleceń – co motywuje pracownika do działania
- Sposoby i chwytów komunikacyjnych – stosowane rzadko przynoszą rewelacyjne rezultaty

*ĆWICZENIE – Scenki – Uczestnicy będą uczyli się praktycznie jak formułować polecenia do podwładnych i dowiedzą się jak odbiera je pracownik*

#### 4. Relacje w pracy oparte na wzajemnej asertywności

- Wyrażanie opinii – konstruktywna krytyka, co zrobić aby była budująca
- Odmawianie podwładnym – sposoby na zachowanie dobrych relacji z podwładnymi
- Informacja zwrotna – powinna naprawdę być dwu kierunkowa (modele: ZORRO, FUO, Kanapka...)

*ĆWICZENIE – Case Study – opracowanie sposobów na udzielenie informacji zwrotnej poznanymi sposobami w sytuacjach opisanych w case study*

#### 5. Asertywna komunikacja z Klientem wewnętrznym i zewnętrznym

- Nie mogę tego zrobić – jak odmawiać
- , ale ... – zasada wzajemności
- Zrób to dla mnie – proszenie innych o pomoc

*ĆWICZENIE – Praca w grupach – wytypowanie najczęściej pojawiających się sytuacji w kontaktach z Klientem, wymagających asertywności, dobór właściwych argumentów i technik na reagowanie w takich sytuacjach*

#### 6. Asertywność w stresie– Udzielanie innym wsparcia bez poświęcania własnych celów

- Podział zadań – broń managera w trudnych czasach
- Presja czasu nie oznacza, że każdy robi tylko swoje – uczenie podwładnych elastyczności w realizacji zadań pod kontem realizacji celów całego zespołu

ĆWICZENIE – Praca na przypadkach własnych – każdy z uczestników przywoła sytuację z własnej pracy, kiedy pod presją czasu zespół wymagał pracy nieco innymi metodami niż codziennie – nauka motywowania zespołu do pracy wspólnej na rzecz jednego celu.

7. Podsumowanie szkolenia. Walidacja.

#### Warunki organizacyjne:

Dla każdego uczestnika szkolenia zagwarantowane zostanie indywidualne stanowisko pracy wyposażone w materiały szkoleniowe i biurowe.

Szkolenie będzie trwało 8 h zegarowych. W trakcie szkolenia przewidziano dwie przerwy wliczone w czas usługi szkoleniowej.

## Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 0

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

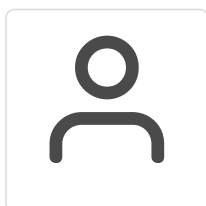
## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 360,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 360,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	170,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	170,00 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Izabela Wrona-Waluś

Izabela Wrona-Waluś

Trener, doradca, coach; współpracuje z przedsiębiorstwami, instytucjami i podmiotami ekonomii społecznej. Od początku swojej kariery związana ze sprzedażą.

Posiada 15-letnie doświadczenie biznesowe oraz takie samo doświadczenie szkoleniowe.

Ukończyła dwa kierunki studiów oraz studia podyplomowe:

- 1) Pedagogiczne, Resocjalizacja z elementami profilaktyki na Uniwersytecie Jagiellońskim
- 2) Pedagogikę Opiekuńczo-Wychowawczą z pracą socjalną na Uniwersytecie Śląskim oraz
- 3) Akademię Trenerów Biznesu na Uniwersytecie SWPS

Pracowała m.in. jako:

- Dyrektor Regionalny Partner Financial Services (region śląski, małopolski, lubelski, dolnośląski, mazowiecki); zarządzała ok. 200 osobami
- Manager Regionalny w firmie Zepter (region śląski)
- Dyrektor Okręgu OVB Allfinaz (region śląski, małopolski), prowadzenie 10 oddziałów.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymają autorskie skrypty i materiały w formie wydruków i pdf.

### Informacje dodatkowe

Istnieje możliwość zastosowania zwolnienia z podatku VAT dla Uczestników, których poziom dofinansowania wynosi co najmniej 70% (na podstawie § 3 ust. 1 pkt 14 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień (tekst jednolity Dz.U. z 2020 r., poz. 1983).

## Adres

Toruń

Toruń

woj. kujawsko-pomorskie

### Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

## Kontakt



**Karolina Jakubiec**

**E-mail** [k.zeglinska@refocus.pl](mailto:k.zeglinska@refocus.pl)

**Telefon** (+48) 575 757 530