



## Sztuka efektywnej komunikacji biznesowej

Numer usługi 2024/06/25/134432/2197150

4 649,40 PLN brutto

3 780,00 PLN netto

166,05 PLN brutto/h

135,00 PLN netto/h

OZGA GROUP

SPÓŁKA Z

OGRANICZONĄ

ODPOWIEDZIALNOŚĆ

CIA



Bydgoszcz / stacjonarna

Usługa szkoleniowa

28 h

26.09.2024 do 04.10.2024

## Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Organizacja
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Usługa skierowana jest do wszystkich pracowników oraz osób, które chcą podnieść kompetencje w zakresie komunikacji w firmie.
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	20
Data zakończenia rekrutacji	25-09-2024
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	28
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

## Cel

### Cel edukacyjny

Uczestnik jest przygotowany do efektywnego oraz asertywnego porozumienia się w trakcie realizacji swoich zadań zawodowych oraz w życiu prywatnym. Wyraża własne zdanie, konstruuje asertywnie prośbę oraz tworzy pozytywne relacje w pracy. Świadomie stosuje empatię i asertywność w komunikacji. Korzysta z narzędzi do rozwiązywania

konfliktów ze współpracownikami oraz klientami. Pracuje zespołowo wdrażając rozwiązania efektywnej komunikacji, w tym w zakresie asertywności oraz empatii.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
	Charakteryzuje metody skutecznej komunikacji w relacjach ze współpracownikami oraz klientami zewnętrznymi.	Test teoretyczny
	Prowadzi sprawną i precyzyjną komunikację interpersonalną.	Test teoretyczny
Posługuje się wiedzą oraz narzędziami w zakresie skutecznej i asertywnej komunikacji	Buduje, poprzez właściwą komunikację współpracę z klientem zewnętrznym i wewnętrznym.	Test teoretyczny
	Buduje relacje w oparciu o asertywność.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Konstruuje asertywne prośby.	Test teoretyczny
	Wykorzystuje narzędzia do komunikacji werbalnej oraz niewerbalnej	Test teoretyczny
Sprawnie oraz efektywnie zarządza konfliktami	Rozwiązuje konflikty spowodowane zakłóceniami w komunikacji (w zespole i komunikacji dwustronnej).	Test teoretyczny
	Wypracowuje kompromis.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Wykazuje się empatią w komunikacji z innymi osobami, szczególnie w sytuacjach konfliktowych.	Test teoretyczny
	Rozpoznaje sytuacje, w których mogą pojawić się konflikty oraz dąży do zapobiegania im.	Test teoretyczny
	Konstruktywnie wyraża emocje.	Obserwacja w warunkach symulowanych

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Rozumie style osobowości oraz dostosowuje odpowiednio komunikację	Identyfikuje oraz charakteryzuje style osobowości.	Test teoretyczny
	Rozpoznaje społeczny swój styl oraz innych osób.	Test teoretyczny
	Wykorzystuje narzędzia do komunikacji z innymi osobami uwzględniając styl osobowości.	Test teoretyczny
Wykazuje się empatią w relacjach ze współpracownikami	Identyfikuje oraz definiuje pojęcie empatia.	Test teoretyczny
	Identyfikuje zachowania o charakterze empatycznym.	Test teoretyczny
	Wykorzystuje narzędzia do komunikacji opartej na empatii.	Test teoretyczny
	Przekazuje i przyjmuje informacje zwrotne.	Obserwacja w warunkach symulowanych

## Kwalifikacje

### Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

#### Warunki uznania kompetencji

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

Uczestnik po szkoleniu uzyska zaświadczenie zawierające - opis efektów uczenia się oraz kryteria ich weryfikacji. Dokument ten jest wydawany uczestnikom po zakończeniu usługi, pod warunkiem uzyskania pozytywnej walidacji - min. 80% prawidłowych odpowiedzi w teście teoretycznym i min. 80% obecności.

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

Tak, dokument (zaświadczenie wydane po szkoleniu) potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji. Walidacja zostanie przeprowadzona przez trenera, który nie prowadzi szkolenia.

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

Tak, dokument (zaświadczenie wydane po szkoleniu) potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji. Walidacja zostanie przeprowadzona przez trenera, który nie prowadzi szkolenia.

# Program

## Dlaczego warto wziąć udział w szkoleniu - "Sztuka efektywnej komunikacji biznesowej"?

Problemy komunikacyjne są najczęstszym wyzwaniem w firmach. Nasze szkolenie oferuje konkretne korzyści, które pomogą je przezwyciężyć:

### 1. Zwiększenie efektywności komunikacji w zespole:

- Nauka rozpoznawania i dostosowywania stylów komunikacji według modelu DISC.
- Opanowanie technik skutecznej komunikacji: słuchanie aktywne, jasność i precyzja przekazu.
- Lepszy przepływ informacji i wyższa efektywność pracy zespołowej.

### 2. Umiejętność zarządzania konfliktami:

- Identyfikacja przyczyn konfliktów i efektywna komunikacja z zaangażowanymi osobami.
- Stosowanie technik radzenia sobie z konfliktami.
- Szybkie i skuteczne rozwiązywanie sporów, lepsza atmosfera pracy, większa produktywność zespołu.

### 3. Rozwój asertywności i empatii:

- Asertywne wyrażanie myśli, uczuć i potrzeb.
- Rozwijanie empatii i rozumienie perspektyw innych osób.
- Budowanie silnych, pozytywnych relacji w zespole i harmonijna współpraca.

Inwestując w to szkolenie, firmy mogą znacząco poprawić komunikację w swoich zespołach, co przekłada się na lepsze wyniki biznesowe i większą satysfakcję pracowników. **Szkolenie w 100% oparte jest na warsztatach praktycznych.**

---

## Program ramowy usługi "Sztuka efektywnej komunikacji biznesowej"

### Dzień I - Style osobowości a komunikacja

- Typy osobowości - zajęcia praktyczne
- Wprowadzenie do podstawowych pojęć związanych z komunikacją w zespole - zajęcia praktyczne
- Rodzaje komunikacji i ich znaczenie w zespole - zajęcia praktyczne
- Elementy skutecznej komunikacji: słuchanie aktywne, jasność i precyzja - zajęcia praktyczne
- Ćwiczenia praktyczne związane z poprawą skuteczności komunikacji - zajęcia praktyczne

### Dzień II - Zarządzanie konfliktami

- Identyfikacja konfliktów - wprowadzenie + zajęcia praktyczne
- Przyczyny konfliktów w zespole - zajęcia praktyczne
- Efektywna komunikacja z osobami zaangażowanymi w konflikt - zajęcia praktyczne
- Techniki radzenia sobie z konfliktami w zespole - zajęcia praktyczne
- Ćwiczenia praktyczne na zarządzanie konfliktami - zajęcia praktyczne

### Dzień III - Asertywność i empatia

- Asertywność jako kluczowa umiejętność - zajęcia praktyczne
- Techniki asertywnego wyrażania własnych myśli, uczuć i potrzeb - zajęcia praktyczne
- Rozwijanie empatii w komunikacji - zajęcia praktyczne
- Rozumienie perspektywy innych osób i zdolność do empatycznego słuchania - zajęcia praktyczne
- Podsumowanie szkolenia i omówienie osiągniętych celów oraz przedstawienie wniosków i działań do podjęcia w celu dalszego rozwoju komunikacji w zespole

### Walidacja szkolenia - test wiedzy

---

Usługa będzie prowadzona przy wykorzystaniu interaktywnych metod takich jak:

- Interaktywne prezentacje.
- Ćwiczenia grupowe i indywidualne.
- Symulacje sprzedażowe i role-play.
- Studia przypadków (case studies).

**Czas trwania szkolenia 28 jednostek dydaktycznych, a 1 jednostka to 45 min, czyli szkolenie trwa 21 godzin + przerwy 2 godz. 15 min. Przerwy nie wliczają się do czasu trwania szkolenia.**

Warunki niezbędne do spełnienia (przez uczestników usługi), aby realizacja usługi pozwoliła na osiągnięcie głównego celu:

- minimalny poziom wykształcenia: nie jest wymagane
- minimalne doświadczenie i wiedza uczestników: min. 3 miesiące pracy w firmie,
- doświadczenie zawodowe: nie jest wymagane
- aktywność w trakcie prowadzenia usługi: udzielania informacji, angażowanie się w realizację usługi
- minimalny poziom obecności na zajęciach 80%
- minimalna liczba pracowników firmy, która powinna wziąć udział w usłudze - min. 5 osób

Informacje dodatkowe - cd.

- Cena usługi nie odbiega od cen rynkowych oraz, że cena jest adekwatna do jej zakresu.
- Usługa rozwojowa nie jest świadczona przez podmiot pełniący funkcję Operatora lub partnera w którymkolwiek Regionalnym Programie lub FERS.
- Usługa rozwojowa nie jest świadczona przez podmiot będący jednocześnie podmiotem korzystającym z usług rozwojowych o zbliżonej tematyce w ramach danego projektu.
- Usługa rozwojowa nie dotyczy umiejętności lub kompetencji podstawowych tj. (z ang. basic skills: literacy, numeracy, ICT skills).
- Usługa rozwojowa nie dotyczy kosztów usługi rozwojowej, której obowiązek przeprowadzenia na zajmowanym stanowisku pracy wynika z odrębnych przepisów prawa (np. wstępne i okresowe szkolenia z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy, szkolenia okresowe potwierdzające kwalifikacje na zajmowanym stanowisku pracy).
- Usługa rozwojowa nie obejmuje wzajemnego świadczenia usług w Projekcie o zbliżonej tematyce przez Dostawców usług, którzy delegują na usługi siebie oraz swoich pracowników i korzystają z dofinansowania, a następnie świadczą usługi w zakresie tej samej tematyki dla Przedsiębiorcy, który wcześniej występował w roli Dostawcy tych usług.
- Cena usługi nie obejmuje kosztów niezwiązanych bezpośrednio z usługą rozwojową, w szczególności koszty środków trwałych przekazywanych Przedsiębiorcom lub Pracownikom przedsiębiorcy, koszty dojazdu i zakwaterowania.

## Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 22

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 22</b> Typy osobowości - zajęcia praktyczne	Anna Woldanowska	26-09-2024	08:30	09:30	01:00
<b>2 z 22</b> Wprowadzenie do podstawowych pojęć związanych z komunikacją w zespole - zajęcia praktyczne	Anna Woldanowska	26-09-2024	09:30	10:30	01:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
3 z 22 Rodzaje komunikacji i ich znaczenie w zespole - zajęcia praktyczne	Anna Woldanowska	26-09-2024	10:30	11:30	01:00
4 z 22 Przerwa	Anna Woldanowska	26-09-2024	11:30	11:45	00:15
5 z 22 Elementy skutecznej komunikacji: słuchanie aktywne, jasność i precyzja - zajęcia praktyczne	Anna Woldanowska	26-09-2024	11:45	13:45	02:00
6 z 22 Przerwa obiadowa	Anna Woldanowska	26-09-2024	13:45	14:15	00:30
7 z 22 Ćwiczenia praktyczne związane z poprawą skuteczności komunikacji - zajęcia praktyczne	Anna Woldanowska	26-09-2024	14:15	16:15	02:00
8 z 22 Identyfikacja konfliktów - wprowadzenie + zajęcia praktyczne	Anna Woldanowska	27-09-2024	08:30	10:00	01:30
9 z 22 Przyczyny konfliktów w zespole - zajęcia praktyczne	Anna Woldanowska	27-09-2024	10:00	11:30	01:30
10 z 22 Przerwa	Anna Woldanowska	27-09-2024	11:30	11:45	00:15
11 z 22 Efektywna komunikacja z osobami zaangażowanymi w konflikt - zajęcia praktyczne	Anna Woldanowska	27-09-2024	11:45	12:45	01:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>12 z 22</b> Przerwa obiadowa	Anna Woldanowska	27-09-2024	12:45	13:15	00:30
<b>13 z 22</b> Techniki radzenia sobie z konfliktami w zespole - zajęcia praktyczne	Anna Woldanowska	27-09-2024	13:15	14:45	01:30
<b>14 z 22</b> Ćwiczenia praktyczne na zarządzanie konfliktami - zajęcia praktyczne	Anna Woldanowska	27-09-2024	14:45	16:15	01:30
<b>15 z 22</b> Asertywność jako kluczowa umiejętność - zajęcia praktyczne	Anna Woldanowska	04-10-2024	08:30	10:00	01:30
<b>16 z 22</b> Techniki asertywnego wyrażania własnych myśli, uczuć i potrzeb - zajęcia praktyczne	Anna Woldanowska	04-10-2024	10:00	11:30	01:30
<b>17 z 22</b> Przerwa	Anna Woldanowska	04-10-2024	11:30	11:45	00:15
<b>18 z 22</b> Rozwijanie empatii w komunikacji - zajęcia praktyczne	Anna Woldanowska	04-10-2024	11:45	13:15	01:30
<b>19 z 22</b> Przerwa obiadowa	Anna Woldanowska	04-10-2024	13:15	13:45	00:30
<b>20 z 22</b> Rozumienie perspektywy innych osób i zdolność do empatycznego słuchania - zajęcia praktyczne	Anna Woldanowska	04-10-2024	13:45	15:30	01:45

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<div style="background-color: #e91e63; color: white; padding: 2px; display: inline-block; font-size: 0.8em;">21 z 22</div> Podsumowanie szkolenia i omówienie osiągniętych celów oraz przedstawienie wniosków i działań do podjęcia w celu dalszego rozwoju komunikacji w zespole	Anna Woldanowska	04-10-2024	15:30	16:00	00:30
<div style="background-color: #e91e63; color: white; padding: 2px; display: inline-block; font-size: 0.8em;">22 z 22</div> Walidacja szkolenia - test wiedzy	-	04-10-2024	16:00	16:15	00:15

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	4 649,40 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 780,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	166,05 PLN
Koszt osobogodziny netto	135,00 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Anna Woldanowska

Trener biznesu, life coach, doświadczona managerka. Specjalizacja: szkolenia z kompetencji miękkich (m.in. komunikacja, analiza, i kreatywność, czerpię z głębokiego zrozumienia ludzkich interakcji), budowanie zespołów oraz zarządzanie nimi, rekrutacja, przygotowywanie programów HR w tym z zakresu rozwoju kompetencji. Przygotowuje programy rozwojowe pracowników oraz realizuje je, wykorzystując przy tym m.in. nowoczesne rozwiązania procesowe oraz technologiczne. Wykształcenie wyższe oraz podyplomowe na Uniwersytecie Łódzkim – Life Coaching. Doświadczenie zawodowe i kwalifikacje zdobyte nie wcześniej niż 5 lat: szkolenie z NVC



(porozumienie bez przemocy), prowadziła szkolenia z kompetencji miękkich, zarządzania kapitałem ludzkim, zarządzanie scenariuszami.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały dla uczestników szkolenia "Sztuka efektywnej komunikacji biznesowej"

Każdy uczestnik szkolenia otrzyma następujące materiały:

**1. Podręcznik szkoleniowy:**

- Kompendium wiedzy teoretycznej z zakresu stylów osobowości, skutecznej komunikacji, zarządzania konfliktami, asertywności i empatii.
- Przykłady praktycznych zastosowań technik komunikacyjnych.
- Ćwiczenia do samodzielnego wykonania po szkoleniu.

**2. Zestaw narzędzi komunikacyjnych:**

- Praktyczne narzędzia i techniki do poprawy komunikacji w zespole.
- Szablony do tworzenia jasnych i precyzyjnych komunikatów.

**3. Materiały do zarządzania konfliktami:**

- Przewodnik po metodach identyfikacji i rozwiązywania konfliktów.
- Ćwiczenia praktyczne i scenariusze do symulacji sytuacji konfliktowych.

**4. Asertywność i empatia - zestaw ćwiczeń:**

- Ćwiczenia i techniki do rozwijania asertywności i empatii.
- Praktyczne przykłady jak wyrażać myśli, uczucia i potrzeby w sposób asertywny.

## Informacje dodatkowe

**Czas trwania szkolenia 28 jednostek dydaktycznych, a 1 jednostka to 45 min, czyli szkolenie trwa 21 godzin + przerwy 2 godz. 15 min. Przerwy nie wliczają się do czasu trwania szkolenia.**

---

**Uczestnik szkolenia otrzyma:**

- zaświadczenie potwierdzające zdobyte kompetencje po zakończeniu usługi - min 80 % obecności, pozytywnym zdaniu testu
- materiały szkoleniowe - opisane w karcie usługi

- 
1. Usługodawca zapewnia realizację usługi rozwojowej uwzględniając potrzeby osób z niepełnosprawnościami (w tym również dla osób ze szczególnymi potrzebami) zgodnie ze Standardami dostępności dla polityki spójności 2021-2027.
  2. Karta usługi przygotowana została zgodnie z obowiązującym Regulaminem BUR m.in. w zakresie powierzenia usług.
  3. Usługa rozwojowa będzie realizowana zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa w tym przepisami prawa o VAT

*cd. w programie ramowym*

## Adres

Bydgoszcz

Bydgoszcz

woj. kujawsko-pomorskie

Usługodawca zapewnia realizację usługi rozwojowej uwzględniając potrzeby osób z niepełnosprawnościami (w tym również dla osób ze szczególnymi potrzebami) zgodnie ze Standardami dostępności dla polityki spójności 2021-2027.

Lokalizacja: województwo kujawsko-pomorskie, wielkopolskie, zachodniopomorskie, łódzkie, mazowieckie, podkarpackie, małopolskie

## Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

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

## Kontakt



**Marta Ozga**

**E-mail** [marta.ozga@ozgaconsulting.com](mailto:marta.ozga@ozgaconsulting.com)

**Telefon** (+48) 501 161 301