



## Komunikacja w sytuacjach trudnych

Numer usługi 2024/07/08/10940/2213455

1 599,00 PLN brutto

1 300,00 PLN netto

199,88 PLN brutto/h

162,50 PLN netto/h

Ernst & Young  
spółka z  
ograniczoną  
odpowiedzialnością  
Academy of  
Business sp. k.



📍 Warszawa / mieszana (stacjonarna połączona z usługą  
zdalną w czasie rzeczywistym)

📄 Usługa szkoleniowa

🕒 8 h

📅 15.10.2024 do 15.10.2024

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	Do udziału w warsztatach zapraszamy: <ul style="list-style-type: none"><li>pracowników, menedżerów, którzy chcieliby poświęcić trudne rozmowy. Znaleźć najlepsze z możliwych rozwiązań. Dla wszystkich tych co chcieliby wzmocnić swoją umiejętność asertywnej komunikacji.</li></ul>
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	5
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	14
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	11-10-2024
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	mieszana (stacjonarna połączona z usługą zdalną w czasie rzeczywistym)
<b>Liczba godzin usługi</b>	8
<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

Szkolenie "Komunikacja w sytuacjach trudnych" przygotowuje uczestników do skutecznej komunikacji w trudnych rozmowach przeprowadzanych zdalnie, poprzez wykorzystanie skutecznych metod prowadzenia rozmów, asertywnej komunikacji oraz praktycznego zastosowania technik negocjacyjnych.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik posługuje się wiedzą w zakresie skutecznej komunikacji w trudnych rozmowach przeprowadzanych zdalnie	<ul style="list-style-type: none"><li>* identyfikuje bariery w rozmowach prowadzonych zdalnie</li><li>* definiuje mechanizmy powstawania konfliktu w rozmowie</li><li>* omawia psychospołeczne techniki wpływu, bazujące na sposobie mówienia oraz doborze odpowiednich argumentów</li></ul>	Obserwacja w warunkach symulowanych  Wywiad ustrukturyzowany
Uczestnik wykorzystuje w rozmowach ze współpracownikami skuteczne metody prowadzenia rozmów, asertywną komunikację oraz techniki negocjacyjne	<ul style="list-style-type: none"><li>* prowadzi rozmowy, nastawione na osiągnięcie celu z różnymi typami trudnych rozmówców</li><li>* wykorzystuje asertywną komunikację oraz techniki negocjacyjne przydatne w rozmowach</li><li>* stosuje zasady sterowania konfliktem w rozmowie</li><li>* wdraża metody radzenia sobie z zastrzeżeniami i negatywnymi emocjami rozmówców</li></ul>	Obserwacja w warunkach symulowanych  Wywiad ustrukturyzowany

## Kwalifikacje

### Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

### Warunki uznania kompetencji

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

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?

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?

Dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji.

# Program

## PROGRAM

### Barier w rozmowach prowadzonych zdalnie

- Specyfika rozmowy prowadzonej zdalnie
- Percepcja rozmówców w poszczególnych etapach rozmowy
- Kilka słów o „rozpraszaczach”
- Fakty, opinie, interpretacje – co tak naprawdę przekazujemy?

### Mechanizmy powstawania konfliktu w rozmowie czyli o tym co obniża naszą skuteczność

- Psychospołeczne bariery współpracy
- Komunikacja prowokująca konflikt
- Czynniki utrudniające porozumienie
- Oceniający styl słuchania i rywalizacyjny sposób budowania argumentacji

### Zasady sterowania konfliktem w rozmowie

- Przyczyny sytuacji konfliktowych
- Jak zapanować nad rozwojem sytuacji?
- Czym jest kompromis?
- Definiowanie stylów zachowań w sytuacji konfliktowej

### Metody radzenia sobie z zastrzeżeniami i negatywnymi emocjami rozmówców

- Trudni rozmówcy, trudne sytuacje. Przyczyny i metody zaradcze
- Panowanie nad emocjami własnymi i stron w konflikcie
- Sposoby postępowania z osobą bardzo zdenerwowaną
- Asertywna komunikacja. Jak wyrazić swoje zdanie nie prowokując konfliktu?

### Poznaj siłę swojego głosu

- Jak forma wypowiedzi może zmienić jej treść?
- Wyrażanie emocji poprzez intonację głosu
- Barwa głosu – czy masz na nią wpływ?
- Zasady atrakcyjności językowej
- Budowanie przekonujących sformułowań i zdań.

### Czas trwania szkolenia:

Szkolenie trwa **8 godzin dydaktycznych** (tj. 45 minut).

### Walidacja:

W trakcie szkolenia przeprowadzana będzie walidacja w formie wywiadu ustrukturyzowanego oraz obserwacji w warunkach symulowanych.

Osoba walidująca waliduje usługę po jej zakończeniu, w oparciu o checklistę od trenera, a następnie potwierdza osiągnięcie efektów kształcenia swoim podpisem na certyfikacie.

### Informacje techniczne:

**W trakcie szkolenia online korzystamy z platformy Zoom.** Każdy uczestnik otrzymuje przed szkoleniem link do platformy internetowej (na wskazany adres mailowy), na której znajdować się będzie transmisja online. Uczestnictwo w streamingu nie wymaga żadnych, specjalnych oprogramowań: wystarczy, że komputer jest podłączony do Internetu (należy korzystać z przeglądarek: Google Chrome, Mozilla Firefox lub Safari). Uczestnicy oglądają i słuchają na żywo tego, co dzieje się w sali szkoleniowej oraz śledzą treści wyświetlane

na komputerze prowadzącego. Dodatkowo, wszyscy mogą zadawać pytania za pośrednictwem chatu online. W przypadku mniejszych szkoleń uczestnicy mogą przez mikrofon komunikować się z trenerem i innymi uczestnikami kursu. Link do szkolenia online generowany jest przed szkoleniem i ważny jest przez cały czas trwania szkolenia (uczestnik może połączyć się w dowolnym momencie).

#### Podczas szkoleń online wykorzystujemy następujące funkcjonalności:

##### 1) Praca w grupach (breakout rooms)

- trener może podzielić uczestników automatycznie lub manualnie
- trener ustala czas trwania pracy w grupach
- pojawia się krótki komunikat na ekranie uczestnika, który informuje, że gospodarz zaprasza do podpokoju
- prowadzący może wysłać wiadomość do wszystkich pokoi jednocześnie, np. z opisem zadania do wykonania.

##### 2) Narzędzia dostępne podczas sesji w breakout rooms:

- tablica, możliwość pisania mają wszyscy uczestnicy, efekt pracy można zapisać i pokazać w pokoju szkoleniowym, wszystkim uczestnikom szkolenia
- pokazywanie ekranu, każdy uczestnik może udostępnić swój ekran
- czat
- użytkownik pracujący w pokoju, może w dowolnym momencie zaprosić prowadzącego do pokoju grupowego.

## Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 8

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin	Forma stacjonarna
<b>1 z 8</b> Bariery w rozmowach prowadzonych zdalnie- ćwiczenia, rozmowa na żywo, chat	Ewa Opolska	15-10-2024	09:00	10:30	01:30	Tak
<b>2 z 8</b> Mechanizmy powstawania konfliktu w rozmowie czyli o tym co obniża naszą skuteczność- ćwiczenia, rozmowa na żywo, chat	Ewa Opolska	15-10-2024	10:30	11:00	00:30	Tak
<b>3 z 8</b> Przerwa	Ewa Opolska	15-10-2024	11:00	11:15	00:15	Tak

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin	Forma stacjonarna
<b>4 z 8</b> Zasady sterowania konfliktem w rozmowie-ćwiczenia, rozmowa na żywo, chat	Ewa Opolska	15-10-2024	11:15	13:00	01:45	Tak
<b>5 z 8</b> Przerwa	Ewa Opolska	15-10-2024	13:00	14:00	01:00	Tak
<b>6 z 8</b> Metody radzenia sobie z zastrzeżeniami i negatywnymi emocjami rozmówców-ćwiczenia, rozmowa na żywo, chat	Ewa Opolska	15-10-2024	14:00	15:00	01:00	Tak
<b>7 z 8</b> Przerwa	Ewa Opolska	15-10-2024	15:00	15:15	00:15	Tak
<b>8 z 8</b> Poznaj siłę swojego głosu-ćwiczenia, rozmowa na żywo, chat	Ewa Opolska	15-10-2024	15:15	16:30	01:15	Tak

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 599,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 300,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	199,88 PLN
Koszt osobogodziny netto	162,50 PLN

# Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

**Ewa Opolska**

Współpracuje z EY Academy of Business od 2001 roku.

Jest absolwentką Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie i stypendystką rządu kanadyjskiego w programie MBA dla pracowników naukowych na Université du Québec w Montrealu. Występowała w TVN CNBC Biznes (cykliczne audycje telewizyjne), TVP i Polskim Radiu jako ekspert w zakresie działań marketingowych, sprzedażowych oraz umiejętności menedżerskich.

Ewa odpowiada za projektowanie i wdrażanie kompleksowych programów rozwoju kompetencji menedżerskich. Jako doradca wspiera zarządy w zakresie budowania strategii. Przeprowadza firmy i ludzi przez zmiany, szkoląc i prowadząc projekty rozwojowe. Posiada duże doświadczenie w prowadzeniu szkoleń menedżerskich. Realizuje dłuższe cykle (akademie menedżerskie, programy talentowe) wspierające konkretne cele biznesowe. Jej pasją zawodową jest uczenie praktycznego zastosowania narzędzi budowania współpracy w firmie i technik kreatywnego rozwiązywania problemów.

Przeprowadziła ponad 10 000 godzin szkoleń. Specjalizuje się w tematach z zakresu zarządzania zmianą, komunikacji i współpracy w zespole, budowania autorytetu oraz technik kreatywnego rozwiązywania problemów.

Jest współautorką książki „Po co nam praca?”.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Każdy z uczestników otrzyma komplet materiałów szkoleniowych w formie skryptu.

### Informacje dodatkowe

Harmonogram godzinowy szkolenia każdorazowo dostosowywany jest do grupy szkoleniowej.

Godziny realizacji poszczególnych modułów szkolenia mogą ulec zmianie.

## Warunki techniczne

### Warunki techniczne niezbędne do udziału w usłudze:

Do realizacji szkoleń online korzystamy z platformy Zoom. Każdy uczestnik otrzymuje przed szkoleniem link do platformy internetowej (na wskazany adres mailowy), na której znajdować się będzie transmisja online. Uczestnictwo w streamingu nie wymaga żadnych, specjalnych oprogramowań: wystarczy, że komputer jest podłączony do Internetu (należy korzystać z przeglądarek: Google Chrome, Mozilla Firefox lub Safari). Uczestnicy oglądają i słuchają na żywo tego, co dzieje się w sali szkoleniowej oraz śledzą treści wyświetlane na komputerze prowadzącego. Dodatkowo, wszyscy mogą zadawać pytania za pośrednictwem chatu online. W przypadku mniejszych szkoleń uczestnicy mogą przez mikrofon komunikować się z trenerem i innymi uczestnikami kursu. Link do szkolenia online generowany jest przed szkoleniem i ważny jest przez cały czas trwania szkolenia (uczestnik może połączyć się w dowolnym momencie).

**Minimalne wymagania sprzętowe, jakie musi spełniać komputer Uczestnika lub inne urządzenie do zdalnej komunikacji:** Dwurdzeniowy procesor Intel Core i5 2,5 GHz i wyższy.

**Minimalne wymagania dotyczące parametrów łącza sieciowego, jakim musi dysponować Uczestnik:** pobieranie: 10 Mb/s, wysyłanie: 5 Mb/s.

**Niezbędne oprogramowanie umożliwiające Uczestnikom dostęp do prezentowanych treści i materiałów:** Nie trzeba pobierać oprogramowania. Aby wziąć udział w szkoleniu online potrzebny jest komputer, laptop, telefon lub tablet ze stabilnym internetem i bez blokad firmowych.

**W trakcie szkoleń online wykorzystujemy następujące funkcjonalności:**

1) Praca w grupach (breakout rooms)

- trener może podzielić uczestników automatycznie lub manualnie
- trener ustala czas trwania pracy w grupach
- pojawia się krótki komunikat na ekranie uczestnika, który informuje, że gospodarz zaprasza do podpokoju
- prowadzący może wysłać wiadomość do wszystkich pokoi jednocześnie, np. z opisem zadania do wykonania.

2) Narzędzia dostępne podczas sesji w breakout rooms:

- tablica, możliwość pisania mają wszyscy uczestnicy, efekt pracy można zapisać i pokazać w pokoju szkoleniowym, wszystkim uczestnikom szkolenia
- pokazywanie ekranu, każdy uczestnik może udostępnić swój ekran
- czat
- użytkownik pracujący w pokoju, może w dowolnym momencie zaprosić prowadzącego do pokoju grupowego.

**Usługa jest nagrywana na potrzeby ewentualnej kontroli.**

**W związku z tym, prosimy o włączenie kamery na czas udziału w szkoleniu. Dziękujemy.**

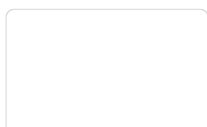
## Adres

al. Armii Ludowej 26  
00-609 Warszawa  
woj. mazowieckie

## Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Laboratorium komputerowe
- Udogodnienia dla osób ze szczególnymi potrzebami
- W budynku znajduje się: parking dla rowerów, poczta, restauracja, firma kurierska, kiosk.

## Kontakt



**Marcelina Stempak**



**E-mail** [marcelina.stempak@pl.ey.com](mailto:marcelina.stempak@pl.ey.com)

**Telefon** (+48) 573 809 630