



ASKREATE.COM  
ALEKSANDRA  
SKOWRONEK



## Kierunek - Rozwój - EFEKTYWNA WSPÓŁPRACA I ASERTYWNA KOMUNIKACJA W ZESPOLE

Numer usługi 2024/09/04/154524/2293296

- 📍 Toruń / stacjonarna
- 👤 Usługa szkoleniowa
- 🕒 22 h
- 📅 21.09.2024 do 22.09.2024

3 198,00 PLN brutto  
2 600,00 PLN netto  
145,36 PLN brutto/h  
118,18 PLN netto/h

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Biznes / Organizacja
<b>Identyfikator projektu</b>	Kierunek - Rozwój
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla osób indywidualnych
<b>Grupa docelowa usługi</b>	Osoby współpracujące w zespołach lub odpowiadające za obszar zarządzania i organizacji pracy, pracownicy w bezpośrednim kontakcie z klientem, a także pracownicy od których wymagana jest wzajemna bezpośrednia komunikacja i współpraca istotna z punktu widzenia pracy (niezależenie od sektora gospodarki czy zawodu) i życia społecznego. Usługa realizowana jest w ramach projektu "Kierunek-Rozwój".
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	7
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	25
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	20-09-2024
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	stacjonarna
<b>Liczba godzin usługi</b>	22
<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 przygotowuje uczestników do stosowania efektywnej i profesjonalnej komunikacji, technik aktywnego słuchania oraz zasad udzielania asertywnych informacji zwrotnych. Szkolenie przygotowuje uczestników do stosowania zasad skutecznej współpracy w zespole oraz do wykorzystywania skutecznych technik komunikacji przy poznaniu różnic w typologii osobowości.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Nabycie umiejętności skutecznego słuchania i rozumienia innych osób.	Przedstawia sposoby słuchania aktywnego i empatycznego.	Test teoretyczny
Nabycie umiejętności przekonywania i wywierania wpływu	Potrafi zastosować metody wywierania wpływu i przekonywania w życiu zawodowym.	Wywiad swobodny
Nabycie umiejętności rozwiązywania konfliktów	Potrafi znaleźć rozwiązanie, które będzie wskazywało na obopólne korzyści.	Wywiad swobodny
Nabycie umiejętności komunikowania trudnych kwestii w sposób klarowny i przystępny.	Potrafi wskazać zasady standardu plain language oraz uprościć komunikat na przystępny	Wywiad swobodny
Nabycie umiejętności tworzenia komunikatu asertywnego	Potrafi stworzyć komunikat asertywny do danego stanu faktycznego.	Wywiad swobodny
Nabycie umiejętności przekazywania informacji zwrotnej	Potrafi w sposób wspierający przekazać informację zwrotną pracownikowi i klientowi.	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 potwierdza w swojej treści uzyskanie kompetencji.

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 przeprowadzona jest w 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

Szkolenie adresowane jest do wszystkich osób (zarówno pracowników jak i kadry zarządzającej), których praca wymaga kontaktu z klientami firmy i komunikacji między sobą, mających potrzebę osiągnięcia wyższych wyników ze sprzedaży usług i produktów oferowanych przez firmę. Nie jest wymagana znajomość tematyki szkolenia. Uczestnicy podczas usługi zdobędą wiedzę i umiejętności pozwalające na osiągnięcie celu edukacyjnego. Usługa realizowana jest metodami aktywizującymi uczestnika szkolenia, takimi jak: "burza mózgów", dyskusja dydaktyczna, mapa mentalna, analiza przypadku.

Podczas warsztatów uczestnicy pracują w grupach wyznaczając pod okiem trenera poziom umiejętności komunikacyjnych i pracując nad ich docelowym standardem w swojej codziennej pracy. Podczas wykładów nastąpi również omawianie rzeczywistych przypadków. Podczas szkolenia nastąpi podział na 2- 3 osobowe grupy, w których uczestnicy będą ćwiczyć porozumiewanie się.

Materiały szkoleniowe dostarczy trener w dniu rozpoczęcia usługi. Usługa realizowana będzie w godzinach dydaktycznych (godzina dydaktyczna rozumiana jest jako 45 minut).

Dzień 1. //

#### 1. ZESPÓŁ A JEDNOSTKA – KOMUNIKACJA W ZESPOLE RÓŻNORODNYM.

- Co to jest zespół, rodzaje zespołów. Cechy wzorcowego zespołu.
- Etapy organizacji zespołu – omówienie faz formowania się grupy – odniesienie do zespołów uczestników.
- Procesy zachodzące na poszczególnych etapach i ich wpływ na relacje.
- Rola i znaczenie jednostki w grupie.
- Narzędzia usprawniające komunikację między jednostką a pozostałymi członkami zespołu.

Celem modułu jest uświadomienie uczestnikom roli i znaczenia współpracy w zespole oraz korzyści wynikających z dzielenia się wiedzą. Różnice między ludźmi i różne role odgrywane przez członków zespołu stanowią wartość, z której należy czerpać korzyści. Uczestnicy poznają narzędzia pozwalające usprawnić te procesy.

#### 2. STYLE ZACHOWAŃ - ŚWIADOMOŚĆ WŁASNEGO STYLU KOMUNIKACJI Z POZOSTAŁYMI CZŁONKAMI ZESPOŁU

- Rutyna i stereotypy w procesie komunikacji.
- Podstawowe błędy i sposoby narzędziowe na ich unikanie.
- Style zachowań w zespole.
- Różnice w pracy zespołowej w zależności od preferowanego stylu zachowań – mechanizm poprawnej komunikacji wynikający z umiejętnego stosowania narzędzi.
- Jak się efektywnie komunikować? Specyfika komunikacji i działań danego stylu - właściwy przekaz i odbiór informacji. Komunikat nadany a odebrany.
- Jakie zadania preferują członkowie naszego zespołu - analiza i wnioski.

Moduł pozwalający się zrozumieć i zaakceptować. Jednocześnie pokazujemy uczestnikom co należy zrobić, by efektywnie się ze sobą komunikować, mimo różnic lub właśnie dzięki nim. Narzędzie dane uczestnikom pozwala uczyć tolerancji i wzajemnej akceptacji.

#### 3. WŁAŚCIWA KOMUNIKACJA WSPIERAJĄCA WSPÓŁPRACĘ I PROWADZĄCA DO WZROSTU EFEKTYWNOŚCI ZESPOŁU

Błędy w komunikacji międzyzespołowej. Sposoby porozumiewania się między ludźmi.

- Zasady komunikacji – SPM – okazywanie szacunku i dbanie o właściwe relacje.
- Znaczenie udzielania informacji zwrotnej w komunikacji międzyzespołowej.
- Znaczenie wzajemnego wsparcia i korzystania z własnych doświadczeń związanych z różnorodnością pracy i celami zawodowymi.
- Budowanie poczucia wspólnoty grupowej.
- Kształtowanie pozytywnych interakcji grupowych.

Ta część szkolenia stanowi podsumowanie wiedzy i utrwalenie umiejętności w obszarze komunikacji międzyzespołowej. Zwrócimy szczególną uwagę na jakość informacji zwrotnej i na jej znaczenie w kształtowaniu relacji międzyludzkich.

#### 4. ROZWIJANIE UMIEJĘTNOŚCI WSPÓŁPRACY W ZESPOLE

- Grupa ludzi a Zespół.
- Budowanie poczucia wspólnoty grupowej.
- Zwiększanie uczucia solidarności, uświadomienie własnego wkładu w rozwój i funkcjonowanie zespołów.
- Stworzenie okazji do wglądu w problemy zespołu, pobudzanie motywacji do działań integracyjnych.
- Korzyści wynikające z pracy w zespole różnorodnym.
- Budowanie zaufania i poczucia bezpieczeństwa.
- Kształtowanie pozytywnych interakcji grupowych.
- Idea Killers – czyli kilka słów o tym jak współpracę i zaangażowanie skutecznie osłabić

Moduł budujący świadomość ważności współpracy między ludźmi w organizacjach. Efekt synergii zespołowej zostanie ukazany w ćwiczeniach o charakterze procesu grupowego. Zbudujemy również poczucie wspólnoty w odróżnieniu od pojawiającego się zjawiska Idea Killers.

## 5. REGUŁY EFEKTYWNEJ PRACY W ZESPOLE

- Procesy i interakcje w zespole.
- Metaplan – metoda stanowiąca diagnozę sytuacji.
- Metody uzyskiwania efektu synergii i wyzwiania umysłu zbiorowego.
- Współdziałanie w sytuacjach zadaniowych.
- Siatka celów jako narzędzie coachingowe.

Dzień 2. //

## 7. NIEFORMALNE ROLE GRUPOWE i STRUKTURY W ZESPOLE

- Diagnozowanie i użyteczność różnych ról grupowych.
- Jak możesz wykorzystać różne role osób w zespole do dobrej w nim współpracy?
- Formowanie się koalicji w twoim zespole.
- Charakter kultury organizacyjnej a przyjmowane sposoby współpracy w zespole.

## 8. DIAGNOZA TWOJEGO ZESPOŁU – COACHING GRUPOWY Z UCZESTNIKAMI

- Faza rozwoju twojego zespołu.
- Twoje reakcje na to co dzieje się w zespole.
- Co możesz zrobić aby wspierać efektywność działań swojego zespołu?
- Diagnoza interakcji w zespole.
- Jak zrozumieć swój zespół i to co się w nim dzieje?
- Czego potrzebują ludzie aby efektywnie działać?
- Warunki efektywności zespołu PERFORM.

## 9. KOMUNIKACJA WEWNĘTRZNA W ZESPOLE

- Wprowadzenie do komunikacji organizacyjnej.
- Komunikacja wewnętrzna jako kluczowy element kultury organizacyjnej, budowanie fundamentów organizacji uczącej się, w której przepływ informacji jest warunkiem szybkiego rozwoju.
- Rozwijanie indywidualnych kompetencji komunikacyjnych – znaczenie inteligencji emocjonalnej.
- Znaczenie relacji między współpracownikami dla budowania sprawnego systemu komunikacji wewnętrznej

## 10. KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA JAKO PODSTAWA KSZTAŁTOWANIA DOBREJ KOMUNIKACJI WEWNĄTRZ ZESPOŁU

- Poziomy i zakresy komunikacji.
- Modele procesu komunikowania się – wybrane modele i ich charakterystyka.
- Kanały komunikacji i ich znaczenie w odbiorze informacji.
- Budowanie wiarygodności rozmówców poprzez spójność komunikatów werbalnych i niewerbalnych.
- Tworzenie sieci komunikacyjnych adekwatnych do rodzaju zadania – ćwiczenia praktyczne.
- Diagnoza i eliminowanie barier komunikacji towarzyszących komunikacji pionowej i poziomej.

## 11. ZARZĄDZANIE PRZEPŁYWEM INFORMACJI W ZESPOLE. Kanały komunikacji – koszty i skuteczność.

- Strategie doboru celu, metody, struktury i sprzężenia zwrotnego adekwatnego do rodzaju danej sytuacji.
- Czynniki, które wpływają na skuteczność komunikowania się w zespole.
- Podział informacji na adresowaną i dostępną oraz stworzenie systemu rangowania informacji w zespole.
- Optymalizowanie ilości, rodzaju i formy wykorzystywanych w zespole dokumentów, informacji.

Podsumowanie szkolenia. Zakończenie, walidacja.

Na każdy dzień szkoleniowy przypada 30 min przerwy, która zaplanowana jest na ok. godzinę 12.30 (zaplanowany czas przerwy obiadowej może się różnić w zależności od wymagań grupy i procesu wykonywania programu szkolenia).

# Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 13

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 13</b> ZESPÓŁ A JEDNOSTKA – KOMUNIKACJA W ZESPOLE RÓŻNORODNYM	Aleksandra Skowronek	21-09-2024	08:00	09:00	01:00
<b>2 z 13</b> STYLE ZACHOWAŃ - ŚWIADOMOŚĆ WŁASNEGO STYLU KOMUNIKACJI Z POZOSTAŁYMI CZŁONKAMI ZESPOŁU	Aleksandra Skowronek	21-09-2024	09:00	11:00	02:00
<b>3 z 13</b> WŁAŚCIWA KOMUNIKACJA WSPIERAJĄCA WSPÓŁPRACĘ I PROWADZĄCA DO WZROSTU EFEKTYWNOŚCI ZESPOŁU	Aleksandra Skowronek	21-09-2024	11:00	12:30	01:30
<b>4 z 13</b> PRZERWA OBIADOWA	Aleksandra Skowronek	21-09-2024	12:30	13:00	00:30
<b>5 z 13</b> ROZWIJANIE UMIEJĘTNOŚCI WSPÓŁPRACY W ZESPOLE	Aleksandra Skowronek	21-09-2024	13:00	15:00	02:00
<b>6 z 13</b> REGUŁY EFEKTYWNEJ PRACY W ZESPOLE	Aleksandra Skowronek	21-09-2024	15:00	16:00	01:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
7 z 13 NIEFORMALNE ROLE GRUPOWE i STRUKTURY W ZESPOLE	Aleksandra Skowronek	22-09-2024	08:00	09:00	01:00
8 z 13 DIAGNOZA TWOJEGO ZESPOŁU – COACHING GRUPOWY Z UCZESTNIKAMI	Aleksandra Skowronek	22-09-2024	09:00	11:00	02:00
9 z 13 KOMUNIKACJA WEWNĘTRZNA W ZESPOLE	Aleksandra Skowronek	22-09-2024	11:00	12:30	01:30
10 z 13 PRZERWA OBIADOWA	Aleksandra Skowronek	22-09-2024	12:30	13:00	00:30
11 z 13 KOMUNIKACJA INTERPERSONAL NA JAKO PODSTAWA KSZTAŁTOWANI A DOBREJ KOMUNIKACJI WEWNĄTRZ ZESPOŁU	Aleksandra Skowronek	22-09-2024	13:00	14:00	01:00
12 z 13 ZARZĄDZANIE PRZEŁYWEM INFORMACJI W ZESPOLE. Kanały komunikacji – koszty i skuteczność	Aleksandra Skowronek	22-09-2024	14:00	15:30	01:30
13 z 13 Podsumowanie szkolenia. Zakończenie. Walidacja. Rozdanie Certyfikatów	-	22-09-2024	15:30	16:00	00:30

# Cennik

## Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 198,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 600,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	145,36 PLN
Koszt osobogodziny netto	118,18 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Aleksandra Skowronek

Obszar specjalizacji: Zarządzanie, sprzedaż, rozwój kompetencji menedżerskich i handlowych jak m.in.: zarządzanie zespołem, zarządzanie relacjami, komunikacja, motywowanie, współpraca.  
Doświadczenie zawodowe: wieloletni Dyrektor Banku, doświadczony menedżer z ponad 25-letnim stażem w obszarze zarządzania stałych jak i rozproszonych struktur. Prowadzi działalność gospodarczą związaną z prowadzeniem warsztatów rozwojowych. Współpracuje z Akademią WSB w Dąbrowie Górniczej prowadząc zajęcia z Komunikacji Interpersonalnej, Rozwoju CSR, Zarządzania talentami, Budowy zespołów, Technik wywierania wpływu i manipulacji, Zarządzania konfliktem w organizacji, Szkoleń i programów rozwojowych pracowników, Zarządzania kompetencjami.  
Doświadczenie w świadczeniu usług szkoleniowych: Zaprojektowała i przeprowadziła ponad 1500 godzin szkoleniowych z zakresu:  
zarządzania zespołem, budowania zespołów, profesjonalnej obsługi klienta, procesu sprzedaży i rozmów handlowych, zarządzania relacjami z klientami, komunikacji interpersonalnej.  
Prowadzi badania nastrojów i opinii pracowniczych w kontekście stylów zarządzania przedsiębiorstwem.  
Wykształcenie: Jest absolwentem filozofii Uniwersytetu Śląskiego w Katowicach oraz coachem (studia podyplomowe WSB w Poznaniu). Obecnie doktorantka studiów doktorskich w dyscyplinie nauki o zarządzaniu jakości na Akademii WSB w Dąbrowie Górniczej.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały dla Uczestników obejmują:

- drukowany podręcznik szkoleniowy dotyczących obszarów komunikacji i współpracy opracowany przez trenera
- test badający style komunikacji
- test ról zespołowych
- instrukcje ćwiczeń indywidualnych i grupowych z obszaru komunikacji
- prezentacja PPT
- materiały biurowe do wykonywania ćwiczeń

## Warunki uczestnictwa

Warunkiem uczestnictwa jest potwierdzone zgłoszenie min. 7 osób na Usługę. Na dzień przed datą zakończenia rekrutacji należy skontaktować się mailowo na adres [info@aleksandraskowronek.pl](mailto:info@aleksandraskowronek.pl) lub telefonicznie pod nr +48 517 555 871 w celu potwierdzenia uczestnictwa.

## Informacje dodatkowe

Zawarto umowę z WUP w Toruniu w ramach Projektu "Kierunek – Rozwój".

Jedna godzina rozumiana jest jako 45 minut (godzina dydaktyczna). Do harmonogramu szkolenia została doliczona 30-minutowa przerwa obiadowa.

Usługa zwolniona jest ze stawki VAT na podstawie par. 3 ust. 1 pkt 14 Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 20.12.2013r. w sprawie zwolnień od podatków i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień, w przypadku gdy udział w usłudze jest finansowany co najmniej w 70% ze środków publicznych.

## Adres

ul. Józefa Ignacego Kraszewskiego 1/3

87-100 Toruń

woj. kujawsko-pomorskie

Sala szkoleniowa w hotelu Mercury Toruń Centrum

## Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

## Kontakt



**Aleksandra Skowronek**

**E-mail** [info@aleksandraskowronek.pl](mailto:info@aleksandraskowronek.pl)

**Telefon** (+48) 517 555 871