



Western - RANCH  
Jerzy Pokój

Brak ocen dla tego dostawcy

## Szkolenie "Komunikacja wewnętrzna"

Numer usługi 2024/11/09/171732/2404456

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 28.11.2024 do 29.11.2024

2 583,00 PLN brutto

2 100,00 PLN netto

161,44 PLN brutto/h

131,25 PLN netto/h

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników wsparcie dla osób indywidualnych
<b>Grupa docelowa usługi</b>	Kierownictwo, kadra zarządzająca, pracownicy działów HR, zespoły projektowe, pracownicy operacyjni, specjaliści ds. komunikacji, pracownicy działów sprzedaży i obsługi klienta.
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	10
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	20
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	26-11-2024
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	zdalna w czasie rzeczywistym
<b>Liczba godzin usługi</b>	16
<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

Celem szkolenia jest rozwój kompetencji uczestników w zakresie efektywnej komunikacji wewnętrznej, co przełoży się na bardziej spójny, efektywny i otwarty przepływ informacji w organizacji. Uczestnicy zdobędą wiedzę na temat strategii komunikacyjnych, technik zarządzania spotkaniami oraz metod udzielania informacji zwrotnych, a także narzędzi wykorzystywanych do komunikacji na różnych poziomach hierarchii organizacyjnej.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik potrafi zidentyfikować różne style komunikacji i dostosować je do sytuacji oraz odbiorców.	Uczestnik demonstruje znajomość stylów komunikacji (bezpośrednia, pośrednia, formalna, nieformalna) i umiejętność ich dostosowania do różnych kontekstów organizacyjnych.	Wywiad swobodny
Uczestnik potrafi prowadzić efektywne spotkania zespołowe, zarządzać czasem i angażować uczestników.	Uczestnik przygotowuje i przeprowadza symulowane spotkanie, tworzy agendę i aktywnie angażuje uczestników, stosując poznane techniki zarządzania spotkaniami.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik potrafi udzielać i przyjmować konstruktywne feedback, wykorzystując techniki zwiększające skuteczność informacji zwrotnej.	Uczestnik przeprowadza ćwiczenie z udzielania feedbacku, pokazując umiejętność przekazywania informacji w sposób konstruktywny i efektywny.	Debata swobodna
Uczestnik potrafi zastosować strategie komunikacji kryzysowej, zapewniając szybki i spójny przepływ informacji.	Uczestnik uczestniczy w symulacji sytuacji kryzysowej i stosuje zasady komunikacji kryzysowej, wykazując umiejętność szybkiego reagowania i koordynacji w sytuacjach zagrożenia.	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?**

Tak, zaświadczenie potwierdzające 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?**

Tak, zaświadczenie 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?**

Tak, zaświadczenie potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji.

# Program

## Dzień 1 - Podstawy komunikacji wewnętrznej i interpersonalnej

- **09:00 - 10:30: Wprowadzenie do komunikacji wewnętrznej**

Omówienie znaczenia komunikacji wewnętrznej w organizacji, kluczowych ról i funkcji, jakie pełni. Uczestnicy poznają różne cele komunikacji, jak zwiększenie efektywności zespołu, budowanie zaufania oraz integracja pracowników wokół wspólnych wartości i misji firmy.

- **10:30 - 11:30: Typy i style komunikacji**

Przedstawienie różnych stylów komunikacji (bezpośrednia, pośrednia, formalna, nieformalna) oraz ich wpływu na kulturę organizacyjną. Ćwiczenia pozwolą uczestnikom na praktyczne przetestowanie stylów, identyfikację własnych preferencji komunikacyjnych oraz wypracowanie najlepszych metod dostosowania ich do różnych sytuacji.

- **11:30 - 11:45:** Przerwa kawowa
- **11:45 - 13:15: Techniki aktywnego słuchania i empatii**

Wprowadzenie do technik aktywnego słuchania, takich jak parafrazowanie, zadawanie pytań otwartych oraz okazywanie empatii. Warsztaty i ćwiczenia zespołowe pomogą uczestnikom zrozumieć, jak te umiejętności wpływają na jakość komunikacji i relacji w zespole.

- **13:15 - 13:45:** Przerwa lunchowa
- **13:45 - 15:15: Prowadzenie efektywnych spotkań zespołowych**

Techniki przygotowywania i prowadzenia efektywnych spotkań, w tym zarządzanie czasem, tworzenie agendy oraz angażowanie uczestników. W ramach symulacji uczestnicy będą prowadzić spotkania z wykorzystaniem poznanych narzędzi, takich jak prezentacje czy tablice do współpracy.

- **15:15 - 15:30:** Przerwa kawowa
- **15:30 - 17:00: Udzielanie i przyjmowanie informacji zwrotnych**

Praktyczne ćwiczenia w zakresie dawania i przyjmowania feedbacku, z uwzględnieniem konstruktywnego podejścia i metod zwiększających skuteczność informacji zwrotnej. Uczestnicy poznają techniki komunikacyjne, takie jak model SPIN oraz metodę Kanapki, i przetestują je podczas symulacji.

## Dzień 2 - Komunikacja między działami zarządzanie sytuacjami kryzysowymi

- **09:00 - 10:30: Komunikacja między działami i współpraca projektowa**

Omówienie barier komunikacyjnych między działami, ich przyczyn oraz metod zarządzania przepływem informacji w strukturach projektowych. Uczestnicy przejdą przez ćwiczenia symulacyjne związane z koordynacją działań i wymianą informacji między różnymi zespołami.

- **10:30 - 11:30: Rozwiązywanie konfliktów za pomocą komunikacji**

Przedstawienie metod rozwiązywania konfliktów, takich jak mediacja, negocjacje i asertywność. Warsztaty pozwolą uczestnikom przeanalizować przykłady konfliktów i wypracować możliwe rozwiązania, dostosowane do różnych poziomów hierarchii.

- **11:30 - 11:45:** Przerwa kawowa
- **11:45 - 13:15: Strategie komunikacji w sytuacjach kryzysowych**

Uczestnicy poznają kluczowe zasady zarządzania kryzysowego, w tym szybką i spójną reakcję na sytuacje nieprzewidziane, rolę lidera w komunikacji kryzysowej oraz planowanie scenariuszy kryzysowych. Przez symulacje uczestnicy przećwiczą szybkie reagowanie w sytuacjach zagrożenia.

- **13:15 - 13:45:** Przerwa lunchowa
- **13:45 - 15:15: Case study: Analiza rzeczywistych przypadków komunikacyjnych**

Uczestnicy pracują na przykładach rzeczywistych przypadków komunikacyjnych w firmach. Ćwiczenie polega na analizie sytuacji i wyciąganiu wniosków, które pomogą poprawić praktyki komunikacyjne w ich zespołach.

- **15:15 - 15:30:** Przerwa kawowa
- **15:30 - 17:00: Podsumowanie i omówienie dalszych działań**

Sesja zamykająca, która obejmuje weryfikację postępów w uczeniu się, dyskusję na temat dalszego rozwoju oraz plany wdrażania nowych kompetencji w praktyce. Uczestnicy otrzymują certyfikat ukończenia szkolenia, co potwierdza zdobyte kwalifikacje.

# Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 16

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 16</b> Podstawy komunikacji wewnętrznej i interpersonalnej	dr Jolanta Babiak	28-11-2024	09:00	10:30	01:30
<b>2 z 16</b> Typy i style komunikacji	dr Jolanta Babiak	28-11-2024	10:30	11:30	01:00
<b>3 z 16</b> Przerwa kawowa	dr Jolanta Babiak	28-11-2024	11:30	11:45	00:15
<b>4 z 16</b> Techniki aktywnego słuchania i empatii	dr Jolanta Babiak	28-11-2024	11:45	13:15	01:30
<b>5 z 16</b> Przerwa lunchowa	dr Jolanta Babiak	28-11-2024	13:15	13:45	00:30
<b>6 z 16</b> Prowadzenie efektywnych spotkań zespołowych	dr Jolanta Babiak	28-11-2024	13:45	15:15	01:30
<b>7 z 16</b> Przerwa kawowa	dr Jolanta Babiak	28-11-2024	15:15	15:30	00:15
<b>8 z 16</b> Udzielanie i przyjmowanie informacji zwrotnych	dr Jolanta Babiak	28-11-2024	15:30	17:00	01:30
<b>9 z 16</b> Komunikacja między działami i współpraca projektowa	dr Mirosława Krzyścin	29-11-2024	09:00	10:30	01:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>10 z 16</b> Rozwiązywanie konfliktów za pomocą komunikacji	dr Mirosława Krzyścin	29-11-2024	10:30	11:30	01:00
<b>11 z 16</b> Przerwa kawowa	dr Mirosława Krzyścin	29-11-2024	11:30	11:45	00:15
<b>12 z 16</b> Strategie komunikacji w sytuacjach kryzysowych	dr Mirosława Krzyścin	29-11-2024	11:45	13:15	01:30
<b>13 z 16</b> Przerwa lunchowa	dr Mirosława Krzyścin	29-11-2024	13:15	13:45	00:30
<b>14 z 16</b> Case study: Analiza rzeczywistych przypadków komunikacyjnych	dr Mirosława Krzyścin	29-11-2024	13:45	15:15	01:30
<b>15 z 16</b> Przerwa kawowa	dr Mirosława Krzyścin	29-11-2024	15:15	15:30	00:15
<b>16 z 16</b> Podsumowanie i omówienie dalszych działań	dr Mirosława Krzyścin	29-11-2024	15:30	17:00	01:30

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt usługi brutto	2 583,00 PLN
Koszt usługi netto	2 100,00 PLN
Koszt godziny brutto	161,44 PLN
Koszt godziny netto	131,25 PLN

# Prowadzący

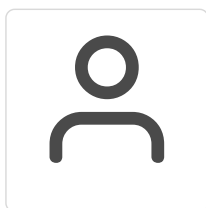
Liczba prowadzących: 2



1 z 2

## dr Jolanta Babiak

Doktor nauk humanistycznych w zakresie psychologii. Master of Business Administration w zakresie polityki przemysłowej i strategii korporacji. Przez wiele lat pracowała w międzynarodowych koncernach w Polsce, USA i Indonezji. Dwanaście lat związana była z Fundacją „Pomóżmy dzieciom niepełnosprawnym w Wierzbicach” jako koordynator projektów i członek Rady Fundacji. Obecnie pracownik Politechniki Wrocławskiej w zespole Psychologii i Ergonomii. Doświadczenie dydaktyczne zdobywała w Polsce i USA, autorka i współautorka ponad 20 artykułów naukowych.



2 z 2

## dr Mirosława Krzyścin

Adiunkt na Wydziale Zarządzania Politechniki Wrocławskiej, prowadzi zajęcia z marketingu i komunikacji. Duże doświadczenie praktyczne w prowadzeniu zajęć dla średnich i dużych organizacji.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymają skrypt szkoleniowy przygotowany przez Organizatora.

### Informacje dodatkowe

- Warunkiem koniecznym do osiągnięcia celu szkolenia jest 100% frekwencja oraz zaangażowanie Uczestnika.
- Usługa szkoleniowa realizowana jest w 16 godzinach.
- Przerwy na kawę i lunch wliczają się do godzin usługi.
- Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany prowadzących w razie konieczności.
- **Możliwość dostosowania terminu:** Marzena Kulikowska, tel: (+48) 666 315 684

## Warunki techniczne

- **Platforma szkoleniowa:** MS Teams
- **Wymagania sprzętowe:** Komputer z min. 4 GB RAM i stabilnym połączeniem internetowym

## Kontakt



### Marzena Kulikowska

**E-mail** m.kulikowska@imw.edu.pl

**Telefon** (+48) 666 315 684