



## Zarządzanie zasobami ludzkimi w ramach budowania i utrzymywania relacji pomiędzy kadrą kierowniczą a pracownikami oraz między pracownikami: "Efektywna komunikacja"

11 300,00 PLN brutto  
9 186,99 PLN netto  
188,33 PLN brutto/h  
153,12 PLN netto/h

BOOKINGANIMALS  
PA SPÓŁKA Z  
OGRANICZONĄ  
ODPOWIEDZIALNOŚ  
CIĄ



Numer usługi 2024/11/18/124220/2418852

📍 Brzeście Nowe / stacjonarna

📄 Usługa szkoleniowa

🕒 60 h

📅 13.01.2025 do 20.01.2025

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• właściciele MŚP,</li><li>• pracownicy MŚP zatrudnieni na stanowiskach kierowniczych,</li><li>• pracownicy przewidziani do objęcia stanowiska kierowniczego z mikro, małych lub średnich przedsiębiorstw</li><li>• pracownicy biurowi/administracyjni</li><li>• pracownicy produkcyjni</li></ul>
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	1
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	20
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	12-01-2025
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	stacjonarna
<b>Liczba godzin usługi</b>	60
<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

Uczestnik usługi będzie przygotowany do efektywnej komunikacji w miejscu pracy, dzięki czemu poprawi współpracę zespołową, zrozumienie i realizację zadań.

Uczestnik usługi będzie wyposażony w konkretne narzędzia i techniki, które pozwolą na bardziej płynny przepływ informacji oraz lepszą współpracę w zespołach oraz na różnych szczeblach zarządzania.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Wiedza: Uczestnik wymienia zasady efektywnej komunikacji.	Uczestnik wymienia co najmniej 5 kluczowych zasad efektywnej komunikacji, takich jak słuchanie aktywne, jasność przekazu, empatia, unikanie barier komunikacyjnych i dostosowanie komunikatu do odbiorcy.	Test teoretyczny
Wiedza: Uczestnik wymienia zasady formułowania poprawnie wypowiedzi.	Uczestnik wymienia co najmniej 3 zasady, takie jak jasność, zwięzłość oraz logiczny układ wypowiedzi.	Test teoretyczny
Wiedza: Uczestnik aktywnie słucha i zadaje pytania.	Uczestnik zadaje co najmniej 2 pytania, które są adekwatne do treści wypowiedzi rozmówcy, wykazując zrozumienie i zaangażowanie.	Test teoretyczny
Wiedza: Uczestnik propaguje wiedzę na temat poprawnego pisania (ortografia, gramatyka, interpunkcja itd.)	Uczestnik udziela co najmniej 2 poprawnych wskazówek dotyczących zasad ortografii, gramatyki lub interpunkcji podczas rozmowy lub w materiałach edukacyjnych.	Test teoretyczny
Wiedza: Uczestnik wykorzystuje różne sposoby przekazywania informacji.	Uczestnik używa co najmniej 2 różnych metod komunikacji, takich jak prezentacje wizualne, komunikaty ustne lub pisemne, dostosowując je do odbiorców.	Test teoretyczny
Umiejętności: Uczestnik promuje wiedzę o znaczeniu komunikacji niewerbalnej w przekazie informacji.	Uczestnik wymienia co najmniej 2 przykłady elementów komunikacji niewerbalnej, takich jak gesty lub mimika, oraz wyjaśnia ich wpływ na zrozumienie przekazu.	Test teoretyczny
Umiejętności: Uczestnik informacje przekazuje jasno, klarownie i zrozumiale, panuje nad emocjami,	Uczestnik formułuje komunikaty bez zbędnych dygresji, używając prostego języka, oraz zachowuje spokój i opanowanie nawet w sytuacjach stresowych.	Test teoretyczny
Umiejętności: Uczestnik rozumie potrzeby komunikowane przez rozmówcę i wykazuje w stosunku do niego empatię, prezentuje postawę otwartości	Uczestnik parafrazuje wypowiedzi rozmówcy, aby potwierdzić zrozumienie, oraz reaguje z szacunkiem i otwartością na różne punkty widzenia, wykazując empatyczne podejście.	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>Umiejętności: Uczestnik rozumie sens wypowiedzi rozmówcy, potrafi ją przeanalizować i podsumowywać wykorzystując parafrazę</p> <p>Umiejętności: Uczestnik dopytuje zawsze, szczególnie w przypadku niejasności wypowiedzi, aby mieć pewność jak zrozumiał komunikat</p>	<p>Uczestnik dokonuje parafrazy wypowiedzi rozmówcy, podsumowując kluczowe punkty w sposób, który pokazuje zrozumienie i analizy treści, a także odnosi się do najważniejszych elementów rozmowy.</p> <p>Uczestnik zadaje co najmniej jedno pytanie wyjaśniające, gdy napotyka na niejasności w wypowiedzi rozmówcy, co potwierdza jego aktywne zaangażowanie w zrozumienie przekazu.</p>	<p>Test teoretyczny</p> <p>Test teoretyczny</p>
<p>Umiejętności: Uczestnik komunikuje się ustnie i pisemnie (maile, komunikatory, komunikaty pisane) swobodnie i z łatwością w każdej sytuacji</p>	<p>Uczestnik skutecznie i płynnie przekazuje informacje zarówno w formie ustnej, jak i pisemnej, dostosowując ton, styl oraz treść komunikatu do kontekstu oraz odbiorcy, bez potrzeby długich przygotowań.</p>	<p>Test teoretyczny</p>
<p>Kompetencje społeczne: Uczestnika wyróżnia profesjonalizm w kontaktach interpersonalnych, odpowiedzialność i rzetelność w wykonywanej pracy.</p>	<p>Uczestnik regularnie dotrzymuje terminów, przestrzega ustalonych zasad komunikacji i współpracy, a także wykazuje proaktywne podejście do rozwiązywania problemów, co potwierdzają pozytywne opinie współpracowników.</p>	<p>Test teoretyczny</p>
<p>Kompetencje społeczne: Uczestnik szerzy etyczne postępowanie.</p>	<p>Uczestnik podejmuje działania promujące etyczne standardy w pracy, takie jak wskazywanie przykładów właściwego zachowania oraz reagowanie na nieetyczne sytuacje, co potwierdzają obserwacje innych członków zespołu.</p>	<p>Test teoretyczny</p>

## Kwalifikacje

### Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

### Warunki uznania kompetencji

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

Tak, dokument opisuje uzyskanie kompetencji:

- a. Nazwa kompetencji: Zarządzanie zespołem
- b. Grupa kompetencji: Kompetencje profesjonalne

**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 została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji.

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

Tak, dokument potwierdza rozdzielanie tych procesów, ponieważ jest to istotne dla zapewnienia przejrzystości, skuteczności i odpowiedzialności za procesy szkoleniowe i procesy kształcenia uczestnika oraz jego końcową walidację.

## Program

### WSTĘP

- Kontraktowanie pracy
- Oczekiwania co ma się zmienić
- Wyznaczanie obszaru wpływu

### O procesie komunikacji

- Schemat procesu komunikacyjnego;
- Kanały komunikacji – rola, sposoby dopasowania się;
- Komunikacja jednostronna i dwustronna;
- Komunikacja werbalna i niewerbalna – kiedy jedno jest wrogiem drugiego

### MODEL KOMUNIKACJI SCHULZA VON THUNA - "USZY VON THUNA"

- Cztery usta, cztery uszy – jak znaleźć właściwe z odbiorcą
- Cztery płaszczyzny wypowiedzi (rzeczowa, apelu, relacji i samoprezentacji)
- Praktyczne konsekwencje wypowiedzi

### JAK SŁUCHAĆ, ABY INNI CHCIELI Z NAMI ROZMAWIAĆ?

- Cechy i umiejętności wytrawnego słuchacza;
- Asertywność w relacjach: Typy postaw, zachowań oraz techniki asertywności- wykład
- Zachowanie: agresywne, bierne, manipulacyjne, asertywne - warsztat
- Techniki asertywności - ćwiczenia w grupie z podziałem na role
- Skuteczność komunikacyjna w sytuacjach problemowych - komunikacja w kryzysie - studia przypadków
- Efektywna współpraca i komunikacja między pracownikami - praca w grupie z podziałem na role/wymiana ról
- Odpowiedzialność za komunikat – po czyjej leży stronie;
- Aktywne słuchanie
- Bańka
- Technika pytań
- Kluczowe narzędzia kontroli rozmowy

**Walidacja - test teoretyczny wiedzy i umiejętności z zakresu tematycznego szkolenia (test wyboru + otwarte zadanie sytuacyjne)**

**Podsumowanie i dyskusja nad wdrożeniem działań w praktyce (dyskusja grupowa)**

### Format Szkolenia:

- Wykłady i prezentacje ekspertów z dziedziny zarządzania zasobami ludzkimi.
- Warsztaty praktyczne i case studies umożliwiające aplikację wiedzy w realnym środowisku pracy.
- Dyskusje grupowe służące refleksji i wymianie doświadczeń
- Analiza
- Test wiedzy.

**Walidacja:**

Test teoretyczny wiedzy i umiejętności z zakresu tematycznego szkolenia (test wyboru + otwarte zadanie sytuacyjne).

-czas przeznaczony na wykonanie testu: 30 minut

-próg zaliczenia 50%

-metoda testu: 10 zadań - 9 zadań test wyboru (1pkt), 1 zadanie otwarte (2pkt).

-osoba walidująca: Anna Pałka

1 godzina dydaktyczna = 45 min. (przerwy nie są wliczane w koszt realizacji usługi)

Warunki organizacyjne dla przeprowadzanej usługi:

- praca indywidualna
- praca w grupach (grupy 4 lub 5 osobowe w zależności od ilości uczestników)
- praca przy użyciu materiałów biurowych (kartki, mazaki, długopisy, flipchart)
- praca przy użyciu narzędzi elektronicznych (komputer)

Przed rozpoczęciem szkolenia, uczestnik może skorzystać z różnych form, metod i narzędzi, aby uzupełnić i uporządkować dotychczasową wiedzę. Oto kilka sugestii:

#### 1. Wstępne Materiały Edukacyjne

Podręczniki i publikacje: Uczestnik może zapoznać się z rekomendowanymi książkami, artykułami naukowymi lub publikacjami branżowymi, które wprowadzą go w tematykę szkolenia.

#### 2. Kursy Online

Platformy edukacyjne: Skorzystanie z kursów online dostępnych na platformach takich jak Akademia PARP

(<https://www.parp.gov.pl/component/site/site/kursy-online>), które pozwalają na uporządkowanie podstawowej wiedzy z zakresu tematu szkolenia.

## Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 28

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 28</b> Kontraktowanie pracy - warsztat	-	13-01-2025	08:00	10:00	02:00
<b>2 z 28</b> Oczekiwania co ma się zmienić - dyskusja	-	13-01-2025	10:00	12:00	02:00
<b>3 z 28</b> Przerwa	-	13-01-2025	12:00	12:30	00:30
<b>4 z 28</b> Wyznaczanie obszaru wpływu - warsztat	-	13-01-2025	12:30	14:30	02:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>5 z 28</b> Schemat procesu komunikacyjnego - case study	-	13-01-2025	14:30	16:00	01:30
<b>6 z 28</b> Kanaly komunikacji – rola, sposoby dopasowania się - warsztat	-	14-01-2025	08:00	10:00	02:00
<b>7 z 28</b> Komunikacja werbalna i niewerbalna – kiedy jedno jest wrogiem drugiego - case study + warsztat	-	14-01-2025	10:00	12:00	02:00
<b>8 z 28</b> Przerwa	-	14-01-2025	12:00	12:30	00:30
<b>9 z 28</b> Cztery usta, cztery uszy – jak znaleźć właściwy model komunikacji z odbiorcą	-	14-01-2025	12:30	14:00	01:30
<b>10 z 28</b> Cztery płaszczyzny wypowiedzi (rzeczowa, apelu, relacji i samoprezentacji) - case study	-	14-01-2025	14:00	16:00	02:00
<b>11 z 28</b> Praktyczne konsekwencje wypowiedzi - dyskusja	-	15-01-2025	08:00	10:00	02:00
<b>12 z 28</b> Cechy i umiejętności wytrawnego słuchacza - warsztat	-	15-01-2025	10:00	12:00	02:00
<b>13 z 28</b> Przerwa	-	15-01-2025	12:00	12:30	00:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>14 z 28</b> Asertywność w relacjach: Typy postaw, zachowań oraz techniki asertywności- wykład	-	15-01-2025	12:30	16:00	03:30
<b>15 z 28</b> Zachowanie: agresywne, bierne, manipulacyjne, asertywne - warsztat	-	16-01-2025	08:00	10:00	02:00
<b>16 z 28</b> Techniki asertywności - ćwiczenia w grupie z podziałem na role	-	16-01-2025	10:00	12:00	02:00
<b>17 z 28</b> Przerwa	-	16-01-2025	12:00	12:30	00:30
<b>18 z 28</b> Skuteczność komunikacyjna w sytuacjach problemowych - komunikacja w kryzysie - studia przypadków	-	16-01-2025	12:30	16:00	03:30
<b>19 z 28</b> Efektywna współpraca i komunikacja między pracownikami - praca w grupie z podziałem na role/wymiana ról	-	17-01-2025	08:00	10:00	02:00
<b>20 z 28</b> Odpowiedzialność za komunikat – po czyjej leży stronie - dyskusja + warsztat	-	17-01-2025	10:00	12:00	02:00
<b>21 z 28</b> Przerwa	-	17-01-2025	12:00	12:30	00:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>22 z 28</b> Aktywne słuchanie - ćwiczenia w grupie	-	17-01-2025	12:30	14:15	01:45
<b>23 z 28</b> Bańka - warsztat	-	17-01-2025	14:15	16:00	01:45
<b>24 z 28</b> Technika pytań - warsztat, praca w grupie	-	20-01-2025	08:00	12:00	04:00
<b>25 z 28</b> Przerwa	-	20-01-2025	12:00	12:30	00:30
<b>26 z 28</b> Kluczowe narzędzia kontroli rozmowy - case study + warsztat	-	20-01-2025	12:30	15:00	02:30
<b>27 z 28</b> Walidacja - test teoretyczny wiedzy i umiejętności z zakresu tematycznego szkolenia	ANNA PAŁKA	20-01-2025	15:00	15:30	00:30
<b>28 z 28</b> Podsumowanie i dyskusja nad wdrożeniem działań w praktyce (dyskusja grupowa)	-	20-01-2025	15:30	16:00	00:30

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	11 300,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	9 186,99 PLN
Koszt osobogodziny brutto	188,33 PLN



## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### ANNA PAŁKA

Szkolenia i doradztwo z zakresu strategii przedsiębiorstwa ( zarządzanie, prawo) Doświadczenie uzyskane przede wszystkim jako prężnie działający przedsiębiorca, który nie boi się zmian. Dzięki zdobytym umiejętnościom skutecznie doradzam by firmy mogły osiągać zamierzone cele biznesowe oraz być konkurencyjne na rynku. Wykształcenie wyższe - studia magisterskie z zakresu zarządzania firmą. Ukończone studia podyplomowe - MBA. Ukończone kursy z zakresu: Księgowości, Ślad węglowego w organizacji, Motywowanie i radzenie sobie ze stresem, Efektywne i asertywne komunikowanie się, Zarządzanie kapitałem ludzkim przedsiębiorstwa gospodarki odpadami w oparciu o kompetencje, Zarządzanie czasem i organizacją pracy własnej. Wieloletni praktyk w ramach BDO i GOZ. Trener posiada wymagane kwalifikacje do realizacji szkolenia.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

1. Prezentacje w formie papierowej
2. Prezentacje w postaci projekcji na projektorze
3. Program szkolenia
4. Flipchart

### Warunki uczestnictwa

Uczestnik po zakończeniu usługi otrzymuje odpowiednie zaświadczenie/certyfikat. Warunkiem uzyskania zaświadczenia/certyfikatu jest: uczestnictwo w co najmniej 80% zajęć oraz zaliczenie testu końcowego.

## Adres

Brzeście Nowe 11B  
09-130 Brzeście Nowe  
woj. mazowieckie

### Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

# Kontakt



**Grzegorz Smagacz**

**E-mail** [bookinganimalspa@gmail.com](mailto:bookinganimalspa@gmail.com)

**Telefon** (+48) 502 292 572