



## Skuteczna komunikacja i asertywność czyli stanowcze, ale łagodne załatwianie spraw i rozwiązywanie problemów

Numer usługi 2025/01/28/8320/2526002

2 029,50 PLN brutto  
1 650,00 PLN netto  
169,13 PLN brutto/h  
137,50 PLN netto/h

OPEN-  
KONSULTACJE I  
SZKOLENIA  
SPÓŁKA CYWILNA  
EWA ORLIK -  
MARCINIAK, ANNA  
KRAWULSKA -  
BIEGAŃSKA.



📍 Poznań / stacjonarna  
🏠 Usługa szkoleniowa  
🕒 12 h  
📅 19.05.2025 do 20.05.2025

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Biznes / Organizacja
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	Szkolenie jest przeznaczone dla osób na różnych stanowiskach, które chcą wzmocnić swoje kompetencje w zakresie komunikacji i asertywnego załatwiania codziennych spraw i rozwiązywania problemów. Jest to usługa adresowana również do uczestników projektu „Kierunek – Rozwój”.
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	3
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	5
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	18-05-2025
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	stacjonarna
<b>Liczba godzin usługi</b>	12
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

# Cel

## Cel edukacyjny

Szkolenie przygotowuje do efektywnego rozwiązywania spraw i komunikowania się w oparciu o znajomość zasad i narzędzi skutecznej komunikacji, asertywność, radzenia sobie z presją, przyjmowania krytyki oraz umiejętność przekonywania innych.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Skutecznie komunikuje się	działa na rzecz dialogu, stosuje metody aktywnego słuchania (pytania, parafrazy, podsumowania)	Test teoretyczny
	słucha innych, wkłada wysiłek w zrozumienie, nawiązuje do wypowiedzi innych	Test teoretyczny
	dostosowuje wypowiedzi do rozmówcy, reaguje na oznaki niezrozumienia	Test teoretyczny
Asertywnie wyraża myśli	forsuje swoje przekonania stosownie do sytuacji mimo natrafiania na opór	Test teoretyczny
	jeśli sytuacja tego wymaga, stanowczo przedstawia swoje zdanie	Test teoretyczny
Argumentuje swoje zdanie	broni swoich praw w relacjach z pracownikami	Test teoretyczny
	dobiera argumenty w zależności od sytuacji i nastawienia rozmówcy	Test teoretyczny
	uzasadnia swoje stanowisko w oparciu o fakty	Test teoretyczny

## Kwalifikacje

### Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

### Warunki uznania kompetencji

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

Tak, 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?**

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 rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?**

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

## Program

Czas trwania szkolenia to 2 dni szkoleniowe w godz. 9:00 - 16:00 - 14 h zegarowych (16 h dydaktycznych + przerwy).

Szkolenie odbywa się w grupach od 3 do 5 osób w sali szkoleniowej wyposażonej w stanowisko dla każdego z uczestników, projektor, flipcharty, markery.

### **PROGRAM SZKOLENIA:**

#### **MODUŁ I**

##### **Zasady skutecznej komunikacji**

- zasady skutecznej komunikacji,
- analiza czynników utrudniających porozumiewanie się ze strony nadawcy i odbiorcy,
- sposoby przeciwdziałania niezrozumieniu.

#### **MODUŁ II**

##### **Narzędzia komunikacji – czyli co robić, aby być właściwie rozumianym**

- odwoływanie się do faktów,
- odróżnianie faktów od opinii,
- komunikat „Ja”,
- zadawanie pytań,
- parafrazowanie,
- podsumowywanie,
- technika FUKO.

#### **MODUŁ III**

##### **Umiejętności komunikacyjne z obszaru komunikacji werbalnej**

- mówienie, czyli sposoby budowania wypowiedzi,
- techniki aktywnego słuchania: zadawanie pytań otwartych i zamkniętych, parafrazowanie, podsumowywanie, itp.,
- sposoby wyrażania zrozumienia,
- analiza błędów popełnianych w procesie komunikacji.

#### **MODUŁ IV**

##### **Umiejętności komunikacyjne z obszaru komunikacji niewerbalnej**

- znaczenie komunikatów z poziomu niewerbalnego,
- sposoby niewerbalnego mobilizowania rozmówcy do otwartości i zaangażowania,
- sposoby dostrajania się do partnera pod względem wskaźników z poziomu niewerbalnego,
- znaczenie podtrzymywania „dobrego kontaktu” w procesie komunikacji.

#### **MODUŁ V**

##### **Asertywność**

- asertywne wyrażanie myśli - argumentacja, czyli jak precyzyjnie i nieagresywnie ujawniać własną opinię,
- obrona swoich praw w relacjach z pracownikami,
- taktowne odmawianie,
- asertywne radzenie sobie z krytyką i atakiem,
- radzenie sobie z własnym gniewem i złością.

## **MODUŁ VI**

### **Radzenie sobie z presją i manipulacją**

- asertywna odmowa jako forma radzenia sobie z naciskiem,
- „zdarta płyta” jako forma egzekwowania swoich praw,
- obrona własnych granic w sytuacji trudnej.

## **MODUŁ VII**

### **Przyjmowanie krytyki**

- informacje krytyczne, a możliwość dokonania zmiany,
- traktowanie ocen w kategoriach informacji.

## **MODUŁ VIII**

### **Wyrażanie opinii**

- wyrażanie własnych opinii i przekonań,
- asertywne wyrażanie uczuć pozytywnych i negatywnych,
- asertywne wyrażanie emocji - rola ekspresji.

## **MODUŁ IX**

### **Argumentacja jako narzędzie w procesie przekonywania innych**

- przygotowanie do rozmowy – budowanie argumentacji,
- właściwy dobór argumentów w zależności od sytuacji
- i nastawienia rozmówcy,
- umiejętne forsowanie swoich racji,
- podstawowe różnice pomiędzy asertywnością, a agresją
- w rozmowie,
- perswazja jako narzędzie wywierania wpływu na innych,
- podstawy negocjacji.

## **MODUŁ X**

### **Case study**

- analiza konkretnych sytuacji pojawiających się w pracy
- z „trudnymi” pracownikami, współpracownikami, przełożonymi,
- analiza przyczyn powstawania trudności,
- analiza popełnianych błędów podczas rozmów, próby poszukiwania rozwiązań,
- wykorzystanie parafrazy i odzwierciedlenia w łagodzeniu napięcia rozmówcy,
- budowanie pozytywnego nastawienia u rozmówcy poprzez przyjmowanie otwartej postawy oraz zadawanie pytań.

## **WALIDACJA**

# Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 14

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 14 Moduł I i II	Anna Krawulska-Biegańska	19-05-2025	09:00	10:30	01:30
2 z 14 Przerwa	Anna Krawulska-Biegańska	19-05-2025	10:30	10:45	00:15
3 z 14 Moduł III i IV	Anna Krawulska-Biegańska	19-05-2025	10:45	13:00	02:15
4 z 14 Lunch	Anna Krawulska-Biegańska	19-05-2025	13:00	13:30	00:30
5 z 14 Moduł V	Anna Krawulska-Biegańska	19-05-2025	13:30	15:00	01:30
6 z 14 Przerwa	Anna Krawulska-Biegańska	19-05-2025	15:00	15:15	00:15
7 z 14 Moduł VI	Anna Krawulska-Biegańska	19-05-2025	15:15	16:00	00:45
8 z 14 Moduł VII	Anna Krawulska-Biegańska	20-05-2025	09:00	10:30	01:30
9 z 14 Przerwa	Anna Krawulska-Biegańska	20-05-2025	10:30	10:45	00:15
10 z 14 Moduł VIII	Anna Krawulska-Biegańska	20-05-2025	10:45	13:00	02:15
11 z 14 Lunch	Anna Krawulska-Biegańska	20-05-2025	13:00	13:30	00:30
12 z 14 Moduł IX i X	Anna Krawulska-Biegańska	20-05-2025	13:30	15:30	02:00
13 z 14 Przerwa	Anna Krawulska-Biegańska	20-05-2025	15:30	15:45	00:15
14 z 14 Walidacja	-	20-05-2025	15:45	16:00	00:15

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny

Cena

Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 029,50 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 650,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	169,13 PLN
Koszt osobogodziny netto	137,50 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Anna Krawulska-Biegańska

psycholog, trener, asesor, coach, mediator

Doświadczenie zawodowe: ponad 20 lat

W ciągu ostatnich 5 lat przeprowadziła około 130 szkoleń z tematyki asertywnej komunikacji.

Projektuje i realizuje działania rozwojowe dla właścicieli firm, kadry zarządzającej, menedżerów, liderów, brygadystów oraz trenerów wewnętrznych. Jest ekspertem w dziedzinie audytu i wdrażania wartości organizacyjnych. Wspiera firmy przy budowaniu i implementacji systemów kompetencyjnych. Prowadzi coaching i konsultacje indywidualne dla kadry zarządzającej różnego szczebla. Jako asesor tworzy i realizuje badania Assessment i Development Center. Projektuje i realizuje badania satysfakcji pracowników oraz badania oceny pracownika metodą 270/360 stopni. Projektuje i prowadzi działania usprawniające komunikację wewnętrzną oraz współpracę w zespole. Ma doświadczenie jako mediator w sytuacji konfliktu.

Posiada certyfikaty: TA 101 w zakresie Analizy Transakcyjnej (wydany przez European Association for Transactional Analysis), certyfikat European Association for Psychotherapy oraz DiSC Certification. Jest aktywnym członkiem zespołu poznańskiego Ośrodka Psychoterapii i Treningów Psychologicznych AION. Prowadzi również zajęcia w ramach podyplomowych studiów MBA na Uniwersytecie im. Adama Mickiewicza w Poznaniu.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

- **materiały szkoleniowe** w segregatorach będące uzupełnieniem treści prezentowanych w trakcie warsztatu,
- **fotoprotokół** - prezentacja zawierająca zdjęcia flipchartów wykorzystanych podczas szkolenia, zawierają one kluczowe pomysły, wypracowane metody działania oraz podsumowania zadań praktycznych realizowanych podczas zajęć.

### Warunki uczestnictwa

Warunkiem niezbędnym do spełnienia przez uczestników, aby realizacja usługi pozwoliła na osiągnięcie głównego celu jest aktywność oraz obecność na szkoleniu.

### Informacje dodatkowe

Organizator może odwołać szkolenie, jeżeli nie zbierze się minimalna grupa 3 osób.

PROSIMY O KONTAKT PRZED ZŁOŻENIEM WNIOSKU O DOFINANSOWANIE, W CELU SPRAWDZENIA DOSTĘPNOŚCI TERMINU.

Realizujemy działania rozwojowe również w **formie dedykowanej**, wówczas program i warunki organizacyjne (termin, miejsce) ustalamy wspólne z Klientem. Pracujemy **stacjonarnie i zdalnie**. Zapraszamy do kontaktu, w celu ustalenia formy szkolenia i sposobu pracy: tel. 881 036 989.

Tematyka:

**Coaching menedżerski, Zarządzanie zespołem, Zarządzanie zmianą, Rozwiązywanie konfliktów, Motywowanie, Prowadzenie trudnych rozmów z pracownikami, Feedback, Organizacja czasu pracy, Komunikacja, Asertywność, Sprzedaż, Obsługa Klienta, Negocjacje, Radzenie sobie ze stresem, Odporność psychiczna, Employer Branding, Rekrutacja, Wypalenie zawodowe, Wystąpienia publiczne i autoprezentacja, Train the trainers, Mentoring, Współpraca, Mediacje w konflikcie.**

Zawarto umowę z WUP w Toruniu w ramach projektu Kierunek–Rozwój.

## Adres

ul. Serbska 6a/1  
61-696 Poznań  
woj. wielkopolskie

Siedziba firmy OPEN Konsultacje i Szkolenia s.c.

## Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

## Kontakt



**Julita Gotkowicz - Żok**

**E-mail** [julita.gotkowicz@open-szkolenia.pl](mailto:julita.gotkowicz@open-szkolenia.pl)

**Telefon** (+48) 881 036 989