



Kompetea Sp. z o.o.



Komunikacja w biznesie - budowanie profesjonalnych relacji i efektywnej współpracy (priorytet 4)

Numer usługi 2025/02/11/6333/2552530

📍 Katowice / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 14 h

📅 09.06.2025 do 10.06.2025

1 906,50 PLN brutto

1 550,00 PLN netto

136,18 PLN brutto/h

110,71 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Zdrowie i medycyna / Psychologia i rozwój osobisty
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	<p>Szkolenie jest skierowane do osób, które chcą doskonalić swoje umiejętności komunikacyjne w środowisku biznesowym i budować efektywne, profesjonalne relacje. W szczególności dedykowane jest dla:</p> <ul style="list-style-type: none">◆ Menadżerów i liderów zespołów – aby skutecznie zarządzać zespołem, delegować zadania i rozwiązywać konflikty.◆ Pracowników działów sprzedaży i obsługi klienta – w celu budowania trwałych relacji z klientami i skutecznego prowadzenia negocjacji.◆ Przedsiębiorców i właścicieli firm – w celu skutecznego budowania relacji biznesowych i zarządzania zespołem.◆ Pracowników działów współpracy z partnerami i dostawcami – aby poprawić komunikację w relacjach B2B i negocjacjach biznesowych.◆ Osób pracujących w zespołach projektowych – aby zwiększyć efektywność współpracy i lepiej zarządzać przepływem informacji.◆ Każdego, kto chce rozwijać swoje kompetencje interpersonalne
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	15
Data zakończenia rekrutacji	02-06-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest rozwój kompetencji komunikacyjnych uczestników w kontekście środowiska biznesowego. Uczestnicy zdobędą praktyczne umiejętności skutecznego porozumiewania się, budowania profesjonalnych relacji oraz efektywnej współpracy w zespołach. Dzięki szkoleniu nauczą się dostosowywać komunikację do różnych odbiorców, zarządzać emocjami w trudnych sytuacjach, rozwijać asertywność oraz wykorzystywać narzędzia komunikacji cyfrowej.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik skutecznie komunikuje się w środowisku biznesowym, budując jasne i precyzyjne przekazy dostosowane do rozmówcy oraz prowadząc rozmowy i prezentacje w sposób angażujący	W trakcie symulacji rozmowy biznesowej stosuje odpowiednie techniki komunikacyjne.	Wywiad swobodny
	Uczestnik formułuje jasne i zrozumiałe komunikaty dostosowane do odbiorcy.	Wywiad swobodny
Uczestnik potrafi nawiązywać i utrzymywać relacje biznesowe oparte na wzajemnym zaufaniu, wykorzystując odpowiednie techniki komunikacyjne i budując pozytywny wizerunek.	W interakcji z innymi uczestnik demonstruje umiejętność aktywnego słuchania i zadawania trafnych pytań.	Wywiad swobodny
Uczestnik rozumie wpływ komunikacji na efektywność pracy zespołowej, potrafi wspierać współpracę i konstruktywnie rozwiązywać konflikty.	Stosuje techniki rozwiązywania konfliktów	Wywiad swobodny
	uczestnik potrafi zidentyfikować bariery komunikacyjne w zespole i zaproponować rozwiązania.	Wywiad swobodny
Uczestnik potrafi profesjonalnie komunikować się w środowisku cyfrowym, stosując zasady netykiety i dostosowując styl komunikacji do medium.	Demonstruje umiejętność dostosowania tonu i formy wypowiedzi do kanału komunikacji (e-mail, rozmowa telefoniczna, wideokonferencja).	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik potrafi wyrażać swoje opinie i potrzeby w sposób stanowczy, ale z poszanowaniem dla rozmówcy, stosując zasady asertywnej komunikacji.	uczestnik poprawnie stosuje komunikaty „Ja” w wyrażaniu własnych potrzeb i granic.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	trafi asertywnie odmawiać, zachowując szacunek dla rozmówcy i relacji biznesowej.	Obserwacja w warunkach symulowanych

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik potrafi dostosować swój styl komunikacji do różnych typów osobowości i kultur, skutecznie budując relacje biznesowe w różnorodnym środowisku.	Uczestnik analizuje różnice kulturowe i ich wpływ na sposób porozumiewania się.	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

Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?

TAK

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

TAK

Program

Moduł 1. Komunikacja w środowisku biznesowym

- Kluczowe zasady efektywnej komunikacji
- Bariery komunikacyjne i sposoby ich przewyżczenia
- Znaczenie zaufania i wiarygodności.
- Rola komunikacji w tworzeniu sieci kontaktów biznesowych i budowania pozytywnego wizerunku własnego i firmy

Moduł 2. Komunikacja werbalna – sztuka aktywnego słuchania

- Aktywne, bierne, kosmetyczne czy głębokie – słuchanie jako fundament efektywnej rozmowy
- Jak być w pełni aktywnym słuchaczem?
- Znaczenie empatii w komunikacji biznesowej
- „Jeśli dobrze rozumiem...” dlaczego parafraza jest tak skutecznym narzędziem w budowaniu dobrych relacji
- Siła pytań – jak wykorzystać pytania precyzujące wypowiedzi
- Rodzaje pytań i zakres ich stosowania

Moduł 3. Komunikacja niewerbalna – jak odczytywać sygnały niewerbalne i jak je wykorzystywać we własnym przekazie

- „Ze spuszczoną głową, powoli...” postawa ciała – jak wyglądają pozycje „otwarte” i „zamknięte” i jakie niosą komunikaty
- Rola gestów w wyrażaniu emocji i wywieraniu wpływu – gesty pożądane i wzbudzające agresję
- Mimika – jak odczytywać emocje, kiedy oczy kłamią, a kiedy uśmiech jest szczery?
- W jaki sposób tworzone są zależności przestrzenne
- Nasze strefy osobistego bezpieczeństwa – jak je wykorzystać w komunikacji z innymi

- Budowanie kontaktu i dobrych relacji dzięki odzwierciedleniu
- Kiedy się dopasować, a kiedy prowadzić w komunikacji?

Moduł 4. Komunikacja w środowisku cyfrowym – netetykieta

- Zarządzanie komunikacją w pracy zdalnej i hybrydowej
- Zarządzanie rozproszonymi zespołami; budowanie relacji i efektywnej komunikacji mimo odległości
- Komunikacja telefoniczna
 - połączenia przychodzące i wychodzące
 - etapy rozmowy telefonicznej
 - telefoniczny savoir – vivre
- Komunikacja mailowa
- Spotkania online – zasady przygotowania, prowadzenia i uczestnictwa w spotkaniach online, wideokonferencjach

Moduł 5. Komunikacja a współpraca w zespole

- Czy każda grupa to zespół?
- Dobra komunikacja jako czynnik sukcesu zespołu
- Zarządzanie emocjami w trudnych sytuacjach, takich jak konflikty czy krytyka
- Poziomy konfliktów – rozwiązywanie konfliktów w zespołach
 - poziom informacji
 - poziom celów
 - poziom geograficzny
 - poziom wartości
 - poziom relacji
- Komunikacja motywująca – niezawodny sposób na podniesienie efektywności, zaangażowania i jakości działania.
- Udzielanie pozytywnej informacji zwrotnej jako podstawy budowania relacji
- Komunikacja zróżnicowanych zespołów – jak unikać barier wynikających z różnic kulturowych
- Wpływ komunikacji na kształtowanie kultury organizacyjnej firmy.

Moduł 6. Komunikacja a osobowość rozmówcy

- Choleryk, sangwinik, melancholik czy flegmatyk – autodiagnoza stylu osobowości wg F. Littauer
- Charakterystyka poszczególnych stylów – mocne i słabe strony
- Z kim mi po drodze w budowaniu relacji, a do kogo mi daleko?
- Jak współpracować z innymi i świadomie budować relacje?
- Preferowany styl zachowania w różnych obszarach działania

Moduł 7. Asertywna komunikacja

- Mapa asertywności – autodiagnoza
- Korzyści wynikające z bycia asertywnym
- Trzy wymiary asertywności:
- Postawa
 - postawy nawykowe:
 - agresywna – JA jestem OK – TY jesteś nie OK
 - pasywna – Ja jestem nie OK – Ty jesteś OK
 - manipulacyjna – JA jestem nie OK – TY jesteś nie OK
 - postawy wyuczone:
 - asertywna – Ja jestem OK – TY jesteś OK
- Zachowanie
- Techniki
- Trening technik asertywnych:
 - Asertywny komunikat „JA” – odwoływanie się do opisu rzeczywistości
 - Komunikat UFO – odwoływanie się do faktów
 - Technika FUKOZ – odwoływanie się do zaplecza
 - Technika mówienia „NIE” – asertywna odmowa i wyznaczanie granic
 - Techniki wspomagające np.: „Przykro mi”, „Jest mi trudno”, Technika jujitsu, Zdarta płyta

Moduł 8. Feedback – jak przekazywać budujące komunikaty

- Jak wykorzystać asertywne komunikaty kiedy:

- Krytyka jest częściowo słuszna, ale zbyt szeroko zakrojona
- Krytyka ocenia ciebie, a nie działanie
- Krytyka wyrażona jest w agresywnej formie
- Krytyka podana jest w formie aluzji
- Sposoby przekazywania trudnych informacji:
 - Konstruktynwa krytyka – odwoływanie się do zachowania, a nie emocji
 - Kanapka informacji zwrotnych – metoda budująca pozytywny stan emocjonalny i skuteczny sposób przekazywania informacji trudnych.
 - Komunikacja motywująca – niezawodny sposób na podniesienie efektywności, zaangażowania i jakości działania.

Moduł 9. Odwaga w komunikacji

- Co wiem o sobie? Jak rozstać się ze schematami, które utrudniają otwartą komunikację?
- Uświadomienie obszarów do poprawy w komunikacji.
- Mój system wartości – fundament przekazywania konstruktywnej informacji zwrotnej – jak wyznaczać priorytety w rozmowach, by zachować spójność z własnymi zasadami?
- Myśli – tworzenie własnych afirmacji wspierających spokojną i odważną komunikację.
- Ograniczające przekonania – jak je zmienić na wspierające w procesie informacji zwrotnej?

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 0

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
Brak wyników.					

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 906,50 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 550,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	136,18 PLN
Koszt osobogodziny netto	110,71 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1





trener Kompetea

Certyfikowany Trener, coach (certyfikat Multi Level Coaching) – business coaching, manager coaching, life coaching oraz personal coaching; Mistrz Praktyk NLP. Od 18 lat związana z branżą szkoleniową. Specjalizuje się w obszarach: zarządzanie stresem i kontrola emocji, efektywność i zarządzanie sobą w czasie, obsługa Klienta, komunikacja i asertywność, wystąpienia publiczne i autoprezentacja, efektywność zawodowa i osobista, kreatywność i proaktywność, joga umysłu

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnik otrzyma materiały dydaktyczne oraz dyplom ukończenia szkolenia w wersji drukowanej

Warunki uczestnictwa

wypełnienie zgłoszenia na stronie organizatora <https://kompetea.pl/szkolenia/komunikacja-interpersonalna>

Informacje dodatkowe

Trening ma charakter zajęć interaktywnych – ćwiczenia z komunikacji interpersonalnej będą wykonywane indywidualnie, w parach i mniejszych grupach zadaniowych. Struktura dokonywania pożądanych zmian odbywa się na trzech fundamentalnych poziomach: wiedzy, umiejętności, wartości i postaw. Forma zajęć warsztatowo – wykładowa z wykorzystaniem m.in. następujących metod szkoleniowych: dyskusje moderowane, praca w podgrupach, praca indywidualna, mini wykłady, pogadanka, mapy myśli, demonstracja, metafora, kwestionariusz osobowy, ćwiczenia i omówienia ćwiczeń, testy kwestionariuszowe.

Adres

ul. Szybowcowa 1a
40-502 Katowice
woj. śląskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Kamila Dąbrowska

E-mail kamila.dabrowska@kompetea.pl

Telefon (+48) 22 3080 350