



AKADEMIA
ROZWOJU
OSOBISTEGO
"KOMPAS"
MAŁGORZATA
DUDEK



Szkolenie - Asertywność w miejscu pracy

Numer usługi 2025/03/17/8826/2628295

📍 Olsztyn / stacjonarna
🏠 Usługa szkoleniowa
🕒 8 h
📅 13.06.2025 do 13.06.2025

850,00 PLN brutto

850,00 PLN netto

106,25 PLN brutto/h

106,25 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	<p>Szkolenie "Asertywność w miejscu pracy" skierowane jest do:</p> <ul style="list-style-type: none"> • przedsiębiorców, właścicieli, menadżerów • kierowników, • pracowników, sprzedawców, przedstawicieli handlowych, specjalistów ds. marketingu <p>Szkolenie skierowane jest także do osób, które:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Chcą lepiej komunikować się w pracy – szczególnie w zespołach, gdzie trzeba bronić swoich pomysłów, negocjować lub zarządzać ludźmi. • Pełnią funkcje menedżerskie – asertywność pomaga w skutecznym przywództwie, delegowaniu zadań i egzekwowaniu zobowiązań. • Pracują w obsłudze klienta – umiejętność stawiania granic jest kluczowa w kontaktach z wymagającymi klientami. • Chcą wzmocnić pewność siebie – asertywność to nie tylko umiejętność odmawiania, ale też wyrażania własnych emocji i opinii bez poczucia winy.
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	16
Data zakończenia rekrutacji	12-06-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna

Liczba godzin usługi

8

Podstawa uzyskania wpisu do BUR

Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

Cel

Cel edukacyjny

Usługa "Szkolenie - Asertywność w miejscu pracy" przygotowuje uczestnika do wykorzystywania wiedzy i narzędzi z zakresu asertywności w pracy w obsłudze klienta.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
stosuje asertywność w swoim życiu zawodowym	wymienia i wyjaśnia prawa asertywności oraz rozumie, kto i kiedy je ustala	Test teoretyczny
	aktywnie słucha i zadaje pytania	Test teoretyczny
	wymienia narzędzi do radzenia sobie z presją i stresem w sposób asertywny	Test teoretyczny
	charakteryzuje model FUO	Test teoretyczny
wyznacza i komunikuje swoje granice w sposób szanujący innych	charakteryzuje techniki komunikowania	Test teoretyczny
	wymienia metody stosowane w trudnej komunikacji	Test teoretyczny
dba o równowagę między swoimi potrzebami a potrzebami innych w relacjach zawodowych	wymienia strategie budowania harmonijnych relacji zawodowych	Test teoretyczny
stosuje odpowiedni styl komunikacji w zależności od sytuacji	charakteryzuje style komunikacji	Test teoretyczny
	identyfikuje różne style komunikacyjne	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

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

Usługa "Szkolenie - Asertywność w miejscu pracy" przygotowuje uczestnika do wykorzystywania wiedzy i narzędzi z zakresu asertywności w pracy w obsłudze klienta.

Szkolenie "Asertywność w miejscu pracy" skierowane jest do:

- przedsiębiorców, właścicieli, menadżerów
- kierowników,
- pracowników, sprzedawców, przedstawicieli handlowych, specjalistów ds. marketingu

Szkolenie skierowane jest także do osób, które:

- **Chcą lepiej komunikować się w pracy** – szczególnie w zespołach, gdzie trzeba bronić swoich pomysłów, negocjować lub zarządzać ludźmi.
- **Pełnią funkcje menedżerskie** – asertywność pomaga w skutecznym przywództwie, delegowaniu zadań i egzekwowaniu zobowiązań.
- **Pracują w obsłudze klienta** – umiejętność stawiania granic jest kluczowa w kontaktach z wymagającymi klientami.
- **Chcą wzmocnić pewność siebie** – asertywność to nie tylko umiejętność odmawiania, ale też wyrażania własnych emocji i opinii bez poczucia winy.

Szkolenie będzie się składało z części teoretycznej i części praktycznej z wykorzystaniem następujących metod aktywizacyjnych uczestników:

- mini wykład
- ćwiczenia indywidualne
- case study
- burza mózgów
- praca w grupach

Program szkolenia:

1. Po co mi asertywność w „pracy za biurkiem”?

- Prawa asertywności – kto i kiedy je ustala.
- Mapa asertywności – autodiagnoza zachowań asertywnych.
- Agresja, uległość, asertywność - przyczyny i skutki postaw.
- Postawa i umiejętności asertywne.
- Prawa osobiste jako podstawa asertywności.
- Wyznaczanie własnych granic w poszanowaniu praw innych.
- Moja strefa wpływu.
- Równowaga między Ty i Ja.

2. Asertywność w komunikacji.

- Różne postrzeganie rzeczywistości a rozumienie komunikatów.
- Style komunikacyjne.
- Komunikat Ja vs komunikat Ty w rozmowach ze współpracownikami i klientami.
- Konstruktwna informacja zwrotna – Model FUO.

- Reakcje ludzkie na informacje zwrotne.

3. Asertywna umiejętność prowadzenia rozmów i rozwiązywania konfliktów.

- Baza sytuacji trudnych w biurze księgowym.
- Sposoby wychodzenia z sytuacji trudnych.
- Asertywna odmowa bez poczucia winy.
- Umiejętna reakcja na krytykę i aluzję.
- Obrona przed manipulacją.
- Sposoby radzenia sobie z presją i atakiem werbalnym.
- Przywracanie równowagi wewnętrznej w sytuacjach trudnych.

4. Podsumowanie warsztatu

- Zbiór „dobrych praktyk” każdego uczestnika.
- Action plan, czyli jakie kroki zastosują w praktyce.
- Czego będą robić więcej, czego mniej, co inaczej w kontekście omawianych tematów?

5. Test wiedzy

Walidacja usługi odbędzie się 13 czerwca 2025 roku w godz. 14:15–14:30 i będzie polegała na przeprowadzeniu pisemnego testu teoretycznego jednokrotnego wyboru (ABC). Test został opracowany przez trenera prowadzącego we współpracy z walidatorem, w oparciu o zamierzone efekty usługi. Testy (w formie papierowej) zostaną rozdane uczestnikom przez trenera prowadzącego usługę.

Wyniki testu będą oceniane przez walidatora zgodnie z kluczem odpowiedzi przygotowanym przez trenera prowadzącego usługę po zakończonej usłudze rozwojowej.

Zostanie zachowana rozdzielność pomiędzy szkoleniem a walidacją usługi.

Informacje dodatkowe:

- 1 godzina rozliczeniowa = 45 minut dydaktycznych.
- Szkolenie trwa 8 godzin dydaktycznych.
- Przerwy nie wliczają się do czasu trwania usługi.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 5

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 5 Po co mi asertywność w „pracy za biurkiem”?	-	13-06-2025	08:00	09:30	01:30
2 z 5 Asertywność w komunikacji.	-	13-06-2025	09:30	11:00	01:30
3 z 5 Przerwa	-	13-06-2025	11:00	11:30	00:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
4 z 5 Asertywna umiejętność prowadzenia rozmów i rozwiązywania konfliktów.	-	13-06-2025	11:30	14:15	02:45
5 z 5 Test wiedzy - walidacja	-	13-06-2025	14:15	14:30	00:15

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	850,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	850,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	106,25 PLN
Koszt osobogodziny netto	106,25 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 0

Brak wyników.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały dla uczestników usługi:

- scenariusz szkolenia,
- materiały szkoleniowe (notes, długopis)
- skrypt podsumowujący wiedzę zdobytą na szkoleniu

Warunki uczestnictwa

Warunkiem uczestnictwa jest zarejestrowanie i założenie konta w Bazie Usług Rozwojowych, zapisanie się na szkolenie za pośrednictwem Bazy i przypisanego ID wsparcia oraz spełnienie wszystkich warunków uczestnictwa w projekcie określonych przez Operatora.

Informacje dodatkowe

- Po szkoleniu uczestnik otrzyma zaświadczenie.
- 1 godzina rozliczeniowa = 45 minut dydaktycznych.
- Szkolenie trwa 8 godzin dydaktycznych.
- Przerwy nie wliczają się do czasu trwania usługi.

Adres

ul. Dąbrowszczaków 39/216
10-542 Olsztyn
woj. warmińsko-mazurskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Sandra Kasproicz

E-mail biuro@akademiakompas.pl

Telefon (+48) 535 296 584