



## Asertywna komunikacja i rozwiązywanie konfliktów (Małopolskie Bony Rozwojowe Nowa Perspektywa)

Numer usługi 2025/03/25/137673/2646646

2 160,00 PLN brutto  
2 160,00 PLN netto  
90,00 PLN brutto/h  
90,00 PLN netto/h

FUNDACJA  
ROZWOJU  
KOMPETENCJI I  
PRZEDSIĘBIORCZO  
ŚCI PROAKTYWNI



📍 Kraków / stacjonarna  
🏠 Usługa szkoleniowa  
🕒 24 h  
📅 08.05.2025 do 30.06.2025

## Informacje podstawowe

|  |  |
|--|--|
| <b>Kategoria</b>                       | Biznes / Organizacja   |
| <b>Identyfikator projektu</b>          | Małopolski Pociąg do kariery   |
| <b>Sposób dofinansowania</b>           | wsparcie dla osób indywidualnych<br>wsparcie dla pracodawców i ich pracowników   |
| <b>Grupa docelowa usługi</b>           | Szkolenie skierowane jest do każdego, kto chce podnieść swoje kompetencje w zakresie asertywnej komunikacji z innymi i rozwiązywania konfliktów, w szczególności do pracowników i menedżerów różnych szczebli organizacji. |
| <b>Minimalna liczba uczestników</b>    | 8  |
| <b>Maksymalna liczba uczestników</b>   | 14   |
| <b>Data zakończenia rekrutacji</b>     | 28-04-2025   |
| <b>Forma prowadzenia usługi</b>        | stacjonarna  |
| <b>Liczba godzin usługi</b>            | 24   |
| <b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b> | Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0  |

# Cel

## Cel edukacyjny

Szkolenie ma na celu rozwinięcie umiejętności wyrażania własnych potrzeb i opinii w sposób asertywny oraz skutecznego zarządzania konfliktami.

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

| Efekty uczenia się  | Kryteria weryfikacji   | Metoda walidacji                                      |
|---|--|---|
| Uczestnik posiada wiedzę z zakresu asertywności i rozwiązywania konfliktów. | Uczestnik po udziale w szkoleniu: <ul style="list-style-type: none"><li>• zna pojęcie asertywności i jej roli w komunikacji interpersonalnej,</li><li>• wie, czym charakteryzują się asertywne zachowania,</li><li>• potrafi wskazać różnice między zachowaniem asertywnym, agresywnym, pasywnym i manipulacyjnym,</li><li>• wie jakie są techniki asertywnej komunikacji,</li><li>• zna zasady dotyczące udzielania asertywnej informacji zwrotnej w modelu FUKO,</li><li>• rozpoznaje typy konfliktów w zespole,</li><li>• zna strategie rozwiązywania konfliktów oraz techniki mediacji i negocjacji.</li></ul> | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| Uczestnik potrafi zachowywać się asertywnie oraz rozwiązywać konflikty.     | Uczestnik po udziale w szkoleniu: <ul style="list-style-type: none"><li>• potrafi wskazać swoje zasoby w kontekście asertywnej komunikacji i rozwiązywania konfliktów,</li><li>• potrafi asertywnie komunikować się z innymi,</li><li>• potrafi skutecznie wyrażać swoje potrzeby i oczekiwania w sposób szanujący innych,</li><li>• potrafi lepiej zarządzać swoimi emocjami w sytuacjach konfliktowych.</li></ul>  | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| Uczestnik rozwinie swoje kompetencje społeczne.                             | Uczestnik po udziale w szkoleniu: <ul style="list-style-type: none"><li>• potrafi efektywnie współpracować i komunikować się z innymi.</li></ul>   | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |

## Kwalifikacje

### Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

### Warunki uznania kompetencji

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

Tak - Dokument zawiera opis efektów uczenia.

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

Tak - Walidacja zostanie przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane wcześniej kryteria weryfikacji.

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

Tak - Walidację przeprowadza osoba, która nie prowadziła zajęć.

## Program

### **Moduł 1: Wprowadzenie do Asertywności**

1. Definicja asertywności – czym jest, a czym nie jest asertywność
2. Różnice między zachowaniem asertywnym, agresywnym, pasywnym i manipulacyjnym
3. Korzyści z bycia asertywnym w życiu zawodowym i osobistym

### **Moduł 2: Techniki Asertywnej Komunikacji**

1. Kluczowe elementy komunikacji asertywnej: jasność, pewność siebie, szacunek do siebie i innych
2. Techniki: model FUKO
3. Jak mówić „nie” w sposób asertywny

### **Moduł 3: Aktywne i asertywne słuchanie**

1. Czym jest aktywne słuchanie i jak wpływa na komunikację
2. Techniki aktywnego słuchania: parafrazowanie, odzwierciedlanie, klaryfikacja
3. Praktyczne zastosowanie słuchania aktywnego w asertywnej komunikacji

### **Moduł 4: Wprowadzenie do Rozwiązywania Konfliktów**

1. Rodzaje konfliktów: interpersonalne, grupowe, organizacyjne
2. Etapy konfliktu – od nieporozumienia do eskalacji
3. Rola emocji w konflikcie – jak zarządzać emocjami swoimi i innych

### **Moduł 5: Techniki Rozwiązywania Konfliktów**

1. Strategie rozwiązywania konfliktów: unikanie, rywalizacja, kompromis, współpraca, dostosowanie
2. Model rozwiązywania konfliktów
3. Techniki mediacyjne – jak prowadzić rozmowę mediacyjną.

## 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 | 2 160,00 PLN |
| Koszt przypadający na 1 uczestnika netto  | 2 160,00 PLN |
| Koszt osobogodziny brutto                 | 90,00 PLN    |
| Koszt osobogodziny netto                  | 90,00 PLN    |

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Anna Szczepanek

Anna Szczepanek- Certyfikowany trener biznesu, coach i doradca biznesowy. Na swoim koncie ma ponad 7000 godzin pracy doradczej, szkoleniowej i superwizyjnej oraz ponad 3000 godzin pracy coachingowej.

Specjalizuje się w szkoleniach i doradztwie biznesowym z zakresu sprzedaży i obsługi klienta, zarządzania pracownikami oraz wyzwania potencjału pracowniczego. Skutecznie prowokuje do odkrywania i rezygnacji z utartych schematów myślenia hamujących rozwój i zastąpienia ich twórczym podejściem.

- Na jej koncie jest ponad 7000 godzin pracy szkoleniowej, doradczej i superwizyjnej oraz ponad 3000

godzin coachingu indywidualnego

- Prowadzi szkolenia:

- sprzedażowe

- menedżerskie

- umiejętności osobistych (m.in. „Współpraca w zespole”; „Efektywność osobista”; „Komunikacja interpersonalna”)

- Doradza m.in. w zakresie sprzedaży, zarządzania pracownikami i wyzwania potencjału pracowniczego (optymalizacja wykorzystania posiadanych zasobów)

- Prowadzi Assessment i Development Center pod kątem selekcji i doboru oraz awansu pracowników

- Projektuje autorskie programy szkoleniowe

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały elektroniczne opracowane przez prowadzącego szkolenie.

## Informacje dodatkowe

Terminy szkoleń zostaną ustalone wspólnie po zebraniu się grupy i skonsultowaniu potrzeb poszczególnych uczestników. Harmonogram zostanie umieszczony co najmniej 5 dni przed rozpoczęciem szkolenia.

W szkoleniu mogą wziąć udział osoby spoza projektu. Prosimy o kontakt w sprawie szczegółów.

## Adres

pl. gen. Władysława Sikorskiego 2

31-115 Kraków

woj. małopolskie

## Kontakt



**Fundacja Proaktywni**

**E-mail** [poczta@fundacjaproaktywni.pl](mailto:poczta@fundacjaproaktywni.pl)

**Telefon** (+48) 533 442 199