



Komunikacja interpersonalna, współpraca zespołowa i asertywność w pracy urzędnika.

Numer usługi 2025/11/21/24213/3163512

1 500,00 PLN brutto
1 500,00 PLN netto
187,50 PLN brutto/h
187,50 PLN netto/h

Iwona Wencka

Stramowska

Training House

★★★★★ 4,5 / 5

27 ocen

📍 Górzno / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 8 h

📅 25.02.2026 do 25.02.2026

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Organizacja
Grupa docelowa usługi	– Specjaliści i pracownicy merytoryczni – Pracownicy urzędów administracji publicznej - samorządowej i rządowej – Koordynatorzy i liderzy zespołów – Kadra średniego szczebla zarządzania – Nowi pracownicy wchodzący do organizacji lub zespołu
Minimalna liczba uczestników	8
Maksymalna liczba uczestników	15
Data zakończenia rekrutacji	18-02-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	8
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Usługa „Komunikacja interpersonalna, współpraca zespołowa i asertywność w pracy urzędnika – szkolenie praktyczne” przygotowuje uczestników do skutecznego, świadomego i profesjonalnego komunikowania się w środowisku urzędowym. Szkolenie rozwija umiejętności budowania relacji, pracy zespołowej, rozwiązywania konfliktów oraz asertywnego wyrażania potrzeb i granic. Uczestnicy uczą się stosować zasady jasnej, empatycznej i adekwatnej komunikacji zarówno w kontaktach z mieszkańcami, jak i we współprac

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik stosuje zasady skutecznej komunikacji interpersonalnej w pracy urzędnika.	Uczestnik identyfikuje podstawowe bariery komunikacyjne i dobiera sposoby ich eliminowania	Test teoretyczny
	Uczestnik rozróżnia style komunikacji i adekwatnie stosuje je w sytuacjach urzędowych.	Test teoretyczny
Uczestnik efektywnie współpracuje w zespole i wykorzystuje zasady pracy grupowej	Uczestnik wskazuje czynniki wpływające na skuteczną współpracę w administracji publicznej.	Test teoretyczny
	Uczestnik rozpoznaje role zespołowe i potrafi dopasować swoje działania do potrzeb grupy.	Test teoretyczny
Uczestnik stosuje asertywne zachowania w kontaktach służbowych.	Uczestnik rozróżnia zachowania: uległe, agresywne, manipulacyjne i asertywne	Test teoretyczny
	Uczestnik adekwatnie stosuje techniki asertywne (asertywna odmowa, komunikat „JA”, stawianie granic)	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?

Program

Adresaci szkolenia

- Specjaliści i pracownicy merytoryczni
- Pracownicy urzędów administracji publicznej - samorządowej i rządowej
- Koordynatorzy i liderzy zespołów
- Kadra średniego szczebla zarządzania
- Nowi pracownicy wchodzący do organizacji lub zespołu

Warunki organizacyjne

- szkolenie realizowane w formie stacjonarnej,
- pracy w podgrupach podczas ćwiczeń,
- każde stanowisko pracy wyposażone w materiały szkoleniowe
- czas trwania: **1 dzień (8 godzin zegarowych, 9:00–17:00)**,
- przerwy wliczone w czas szkolenia: 2 × 15 minut – przerwa kawowa, przerwa lunchowa 30 min
- walidacja w formie krótkiego testu teoretycznego
- po ukończeniu szkolenia uczestnicy otrzymują certyfikat.

Część teoretyczna

Wprowadzenie do szkolenia

- cel, zakres i zasady pracy, krótkie omówienie programu,
- znaczenie komunikacji i współpracy w administracji publicznej.

Podstawy skutecznej komunikacji interpersonalnej w pracy urzędnika

- proces komunikacji – kanały, modele, bariery,
- komunikaty jasne, konkretne i uprzejme,
- rola intencji, emocji, tonu i języka niewerbalnego,
- komunikacja z mieszkańcem a komunikacja wewnętrzna.

Współpraca zespołowa w urzędzie

- dynamika pracy zespołowej i role w grupie,
- zasady dobrej współpracy, odpowiedzialności i przepływu informacji,
- budowanie zaufania i kultury konstruktywnej współpracy,
- najczęstsze wyzwania w zespołach urzędniczych.

Asertywność w pracy urzędnika

- różnice między zachowaniem uległym, agresywnym, manipulacyjnym i asertywnym,
- prawo do wyrażania potrzeb, opinii i granic,
- asertywna odmowa i asertywne reagowanie na krytykę,
- radzenie sobie z trudnymi zachowaniami interesantów i współpracowników.

Komunikacja w sytuacjach trudnych

- rozmowy konfliktowe i stresujące,
- komunikacja z osobami roszczeniowymi, zdenerwowanymi lub nieufnymi,
- deeskalacja konfliktów, formułowanie komunikatów w sposób spokojny i profesjonalny.

Część praktyczna

Analiza case study: sytuacje komunikacyjne w urzędzie

- analiza zdarzeń problemowych,
- identyfikacja błędów komunikacyjnych i propozycje rozwiązań,
- dobór właściwych strategii komunikacyjnych.

Ćwiczenia warsztatowe w podgrupach

- przygotowanie komunikatów jasnych i precyzyjnych,
- tworzenie odpowiedzi na trudne wiadomości, skargi i zapytania,
- praktyczne zastosowanie technik komunikacji empatycznej.

Symulacje pracy urzędnika

- odgrywanie scenek: rozmowa z trudnym petentem, współpraca w zespole, sytuacje konfliktowe,
- trening asertywności: komunikat „JA”, asertywna odmowa, stawianie granic,
- praktyczne ćwiczenia reakcji w sytuacjach presji i stresu.

Warsztat z asertywności i pracy zespołowej

- praca nad zachowaniami w zespole — feedback, przyjmowanie i udzielanie informacji zwrotnej,
- techniki wzmacniania współpracy i budowania zaufania,
- metody konstruktywnego rozwiązywania sporów.

Prezentacja wyników pracy grupowej i wspólna analiza

- omówienie zastosowanych strategii komunikacyjnych,
- konstruktywna informacja zwrotna od trenera,
- analiza możliwych alternatywnych zachowań.

Walidacja i podsumowanie

Test teoretyczny (30–45 minut)

- weryfikacja wiedzy z zakresu komunikacji, współpracy i asertywności,
- sprawdzenie zrozumienia zasad i narzędzi szkoleniowych.

Podsumowanie szkolenia

- omówienie wniosków,
- wskazanie indywidualnych obszarów do dalszego rozwoju,
- rekomendacje wdrożeniowe.

Wręczenie certyfikatów ukończenia szkolenia

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 8

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 8 Część teoretyczna	Trener Training House	25-02-2026	09:00	10:30	01:30
2 z 8 Przerwa kawowa	Trener Training House	25-02-2026	10:30	10:45	00:15
3 z 8 Część teoretyczna	Trener Training House	25-02-2026	10:45	12:15	01:30
4 z 8 Przerwa lunchowa	Trener Training House	25-02-2026	12:15	12:45	00:30
5 z 8 Część teoretyczna	Trener Training House	25-02-2026	12:45	14:00	01:15
6 z 8 Przerwa kawowa	Trener Training House	25-02-2026	14:00	14:15	00:15
7 z 8 Część praktyczna	Trener Training House	25-02-2026	14:15	16:00	01:45
8 z 8 Walidacja i podsumowanie	Trener Training House	25-02-2026	16:00	17:00	01:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 500,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 500,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	187,50 PLN
Koszt osobogodziny netto	187,50 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1

1 z 1



Trener Training House

Trener posiada ponad 10-letnie doświadczenie w prowadzeniu szkoleń z zakresu kompetencji miękkich, w tym komunikacji interpersonalnej, pracy zespołowej oraz asertywności. Współpracował z firmami z różnych branż – od korporacji po organizacje non-profit – wspierając rozwój pracowników na różnych szczeblach organizacyjnych. Posiada wykształcenie psychologiczne oraz liczne certyfikaty z obszaru coachingu i mediacji. Specjalizuje się w tworzeniu angażujących, praktycznych warsztatów, które pozwalają uczestnikom natychmiast przełożyć zdobytą wiedzę na codzienne sytuacje zawodowe. Jego styl pracy opiera się na empatii, uważności i indywidualnym podejściu do uczestników, co pozwala budować atmosferę zaufania i skutecznego uczenia się.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

W ramach szkolenia zapewniamy:

- materiały w formie skryptu opracowanego przez prowadzącego
- notatnik i długopis

Na zakończenie usługi każdy z uczestników otrzyma zaświadczenie potwierdzające udział w szkoleniu.

Informacje dodatkowe

Zapewniamy 2 przerwy kawowe oraz przerwę obiadową.

Adres

Górzno

Górzno

woj. kujawsko-pomorskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja

Kontakt



Agnieszka Pokorska

E-mail a.switalska@th-szkolenia.pl

Telefon (+48) 510 714 169