



Szkolenie realizowane w ramach projektu „Postaw swój biznes na nogi” – Asertywność

Numer usługi 2026/01/19/162674/3267319

3 392,00 PLN brutto
3 392,00 PLN netto
212,00 PLN brutto/h
212,00 PLN netto/h

Smart Safety
Consulting Spółka z
ograniczoną
odpowiedzialnością

★★★★★ 4,8 / 5

15 ocen

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 07.04.2026 do 14.04.2026

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi

Grupa docelowa usługi

Szkolenie jest skierowane do osób dorosłych, pracowników i menedżerów, którzy chcą rozwijać umiejętności asertywnej komunikacji w pracy z zespołem i klientami. W szkoleniu mogą wziąć udział:

- **menedżerowie** średniego i wyższego szczebla odpowiedzialni za decyzje operacyjne i zarządzanie zespołami,
- **liderzy zespołów** operacyjnych i handlowych,
- **specjaliści i koordynatorzy** odpowiedzialni za realizację procesów i współpracę międzydziałową,
- **pracownicy** chcący podnosić kompetencje w zakresie udzielania informacji zwrotnej, stawiania granic i wywierania wpływu w relacjach zawodowych,
- **osoby** zainteresowane rozwijaniem postawy asertywnej w kontaktach z klientami i współpracownikami.
- Liczba uczestników: **3–10 osób** (optymalna do zajęć praktycznych)

Minimalna liczba uczestników

3

Maksymalna liczba uczestników

10

Data zakończenia rekrutacji

06-04-2026

Forma prowadzenia usługi

zdalna w czasie rzeczywistym

Liczba godzin usługi

16

Cel

Cel edukacyjny

Usługa przygotowuje Uczestników do skutecznej asertywnej komunikacji i wywierania wpływu w relacjach zawodowych. Uczestnicy nauczą się diagnozować własny styl komunikacji, rozpoznawać i reagować na sytuacje trudne, stosować techniki informacji zwrotnej, stawiać granice w sposób konstruktywny oraz wzmacniać współpracę i pozytywne relacje w zespole i z klientami.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Definiuje pojęcie asertywności	– rozróżnia asertywność, agresję i uległość – charakteryzuje cechy postawy asertywnej	Test teoretyczny
Analizuje własny styl komunikacji	– identyfikuje mocne strony i blokady – klasyfikuje swoje reakcje w sytuacjach trudnych	Test teoretyczny
Charakteryzuje techniki komunikacji F.S. von Thuna	– opisuje cztery płaszczyzny wypowiedzi – rozróżnia trudności komunikacyjne wynikające z płaszczyzn	Test teoretyczny
Definiuje zasady udzielania informacji zwrotnej	– rozróżnia negatywną, pozytywną i konstruktywną informację zwrotną – uzasadnia znaczenie informacji w procesie współpracy	Test teoretyczny
Charakteryzuje rolę asertywnej pochwały	-wyjaśnia, czym jest asertywna pochwała - wymienia podstawowe cechy i podaje przykłady w praktyce	Test teoretyczny
Charakteryzuje zasady stawiania granic	– opisuje metody odmowy nastawionej na współpracę – rozróżnia granice osobiste i zawodowe	Test teoretyczny
Charakteryzuje znaczenie równowagi między krytyką a pochwałą	– opisuje proporcje informacji pozytywnej i negatywnej – analizuje wpływ na relacje zespołowe	Test teoretyczny
Rozróżnia sposoby konstruktywnej konfrontacji przekonań	– identyfikuje typy przekonań konfliktowych – klasyfikuje strategie ich neutralizacji	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Projektuje strategię asertywnej komunikacji	– dobiera techniki FUO, FU, FUKO – uzasadnia ich zastosowanie w konkretnych sytuacjach	Test teoretyczny
Projektuje asertywne prośby i polecenia	– tworzy przykłady konkretnych oczekiwań – klasyfikuje je według efektywności	Test teoretyczny
Analizuje konsekwencje zachowań komunikacyjnych	– identyfikuje skutki agresji, uległości i asertywności – projektuje rekomendacje zmian w zachowaniu	Test teoretyczny
Organizuje sytuacje wzmacniające współpracę	– projektuje sesje udzielania pochwał – monitoruje skutki dla relacji zespołowych	Test teoretyczny
Tworzy scenariusze udzielania informacji zwrotnej w zespole	– planuje komunikaty pozytywne i negatywne – rozróżnia efektywność poszczególnych sformułowań	Test teoretyczny
Adaptuje komunikację do różnych typów osób	– klasyfikuje style komunikacyjne – dobiera metody wspierające efektywny dialog	Test teoretyczny
Motywuje współpracowników pozytywną informacją	– projektuje przykłady pochwał i informacji zwrotnej – analizuje ich wpływ na zaangażowanie	Test teoretyczny
Buduje zaufanie w zespole	– identyfikuje czynniki zaufania – projektuje działania wzmacniające relacje	Test teoretyczny
Wspiera kulturę asertywności w organizacji	– identyfikuje działania wspierające postawę asertywną – projektuje praktyczne scenariusze ich wdrożenia	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

Dzień 1

6 godz. teoretycznych, 2 godz. praktyczne zajęć

1. Budujemy postawę asertywną w komunikacji.

- Moja mapa asertywności – autodiagnoza
- Trzy postawy: agresja, uległość i asertywność.
- Moje mocne strony i blokady asertywnej postawy.
- Obalamy mity o asertywności.
- Asertywne zachowanie jako efekt połączenia postawy i technik komunikacji.
- Różnice komunikacyjne między pracownikami i wykorzystanie ich do konstruktywnego rozwiązania sytuacji trudnych – podejście F.S. von Thuna (mini test)
- cztery płaszczyzny wypowiedzi
- trudności komunikacyjne wynikające z płaszczyzn
- 4 płaszczyzny komunikacji w kryzysie.

2. Asertywna komunikacja w sytuacji trudnej, czyli jak używać technik?

- Zachowanie asertywne jako składowa postawy i umiejętności.
- Przykłady sytuacji trudnych z którymi się spotykamy (przykłady uczestników).
 - FUO, FU, FUKO, 2K informacja zwrotna w środowisku pracy.
 - Udzielenie negatywnej informacji zwrotnej w zespole i poza nim.
 - Wywieranie wpływu społecznego - gentle persuasion.

Dzień 2

5 godz. 45 min. teoretycznych, 2 godz. praktyczne zajęć

3. Asertywność jako komunikacja wzmacniająca i budująca współpracę:

- Budowanie równowagi, czyli wzmacniamy pozytywną informację zwrotną.
- Asertywna pochwała – technika UF.
- O czym warto pamiętać udzielając informacji zwrotnej. 4
- Wyrażanie oczekiwań: prośba i polecenie.

4. Reagowanie w sytuacjach manipulacji i stawiania granic:

- Asertywne reagowanie na krytykę (konstruktywną, niekonstruktywną, aluzyjną, uwikłaną).
- Asertywne stawianie granic – odmowa nastawiona na współpracę.
- Konfrontacja przekonań

5. Walidacja (15 min)

Celem walidacji jest potwierdzenie, że uczestnik szkolenia osiągnął zakładane efekty uczenia się w obszarach wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych, określone w programie szkolenia. Walidacja ma na celu sprawdzenie, czy uczestnik szkolenia opanował wiedzę teoretyczną i praktyczne umiejętności niezbędne do diagnozowania i rozwiązywania konfliktów oraz rozwinął kompetencje społeczne potrzebne do efektywnego zarządzania relacjami w zespole.

Walidacja odbywa się w formie **testu teoretycznego** realizowanego na ostatnim etapie szkolenia. Test ma na celu weryfikację stopnia przyswojenia wiedzy przekazanej podczas zajęć oraz zrozumienia zasad i technik omawianych w poszczególnych modułach szkoleniowych..

Narzędziem walidacyjnym **jest test jednokrotnego wyboru**, udostępniany uczestnikom po zakończeniu szkolenia, realizowanego na platformie Zoom. Test odbywa się w obecności trenera prowadzącego lub wyznaczonej osoby odpowiedzialnej za weryfikację efektów uczenia się (z wykorzystaniem połączenia wideo). Warunkiem uzyskania pozytywnego wyniku walidacji jest udzielenie co najmniej 70% prawidłowych odpowiedzi. Za przygotowanie pytań do testu odpowiedzialny jest walidator, natomiast osoba prowadząca udostępnia uczestnikom test podczas szkolenia online. Testy po zakończeniu usługi są przekazywane i sprawdzane przez walidatora.

Czas przeznaczony na test: **15 minut**.

Przerwy oraz walidacja są wliczone w koszt usługi. Szkolenie realizowane jest w godzinach zegarowych.

Szkolenie trwa 16 x 60 minut = 16 godz. zegarowych. Harmonogram szkolenia uwzględnia przerwy w łącznym wymiarze jednej godziny w każdym dniu szkoleniowym.

Warunki organizacyjne zostały opisane w sekcji Warunki uczestnictwa.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 15 1.Budujemy postawę asertywną w komunikacji.	Katarzyna Matuszczak	07-04-2026	09:00	11:00	02:00
2 z 15 przerwa kawowa	Katarzyna Matuszczak	07-04-2026	11:00	11:15	00:15
3 z 15 1.Budujemy postawę asertywną w komunikacji c.d.	Katarzyna Matuszczak	07-04-2026	11:15	13:00	01:45
4 z 15 przerwa obiadowa	Katarzyna Matuszczak	07-04-2026	13:00	13:30	00:30
5 z 15 2.Asertywna komunikacja w sytuacji trudnej, czyli jak używać technik?	Katarzyna Matuszczak	07-04-2026	13:30	15:00	01:30
6 z 15 przerwa kawowa	Katarzyna Matuszczak	07-04-2026	15:00	15:15	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
7 z 15 2.Asertywna komunikacja w sytuacji trudnej, czyli jak używać technik? c.d.	Katarzyna Matuszczak	07-04-2026	15:15	17:00	01:45
8 z 15 3.Asertywność jako komunikacja wzmacniająca i budująca współpracę	Katarzyna Matuszczak	14-04-2026	09:00	11:00	02:00
9 z 15 przerwa kawowa	Katarzyna Matuszczak	14-04-2026	11:00	11:15	00:15
10 z 15 3.Asertywność jako komunikacja wzmacniająca i budująca współpracę c.d.	Katarzyna Matuszczak	14-04-2026	11:15	13:00	01:45
11 z 15 przerwa obiadowa	Katarzyna Matuszczak	14-04-2026	13:00	13:30	00:30
12 z 15 4.Reagowanie w sytuacjach manipulacji i stawiania granic	Katarzyna Matuszczak	14-04-2026	13:30	15:00	01:30
13 z 15 przerwa kawowa	Katarzyna Matuszczak	14-04-2026	15:00	15:15	00:15
14 z 15 4.Reagowanie w sytuacjach manipulacji i stawiania granic	Katarzyna Matuszczak	14-04-2026	15:15	16:45	01:30
15 z 15 5.Walidacja	-	14-04-2026	16:45	17:00	00:15

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 392,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 392,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	212,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	212,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Katarzyna Matuszczak

Trener, psycholog, konsultant. Absolwentka Szkoły Wyższej Psychologii Społecznej. Ukończyła Szkołę Treningu i Warsztatu psychologicznego i Akademii Trenera w Ośrodku Pomocy i Edukacji Psychologicznej INTRA. Certyfikowany konsultant narzędzia diagnostycznego D3™ wydany przez The Institute for Motivational Living, praktyk i trener Prism Brain Mapping oraz konsultant MTQ48. Od ponad 17 lat pracuje jako trener/konsultant dla wielu firm. Wykładowca na Uniwersytecie Humanistyczno-społecznym SWPS. Specjalizuje się w rozwoju i doskonaleniu umiejętności „miękkich” dla osób pracujących na wszystkich szczeblach organizacji, prowadzi konsultacje i szkolenia z zakresu: budowanie relacji w zespole (współpraca w zespole), komunikacji, zarządzanie zespołem, zmiana nawyków, rozwiązywanie konfliktów, zarządzanie zmianami wynikającymi z przeobrażeń na rynku prac, zarządzanie pracą zdalną i hybrydową, zrównoważone zarządzanie potencjałem pracowników, obsługa klienta. Szkoliła doradzała m. innymi dla: Samsung Electronics Polska, Aviva, Tauron Polska Energia, Asseco Poland, KGHM Polska, Totalizator Sportowy, Neckermann Polska, BP, Jelfa, Amadeus Polska, SWPS, Top Marketing, Jeronimo Martins, KPRM. Posiada ponad 120h doświadczenia w prowadzeniu szkoleń o podobnej tematyce w przeciągu ostatnich 24 miesięcy, liczone wstecz od rozpoczęcia szkolenia. W ciągu ostatnich 5lat licząc od daty usługi, prowadził szkolenia o tej samej oraz pokrewnej tem.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Każdy uczestnik z odpowiednim wyprzedzeniem otrzyma link do spotkania oraz identyfikator i kod dostępu. Zgodnie z wymaganiami, uczestnik szkolenia zobowiązany jest podać pełne imię i nazwisko podczas dołączania do szkolenia online. Hasło dostępu: Każda sesja Zoom powinna być zabezpieczona hasłem, które zostanie przekazane uczestnikom przed rozpoczęciem szkolenia.

Warunki uczestnictwa

Ciche i dobrze oświetlone miejsce do udziału w szkoleniu. Miejsce, w którym uczestnik będzie uczestniczył w szkoleniu, powinno być dobrze oświetlone, aby zapewnić odpowiednią widoczność wideo. Zasilanie (pełna bateria lub dostęp do źródła prądu, aby uniknąć przerwania połączenia). Test połączenia: Zaleca się przeprowadzenie krótkiej sesji testowej na dzień przed szkoleniem, aby upewnić się, że wszystkie urządzenia i oprogramowanie działają poprawnie.

Informacje dodatkowe

Szkolenie realizowane metodami interaktywnymi i aktywizującymi tj. symulacje, case study, scenki treningowe, ćwiczenia grupowe i indywidualne, gry i filmy szkoleniowe, dyskusje, analizy doświadczeń uczestników, dzięki czemu zdobędą wiedzę oraz rozwiną umiejętności, postawy i zachowania.

Szkolenie jest prowadzone w formie zdalnej.

Podczas szkolenia przewidziane są:

- 2 przerwy kawowe x 15 min
- 1 przerwa x 30 min

Przerwy oraz walidacja są wliczone w koszt usługi. Szkolenie realizowane jest w godzinach zegarowych

Warunki techniczne

1) platforma/rodzaj komunikatora, za pośrednictwem którego będzie prowadzona usługa: zoom.us.

2) minimalne wymagania sprzętowe:

Głośniki i mikrofon – wbudowane lub zewnętrzne, Kamera internetowa – wbudowana lub zewnętrzna,

Komputer wyposażony w co najmniej 2 GB pamięci RAM.

Procesor: minimalny pojedynczy rdzeń 1 GHz lub wyższy, zalecany dwurdzeniowy 2 GHz lub wyższy (Intel i3 / i5 / i7 lub odpowiednik AMD).

System operacyjny jeden z wymienionych: macOS X z systemem macOS 10.7 lub nowszym, Windows 10 (uwaga: w przypadku urządzeń z systemem Windows 10 muszą one działać w systemie Windows 10 Home, Pro lub Enterprise. Tryb S nie jest obsługiwany), Windows 8 lub 8.1, Windows 7, Windows Vista z dodatkiem SP1 lub nowszym, Windows XP z dodatkiem SP3 lub nowszym, Ubuntu 12.04 lub wyższy, Mint17.1 lub wyższa, Red Hat Enterprise Linux 6.4 lub nowszy, Oracle Linux 6.4 lub nowszy, CentOS 6.4 lub wyższy, Fedora 21 lub nowsza, OpenSUSE 13.2 lub wyższy, ArchLinux (tylko 64-bit).

3) minimalne wymagania dot. parametrów łącza sieciowego: Łącze o przepustowości pobierania i wysyłania danych o prędkości: 5 Mb/s.

4) niezbędne oprogramowanie umożliwiające dostęp do prezentowanych treści i materiałów: - Zoom Client for Meetings - wersja 4.6.10 (20041.0408) lub wyższa albo - przeglądarka internetowa: Dla Windows: IE 11+, Edge 12+, Firefox 27+, Chrome 30+ Dla Mac: Safari 7+, Firefox 27+, Chrome 30+ Dla Linux: Firefox 27+, Chrome 30+

5) okres ważności linku umożliwiającego uczestnictwo w spotkaniu on-line: link do spotkania on-line jest ważny tylko w okresie trwania usługi (od momentu rozpoczęcia usługi do jej zakończenia).

Kontakt



Łukasz Furtak

E-mail biuro@smartsc.com.pl

Telefon (+48) 534 483 483