



PROFITONIC Maciej
Leonard

★★★★★ 4,8 / 5

722 oceny

"Dogadaj się z każdym!" Komunikacja interpersonalna, asertywność i emocje w pracy z klientem

Numer usługi 2026/03/12/119739/3400964

📍 Suwałki / mieszana (stacjonarna połączona z usługą zdalną w czasie rzeczywistym)

🎓 Usługa szkoleniowa

🕒 32 h

📅 20.04.2026 do 30.04.2026

6 600,00 PLN brutto

6 600,00 PLN netto

206,25 PLN brutto/h

206,25 PLN netto/h

213,44 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem
Grupa docelowa usługi	Właściciele oraz pracownicy MŚP, w szczególności: Pracownicy działów obsługi klienta – telefonicznej, mailowej i bezpośredniej Recepcjoniści i pracownicy pierwszego kontaktu z klientem Sprzedawcy i przedstawiciele handlowi Konsultanci i doradcy klienta Zespoły pracujące w środowisku stresogennym, gdzie kontakt z ludźmi bywa wyzwaniem
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	10
Forma prowadzenia usługi	mieszana (stacjonarna połączona z usługą zdalną w czasie rzeczywistym)
Liczba godzin usługi	32
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

Celem edukacyjnym szkolenia jest rozwój umiejętności skutecznej komunikacji interpersonalnej, postawy asertywnej oraz zarządzania emocjami i stresem w kontakcie z klientem. Uczestnicy nauczą się, jak prowadzić rozmowy w sposób profesjonalny, budować dobre relacje, radzić sobie w sytuacjach trudnych i konfliktowych, a także zwiększać własną odporność emocjonalną w środowisku pracy.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Definiuje mechanizm procesu komunikacji interpersonalnej oraz rozróżnia kanały komunikacji werbalnej i niewerbalnej. Charakteryzuje style komunikacji (agresywny, uległy, manipulacyjny, asertywny) oraz bariery i zakłócenia w komunikacji.	Wiedza: Uczestnik definiuje i opisuje model komunikacji Wskazuje różnice między stylami komunikacji	Test teoretyczny
Przyjmuje i udziela konstruktywną informację zwrotną podczas zajęć.	Kontroluje emocje w sytuacjach konfrontacyjnych i reaguje z szacunkiem dla innych.	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
Stosuje techniki asertywnej komunikacji: komunikat „ja”, metodę zdartej płyty, asertywną odmowę. Rozpoznaje techniki manipulacyjne i reaguje na nie przy użyciu kontrtechnik asertywnych.	Demonstruje poprawne zastosowanie komunikatu „ja”, metody zdartej płyty oraz asertywnej odmowy w symulacjach. Analizuje przykłady manipulacji i stosuje adekwatne kontrtechniki.	Obserwacja w warunkach symulowanych Obserwacja w warunkach rzeczywistych
Organizuje proces stawiania granic z uwzględnieniem szacunku dla siebie i innych.	Uczestnik definiuje i rozróżnia rodzaje granic oraz identyfikuje ich przekraczanie w przykładowych sytuacjach.	Obserwacja w warunkach rzeczywistych

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: PODSTAWY KOMUNIKACJI INTERPERSONALNEJ

Cele dnia:

- Zrozumienie mechanizmów komunikacji międzyludzkiej
- Identyfikacja własnych stylów komunikacyjnych
- Rozpoznawanie barier w komunikacji

Moduły:

1. Wprowadzenie

- Cele i zasady szkolenia
- Oczekiwania uczestników
- Ćwiczenia zapoznawcze

2. Czym jest komunikacja interpersonalna?

- Model procesu komunikacji
- Kanały komunikacji: werbalna i niewerbalna
- Zakłócenia i szumy komunikacyjne

3. Style komunikacji

- Agresywny, uległy, manipulacyjny, asertywny
- Autodiagnoza stylu komunikacji (test + omówienie)
- Ćwiczenia w parach

4. Słuchanie aktywne i parafraza

- Techniki słuchania
- Bariery aktywnego słuchania
- Ćwiczenia w trójkach

5. Komunikacja niewerbalna

- Mowa ciała, ton głosu, mimika
- Spójność przekazu
- Praktyka: scenki i analiza wideo

6. Podsumowanie

- Pytania uczestników
- Wnioski, uwagi

DZIEŃ 2: ASERTYWNOŚĆ – POSTAWY

Cele dnia:

- Poznanie postawy asertywnej
- Ćwiczenie technik asertywnej komunikacji
- Rozpoznanie i radzenie sobie z manipulacją

Moduły:

1. Czym jest asertywność?

- Mity i fakty o asertywności
- Asertywność jako postawa szacunku do siebie i innych
- Granice między asertywnością a agresją

2. Prawa asertywne i samoświadomość

- Prawa człowieka asertywnego
- Praca z przekonaniami utrudniającymi bycie asertywnym
- Ćwiczenia: „Moje prawa – moje granice”

3. Techniki asertywnej komunikacji

- Komunikat „ja”
- Metoda zdartej płyty
- Asertywna odmowa
- Ćwiczenia w parach i grupach

4. Rozpoznawanie manipulacji i reagowanie na nią

- Typowe techniki manipulacyjne
- Kontrtechniki asertywne
- Praca na przykładach uczestników

5. Podsumowanie

- Najważniejsze wnioski

DZIEŃ 3: STAWIANIE GRANIC W RELACJACH

Cele dnia:

- Zidentyfikowanie swoich granic
- Nauka stawiania granic w sposób asertywny
- Praca na konkretnych przypadkach

Moduły:

1. Granice psychologiczne i emocjonalne

- Czym są granice osobiste
- Sygnały przekraczania granic
- Autodiagnoza i mapa własnych granic

2. Jak mówić o granicach?

- Komunikacja granic: empatyczna, jasna, stanowcza
- Reakcje na przekraczanie granic
- Scenki z życia zawodowego i prywatnego

3. Emocje i granice – jak sobie radzić z napięciem?

- Regulacja emocji przy stawianiu granic
- Radzenie sobie z poczuciem winy i lękiem
- Ćwiczenia indywidualne i w grupach

4. Praca z realnymi sytuacjami uczestników

- Scenki, odgrywanie ról
- Informacja zwrotna od grupy i trenerki

5. Walidacja

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 0

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

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	6 600,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	6 600,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	206,25 PLN
Koszt osobogodziny netto	206,25 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Emilia Ułanowicz

Doświadczona menedżerka i coach zorientowana na osiągnięcie celów i rozwój zespołów. Nauczyciel akademicki w latach 2021-2022 prowadząc przedmiot " trening interpersonalny". Specjalistka z zakresu miękkich kompetencji (m.in. umiejętności interpersonalnych, komunikacji, asertywności, budowania poczucia własnej wartości, pracy zespołowej, radzenia sobie z wypaleniem zawodowym, stresem, tłumionymi emocjami). Coaching indywidualny (1 na 1), grupowy i zespołowy - przede wszystkim z zakresie komunikacji, relacji, przywództwa, rozwoju osobistego i zawodowego, budowania autorytetu i poczucia własnej wartości). Od 2021 do chwili obecnej prowadzi działalność gospodarczą, prowadząc sesje i szkolenia z w/w zakresów.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Każdy uczestnik otrzyma skrypt z materiałami szkoleniowymi.

Zgodnie z zakresem tematycznym usługi uczestnik będzie posiadał:

zapewniony dostęp do ćwiczeń

Warunki uczestnictwa

W przypadku szkoleń dofinansowanych z Funduszy Europejskich, warunkiem uczestnictwa jest zarejestrowanie i założenie konta w Bazie Usług Rozwojowych, zapisanie się na szkolenie za pośrednictwem Bazy oraz spełnienie wszystkich warunków określonych przez Operatora, udzielającego dofinansowanie.

Informacje dodatkowe

Szkolenie realizowane jest **w godzinach lekcyjnych**, przy czym **1 godzina lekcyjna = 45 minut**.

Przerwy nie są wliczone w łączny czas trwania szkolenia.

Szkolenie trwa 34 godzin lekcyjnych, co odpowiada 25,5 godzinom zegarowym.

Szkolenie kończy się walidacją w formie post- test'u. Absolwent szkolenia otrzymuje po pozytywnie zdanym post-teście (min.70 % punktów) oraz stwierdzeniu obecności na minimum 80% zajęć - zaświadczenie ukończenia szkolenia zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Edukacji Narodowej z dnia 18 sierpnia 2017r. w sprawie kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych.

Zajęcia będą prowadzone metodami:

Metody oparte na słowie: wykład, opowiadanie, pogadanka, opis, dyskusja

Metody aktywizujące: burza mózgów, obserwacja, dyskusja

Metody interaktywne: nauczanie oparte o problem, mapę myśli

Absolwent szkolenia otrzymuje po pozytywnie zdanym post-teście (min.70 % punktów) oraz stwierdzeniu obecności na minimum 80% zajęć - zaświadczenie ukończenia szkolenia zgodnie z Rozporządzen

Warunki techniczne

.

Adres

Suwałki

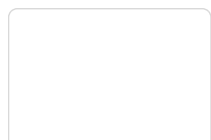
Suwałki

woj. podlaskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

Kontakt



Maciej LEONARD



E-mail maciejleonard@gmail.com

Telefon (+48) 514 970 108