



Komunikacja interpersonalna i asertywność w pracy z klientem – szkolenie praktyczne

Numer usługi 2026/03/13/38529/3404426

5 904,00 PLN brutto

4 800,00 PLN netto

268,36 PLN brutto/h

218,18 PLN netto/h

125,00 PLN cena rynkowa ⓘ

KLAD SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ

★★★★★ 4,9 / 5

632 oceny

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

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 22 h

📅 30.03.2026 do 01.09.2026

Informacje podstawowe

Kategoria

Zdrowie i medycyna / Psychologia i rozwój osobisty

Grupa docelowa usługi

Szkolenie skierowane jest do osób pracujących w środowisku wymagającym intensywnej komunikacji interpersonalnej.

W szczególności do:

- właścicieli i pracowników MŚP
- pracowników działów obsługi klienta
- recepcjonistów i pracowników pierwszego kontaktu
- sprzedawców i przedstawicieli handlowych
- konsultantów i doradców klienta
- osób pracujących w środowisku stresogennym.

Usługa adresowana również dla uczestników projektu:

- Kierunek - Rozwój
- Małopolski pociąg do kariery
- Nowy start w Małopolsce z EURESem

oraz innych projektów.

Minimalna liczba uczestników

1

Maksymalna liczba uczestników

10

Data zakończenia rekrutacji

26-03-2026

Forma prowadzenia usługi

mieszana (stacjonarna połączona z usługą zdalną w czasie rzeczywistym)

Liczba godzin usługi

22

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest rozwój umiejętności skutecznej komunikacji interpersonalnej i asertywności w pracy, w szczególności w kontaktach z klientem oraz w sytuacjach trudnych i konfliktowych. Uczestnicy poznają mechanizmy komunikacji, nauczą się rozpoznawać style komunikacyjne, stosować techniki asertywnej rozmowy, radzić sobie z emocjami, reagować na manipulację oraz stawiać granice w relacjach zawodowych, zwiększając skuteczność i komfort pracy z klientem.

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.	Uczestnik: - definiuje i opisuje model komunikacji - wskazuje różnice między stylami komunikacji - rozpoznaje bariery komunikacyjne	Test teoretyczny
Przyjmuje i udziela konstruktywnej informacji zwrotnej podczas zajęć.	Uczestnik: - reaguje w sytuacjach konfrontacyjnych z zachowaniem szacunku dla rozmówcy - kontroluje emocje podczas symulacji rozmów	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
Stosuje techniki asertywnej komunikacji.	Uczestnik: - stosuje komunikat „ja” - stosuje metodę zdartej płyty - stosuje asertywną odmowę	Obserwacja w warunkach symulowanych
Rozpoznaje techniki manipulacyjne i reaguje na nie przy użyciu kontrtechnik asertywnych.	Uczestnik: - analizuje przykłady manipulacji - dobiera adekwatne kontrtechniki	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
Stosuje zasady stawiania granic w relacjach zawodowych.	Uczestnik: - definiuje rodzaje granic - identyfikuje sytuacje przekraczania granic - formułuje komunikaty graniczne	Obserwacja w warunkach symulowanych

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

PROGRAM

DZIEŃ 1 – PODSTAWY KOMUNIKACJI INTERPERSONALNEJ (ONLINE)

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

- styl agresywny
- styl uległy
- styl manipulacyjny
- styl asertywny
- autodiagnoza stylu komunikacji

4. Słuchanie aktywne i parafraza

- techniki aktywnego słuchania
- bariery słuchania
- ćwiczenia w parach

5. Komunikacja niewerbalna

- mowa ciała
- ton głosu

- mimika
- spójność przekazu

6. Podsumowanie dnia

- pytania uczestników
- wnioski

DZIEŃ 2 – ASERTYWNOŚĆ I STAWIANIE GRANIC (STACJONARNIE)

Cele dnia

- poznanie postawy asertywnej
- ćwiczenie technik asertywnej komunikacji
- nauka stawiania granic w relacjach zawodowych

Moduły

1. Czym jest asertywność

- mity i fakty o asertywności
- granice między asertywnością a agresją

2. Prawa asertywne

- prawa człowieka asertywnego
- praca z przekonaniem utrudniającym asertywność

3. Techniki asertywnej komunikacji

- komunikat „ja”
- metoda zdartej płyty
- asertywna odmowa

4. Rozpoznawanie manipulacji

- typowe techniki manipulacyjne
- kontrtechniki asertywne

5. Stawianie granic w relacjach zawodowych

- granice psychologiczne i emocjonalne
- komunikowanie granic

6. Praca na sytuacjach uczestników

- scenki i odgrywanie ról
- informacja zwrotna

7. Walidacja szkolenia

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 0

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin	Forma stacjonarna
----------------------------	------------	--------------------------	------------------------	------------------------	---------------	----------------------

Brak wyników.

Cennik

Jeżeli korzystasz z dofinansowania w wysokości co najmniej 70% przysługuje Tobie zwolnienie z podatku VAT

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	5 904,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	4 800,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	268,36 PLN
Koszt osobogodziny netto	218,18 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Emilia Ułanowicz

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

Uczestnicy otrzymają materiały szkoleniowe w formie plików PDF dotyczące omawianych zagadnień. Do korzystania z materiałów wymagane jest oprogramowanie umożliwiające odczyt plików PDF (np. Adobe Reader).

Uczestnicy otrzymają również informacje o rekomendowanych publikacjach i materiałach uzupełniających związanych z tematyką szkolenia.

Materiały mają charakter szkoleniowy i służą utrwaleniu wiedzy zdobytej podczas szkolenia.

Warunki uczestnictwa

W przypadku szkoleń dofinansowanych, 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 dofinansowania.

Informacje dodatkowe

Istnieje możliwość indywidualnego dopasowania terminu i miejsca realizacji szkolenia.

Szkolenie realizowane jest w godzinach lekcyjnych, przy czym 1 godzina lekcyjna = 45 minut. Przerwy nie są wliczane do łącznego czasu trwania szkolenia. Usługa obejmuje 22 godz. lekcyjne, co odpowiada 16 godz. zegarowym.

Szkolenie kończy się walidacją w formie testu końcowego (post-test). Warunkiem uzyskania zaświadczenia o ukończeniu szkolenia jest uczestnictwo w co najmniej 80% zajęć oraz uzyskanie minimum 70% punktów z testu końcowego.

Po zakończeniu udziału w usłudze uczestnik otrzymuje zaświadczenie o ukończeniu szkolenia oraz dokonuje oceny szkolenia w systemie BUR.

Zajęcia prowadzone są z wykorzystaniem metod podających oraz aktywizujących, takich jak wykład, dyskusja, analiza przykładów, burza mózgów, ćwiczenia praktyczne oraz symulacje sytuacji zawodowych.

Warunki techniczne

Usługa rozwojowa odbywa się za pomocą platformy Live Webinar .

Procesor 2-rdzeniowy 2GHz lub lepszy (zalecany 4-rdzeniowy); - 2GB pamięci RAM (zalecane 4GB)- System operacyjny Windows 8 (zalecany Windows 10), Mac OS wersja 10.13 (zalecana najnowsza wersja) Przeglądarka internetowa Google Chrome (zalecana), Mozilla Firefox lub Safari (zaktualizowane do najnowszej wersji)- Stałe łącze internetowe o prędkości 1,5 Mbps (zalecane 2,5 Mbps z obrazem w jakości HD) - Kamera, mikrofon i głośniki lub słuchawki (platforma Live Webinar współpracuje z wszystkimi wbudowanymi w laptopy kamerami).

Dołączenie do usługi następuje poprzez kliknięcie w indywidualny link wysłany mailem do uczestnika przed usługą oraz wpisanie imienia i nazwiska.

Ważność linku - od rozpoczęcia analizy do jej zakończenia zgodnie z harmonogramem w karcie "Podstawą do rozliczenia usługi jest wygenerowanie z systemu raportu, umożliwiającego identyfikację wszystkich uczestników oraz zastosowanego narzędzia."

Adres

Warszawa

Warszawa

woj. mazowieckie

Szkolenie realizowane jest w formule mieszanej: pierwszy dzień szkoleniowy odbywa się w formie zdalnej w czasie rzeczywistym, drugi dzień szkoleniowy realizowany jest w formie stacjonarnej.

Szkolenie w części stacjonarnej może zostać zrealizowane w miejscu wskazanym przez zamawiającego na terenie Polski, po wcześniejszym ustaleniu warunków organizacyjnych. W przypadku szkoleń otwartych dokładna lokalizacja zostanie podana uczestnikom po zebraniu grupy szkoleniowej.

Część zdalna realizowana jest w czasie rzeczywistym z wykorzystaniem platformy szkoleniowej umożliwiającej interakcję z trenerem.

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Emil Adamiec

E-mail biuro@klad.org.pl

Telefon (+48) 886 577 214