



## Szkolenie: Komunikacja i asertywność. Rozwiązywanie trudnych przypadków z klientami i współpracownikami.

Numer usługi 2026/04/27/149975/3515832

3 936,00 PLN brutto

3 200,00 PLN netto

246,00 PLN brutto/h

200,00 PLN netto/h

284,58 PLN cena rynkowa ⓘ

Kuźnia Ekspertów  
sp. z o.o.

★★★★★ 4,8 / 5

858 ocen

📍 Poznań

🏢 Usługa szkoleniowa

📄 stacjonarna

🕒 16:00 h

📅 26.05.2026 do 27.05.2026

## Informacje podstawowe

### Kategoria

Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem

Szkolenie skierowane jest do pracowników oraz osób współpracujących w organizacjach, którzy w swojej pracy prowadzą rozmowy z innymi pracownikami lub klientami wewnętrznymi i chcą zwiększyć skuteczność komunikacji.

W szczególności do:

### Grupa docelowa usługi

- pracowników biurowych i specjalistów,
- osób współpracujących w zespołach,
- osób mających kontakt z klientem wewnętrznym,
- osób przygotowujących się do prowadzenia trudnych rozmów zawodowych.

Uczestnicy powinni posiadać podstawowe doświadczenie zawodowe związane z pracą w organizacji i komunikacją z innymi osobami.

**Minimalna liczba uczestników**

5

**Maksymalna liczba uczestników**

10

**Data zakończenia rekrutacji**

25-05-2026

**Forma prowadzenia usługi**

stacjonarna

**Liczba godzin usługi**

16

**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

Usługa przygotowuje uczestników do samodzielnego prowadzenia skutecznej komunikacji w środowisku zawodowym, w tym trudnych rozmów z pracownikami i klientami wewnętrznymi.

Uczestnik po zakończeniu szkolenia:

identyfikuje mechanizmy komunikacji,  
analizuje komunikaty z wykorzystaniem modelu kwadratu komunikacyjnego,  
rozdziela fakty i interpretacje,  
stosuje zasady asertywnej komunikacji,  
rozpoznaje własne postawy i przekonania.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik charakteryzuje mechanizmy wpływające na przebieg komunikacji interpersonalnej w sytuacjach zawodowych.	opisuje podstawowe reakcje mózgu w sytuacjach trudnych rozdziela pojęcia: „klątwa wiedzy”, „gadzi mózg”, „odbieranie płynności doświadczenia” wskazuje czynniki utrudniające komunikację w środowisku pracy wyjaśnia źródła nieporozumień w komunikacji	Test teoretyczny
		Wywiad swobodny
Uczestnik stosuje model kwadratu komunikacyjnego w analizie i interpretacji komunikatów.	wymienia cztery poziomy komunikatu rozdziela poziomy komunikatu na przykładach analizuje wypowiedzi pod kątem czterech płaszczyzn komunikacji wskazuje możliwe błędy interpretacyjne	Test teoretyczny
		Wywiad swobodny
Uczestnik rozdziela fakty i interpretacje w komunikacji oraz identyfikuje ich wpływ na przebieg rozmowy.	definiuje różnicę między faktem a interpretacją klasyfikuje przykłady wypowiedzi jako fakt lub interpretację wskazuje konsekwencje stosowania interpretacji w komunikacji proponuje zamianę interpretacji na komunikat oparty na faktach	Test teoretyczny
		Wywiad swobodny
Uczestnik charakteryzuje zasady asertywnej komunikacji w relacjach zawodowych.	definiuje pojęcie asertywności rozdziela postawy: uległą, agresywną, manipulacyjną i asertywną opisuje pozycje życiowe (JA–OK / TY–OK itd.) wskazuje prawa asertywne w komunikacji	Test teoretyczny
		Wywiad swobodny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik identyfikuje własne przekonania i postawy wpływające na skuteczność komunikacji.	wskazuje przykłady przekonań ograniczających opisuje wpływ przekonań na zachowanie w komunikacji rozdziela przekonania wspierające i ograniczające proponuje alternatywne, wspierające sposoby myślenia	Test teoretyczny
		Wywiad swobodny
Uczestnik opisuje sposoby reagowania na obiekcje i trudne sytuacje komunikacyjne.	wymienia etapy pracy z obiekcjami opisuje zasady prowadzenia trudnych rozmów wskazuje błędy w reagowaniu na obiekcje dobiera adekwatne reakcje do sytuacji	Test teoretyczny  Wywiad swobodny

## Kwalifikacje

### Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

#### Warunki uznania kompetencji

**Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem zawierają opis efektów uczenia się?**

TAK

**Pytanie 2. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji i zgodnie z zaplanowanymi metodami walidacji?**

TAK

**Pytanie 3. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?**

TAK

## Program

Usługa realizowana jest w formie warsztatowej, z przewagą ćwiczeń praktycznych (scenki, analiza przypadków, praca na doświadczeniach uczestników). Szkolenie obejmuje 15 godzin zegarowych oraz 1 godzinę walidacji. Przerwy są wliczone w czas usługi.

Walidacja efektów uczenia się zostanie przeprowadzona w formie:

- testu teoretycznego
- wywiadu swobodnego.

Prowadzone w ramach szkolenia zajęcia są realizowane metodami interaktywnymi i aktywizującymi, rozumianymi jako metody umożliwiające uczenie się w oparciu o doświadczenie i pozwalające uczestnikom na ćwiczenie umiejętności.

Po zrealizowanym szkoleniu uczestnik otrzyma zaświadczenie o ukończeniu usług. Warunkiem uzyskania zaświadczenia jest uczestnictwo w co najmniej 80% zajęć oraz zaliczenia zajęć w formie uzyskania wyniku pozytywnego/80% z testu teoretycznego oraz wywiadu swobodnego.

## Moduł 1. Otwarcie szkolenia i wprowadzenie (1h)

### Zakres tematyczny:

- przedstawienie trenera i uczestników
- cele szkolenia i agenda
- zasady pracy
- znaczenie komunikacji w środowisku pracy

Forma pracy: mini-wykład, dyskusja

## Moduł 2. Jak działa mózg w komunikacji (2h)

### Zakres tematyczny:

- podstawy działania mózgu w sytuacjach trudnych
- gadzi mózg i reakcje obronne
- odbieranie płynności doświadczenia
- klątwa wiedzy i jej wpływ na komunikację
- czynniki zachęcające i zniechęcające rozmówcę

### Ćwiczenia:

- analiza sytuacji komunikacyjnych
- identyfikacja błędów komunikacyjnych

## Moduł 3. Bariery komunikacyjne i niedogadanie się (1h45min)

### Zakres tematyczny:

- jak NIE rozmawiać z pracownikami i klientami
- źródła nieporozumień w pracy
- wpływ komunikacji na współpracę i efektywność
- tworzenie listy trudnych zachowań i komunikatów

### Ćwiczenia:

- praca grupowa – lista barier
- omówienie przykładów uczestników

## Moduł 4. Kwadrat komunikacyjny Schulza von Thuna (2h30min)

### Zakres tematyczny:

- 4 poziomy komunikatu:
  - fakt
  - ujawnianie siebie
  - relacja
  - apel
- interpretacja komunikatów w praktyce
- przyczyny błędów komunikacyjnych

### Ćwiczenia:

- analiza komunikatów
- scenki z życia zawodowego uczestników
- praca na realnych sytuacjach

## Moduł 5. Fakt vs interpretacja (1h)

**Zakres tematyczny:**

- różnica między faktem a interpretacją
- wpływ emocji na komunikację
- techniki prowadzenia rozmów opartych na faktach

**Ćwiczenia:**

- przekształcanie interpretacji w fakty

## **Moduł 6. Asertywność – postawa i narzędzia (2h45min)**

**Zakres tematyczny:**

- mity o asertywności
- zachowania asertywne
- dlaczego techniki nie wystarczają
- pozycje życiowe (JA-OK / TY-OK itd.)

**Ćwiczenia:**

- diagnoza własnej postawy
- analiza zachowań (uległość, agresja, manipulacja)

## **Moduł 7. Praca na przekonaniach i postawach (1h)**

**Zakres tematyczny:**

- idee irracjonalne
- przekonania ograniczające
- wpływ przekonań na skuteczność zawodową

**Ćwiczenia:**

- praca indywidualna i w parach
- przeformułowanie przekonań

## **Moduł 8. Asertywność w praktyce (30min)**

**Zakres tematyczny:**

- „mam prawo do...”
- granice vs dominacja
- reagowanie w trudnych sytuacjach

**Ćwiczenia:**

- scenki sytuacyjne

## **Moduł 9. Obiekcje i trudne rozmowy (30min)**

**Zakres tematyczny:**

- procedura radzenia sobie z obiekcjami
- komunikacja w sytuacjach konfliktowych

**Ćwiczenia:**

- symulacje rozmów

## **Moduł 10. Trening umiejętności komunikacyjnych (30min)**

**Zakres tematyczny:**

- trudne rozmowy z klientami i współpracownikami

#### Ćwiczenia:

- rozbudowane scenki
- feedback od trenera i grupy

## Walidacja efektów uczenia się (1h)

#### Metody:

- test wiedzy
- wywiad swobodny

## Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 14

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 14</b> Moduł 1. Otwarcie szkolenia i wprowadzenie	Andrzej Niemczyk	26-05-2026	08:00	09:00	01:00
<b>2 z 14</b> Moduł 2. Jak działa mózg w komunikacji	Andrzej Niemczyk	26-05-2026	09:00	11:00	02:00
<b>3 z 14</b> przerwa	Andrzej Niemczyk	26-05-2026	11:00	11:15	00:15
<b>4 z 14</b> Moduł 3. Bariery komunikacyjne i niedogadanie się	Andrzej Niemczyk	26-05-2026	11:15	13:00	01:45
<b>5 z 14</b> przerwa	Andrzej Niemczyk	26-05-2026	13:00	13:30	00:30
<b>6 z 14</b> Moduł 4. Kwadrat komunikacyjny Schulza von Thuna	Andrzej Niemczyk	26-05-2026	13:30	16:00	02:30
<b>7 z 14</b> Moduł 5. Fakt vs interpretacja	Andrzej Niemczyk	27-05-2026	08:00	09:00	01:00

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>8 z 14</b> Moduł 6. Asertywność – postawa i narzędzia	Andrzej Niemczyk	27-05-2026	09:00	12:00	03:00
<b>9 z 14</b> Moduł 7. Praca na przekonaniach i postawach	Andrzej Niemczyk	27-05-2026	12:00	13:00	01:00
<b>10 z 14</b> przerwa	Andrzej Niemczyk	27-05-2026	13:00	13:30	00:30
<b>11 z 14</b> Moduł 8. Asertywność w praktyce	Andrzej Niemczyk	27-05-2026	13:30	14:00	00:30
<b>12 z 14</b> Moduł 9. Obiekcje i trudne rozmowy	Andrzej Niemczyk	27-05-2026	14:00	14:30	00:30
<b>13 z 14</b> Moduł 10. Trening umiejętności komunikacyjnych	Andrzej Niemczyk	27-05-2026	14:30	15:00	00:30
<b>14 z 14</b> Walidacja: test teoretyczny, wywiad swobodny	-	27-05-2026	15:00	16:00	01:00

## 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	3 936,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 200,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	246,00 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Andrzej Niemczyk

Certyfikowany trener biznesu, założyciel zespołu szkoleniowego [aniemczyk.pl](http://aniemczyk.pl) działającego od 2005 r. oraz aktywny trener w Grupie Training Partners. Absolwent Akademii Medycznej w Łodzi oraz Podyplomowych Studiów Menedżerskich opartych na strukturze MBA w Szkole Głównej Handlowej w Warszawie. Od 14 lat prowadzi szkolenia warsztatowe związane z rozwojem menedżerskim. Posiada certyfikat The Coaching Academy w Londynie. Prowadzi zajęcia na studiach podyplomowych na Górnośląskiej Wyższej Szkole Handlowej oraz w Wyższej Szkole Handlu i Prawa im. Łazarskiego. Członek Polskiego Towarzystwa Trenerów Biznesu, Polskiego Stowarzyszenia Trenerów Biznesu oraz Polskiego Stowarzyszenia Trenerów Outdoor. Autor książek m.in. „Jak kierować zespołem handlowym i przetrwać”. W ramach różnych projektów nasz trener pracował m. in. dla marek Opel, Volvo Cars, E. Wedel, HochaInD, Raiffesisen Bank Polska czy Nike. Posiada wymagane doświadczenie trenerskie zdobyte w ciągu ostatnich 5 lat.  
adres e-mail: [andrzej@aniemczyk.pl](mailto:andrzej@aniemczyk.pl)

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy szkolenia otrzymają materiały dydaktyczne związane z tematyką szkolenia, w tym:

- skrypt szkoleniowy,
- ćwiczenia i karty pracy,
- arkusze do pracy własnej,
- materiały w formie papierowej,
- notes, teczkę oraz długopis.

Materiały umożliwiają utrwalenie wiedzy oraz wykorzystanie poznanych narzędzi w praktyce zawodowej.

## Adres

ul. Śmigielska 13  
60-102 Poznań  
woj. wielkopolskie

### Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

# Kontakt



**Klaudia Dębowska**

**E-mail** [biuro@kuzniaekspertow.pl](mailto:biuro@kuzniaekspertow.pl)

**Telefon** (+48) 575 001 499