



Warsztat skutecznej komunikacji – słuchanie, perspektywa, argumentacja, feedback

Numer usługi 2026/07/21/8320/3701511

1 217,70 PLN brutto
990,00 PLN netto
173,96 PLN brutto/h
141,43 PLN netto/h
154,44 PLN cena rynkowa ⓘ

OPEN-
KONSULTACJE I
SZKOLENIA
SPÓŁKA CYWILNA
EWA ORLIK -
MARCINIAK, ANNA
KRAWULSKA -
BIEGAŃSKA.

★★★★☆ 4,3 / 5

742 oceny

📍 Poznań

🏢 Usługa szkoleniowa

📅 stacjonarna

👥 Zajęcia grupowe

🕒 07:00 h

📅 13.10.2026 do 13.10.2026

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Organizacja
Grupa docelowa usługi	Szkolenie jest przeznaczone dla osób na różnych stanowiskach, które chcą wzmocnić swoje kompetencje w zakresie komunikacji i asertywnego załatwiania codziennych spraw i rozwiązywania problemów. Jest to usługa adresowana również do uczestników projektu „Kierunek – Rozwój”.
Minimalna liczba uczestników	3
Maksymalna liczba uczestników	5
Data zakończenia rekrutacji	12-10-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usług Szkoleniowo– Rozwojowych PIFS SUS 3.0

Cel

Cel edukacyjny

Szkolenie przygotowuje do efektywnego rozwiązywania spraw i komunikowania się w oparciu o znajomość zasad i narzędzi skutecznej komunikacji, asertywność, radzenie sobie z presją, przyjmowanie krytyki oraz umiejętność

przekonywania innych.

Program szkolenia uwzględnia analizę czynników, które mogą utrudniać porozumiewanie się oraz sposoby przeciwdziałania niezrozumieniu. Obejmuje również umiejętności niewerbalnej komunikacji. Poruszone zostaną także techniki radzenia sobie z manipulacją.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Stosuje zasady skutecznej komunikacji interpersonalnej	identyfikuje czynniki sprzyjające i utrudniające komunikację	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	rozpoznaje błędy popełniane w procesie komunikacji	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	stosuje metody przeciwdziałania nieporozumieniom w rozmowie	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Wykorzystuje narzędzia komunikacji werbalnej i niewerbalnej w relacjach zawodowych	stosuje techniki aktywnego słuchania	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	wykorzystuje komunikaty oparte na faktach i komunikat „Ja”	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Komunikuje się asertywnie i radzi sobie z presją oraz krytyką	wyraża własne opinie i emocje w sposób asertywny	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	stosuje techniki obrony własnych granic w sytuacjach nacisku i manipulacji	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	przyjmuje krytykę i wykorzystuje ją jako informację zwrotną do rozwoju	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

TAK

Pytanie 2. Czy dokument lub wyrażnie 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 wyrażnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

Czas trwania szkolenia to 1 dzień szkoleniowy w godz. 9:00 - 16:00 - 7 h zegarowych (8 h dydaktycznych + przerwy).

Szkolenie odbywa się w grupach od 3 do 5 osób w sali szkoleniowej wyposażonej w stanowisko dla każdego z uczestników, projektor, flipcharty, markery.

PROGRAM SZKOLENIA:

MODUŁ I

Zasady skutecznej komunikacji

- co pomaga a co przeszkadza w komunikacji interpersonalnej,
- analiza czynników utrudniających porozumiewanie się ze strony nadawcy i odbiorcy,
- sposoby przeciwdziałania niezrozumieniu.

MODUŁ II

Narzędzia komunikacji – czyli co robić, aby być właściwie rozumianym

- odwoływanie się do faktów,
- odróżnianie faktów od opinii,
- komunikat „Ja”,
- zadawanie pytań,
- parafrazowanie,
- podsumowywanie.

MODUŁ III

Komunikacja werbalna – klucz do skutecznego wyrażania siebie

- mówienie, czyli sposoby budowania wypowiedzi,
- techniki aktywnego słuchania: zadawanie pytań otwartych i zamkniętych, parafrazowanie, podsumowywanie, itp.,
- sposoby wyrażania zrozumienia,
- analiza błędów popełnianych w procesie komunikacji.

MODUŁ IV

Komunikacja niewerbalna – język ciała, który mówi więcej niż słowa

- znaczenie komunikatów z poziomu niewerbalnego,
- sposoby niewerbalnego mobilizowania rozmówcy do otwartości i zaangażowania,
- sposoby dostrajania się do partnera pod względem wskaźników z poziomu niewerbalnego,
- znaczenie podtrzymywania „dobrego kontaktu” w procesie komunikacji.

MODUŁ V

Asertywność – wyrażanie swoich myśli w sposób pewny i szanujący innych

- asertywne wyrażanie myśli – argumentacja, czyli jak precyzyjnie i nieagresywnie ujawniać własną opinię,
- obrona swoich praw w relacjach z pracownikami,
- taktowne odmawianie,
- asertywne radzenie sobie z krytyką i atakiem,
- radzenie sobie z własnym gniewem i złością.

MODUŁ VI

Feedback w zespole – jak udzielać i przyjmować informację zwrotną

- jaką rolę pełnią informacje zwrotne,
- zasada FUKO jako rama porządkująca proces przekazywania informacji zwrotnej,
- odwoływanie się do faktów jako podstawowy element informacji zwrotnej,
- rola uzasadnień w procesie budowania zrozumienia,
- znaczenie precyzyjnego formułowania zaleceń w procesie doskonalenia sposobu działania.

MODUŁ VII

Radzenie sobie z presją i manipulacją

- asertywna odmowa jako forma radzenia sobie z naciskiem,
- „zdarta płyta” jako forma egzekwowania swoich praw,
- obrona własnych granic w sytuacji trudnej.

MODUŁ VIII

Przyjmowanie krytyki – klucz do rozwoju osobistego

- informacje krytyczne, a możliwość dokonania zmiany,
- traktowanie ocen w kategoriach informacji.

MODUŁ IX

Wyrażanie opinii – przekonywanie i inspirowanie do działania

- wyrażanie własnych opinii i przekonań,
- asertywne wyrażanie uczuć pozytywnych i negatywnych,
- asertywne wyrażanie emocji – rola ekspresji.

MODUŁ X

Argumentacja – narzędzie skutecznego przekonywania

- przygotowanie do rozmowy – budowanie argumentacji,
- właściwy dobór argumentów w zależności od sytuacji i nastawienia rozmówcy,
- umiejętne forsowanie swoich racji,
- podstawowe różnice pomiędzy asertywnością a agresją w rozmowie,
- perswazja jako narzędzie wywierania wpływu na innych,
- podstawy negocjacji.

Case Study

- analiza konkretnych sytuacji pojawiających się w pracy uczestników szkolenia z „trudnymi” pracownikami, współpracownikami, przełożonymi,
- analiza przyczyn powstawania trudności,
- analiza popełnianych błędów podczas rozmów, próby poszukiwania rozwiązań,
- wykorzystanie parafrazy i odzwierciedlania w łagodzeniu napięcia rozmówcy,
- budowanie pozytywnego nastawienia u rozmówcy poprzez przyjmowanie otwartej postawy oraz zadawanie pytań.

WALIDACJA

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 7

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 7 Moduł I, II, III	Zajęcia	Anna Krawulska-Biegańska	13-10-2026	09:00	10:30	01:30

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
2 z 7 -	Przerwa	-	13-10-2026	10:30	10:45	00:15
3 z 7 Moduł IV, V, VI, VII	Zajęcia	Anna Krawulska-Biegańska	13-10-2026	10:45	13:00	02:15
4 z 7 -	Przerwa	-	13-10-2026	13:00	13:30	00:30
5 z 7 Moduł VIII, IX, X	Zajęcia	Anna Krawulska-Biegańska	13-10-2026	13:30	15:30	02:00
6 z 7 -	Przerwa	-	13-10-2026	15:30	15:45	00:15
7 z 7 -	Walidacja	-	13-10-2026	15:45	16:00	00:15

Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	07:00
w tym suma godzin zajęć	05:45
w tym suma godzin walidacji	00:15
w tym suma przerw	01:00
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	08:00

Cennik

Jeżeli korzystasz z dofinansowania i usługa stanowi usługę kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego wraz z usługą lub dostawą towarów ściśle związaną z usługami kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego to możesz mieć możliwość skorzystania za zwolnienia z podatku VAT na podstawie art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. c ustawy z dnia 11 marca 2024 r. o podatku od towarów i usług, jeśli usługa w całości jest finansowana ze środków publicznych lub § 3 ust. 1 pkt 14 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień w przypadku, gdy usługa jest finansowana w co najmniej 70% ze środków publicznych.

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
-------------	------

Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 217,70 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	990,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	173,96 PLN
Koszt osobogodziny netto	141,43 PLN

Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Liczba godzin zegarowych usługi	07:00

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Anna Krawulska-Biegańska

psycholog, trener, asesor, coach, mediator

Doświadczenie zawodowe: ponad 20 lat

W ciągu ostatnich 5 lat przeprowadziła około 240 dni szkoleniowych z tematyki zarządzania zespołem.

Projektuje i realizuje działania rozwojowe dla właścicieli firm, kadry zarządzającej, menedżerów, liderów, brygadzystów oraz trenerów wewnętrznych. Jest ekspertem w dziedzinie audytu i wdrażania wartości organizacyjnych. Wspiera firmy przy budowaniu i implementacji systemów kompetencyjnych. Prowadzi coaching i konsultacje indywidualne dla kadry zarządzającej różnego szczebla. Jako asesor tworzy i realizuje badania Assessment i Development Center. Projektuje i realizuje badania satysfakcji pracowników oraz badania oceny pracownika metodą 270/360 stopni. Projektuje i prowadzi działania usprawniające komunikację wewnętrzną oraz współpracę w zespole. Ma doświadczenie jako mediator w sytuacji konfliktu.

Posiada certyfikaty: TA 101 w zakresie Analizy Transakcyjnej (wydany przez European Association for Transactional Analysis), certyfikat European Association for Psychotherapy oraz DiSC Certification. Jest aktywnym członkiem zespołu poznańskiego Ośrodka Psychoterapii i Treningów Psychologicznych AION. Prowadzi również zajęcia w ramach podyplomowych studiów MBA na Uniwersytecie im. Adama Mickiewicza w Poznaniu.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

- **materiały szkoleniowe** w segregatorach będące uzupełnieniem treści prezentowanych w trakcie warsztatu,

- **fotoprotokół** - prezentacja zawierająca zdjęcia flipchartów wykorzystanych podczas szkolenia, zawierają one kluczowe pomysły, wypracowane metody działania oraz podsumowania zadań praktycznych realizowanych podczas zajęć.

Warunki uczestnictwa

Warunkiem niezbędnym do spełnienia przez uczestników, aby realizacja usługi pozwoliła na osiągnięcie głównego celu jest aktywność oraz obecność na szkoleniu.

Informacje dodatkowe

Organizator może odwołać szkolenie, jeżeli nie zbierze się minimalna grupa 3 osób.

PROSIMY O KONTAKT PRZED ZŁOŻENIEM WNIOSKU O DOFINANSOWANIE, W CELU SPRAWDZENIA DOSTĘPNOŚCI TERMINU.

Realizujemy działania rozwojowe również w **formie dedykowanej**, wówczas program i warunki organizacyjne (termin, miejsce) ustalamy wspólne z Klientem. Pracujemy **stacjonarnie i zdalnie**. Zapraszamy do kontaktu, w celu ustalenia formy szkolenia i sposobu pracy: tel. 881 036 989.

Tematyka:

Coaching menedżerski, Zarządzanie zespołem, Zarządzanie zmianą, Rozwiązywanie konfliktów, Motywowanie, Prowadzenie trudnych rozmów z pracownikami, Feedback, Organizacja czasu pracy, Komunikacja, Asertywność, Sprzedaż, Obsługa Klienta, Negocjacje, Radzenie sobie ze stresem, Odporność psychiczna, Employer Branding, Rekrutacja, Wypalenie zawodowe, Wystąpienia publiczne i autoprezentacja, Train the trainers, Mentoring, Współpraca, Mediacje w konflikcie.

Zawarto umowę z WUP w Toruniu w ramach projektu Kierunek–Rozwój.

Adres

ul. Serbska 6a/1
61-696 Poznań
woj. wielkopolskie

Siedziba firmy OPEN Konsultacje i Szkolenia s.c.

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

Kontakt



JULITA GOTKOWICZ-ŻOK

E-mail julita.gotkowicz@open-szkolenia.pl

Telefon (+48) 881 036 989