



## Asertywność i rozwiązywanie konfliktów - szkolenie

Numer usługi 2020/02/25/12327/535384

1 890,00 PLN brutto

1 890,00 PLN netto

118,13 PLN brutto/h

118,13 PLN netto/h

AKAT Usługi  
Doradczycie Tomasz  
Kurek



📍 Wrocław / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 25.09.2024 do 26.09.2024

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Zdrowie i medycyna / Psychologia i rozwój osobisty
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	Kadra kierownicza, Pracownicy obsługi klienta, Pracownicy sprzedaży, Pracownicy mający kontakt z klientem wewnętrznym bądź zewnętrznym. Uczestnicy nie muszą wykazywać się minimalnym doświadczeniem / stażem aby uczestniczyć w usłudze rozwojowej.
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	6
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	16
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	24-09-2024
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	stacjonarna
<b>Liczba godzin usługi</b>	16
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

## Cel

### Cel edukacyjny

Celem usługi jest samodzielne rozwiązywanie konfliktów, wypracowanie postawy asertywnej poprzez zwiększenie efektywności realizacji zadań w organizacji, budowanie wzrostu satysfakcji pracowników, stawianie granic z szacunkiem dla innych, zarządzanie konfliktami.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
stosuje efektywnie realizację zadań w organizacji	buduje wzrost satysfakcji pracowników	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

#### 1. Start szkolenia, wprowadzenie, organizacja zajęć

#### 2. Asertywność i uważna komunikacja jako narzędzie budowania partnerskich relacji ze współpracownikami, klientami, przełożonymi

- Wojna światów czyli pomiędzy emocjami, logiką a wartościami
- Koszty neurotycznego podejścia do konfliktów
- Profesjonalna i partnerska postawa we współpracy

#### 3. Trudności i konflikty we współpracy – co utrudnia nam współdziałanie w codziennych kontaktach w naszej organizacji?

- Otwarte podejście do konfliktów

Ćwiczenie - Pogadajmy otwarcie o tym co się dzieje?

#### 4. AMBA czyli cztery postawy wobec konfliktów AMBA i ich konsekwencje

- Zasady i prawa asertywności
- Autodiagnoza własnego podejścia do sytuacji trudnych
- Mapa asertywności

Ćwiczenie – kwestionariusze diagnozujące osobiste postawy i typowe zachowania w sytuacjach trudnych

**Dzień 2**

**6. Wyrażanie prośby – asertywne prośenie innych o wsparcie, pomoc**

- Jak prosić innych bez wchodzenia w roszczenia, manipulacje i neurotyczną komunikację?

**7. Ochrona swoich praw – pozytywna siła słowa „nie”**

- Odmowa nieasertywna i asertywna
- Jak odmawiać kolegom w pracy i zadbać o relacje?

**8. Radzenie sobie z negatywnymi opiniami i krytyką**

- Przyjmowanie nadmiarowej krytyki
- Metoda zdartej płyty
- Zamglenie

**9. Wyrażanie uczuć pozytywnych i negatywnych**

- Jak krytykować konstruktywnie?
- Wyrażanie złości

Uczestnicy nie muszą wykazywać się minimalnym doświadczeniem / stażem aby uczestniczyć w usłudze rozwojowej.

Podczas usługi zostaną wykonane

Uczestnicy zostaną podzieleni na 2-3 grupy w celu przeprowadzenia ćwiczeń.

Usługa realizowana jest w godzinach zegarowych 1h-60min.

## Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 6

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 6</b> Start szkolenia, wprowadzenie, organizacja zajęć. Asertywność i uważna komunikacja jako narzędzie budowania partnerskich relacji ze współpracownikami, klientami, przełożonymi	Violetta Sulima	25-09-2024	08:00	12:00	04:00
<b>2 z 6</b> Przerwa	Violetta Sulima	25-09-2024	12:00	12:30	00:30

---

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>3 z 6</b> AMBA czyli cztery postawy wobec konfliktów AMBA i ich konsekwencje. Bazowe narzędzia i techniki asertywne przydatne w sytuacjach zawodowych – trening umiejętności asertywnych.	Violetta Sulima	25-09-2024	12:30	16:00	03:30
<b>4 z 6</b> Wyrażanie prośby – asertywne prośzenie innych o wsparcie, pomoc. Ochrona swoich praw – pozytywna siła słowa „nie”	Violetta Sulima	26-09-2024	08:00	12:00	04:00
<b>5 z 6</b> Przerwa	Violetta Sulima	26-09-2024	12:00	12:30	00:30
<b>6 z 6</b> Radzenie sobie z negatywnymi opiniami i krytyką. Wyrażanie uczuć pozytywnych i negatywnych.	Violetta Sulima	26-09-2024	12:30	16:00	03:30

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 890,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 890,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	118,13 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Violetta Sulima

Trener i doradca w zakresie negocjacji i technik kontaktu z klientem i dostawcami, opracowanie strategii przygotowania i prowadzenia negocjacji zarówno zakupowych i sprzedażowych. Prowadzi grupowe i indywidualne formy pracy, których głównym celem jest rozwój kompetencji społecznych istotnych w budowaniu skutecznych relacji zawodowych – komunikacja, zarządzanie zespołem, rozwiązywanie konfliktów, rozwój współpracy, sprzedaż i obsługa Klientów, narzędzia i techniki HR w organizacji.

Od 1997 roku pracuje jako trener, coach, doradca, psycholog  
Ma na swoim koncie ok 1000 dni treningowych, rocznie prowadzi ok. 30 szkoleń z zakresu rozwoju HR, umiejętności menedżerskich, handlowych i trenerskich.

Psycholog, studia podyplomowe Psychologia pozytywna  
Przeprowadzenie 50 projektów negocjacyjnych, realizacja licznych szkoleń z zakresu przywództwa, liderowania, komunikacji

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy szkolenia otrzymają materiały w postaci wydrukowanych skryptów oraz ćwiczeń.

### Informacje dodatkowe

**Usługę możemy dopasować do konkretnych potrzeb.**

Realizujemy działania rozwojowe również w **formie zamkniętej – dedykowanej.**

Przed zgłoszeniem na usługę prosimy o kontakt celem potwierdzenia dostępności wolnych miejsc/gwarancji terminu.

**Oferujemy kompleksowe wsparcie w pozyskaniu DOFINANSOWANIA na tę usługę (i inne z naszej oferty).**

**Zapraszamy do kontaktu.**

[www.akatconsulting.pl](http://www.akatconsulting.pl)

### Ogólne warunki świadczenia usługi

Dokonanie zapisu na usługę jest jednoznaczne z akceptacją ogólnych warunków świadczenia usługi (OWU), które dostępne są pod adresem <https://akatconsulting.pl/ogolne-warunki-umowy-akat-consulting>

Podatek VAT

Usługa szkoleniowa (nd doradztwa) jest zwolniona z podatku VAT w przypadku, kiedy przedsiębiorstwo zwolnione jest z podatku VAT lub dofinansowanie wynosi co najmniej 70%. W innej sytuacji do ceny netto doliczane jest 23% VAT

Podstawa: §3 ust. 1 pkt. 14 roz. Ministra Finansów z dnia 20.12.2013 r. w spr.zwolnień od podatku od towarów i usług (...) (Dz.U. z 2018 r., poz. 701)

## Adres

Wrocław

Wrocław

woj. dolnośląskie

## Kontakt



**Wojciech Kalisz**

**E-mail** [w.kalisz@akatconsulting.pl](mailto:w.kalisz@akatconsulting.pl)

**Telefon** (+48) 793 487 686