



## ASERTYWNA KOMUNIKACJA - stanowcze, ale łagodne załatwianie spraw

### oferta szkolenia otwartego

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

#### Sposób pracy podczas szkolenia:

Uczestnicy poprzez **ćwiczenia i studia przypadków** uczą się i wyciągają wnioski, samodzielnie poszukują rozwiązań i budują własny zbiór narzędzi i dobrych praktyk, które będą przydatne podczas codziennej pracy.

- ✓ pracujemy w oparciu o **case study**, które pokazują realne problemy i rozwiązania z różnych branż,
- ✓ prowadzimy ćwiczenia zespołowe i indywidualne, po ich realizacji uczestnicy otrzymają informacje zwrotne, **wnioski** zapisujemy na flipcharcie, a następnie przekazujemy uczestnikom w formie prezentacji,
- ✓ przygotowujemy i zachęcamy do udziału w ćwiczeniach **symulacyjnych**,
- ✓ zachęcamy uczestników do dzielenia się własnym doświadczeniem i moderujemy **dyskusje** grupowe,
- ✓ prowadzimy krótkie, **interaktywne wykłady**,
- ✓ uczestnicy mogą się **zdiagnozować** wypełniając kwestionariusze.

Trener prowadzący:  
**Ewa Orlik-Marciniak**

Liczebność grupy:  
**3 – 5 osób**

Termin realizacji:  
**15-16.11.2023**

Czas trwania:  
2 dni szkoleniowe  
w godz.  
**9:00-16:00**

Miejsce realizacji:  
**ul. Serbska 6a/1  
61-696 Poznań**

**OPEN**  
**Konsultacje i Szkolenia**  
Ul. Serbska 6a/1  
61-696 Poznań

**Julita**  
tel. 881 036 989

[www.open-szkolenia.pl](http://www.open-szkolenia.pl)



## PRZYGOTOWANIE:

Przed szkoleniem kierujemy do uczestników ankietę, zawierającą program zajęć, z prośbą o zaznaczenie zagadnień, które są najbardziej interesujące oraz przedstawienie swoich oczekiwań względem szkolenia. Dzięki temu trenerka będzie mogła lepiej dopasować treść i ćwiczenia, które będą omawiane podczas szkolenia.

## PROFIL UCZESTNIKA:

Szkolenie jest przeznaczone dla wszystkich osób, które chcą wzmocnić swoje kompetencje w zakresie komunikacji i asertywnego załatwiania codziennych spraw.

## ZAWARTOŚĆ MERYTORYCZNA SZKOLENIA:

<b>1. Zasady skutecznej komunikacji</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• zasady skutecznej komunikacji,</li> <li>• analiza czynników utrudniających porozumiewanie się ze strony nadawcy i odbiorcy,</li> <li>• sposoby przeciwdziałania niezrozumieniu.</li> </ul>
<b>2. Narzędzia komunikacji – czyli co robić, aby być właściwie rozumianym</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• odwoływanie się do faktów,</li> <li>• odróżnianie faktów od opinii,</li> <li>• komunikat „Ja”,</li> <li>• zadawanie pytań,</li> <li>• parafrazowanie,</li> <li>• podsumowywanie,</li> <li>• technika FUKO.</li> </ul>
<b>3. Umiejętności komunikacyjne z obszaru komunikacji werbalnej</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• mówienie, czyli sposoby budowania wypowiedzi,</li> <li>• techniki aktywnego słuchania: zadawanie pytań otwartych i zamkniętych, parafrazowanie, podsumowywanie, itp.,</li> <li>• sposoby wyrażania zrozumienia,</li> <li>• analiza błędów popełnianych w procesie komunikacji.</li> </ul>
<b>4. Umiejętności komunikacyjne z obszaru komunikacji niewerbalnej</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• znaczenie komunikatów z poziomu niewerbalnego,</li> <li>• sposoby niewerbalnego mobilizowania rozmówcy do otwartości i zaangażowania,</li> <li>• sposoby dostrajania się do partnera pod względem wskaźników z poziomu niewerbalnego,</li> <li>• znaczenie podtrzymywania „dobrego kontaktu” w procesie komunikacji.</li> </ul>

<p><b>5. Asertywność</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• asertywne wyrażanie myśli - argumentacja, czyli jak precyzyjnie i nieagresywnie ujawniać własną opinię,</li> <li>• obrona swoich praw w relacjach z pracownikami,</li> <li>• taktowne odmawianie,</li> <li>• asertywne radzenie sobie z krytyką i atakiem,</li> <li>• radzenie sobie z własnym gniewem i złością.</li> </ul>
<p><b>6. Radzenie sobie z presją i manipulacją</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• asertywna odmowa jako forma radzenia sobie z naciskiem,</li> <li>• „zdarta płyta” jako forma egzekwowania swoich praw,</li> <li>• obrona własnych granic w sytuacji trudnej.</li> </ul>
<p><b>7. Przyjmowanie krytyki</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• informacje krytyczne, a możliwość dokonania zmiany,</li> <li>• traktowanie ocen w kategoriach informacji.</li> </ul>
<p><b>8. Wyrażanie opinii</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• wyrażanie własnych opinii i przekonań,</li> <li>• asertywne wyrażanie uczuć pozytywnych i negatywnych,</li> <li>• asertywne wyrażanie emocji - rola ekspresji.</li> </ul>
<p><b>9. Argumentacja jako narzędzie w procesie przekonywania innych</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• przygotowanie do rozmowy – budowanie argumentacji,</li> <li>• właściwy dobór argumentów w zależności od sytuacji i nastawienia rozmówcy,</li> <li>• umiejętne forsowanie swoich racji,</li> <li>• podstawowe różnice pomiędzy asertywnością, a agresją w rozmowie,</li> <li>• perswazja jako narzędzie wywierania wpływu na innych,</li> <li>• podstawy negocjacji.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• analiza konkretnych sytuacji pojawiających się w pracy z „trudnymi” pracownikami, współpracownikami, przełożonymi,</li> <li>• analiza przyczyn powstawania trudności,</li> <li>• analiza popełnianych błędów podczas rozmów, próby poszukiwania rozwiązań,</li> <li>• wykorzystanie parafrazy i odzwierciedlenia w łagodzeniu napięcia rozmówcy,</li> <li>• budowanie pozytywnego nastawienia u rozmówcy poprzez przyjmowanie otwartej postawy oraz zadawanie pytań.</li> </ul>
<p><b>PODSUMOWANIE:</b></p>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>dyskusja podsumowująca,</b></li> <li>• wręczenie uczestnikom <b>certyfiatów</b> ukończenia szkolenia,</li> <li>• <b>fotoprotokół</b> - prezentacja zawierająca zdjęcia flipchartów wykorzystanych podczas zajęć. Zawierają one kluczowe pomysły, wypracowane metody działania oraz podsumowania zadań realizowanych podczas zajęć,</li> <li>• w razie dodatkowych pytań po oficjalnym zakończeniu szkolenia <b>trener jest do dyspozycji</b> uczestników i udziela indywidualnych informacji zwrotnych.</li> </ul>

## WARUNKI ORGANIZACYJNE:

<b>Czas trwania szkolenia:</b>	2 dni szkoleniowe ( 2 x 8 x 45 minut + przerwy )
<b>Liczebność grupy:</b>	3 - 5 osób
<b>Termin:</b>	15-16.11.2023 r.
<b>Miejsce:</b>	Siedziba firmy OPEN - ul. Serbska 6a/1, 61-696 Poznań
<b>Cena:</b>	<b>1490 PLN + 23% VAT / 1 osoba</b>
<b>Wartość obejmuje:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>diagnozę potrzeb</b> w formie ankiety online skierowanej do uczestników przed szkoleniem,</li> <li>• przeprowadzenie zajęć przez <b>trenera z kilkunastoletnim doświadczeniem</b> w zawodzie,</li> <li>• prowadzenie szkolenia w formie <b>warsztatowej – ćwiczenia –&gt; wnioski</b>,</li> <li>• <b>materiały drukowane i elektroniczne</b> będące uzupełnieniem treści prezentowanych w trakcie szkolenia,</li> <li>• <b>fotoprotokół</b> - prezentacja zawierająca zdjęcia flipchartów wykorzystanych podczas szkolenia, zawierają one kluczowe pomysły, wypracowane metody działania oraz podsumowania zadań realizowanych podczas zajęć,</li> <li>• po zakończeniu szkolenia <b>trener jest do dyspozycji</b> w razie pojawienia się dodatkowych pytań ze strony uczestników,</li> <li>• <b>imienny certyfikat</b> ukończenia szkolenia,</li> <li>• podczas szkolenia zapewniony jest <b>catering</b> (lunch i przerwy kawowe).</li> </ul>
<b>Płatność:</b>	Fakturę za udział w szkoleniu wystawiamy dzień po realizacji z terminem płatności 7 dni (nie pobieramy zaliczki przed realizacją szkolenia).

Zapraszam do kontaktu:

**Julita Gotkowicz- Żok**

tel. 881 036 989

[julita.gotkowicz@open-szkolenia.pl](mailto:julita.gotkowicz@open-szkolenia.pl)

**FORMULARZ ZGŁOSZENIOWY**  
(kliknij w ikonę poniżej):



## CO NAS WYRÓŻNIA:

- ✓ **Profesjonalna kadra trenerska** – nasi trenerzy są praktykami z kilkunastoletnim doświadczeniem. Są Oni gwarancją najwyższej jakości usług.
- ✓ **Elastyczność** – szkolenia zostają dopasowane zgodnie z potrzebami uczestników, na podstawie ankiety wypełnionej przez uczestników przed szkoleniem.
- ✓ **Małe grupy szkoleniowe** – realizujemy warsztaty w **grupach 3 - 5 osobowych**, dzięki temu każdy uczestnik ma okazję wziąć udział w ćwiczeniach i otrzymać indywidualne informacje zwrotne.
- ✓ **Warsztatowy sposób pracy** – w naszych szkoleniach kładziemy nacisk na praktykę i ćwiczenia, bazujemy na sytuacjach z pracy uczestników.
- ✓ **Wygodny dostęp do materiałów szkoleniowych** – po szkoleniu uczestnicy mogą pobrać materiały za pośrednictwem platformy "Strefa Klienta".
- ✓ **Kontakt po szkoleniu** – uczestnik może porozmawiać z trenerem po skończonym szkoleniu lub skontaktować się w innym terminie.
- ✓ **Dogodna forma płatności** – fakturę za udział w szkoleniu wystawiamy w dniu jego realizacji z terminem płatności 7 dni.
- ✓ **Certyfikowana jakość** – nasza firma pozytywnie przeszła przez proces certyfikacji i zdobyła znak jakości: Standard Usług Szkoleniowo – Rozwojowych SUS 2. 0.
- ✓ **Sprawdzona firma** – zaufało nam wiele firm, zrealizowaliśmy projekty rozwojowe zarówno dla przedsiębiorstw MŚP, dużych firm oraz międzynarodowych korporacji, poniżej wymieniamy kilku naszych Klientów:



## PEŁNA OFERTA NASZEJ FIRMY:



PROJEKTY ROZWOJOWE



DZIAŁANIA WSPIERAJĄCE ROZWÓJ  
I FUNKCJONOWANIE ORGANIZACJI



BADANIA, DIAGNOSTYKA, AUDYTY



COACHING I KONSULTACJE



WARSZTATY DLA ZESPOŁÓW



SZKOLENIA ZAMKNIĘTE



SZKOLENIA OTWARTE



DZIAŁANIA ONLINE