



SKUTECZNA KOMUNIKACJA I ASERTYWNÓŚĆ czyli stanowcze, ale łagodne załatwianie spraw i rozwiązywanie problemów oferta szkolenia otwartego

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 i krytyką.

Rezultaty - po szkoleniu uczestnicy będą:

- ✓ Skutecznie komunikować się, stosując zasady jasnego przekazu.
- ✓ Znać zasady asertywnego wyrażania swoich opinii i emocji w sposób konstruktywny i nieagresywny.
- ✓ Radzić sobie z krytyką oraz trudnymi sytuacjami, takimi jak manipulacja czy presja.
- ✓ Skutecznie budować i prezentować argumenty w celu przekonywania innych.

Prowadząca:
**Anna Krawulska-
Biegańska**

Liczebność grupy:
3 – 5 osób

Termin realizacji:
19-20.05.2025 r.

Czas trwania:
**2 dni szkoleniowe
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



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 osób na różnych stanowiskach, które chcą wzmocnić swoje kompetencje w zakresie komunikacji i asertywnego załatwiania codziennych spraw i rozwiązywania problemów.

SPOSÓB PRACY:

Szkolenie zostało zaprojektowane w taki sposób, aby aktywnie angażować uczestników i umożliwić im zdobywanie praktycznych umiejętności poprzez:

- ✓ **Case study** – pracujemy na przykładach rzeczywistych problemów, które ilustrują konkretne wyzwania i sposoby ich rozwiązywania.
- ✓ **Ćwiczenia indywidualne i zespołowe** – uczestnicy mają możliwość praktycznego zastosowania wiedzy, a po zakończeniu każdego ćwiczenia otrzymują szczegółową informację zwrotną. Wszystkie wnioski są zapisywane na flipcharcie i udostępniane w formie prezentacji.
- ✓ **Wymiana doświadczeń** – zachęcamy uczestników do dzielenia się swoimi obserwacjami i przykładami z pracy, a moderowane dyskusje grupowe pozwalają na wymianę dobrych praktyk.
- ✓ **Interaktywne mini-wykłady** – krótkie, angażujące prezentacje dostarczają niezbędnej wiedzy teoretycznej w przystępnej formie, stanowiąc bazę do dalszych ćwiczeń.

Dzięki tym metodom uczestnicy nie tylko uczą się rozwiązywania problemów, ale również samodzielnie budują zestaw **narzędzi i dobrych praktyk**, które będą mogli wykorzystać w codziennej pracy.

ZAWARTOŚĆ MERYTORYCZNA SZKOLENIA:

1. Kluczowe zasady skutecznej komunikacji	<ul style="list-style-type: none"> • zasady skutecznej komunikacji, • analiza czynników utrudniających porozumiewanie się ze strony nadawcy i odbiorcy, • sposoby przeciwdziałania niezrozumieniu.
2. Narzędzia komunikacji – czyli co robić, aby być właściwie rozumianym	<ul style="list-style-type: none"> • odwoływanie się do faktów, • odróżnianie faktów od opinii, • komunikat „Ja”, • zadawanie pytań, • parafrazowanie, • podsumowywanie, • feedback - technika FUKO.
3. Komunikacja werbalna - klucz do skutecznego wyrażania siebie	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
4. Komunikacja niewerbalna - język ciała, który mówi więcej niż słowa	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
5. Asertywność - wyrażanie swoich myśli w sposób pewny i szanujący innych	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
6. Radzenie sobie z presją i manipulacją	<ul style="list-style-type: none"> • asertywna odmowa jako forma radzenia sobie z naciskiem, • „zdarta płyta” jako forma egzekwowania swoich praw, • obrona własnych granic w sytuacji trudnej.
7. Przyjmowanie krytyki - - klucz do rozwoju osobistego	<ul style="list-style-type: none"> • informacje krytyczne, a możliwość dokonania zmiany, • traktowanie ocen w kategoriach informacji.
8. Wyrażanie opinii – przekonywanie i inspirowanie do działania	<ul style="list-style-type: none"> • wyrażanie własnych opinii i przekonań, • asertywne wyrażanie uczuć pozytywnych i negatywnych, • asertywne wyrażanie emocji - rola ekspresji.

9. 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.

10. Analiza trudnych sytuacji komunikacyjnych - rozwiązania w praktyce



- 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 odzwierciedlenia w łagodzeniu napięcia rozmówcy,
- budowanie pozytywnego nastawienia u rozmówcy poprzez przyjmowanie otwartej postawy oraz zadawanie pytań.

PODSUMOWANIE:



- **dyskusja podsumowująca,**
- wręczenie uczestnikom **certyfikatów** ukończenia szkolenia,
- **fotoprotokół** - prezentacja zawierająca zdjęcia flipchartów wykorzystanych podczas zajęć. Zawierają one kluczowe pomysły, wypracowane metody działania oraz podsumowania zadań realizowanych podczas zajęć,
- w razie dodatkowych pytań po oficjalnym zakończeniu szkolenia **trenerka jest do dyspozycji** uczestników i udziela indywidualnych informacji zwrotnych.

WARUNKI ORGANIZACYJNE:

Czas trwania szkolenia:	2 dni szkoleniowe – 9:00-16:00
Liczebność grupy:	3 - 5 osób
Termin:	19-20.05.2025 r.
Miejsce:	Siedziba firmy OPEN, ul. Serbska 6a/1, 61-696 Poznań
Cena:	1650 PLN +23% VAT
Wartość obejmuje:	<ul style="list-style-type: none"> • diagnozę potrzeb w formie ankiety online skierowanej do uczestników przed szkoleniem, • przeprowadzenie zajęć przez trenerkę z wieloletnim doświadczeniem w zawodzie, • prowadzenie szkolenia w formie warsztatowej – ćwiczenia –> wnioski, • materiały drukowane i elektroniczne będące uzupełnieniem treści prezentowanych w trakcie szkolenia, • fotoprotokół - prezentacja zawierająca zdjęcia flipchartów wykorzystanych podczas szkolenia, zawierają one kluczowe pomysły, wypracowane metody działania oraz podsumowania zadań realizowanych podczas zajęć, • po zakończeniu szkolenia trenerka jest do dyspozycji w razie pojawienia się dodatkowych pytań ze strony uczestników, • imienny certyfikat ukończenia szkolenia, • podczas szkolenia zapewniony jest catering (lunch i przerwy kawowe).
Płatność:	Fakturę za udział w szkoleniu wystawiamy dzień po realizacji z terminem płatności 7 dni.

Zapraszam do kontaktu:

Julita Gotkowicz- Żok

tel. **881 036 989**

julita.gotkowicz@open-szkolenia.pl

FORMULARZ ZGŁOSZENIOWY
(kliknij w ikonę poniżej):



CO NAS WYRÓŻNIA:

- ✓ **Profesjonalna kadra trenerska** – nasi trenerzy to doświadczeni praktycy, którzy gwarantują najwyższy poziom merytoryczny i jakość prowadzonych zajęć.
- ✓ **Elastyczność programu** – treści szkoleniowe są dostosowywane do potrzeb uczestników na podstawie wypełnionych wcześniej ankiet, dzięki czemu szkolenie jest w pełni dopasowane do oczekiwań.
- ✓ **Kameralne grupy szkoleniowe** – pracujemy w małych grupach (3–5 osób), co umożliwia każdemu uczestnikowi aktywny udział w ćwiczeniach i otrzymanie indywidualnej informacji zwrotnej.
- ✓ **Praktyczny charakter szkolenia** – podczas warsztatów koncentrujemy się na ćwiczeniach i analizie realnych sytuacji zawodowych, co zapewnia natychmiastowe zastosowanie zdobytej wiedzy.
- ✓ **Wygodny dostęp do materiałów** – wszyscy uczestnicy otrzymują dostęp do materiałów szkoleniowych za pośrednictwem naszej platformy online „Strefa Klienta OPEN”.
- ✓ **Dogodne warunki płatności** – fakturę za szkolenie wystawiamy w dniu realizacji z 7-dniowym terminem płatności.
- ✓ **Certyfikowana jakość** – nasza firma posiada certyfikat jakości Standard Usług Szkoleniowo-Rozwojowych Polskiej Izby Firm Szkoleniowych SUS 2.0.
- ✓ **Doświadczenie firmy** – posiadamy bogate doświadczenie w realizacji projektów szkoleniowych dla różnych organizacji, od MŚP po międzynarodowe korporacje. Poniżej przedstawiamy wybranych stałych Klientów.



PEŁNA OFERTA NASZEJ FIRMY:



PROJEKTY ROZWOJOWE



DZIAŁANIA WSPIERAJĄCE ROZWÓJ
I FUNKCJONOWANIE ORGANIZACJI



BADANIA, DIAGNOSTYKA, AUDYTY



COACHING I KONSULTACJE



WARSZTATY DLA ZESPOŁÓW



SZKOLENIA ZAMKNIĘTE



WELLBEING



DZIAŁANIA ONLINE