



## **SKUTECZNA KOMUNIKACJA – doskonalenie współpracy z innymi**

### **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.*

#### **Zawartość szkolenia:**

- ✓ Skuteczna komunikacja i zasady jasnego przekazu
- ✓ Sposoby asertywnego wyrażania swoich opinii i emocji w sposób konstruktywny i nieagresywny
- ✓ Radzenie sobie z krytyką oraz trudnymi sytuacjami, takimi jak manipulacja czy presja
- ✓ Skuteczne budowanie i prezentowanie argumentów w celu przekonywania innych.



Standard Usług  
Szkoleniowo-Rozwojowych



Prowadząca:

**Anna Krawulska-  
Biegańska**

Liczebność grupy:  
**3 – 5 osób**

Termin realizacji:  
**27.05.2026 r.**

Czas trwania:  
**1 dzień szkoleniowy  
9:00-16:00**

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

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

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 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:

<b>1. Zasady skutecznej komunikacji</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• co pomaga a co przeszkadza w komunikacji interpersonalnej,</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>• feedback - technika FUKO.</li> </ul>
<b>3. Komunikacja werbalna - klucz do skutecznego wyrażania siebie</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. Komunikacja niewerbalna - język ciała, który mówi więcej niż słowa</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>
<b>5. Asertywność - wyrażanie swoich myśli w sposób pewny i szanujący innych</b>	<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>
<b>6. Radzenie sobie z presją i manipulacją</b>	<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>
<b>7. Przyjmowanie krytyki - klucz do rozwoju osobistego</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• informacje krytyczne, a możliwość dokonania zmiany,</li> <li>• traktowanie ocen w kategoriach informacji.</li> </ul>
<b>8. Wyrażanie opinii – przekonywanie i inspirowanie do działania</b>	<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>

### 1. 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.

### 2. 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,**
- **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:

<b>Czas trwania szkolenia:</b>	1 dzień szkoleniowy – 9:00-16:00
<b>Liczebność grupy:</b>	3 - 5 osób
<b>Termin:</b>	27.05.2026 r.
<b>Miejsce:</b>	Siedziba firmy OPEN, ul. Serbska 6a/1, 61-696 Poznań
<b>Cena:</b>	<b>990 PLN +23% VAT</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>trenerkę z wieloletnim 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>trenerka 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.

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 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