



## PROGRAM SZKOLENIA

## " Komunikacja interpersonalna w zespole z elementami asertywności "

Szkolenie warsztatowe 2-dniowe adresowane do wszystkich praktyków zainteresowanych powyższą tematyką, które chcą poznać zasady i reguły skutecznej komunikacji. Pokazuje jakie są konstruktywne sposoby komunikowania się w organizacji. Jak komunikować się i prezentować swoje stanowisko w sposób jasny, czytelny i efektywny. Uczy, jak efektywnie wykorzystać komunikację do zdobycia przewagi w kontaktach interpersonalnych z innymi ludźmi, partnerami, klientami.

### Cel szkolenia

---

Celem szkolenia będzie wykształcenie pro aktywnych postaw, nabycie praktycznych umiejętności związanych z budowaniem autorytetu i przećwiczeniem kluczowych elementów komunikacji interpersonalnej, wpływających na efekty i jakość codziennej pracy. Uczestnicy zrozumieją znaczenie budowania pozytywnych relacji, otrzymają narzędzia pozwalające na skuteczne radzenie sobie w sytuacjach trudnych związanych z konfliktem w grupie. Ważnym elementem zajęć będzie także wymiana doświadczeń pomiędzy uczestnikami.

### Program szkolenia

---

Dzięki szkoleniu prowadzonemu metodami warsztatowymi uczestnicy będą mogli poszerzyć umiejętności z zakresu komunikacji, która pozwoli na lepszą i bardziej świadomą współpracę, opartą przede wszystkim o autorytet, a nie o miejsce w strukturze organizacyjnej. Wypracują skuteczne narzędzia pozwalające na zbudowanie korzystnych relacji w zespole, wpływających na motywację i realizację zadań na możliwie wysokim poziomie.

#### 1. Komunikacja werbalna i jej znaczenie w relacjach w pracy:

##### - werbalna:

##### a mówienie:

- budowanie atmosfery kontaktu
- ustalenie celu, przedmiotu rozmowy
- konstrukcja wypowiedzi
- nawyki językowe, skróty myślowe
- długość zdań, wypowiedzi
- jakich zwrotów i słów używać, a jakich nie
- modulacja głosu, dykcja

**b zadawanie pytań:** jak, jakie, kiedy i dlaczego zdawać pytania – czyli sztuka zadawania właściwych pytań w relacjach, ocenie pracownika i podczas wykonywanych obowiązków?



- pytania otwarte
- pytania zamknięte
- pytania kartezyjskie
- pytania uboczne
- Kontrpytania

### **c słuchanie:**

- techniki aktywnego słuchania: ośmielenie - uśmiech przez tel.; dostrojenie; cierpliwość; parafraza- sztuka powtórzeń i hamowania emocji, dowartościowanie, klaryfikacja, oraz ich znaczenia dla jakości i skuteczności komunikowana się w zespole.

## **2. Sztuka dopasowania się do stylu rozmówcy**

- zasada dostrojenia i prowadzenia oraz najważniejsze elementy komunikacji niewerbalnej:
- POS- sygnały języka ciała, z których nie zdajemy sobie sprawy/ekspresja emocji/
- proksemika (dystans fizyczny)
- kontakt wzrokowy - dlaczego jest tak ważny, jak go interpretować
- postawa ciała a aktywne słuchanie
- mimika, czyli Twoje ruchy emocjonalne: szczęście, strach, smutek, gniew, zdziwienie, odraza oraz zasady ekspresji a budowanie relacji z pracownikiem
- gesty i postawy - dłonie, kciuki, ramiona, dotykanie twarzy, gesty nóg i ich odbiór przez rozmówcę
- wygląd zewnętrzny – a budowanie wiarygodności, szacunku i zasady dobrej autoprezentacji
- tonacja głosu i jego wpływ na jakość i odbiór rozmowy przez innych

## **3. Zasady skutecznej komunikacji i budowania relacji z pracownikami oraz analiza czynników takich jak:**

- otwartość
- obiektywizm
- aktywne słuchanie
- wrażliwość
- motywacja
- szacunek wzajemny
- cierpliwość, oraz ich wpływu na budowanie relacji w pracy



#### 4. Komunikacja synergiczna i zaufanie:

- zależność między poziomem zaufania: niskie, średnie, wysokie a jakością wzajemnej komunikacji oraz współpracy w zespole nakierunkowanej na efektywność-omówienie zależności z grupą

#### 5. Rozróżnianie informacji od interpretacji oraz zachowań od intencji

- zasady udzielania informacji zwrotnych w pracy:
- konstruktywna informacja zwrotna
- destrukcyjna informacja zwrotna i krytyka
- identyfikacja barier występujących w komunikacji międzyludzkiej i sposoby ich eliminacji:
- 13 barier komunikacji wg T. Gordona oraz analiza głównych czynników jak:
- osądzanie
- uciekanie od problemów
- decydowanie za innych
- moralizowanie
- krytyka
- brak zaufania
- brak szacunku
- indywidualne strategie rozwiązywania trudnych sytuacji w komunikacji oraz sposoby radzenia sobie z obiekcjami pracowników
- komunikacja między działowa firmy oraz obieg informacji a jakość i relacje z pracownikami oraz ich wpływ na wykonywane zadania/bariery, problemy, niejasności, nieporozumienia, nieprawidłowy obieg informacji, brak wsparcia, niejasność procedur, nieczytelność zadań, itp./- analiza głównych czynników i sposobów ich przewycięzania.

#### 6. Asertywność i jej znaczenie w pracy menedżera oraz w relacjach pracownik-menedżer:

- prawa asertywności wg. Fensterheima/ analiza i wymienienie 5 praw asertywności-czyli do czego mamy prawo jako osoby kształtując i będąc w relacjach międzyludzkich/
- co znaczy być asertywnym lub nieasertywnym?
- kiedy i dlaczego asertywność jest ważna?
- co kształtuje asertywność?
- asertywna odnowa- czyli jak umieć mówić „nie”
- zdania pro asertywne i nieasertywne/ muszę, powinienem, nie wolno mi, pod warunkiem, samo karanie, itp./ oraz ich wpływ na samoocenę pracownika i przełożonego
- jak budować własną asertywność –zasady, techniki i punkty odniesienia?



## HARMONOGRAM SZKOLENIA

DZIEŃ I  
19.10.2017r.

<b>11:00 – 12:30</b>	Rejestracja uczestników, szkolenie
<b>12:30 – 12:45</b>	Przerwa kawowa
<b>12:45 – 14:00</b>	Szkolenie
<b>14:00 – 14:45</b>	Lunch
<b>14:45 – 15:30</b>	Szkolenie
<b>15:30 – 15:45</b>	Przerwa kawowa
<b>15:45 – 16:30</b>	Szkolenie
<b>17:30 – 20:00</b>	Czas wolny
<b>20:00</b>	Uroczysta kolacja

DZIEŃ II  
20.10.2017r.

<b>10:30 – 11:30</b>	Szkolenie
<b>11:30 – 12:45</b>	Przerwa kawowa
<b>12:45 – 13:30</b>	Szkolenie
<b>13:30 – 14:15</b>	Lunch
<b>14:15 – 15:00</b>	Szkolenie
<b>15:00 – 15:15</b>	Przerwa kawowa
<b>15:15 – 16:00</b>	Podsumowanie szkolenia, rozdanie certyfikatów



## WYKŁADOWCA

Współpracujemy z osobami będącymi uznanymi praktykami, wyróżniającymi się wieloletnim doświadczeniem zawodowym, dorobkiem naukowym i ugruntowaną pozycją zawodową.

Wykładowcy prowadzący zajęcia to w większości znani specjaliści w swoich dziedzinach, gwarantujący wysoki poziom prowadzonych zajęć. W zależności od potrzeb Klienta proponujemy trenera, który spełni Państwa oczekiwania.

**Trener prowadzący szkolenie** – Certyfikowany coach, trener biznesu, psycholog i doradca. Absolwentka studiów podyplomowych „Trener Biznesu” oraz „Zarządzanie Zasobami Ludzkimi” na Uniwersytecie Jagiellońskim w Krakowie. Ukończyła „Akademię profesjonalnego coachingu” organizowanego przez Europejski Instytut Psychologii Biznesu. Posiada liczne certyfikaty potwierdzające jej ciągły rozwój w kierunku trenerstwa, coachingu oraz umiejętności interpersonalnych. Zajmuje się współpracą z różnymi przedsiębiorstwami, gdzie do jej głównych zadań należy budowanie, wspieranie rozwoju działów szkoleń. Jej zajęcia cechuje niezwykle zaangażowanie w ich prowadzenie. Są motywacyjne, dynamiczne, prowadzone z poczuciem humoru, a zarazem merytoryczne.



**INWESTYCJA**

Usługa	Szkolenie otwarte
Termin realizacji	<b>19-20.10.2017 r.</b>
Miejsce	Warszawa
Czas trwania	2 dni – ok. 11 godzin dydaktycznych
Koszt dla osób korzystających z noclegu	999 zł/os.*
Koszt dla osób niekorzystających z noclegu	749 zł/os*

\* do podanych wyżej cen nie doliczamy podatku VAT w przypadku, kiedy uczestnictwo w szkoleniu jest finansowane ze środków publicznych. W przeciwnym razie do powyższych cen zostanie doliczony podatek w wysokości 23%.

Cena szkolenia zamkniętego obejmuje:

---

- trenera, specjalistę z ww. zakresu,
- uczestnictwo w 2 dniach zajęć
- autorskie materiały szkoleniowe,
- pełne wyżywienie
- przerwę kawową w trakcie zajęć,
- zakwaterowanie\*\*
- certyfikat potwierdzający udział w szkoleniu,
- uczestnictwo w proponowanych formach spędzenia wolnego czasu.

\*\* Dotyczy osób korzystających z noclegu.

Przedstawiona propozycja Akademii Biznesu MDDP na charakter szkolenia otwartego. Istnieje możliwość przygotowania szkolenia w formule zamkniętej-wewnętrznej w Państwa instytucji, dostosowując program merytoryczny do Państwa oczekiwań.



## KONTAKT

Szczegóły w zakresie organizacji szkolenia udziela:

**Agnieszka Komuda**

[ap@akademiamddp.pl](mailto:ap@akademiamddp.pl)

tel. (22) 208 21 13

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

**MDDP Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością**

**AKADEMIA BIZNESU SP.K.**

Budynek Atrium Tower, III p.

Al. Jana Pawła II 25, 00-854 Warszawa

NIP: 7010088170; KRS: 0000288782; REGON: 141122981





## O AKADEMII BIZNESU MDDP

Należymy do grona trzech największych firm szkoleniowych w kraju.

Dostarczamy praktyczną wiedzę, oferując szerokie spektrum szkoleń, kursów i studiów w zakresie podatków, rachunkowości, finansów, prawa, a także praktyczne warsztaty z obszarów zarządzania strategicznego czy rozwoju wszelkich kompetencji biznesowych, zawodowych, osobistych i informatycznych.

**Naszą misją** jest inspirowanie do zmian poprzez dostarczanie rzetelnej wiedzy, rozwijanie umiejętności i kształtowanie postaw.

Wieloletnia praktyka w organizowaniu kursów i szkoleń w zakresie m.in. zmian w prawie i wymiarze sprawiedliwości, podatkach, rachunkowości, finansach, zarządzania strategicznego oraz rozwoju kompetencji zawodowych i osobistych pozwala nam dzielić się z Państwem wiedzą najwyższej klasy ekspertów i wykładowców.

W ramach realizacji projektów szkoleniowych prowadzonych dla Wymiaru Sprawiedliwości przeszkoliliśmy blisko 10 tysięcy osób.

Dokładamy wszelkich starań, żeby uczestnicy organizowanych przez nas szkoleń uzyskiwali dostęp do najnowszych informacji o procesach i zmianach zachodzących w określonym obszarze oraz mieli okazję poznania najlepszych praktyk i najefektywniejszych rozwiązań problemów, z którymi spotykają się w swojej codziennej pracy. Naszym celem jest odpowiadanie na Państwa oczekiwania w najpełniejszy sposób, dlatego wszystkie nasze szkolenia, konferencje i seminaria poprzedza profesjonalne badanie potrzeb przyszłych uczestników.

Podczas realizacji każdego programu rozwojowego (bez względu na jego formę) kluczowa jest dla nas jakość świadczonych usług. Firmy, które skorzystały z naszych szkoleń, to zarówno spółki z sektora małych i średnich przedsiębiorstw, które pragną podnosić i zdobywać nowe kompetencje, jak też największe grupy kapitałowe oraz jednostki sektora finansów publicznych. Niezmiernie cieszy nas fakt, że nasze przedsięwzięcia spotykają się z tak dużym zainteresowaniem i uznaniem.



## REFERENCJE I NAGRODY

### Book of Lists

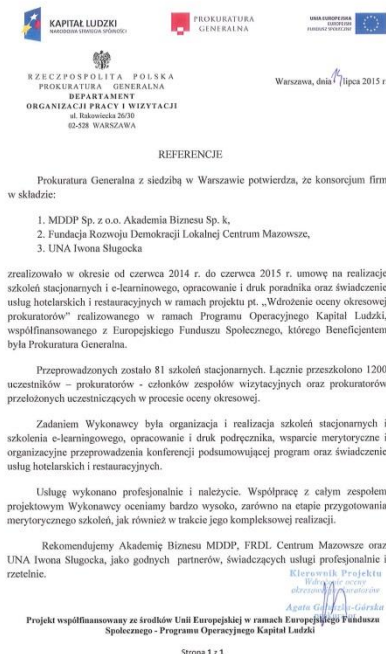
A Guide to Polish Business & Industry



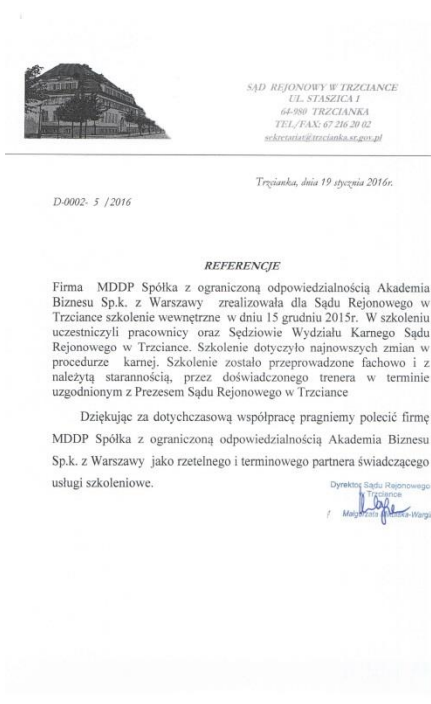
Pierwsze miejsce w rankingu najlepszych firm szkoleniowych w Polsce opublikowanym przez „Book of Lists 2015/2016”. Ranking opracowany został na podstawie osiągniętych przychodów.

Pierwsze miejsce w Rankingu Firm Szkoleniowych opublikowanym przez „Gazetę finansową” w marcu 2015 r. Ranking opracowany został na podstawie wysokości osiągniętych przychodów, zakresu prowadzonych szkoleń, liczby trenerów oraz liczby klientów.

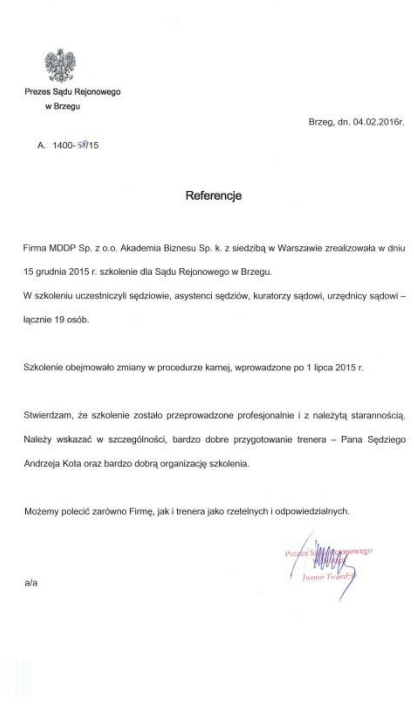
Firma Szkoleniowa 2014 tytuł nadany w ramach konkursu Firma Szkoleniowa 2014 organizowanego przez Centralne Biuro Certyfikacji Krajowej (CBCK). Konkurs miał na celu wyłonienie instytucji oferujących usługi szkoleniowe i doradcze na najwyższym poziomie, realizowane w oparciu o autorskie programy przez wyspecjalizowaną kadrę trenerów.



Referencje z realizacji projektu szkoleniowego dla Prokuratury Generalnej



Referencje z realizacji szkolenia dla Sądu Rejonowego w Brzegu



Referencje z realizacji szkolenia dla Sądu Rejonowego w Trzciniecu

