



J&N SKILLS
ACADEMY SPÓŁKA
Z OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ

Brak ocen dla tego dostawcy

"Akademia Komunikacji – rozwój kompetencji interpersonalnych, aktywnego słuchania, asertywności i komunikacji w sytuacjach trudnych" - usługa szkoleniowa

Numer usługi 2026/09/23/220099/3829040

- 📄 Usługa szkoleniowa
- 📺 zdalna w czasie rzeczywistym
- 👥 Zajęcia grupowe
- 🕒 32:00 h
- 📅 02.11.2026 do 05.11.2026

5 500,00 PLN brutto
5 500,00 PLN netto
171,88 PLN brutto/h
171,88 PLN netto/h
181,67 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi
Grupa docelowa usługi	Usługa skierowana jest do pracowników przedsiębiorstw i organizacji, pracowników działów obsługi klienta i sprzedaży, specjalistów współpracujących z klientami wewnętrznymi i zewnętrznymi, pracowników administracyjnych i biurowych, koordynatorów projektów i zespołów, menedżerów i osób przygotowujących się do objęcia funkcji kierowniczej, przedsiębiorców oraz osób prowadzących rozmowy z klientami, współpracownikami i partnerami biznesowymi. Program ma charakter uniwersalny i może być realizowany dla różnych branż i stanowisk.
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	15
Data zakończenia rekrutacji	01-11-2026
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

Cel

Cel edukacyjny

Celem usługi jest rozwinięcie kompetencji w zakresie świadomego prowadzenia komunikacji interpersonalnej, formułowania zrozumiałych komunikatów, aktywnego słuchania i zadawania pytań, interpretowania komunikacji

werbalnej i niewerbalnej, asertywnego wyrażania stanowiska i granic oraz prowadzenia rozmów w sytuacjach trudnych.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Charakteryzuje proces komunikacji interpersonalnej.	Wskazuje nadawcę, odbiorcę, komunikat, kanał komunikacji, informację zwrotną oraz możliwe zakłócenia.	Test teoretyczny
Rozpoznaje bariery komunikacyjne.	Identyfikuje bariery w opisanej sytuacji i wyjaśnia ich wpływ na przebieg rozmowy.	Test teoretyczny
Rozróżnia zachowanie uległe, agresywne, manipulacyjne i asertywne.	Przyporządkowuje przykładowe komunikaty do właściwego sposobu zachowania i uzasadnia wybór.	Test teoretyczny
Wyjaśnia znaczenie komunikacji werbalnej i niewerbalnej.	Wskazuje elementy obu rodzajów komunikacji i opisuje wpływ ich spójności na odbiór komunikatu.	Test teoretyczny
Formułuje zrozumiałe komunikaty zawodowe.	Określa cel wypowiedzi, przekazuje najważniejsze informacje i formułuje oczekiwane dalsze działanie.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Stosuje techniki aktywnego słuchania.	Wykorzystuje parafrazę, klaryfikację, odzwierciedlenie i podsumowanie odpowiednio do przebiegu rozmowy.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Zadaje pytania służące pozyskaniu i uporządkowaniu informacji.	Formułuje pytania otwarte, zamknięte, pogłębiające i doprecyzowujące zgodnie z celem rozmowy.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Dopasowuje komunikację werbalną i niewerbalną do sytuacji.	Dobiera język, ton, tempo wypowiedzi, postawę i sposób utrzymywania kontaktu do rozmówcy i celu kontaktu.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Komunikuje się asertywnie.	Wyraża opinię, potrzebę, odmowę lub granicę w sposób bezpośredni, rzeczowy i respektujący drugą osobę.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Prowadzi rozmowę w sytuacji trudnej.	Nazywa problem, oddziela fakty od ocen, rozpoznaje stanowiska stron i proponuje dalsze działania.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uwzględnia perspektywę rozmówcy.	Sprawdza sposób rozumienia komunikatu, umożliwia drugiej osobie przedstawienie stanowiska i unika przedwczesnej oceny.	Obserwacja w warunkach symulowanych

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Przyjmuje odpowiedzialność za jakość własnej komunikacji.	Analizuje skutki swoich komunikatów i wskazuje działania służące ograniczeniu nieporozumień.	Obserwacja w warunkach symulowanych

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem zawierają opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji i zgodnie z zaplanowanymi metodami walidacji?

TAK

Pytanie 3. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

Moduł 1. Wprowadzenie do skutecznej komunikacji zawodowej

- znaczenie kompetencji komunikacyjnych w środowisku pracy,
- komunikacja jako proces wymiany informacji,
- cel, treść i sposób przekazywania komunikatu,
- odpowiedzialność nadawcy i odbiorcy,
- różnica pomiędzy intencją a rzeczywistym rezultatem komunikacji,
- diagnoza własnych mocnych stron i nawyków komunikacyjnych,
- określenie indywidualnych celów rozwojowych.

Moduł 2. Komunikacja interpersonalna w praktyce zawodowej

- model procesu komunikacji interpersonalnej,
- nadawca, odbiorca, komunikat, kanał i informacja zwrotna,
- czynniki wpływające na rozumienie komunikatu,
- znaczenie perspektywy, doświadczeń, emocji i przekonań rozmówców,
- identyfikowanie barier komunikacyjnych,
- interpretowanie, ocenianie, etykietowanie i generalizowanie,
- komunikacja oparta na faktach,
- oddzielanie faktów od opinii i ocen,
- zasady budowania zrozumiałych wypowiedzi,

- dostosowanie języka do odbiorcy,
- sprawdzanie sposobu rozumienia przekazywanych informacji,
- udzielanie i przyjmowanie informacji zwrotnej,
- analiza przypadków i ćwiczenia komunikacyjne.

Moduł 3. Aktywne słuchanie i zadawanie pytań

- słyszenie a aktywne słuchanie,
- poziomy słuchania,
- bariery utrudniające uważny odbiór informacji,
- koncentracja na rozmówcy i celu rozmowy,
- parafraza i sprawdzanie sposobu rozumienia,
- klaryfikacja i porządkowanie informacji,
- odzwierciedlanie treści i emocji,
- podsumowywanie rozmowy,
- pytania otwarte i zamknięte,
- pytania pogłębiające i doprecyzowujące,
- pytania ukierunkowujące,
- pytania pomocne i pytania wywołujące opór,
- prowadzenie rozmowy za pomocą sekwencji pytań,
- ćwiczenia w słuchaniu i diagnozowaniu potrzeb rozmówcy.

Moduł 4. Komunikacja werbalna i niewerbalna

- znaczenie słów, tonu głosu i sposobu wypowiedzi,
- tempo, głośność, intonacja i pauza,
- postawa ciała, mimika, gesty i kontakt wzrokowy,
- wpływ sposobu przekazywania komunikatu na jego odbiór.
- dystans interpersonalny i organizacja przestrzeni,
- spójność komunikacji werbalnej i niewerbalnej,
- wpływ emocji na sposób wypowiedzi i zachowanie,
- obserwowanie sygnałów niewerbalnych bez nadinterpretacji,
- dopasowanie stylu komunikacji do rozmówcy,
- specyfika komunikacji bezpośredniej, telefonicznej i online,
- ćwiczenia wzmacniające spójność przekazu.

Moduł 5. Asertywność w środowisku zawodowym

- asertywność jako respektowanie siebie i innych,
- zachowania uległe, agresywne, manipulacyjne i asertywne,
- prawa i odpowiedzialność w relacjach zawodowych,
- rozpoznawanie własnych granic,
- asertywne wyrażanie opinii, potrzeb i oczekiwań,
- formułowanie odmowy,
- przyjmowanie odmowy drugiej osoby,
- reagowanie na nacisk i próby przekraczania granic,
- komunikat „ja”,
- komunikowanie konsekwencji,
- przyjmowanie krytyki i pochwał,
- stawianie granic przy zachowaniu relacji,
- trening komunikatów asertywnych.

Moduł 6. Komunikacja w sytuacjach trudnych

- charakterystyka trudnych sytuacji komunikacyjnych,
- źródła napięcia i nieporozumień,
- wpływ emocji na przebieg rozmowy,
- przygotowanie do trudnej rozmowy,
- określanie celu, faktów i oczekiwanego rezultatu,
- rozpoczynanie rozmowy bez wywoływania postawy obronnej,
- nazywanie problemu i jego konsekwencji,
- reagowanie na sprzeciw, krytykę i silne emocje,

- zachowanie rzeczowego tonu pod presją,
- techniki obniżania napięcia,
- stawianie granic w sytuacji trudnej,
- komunikowanie niekorzystnych informacji,
- poszukiwanie wspólnych rozwiązań,
- podsumowanie ustaleń i dalszych działań,
- symulacje trudnych rozmów zawodowych.

Moduł 7. Podsumowanie i walidacja efektów uczenia się

- uporządkowanie zasad skutecznej komunikacji,
- przygotowanie indywidualnego planu wdrożenia,
- test wiedzy,
- wykonanie zadania praktycznego,
- symulacja rozmowy zawodowej,
- podsumowanie rezultatów walidacji.

1) Godziny: Szkolenie odbywa się w godzinach zegarowych, czyli 1 godzina szkolenia równa się 60 minut; łącznie 32 godzin.

2) Przerwy: Przerwy są wliczane w czas trwania szkolenia zgodnie z nowym standardem w Bazie Usług Rozwojowych.

3) Metoda prowadzenia: Prowadzone w ramach szkolenia zajęcia realizowane są metodami interaktywnymi i aktywizującymi, rozumianymi jako metody umożliwiające uczenie się w oparciu o doświadczenie i pozwalające uczestnikom na ćwiczenie umiejętności.

4) Forma: Usługa odbywa się zdalnie w czasie rzeczywistym.

5) Grupa docelowa: Szkolenie skierowane jest do pracowników, specjalistów, liderów, menedżerów i przedsiębiorców, których praca wymaga skutecznej komunikacji, współpracy, obsługi klienta, asertywności oraz prowadzenia rozmów w sytuacjach trudnych.

6) Warunki organizacyjne: Szkolenie odbędzie się w formie zdalnej w czasie rzeczywistym na platformie komunikacyjnej Microsoft Teams. Szkolenie przewidziane jest od dwóch do pięciu osób.

7) Warunki wydania zaświadczenia: Uczestnik otrzyma zaświadczenie, gdy spełni dwa wymogi jednocześnie: osiągnie frekwencję wynoszącą co najmniej 80% łącznego wymiaru godzin szkolenia (nie wlicza się czasu przerw) na podstawie raportu wygenerowanego z systemu Microsoft Teams identyfikującego wszystkich uczestników oraz uzyska wynik co najmniej 80% poprawnych odpowiedzi testu (walidacji).

8) Cel edukacyjny: Celem szkolenia jest rozwój kompetencji w zakresie komunikacji interpersonalnej, aktywnego słuchania, zadawania pytań, asertywności oraz prowadzenia rozmów w sytuacjach trudnych.

9) Walidacja: Walidacja będzie prowadzona przez osobę inną niż osoba prowadząca proces kształcenia w zakresie podlegającym ocenie. Obejmie **test wiedzy, zadanie praktyczne oraz prezentację przygotowanego rozwiązania**. Test będzie sprawdzał zasady zarządzania sobą w czasie, planowania, priorytetyzacji, formułowania celów i odpowiedzialności osobistej. W zadaniu praktycznym analizowana będzie sytuacja zawodowa wymagająca ustalenia priorytetów i przygotowania planu działania. Prezentacja będzie dotyczyć planu realizacji celu wraz z miernikami, etapami, terminami, zasobami, ryzykami i sposobem monitorowania.

10) Szkolenie stanowi **kształcenie zawodowe** w rozumieniu art. 44 rozporządzenia 282/2011 (tj. służy **uaktualnieniu wiedzy do celów zawodowych** – szkolenie aktualizuje kompetencje **menedżerów MŚP**), a na gruncie prawa krajowego korzysta ze zwolnienia z VAT: z **art. 43 ust. 1 pkt 29 ustawy o VAT** – gdy finansowanie wynosi co najmniej **70% ze środków publicznych** na podstawie **§3 ust. 1 pkt 14 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20.12.2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień (Dz.U. z 2015 r., poz. 736)**.

11) Usługa rozwojowa nie jest świadczona przez podmiot pełniący funkcję Operatora lub Partnera Operatora w danym projekcie PSF lub w którymkolwiek Regionalnym Programie lub FERS albo przez podmiot powiązany z Operatorem lub Partnerem kapitałowo lub osobowo

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 12

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 12 Moduł 1. Wprowadzenie do skutecznej komunikacji zawodowej	Zajęcia	JOANNA MIKOŁAJCZYK	02-11-2026	08:00	11:00	03:00
2 z 12 -	Przerwa	-	02-11-2026	11:00	12:00	01:00
3 z 12 Moduł 2. Komunikacja interpersonalna w praktyce zawodowej	Zajęcia	JOANNA MIKOŁAJCZYK	02-11-2026	12:00	16:00	04:00
4 z 12 Moduł 3. Aktywne słuchanie i zadawanie pytań	Zajęcia	JOANNA MIKOŁAJCZYK	03-11-2026	08:00	12:00	04:00
5 z 12 -	Przerwa	-	03-11-2026	12:00	13:00	01:00
6 z 12 Moduł 4. Komunikacja werbalna i niewerbalna – część I	Zajęcia	JOANNA MIKOŁAJCZYK	03-11-2026	13:00	16:00	03:00
7 z 12 Moduł 4. Komunikacja werbalna i niewerbalna – część II	Zajęcia	JOANNA MIKOŁAJCZYK	04-11-2026	08:00	11:00	03:00
8 z 12 -	Przerwa	-	04-11-2026	11:00	12:00	01:00
9 z 12 Moduł 5. Asertywność w środowisku zawodowym	Zajęcia	JOANNA MIKOŁAJCZYK	04-11-2026	12:00	16:00	04:00
10 z 12 Moduł 6. Komunikacja w sytuacjach trudnych	Zajęcia	JOANNA MIKOŁAJCZYK	05-11-2026	08:00	13:00	05:00

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
11 z 12 -	Przerwa	-	05-11-2026	13:00	14:00	01:00
12 z 12 -	Walidacja	-	05-11-2026	14:00	16:00	02:00

Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	32:00
w tym suma godzin zajęć	26:00
w tym suma godzin walidacji	02:00
w tym suma przerw	04:00
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	37:15

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	5 500,00 PLN
Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o VAT	
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	5 500,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	171,88 PLN
Koszt osobogodziny netto	171,88 PLN

Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Liczba godzin zegarowych usługi	32:00

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

JOANNA MIKOŁAJCZYK

Jestem trenerem i coachem z wieloletnim doświadczeniem, specjalizującym się w rozwoju kompetencji miękkich, sprzedaży oraz usprawnianiu procesów w firmach. Ukończyłam pedagogikę socjalną oraz profilaktykę społeczną w Wyższej Szkole Humanistycznej TWP, co stanowi solidną podstawę mojej pracy szkoleniowej.

Od lat wspieram przedsiębiorców i zespoły w porządkowaniu procesów, zwiększaniu efektywności oraz rozwijaniu kompetencji pracowników. Pomagam w budowaniu przejrzystych struktur organizacyjnych i usprawnianiu codziennej pracy firm.

Specjalizuję się w technikach sprzedaży, uczę m.in. diagnozy potrzeb klienta, prowadzenia rozmów handlowych, radzenia sobie z obiekcjami oraz skutecznego zamykania sprzedaży. Równolegle rozwijam kompetencje miękkie, takie jak komunikacja, asertywność, praca zespołowa, motywacja i zarządzanie stresem.

Prowadzę szkolenia i procesy coachingowe oparte na praktyce, wykorzystuję warsztaty, ćwiczenia i case study. Każdy program dostosowuję do potrzeb klienta, wspierając realne wdrożenie umiejętności w pracy zawodowej.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały szkoleniowe oraz zestaw ćwiczeń wykorzystywanych podczas zajęć, w szczególności materiały dotyczące barier komunikacyjnych, aktywnego słuchania, rodzajów pytań i asertywności, karty ćwiczeń, opisy sytuacji zawodowych, scenariusze trudnych rozmów oraz arkusze wspierające przygotowanie indywidualnego planu wdrożenia. Dokument źródłowy przewiduje przekazanie materiałów szkoleniowych oraz zestawu ćwiczeń.

Warunki uczestnictwa

Nie są wymagane formalne kwalifikacje ani wcześniejsze ukończenie określonych szkoleń. Wskazane jest wykonywanie obowiązków wymagających komunikowania się, współpracy, obsługi klienta, przekazywania informacji, prezentowania własnego stanowiska lub prowadzenia rozmów w sytuacjach trudnych.

Warunki techniczne

1. platforma komunikacyjna — Microsoft Teams
2. wymagania sprzętowe: komputer stacjonarny/laptop, kamera, mikrofon, słuchawki/ głośniki, system operacyjny minimum WindowsXP/MacOS High Sierra, min. 2 GB pamięci RAM, pamięć dysku minimum 10 GB,
3. sieć: łącze internetowe minimum 50 kb/s,
4. system operacyjny minimum Windows XP/MacOS High Sierra, przeglądarka internetowa (marka nie ma znaczenia)
5. okres ważności linku: od 1 h przed godziną rozpoczęcia szkolenia w dniu pierwszym do godziny po zakończeniu szkoleń w dniu ostatnim

Kontakt



JAKUB MENCFELD

E-mail jakubhg40@gmail.com

Telefon (+48) 667 889 725