

We Make You Grow!

Nasza wiedza wspiera Twój biznes.



Firma szkoleniowa Human Skills

Komunikacja empatyczna NVC – porozumiewanie się bez przemocy

Jak zastąpić język szakala językiem żyrafy?



Kurs „Komunikacja empatyczna NVC...” wyposaża Kursantów w pogłębioną wiedzę o:

- Sposobach zwiększania sprawności komunikacji w firmie.
- Technikach zadawania efektywnych pytań w komunikacji interpersonalnej.
- Świadomym posługiwaniu się mową ciała w komunikacji niewerbalnej.
- Technikach i metodach efektywnej komunikacji.
- Regułach doboru rodzaju komunikatu i jego formy do specyfiki odbiorcy.
- Zasadach budowania dobrych relacji ze współpracownikami i przełożonymi.
- Sposobach unikania błędów i pomyłek w komunikacji.
- Metodach ułatwiających komunikację w trudnych sytuacjach.
- Elementach modelu DISC.
- Podstawach teoretycznych komunikacji NVC.



Human Skills

We Make You Grow

ul. Widok 18/2,
00-023 Warszawa

Strona | 1

DLACZEGO HUMAN SKILLS?

Od kilkunastu lat wspieramy w rozwoju Klientów B2B oraz B2C organizując szkolenia, warsztaty, kursy, czy indywidualne konsultacje. To ogromne doświadczenie i ciągła otwartość na zmiany sprawia, że co roku przechodzimy audyt oraz certyfikację **DEKRA Certification, będąc w gronie najlepszych firm szkoleniowych w Polsce.** Należymy do **Polskiej Izby Firm Szkoleniowych** działając zgodnie ze **Standardami Usług Szkoleniowych SUS.** Co roku aktualizujemy nasze usługi w **Rejestrze Instytucji Szkoleniowych RIS.** Współpracujemy z **Krajowym Funduszem Szkoleniowych KFS** oraz **Bazą Usług Szkoleniowych BUR.**

TU ZAPŁACISZ KARTĄ



Nasze logo to **cztery postaci, pomiędzy którymi powstaje kształt puzzla** - kluczowego elementu w budowaniu spójnej całości. Ten symbol ma dla nas ogromne znaczenie, bo prezentuje jednocześnie **siłę indywidualności**, jak i **zespołowy potencjał.**

Jako firma szkoleniowo-doradcza dostarczamy sprawdzone i skuteczne usługi rozwojowe, mając zawsze na uwadze najwyższe standardy branży szkoleniowej oraz **indywidualne potrzeby naszych Klientów.** U nas każdy Klient oraz Uczestnik znajdzie przestrzeń, **by wzmacniać swoje kompetencje w zgodzie z własnym stylem działania.** Prowadzimy również projekt [Sukces Kobiety Biznesu.](#)

Motywy przewodnim naszej firmy są **4 energie** znane z wielu narzędzi diagnostycznych, jakimi dysponujemy: **Extended DISC, Insights Discovery, FRIS, Maxi DISC, kolory osobowości czy test kolorów Hartmana.** To za pomocą tych narzędzi nasi Klienci **odkrywają swoje mocne strony, wyjątkowe talenty oraz obszary do wzmocnienia.**

- **Energia Czerwona,** bo liczy się nastawienie na **cel** oraz **efekty** naszych Klientów.
- **Energia Niebieska,** bo działamy zawsze w oparciu o **wiedzę** i sprawdzone merytoryczne rozwiązania.
- **Energia Zielona,** bo stawiamy na **zespół**, który pracuje z pasją.
- **Energia Żółta,** bo czerpiemy **inspiracje** z globalnych trendów i innowacji.

Podstawą skuteczności naszych działań szkoleniowych jest nie tylko zaufanie Klientów poparte licznymi [referencjami, wyróżnieniami ekspertów](#), lecz także wewnętrzny system oceny oparty m.in. o **Model Kirkpatricka** – bo liczą się rezultaty.

Do powstania naszego hasła przewodniego: **„We Make You Grow”** zainspirowali nas nasi Klienci i historia każdego, wspólnie wypracowanego sukcesu. Realizujemy projekty rozwojowe tak, **aby przełożyć „Make” na „Grow”**, stale weryfikując propozycje w ramach katalogu naszych usług o najsukuteczniejsze i niezawodne rozwiązania.

POZYSKAJ DOFINANSOWANIE DO SZKOLEŃ

BUR ORAZ KFS: SPRAWDŹ LINK

Wszystkie treści i materiały zawarte w tej publikacji, stanowią własność Human Skills i są utworem w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. Nr 90, poz. 631). Żadna jej część nie może być rozpowszechniana lub kopiowana w jakikolwiek sposób (elektroniczny, mechaniczny lub inny) bez pisemnej zgody autora.

(22) 224 21 95-6

+48 603 906 655

biuro@humanskills.pl

www.humanskills.pl



Human Skills

We Make You Grow

ul. Widok 18/2,
00-023 Warszawa

Strona | 2

OPIS SZKOLENIA

Problematyka komunikacji stanowi obecnie bardzo istotną kwestię. Rosnącą ilość informacji, realizowanie zaawansowanych projektów, potrzeby pracowników, Społeczeństwa i środowiska czy rozwój technologii informacyjnej i komunikacyjnej wymuszają większe zwrócenie uwagi na nową rolę komunikacji jako innowacyjnego podejścia do zarządzania organizacją.

Dobra komunikacja przyczynia się do dobrej atmosfery pracy i zwiększenia poczucia bezpieczeństwa pracowników. Tworzenie warunków sprzyjających otwartej komunikacji przynosi instytucji wiele korzyści. Stopień otwartości przepływów informacyjnych kształtuje warunki zaangażowania ludzi w proces poszukiwania szans i rozwiązywania problemów.

NVC (Porozumienie bez Przemocy) proponuje otwartą komunikację wzajemnych potrzeb i celów (język żyrafy) w miejsce ocen, interpretacji i osądów (język szakala). Uczy rozróżniać potrzeby od strategii ich zaspokajania oraz zachęca do poszukiwania takich zachowań czy decyzji, które łączą potrzeby wszystkich stron.

Koncentruje się na etycznym aspekcie przedsięwzięć biznesowych oraz na dbałości o relacje w zespole, których podstawą jest porozumienie i wzajemne zaufanie. Podejście to pomaga zmniejszyć zagrożenia występowania takich zjawisk jak: wypalenie zawodowe, długotrwały stres, mobbing, itp. Pomaga również w realizacji celów biznesowych firmy, które w dużej mierze zależą od umiejętności współpracy pomiędzy pracownikami oraz ich kompetencji interpersonalnych.

Szkolenie pozwoli uczestnikom przećwiczyć narzędzia **NVC** wspierających konstruktywną komunikację w codziennych sytuacjach biznesowych oraz w sytuacjach konfliktowych.

Grow!

Wszystkie treści i materiały zawarte w tej publikacji, stanowią własność Human Skills i są utworem w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. Nr 90, poz. 631). Żadna jej część nie może być rozpowszechniana lub kopiowana w jakikolwiek sposób (elektroniczny, mechaniczny lub inny) bez pisemnej zgody autora.

(22) 224 21 95-6

+48 603 906 655

biuro@humanskills.pl

www.humanskills.pl



Human Skills

We Make You Grow

ul. Widok 18/2,
00-023 Warszawa

Strona | 3

CELE I KORZYŚCI

Jakie zyski gwarantuje szkolenie z KOMUNIKACJI NVC?

Otwarte szkolenia z komunikacji opartej na empatii to kursy o charakterze teoretyczno-praktycznym. Kurs wyposaża więc Uczestników w niezbędną wiedzę na temat modelu komunikacyjnego opracowanego przez M. Rosenberga i zaznajamia z jego możliwym zastosowaniem. Podstawy teoretyczne są jednak tylko punktem wyjścia do właściwego treningu, którego celem jest wyćwiczenie konkretnych umiejętności i kompetencji z obszaru komunikacji. Będziemy wspólnie uczyć się formułować komunikaty zgodne z zasadami **Porozumienia bez Przemocy**, nauczymy się słuchać w sposób konstruktywny i przećwiczymy sposoby, dzięki którym można zwiększyć szansę realizacji dla wydawanych przez nas poleceń i prośb. Nauczmy się również korzystać z konfliktu, który nie musi być jedynie siłą destrukcyjną, ale może stać się fundamentem porozumienia. Szkolenie z komunikowania się bez agresji pozwala od ręki zmienić złe nawyki komunikacyjne na nowe – sprzyjające porozumieniu i współpracy.

Kurs „KOMUNIKACJA EMPATYCZNA NVC...” wyposaża Kursantów w pogłębioną wiedzę o:

- Sposobach zwiększania sprawności komunikacji w firmie.
- Technikach zadawania efektywnych pytań w komunikacji interpersonalnej.
- Świadomym posługiwaniu się mową ciała w komunikacji niewerbalnej.
- Technikach i metodach efektywnej komunikacji.
- Regułach doboru rodzaju komunikatu i jego formy do specyfiki odbiorcy.
- Zasadach budowania dobrych relacji ze współpracownikami i przełożonymi.
- Sposobach unikania błędów i pomyłek w komunikacji.
- Metodach ułatwiających komunikację w trudnych sytuacjach.
- Elementach modelu DISC.
- Podstawach teoretycznych komunikacji NVC.

Grow!

Wszystkie treści i materiały zawarte w tej publikacji, stanowią własność Human Skills i są utworem w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. Nr 90, poz. 631). Żadna jej część nie może być rozpowszechniana lub kopiowana w jakikolwiek sposób (elektroniczny, mechaniczny lub inny) bez pisemnej zgody autora.

(22) 224 21 95-6

+48 603 906 655

biuro@humanskills.pl

www.humanskills.pl



Otwarte szkolenie z komunikacji NVC rozwija i doskonali praktyczne umiejętności:

- Słuchania i formułowania komunikatów zgodnych z wytycznymi **NVC**.
- Formułowania efektywnych pytań.
- Korzystania z technik komunikacyjnych sprzyjających osiągnięciu zrozumienia, porozumienia i synergii.
- Właściwego reagowania w sytuacjach trudnych oraz sytuacjach konfliktu.
- Dbania o siebie, wyznaczania swoich granic przy jednoczesnym poszanowaniu drugiej strony.
- Odnalezieniu potrzeb swoich i rozmówców, zbudowanie relacji, na których zyskają obie strony.
- Wyrażania swojego niezadowolenia i krytyki w taki sposób, który zwiększy prawdopodobieństwo zmiany w zachowaniu drugiej strony.
- Zbudowania pozycji profesjonalnego partnera biznesowego.

Kurs porozumiewania się bez przemocy doskonali wysoko cenione kompetencje związane z:

- Budowaniem relacji.
- Skuteczną komunikacją.
- Efektywną komunikacją opartą na empatii, zrozumieniu i dążeniu do porozumienia.
- Otwartością na potrzeby własne i innych.
- Konstruktywną informacją zwrotną.
- Inteligencją emocjonalną.

Szkolenie doskonalące umiejętności komunikacyjne z elementami modelu **NVC** to wyspecjalizowany kurs, który stanowi podstawę dobrych praktyk w biznesie, ale i poza nim. **Komunikacja NVC** dostarcza narzędzi pokojowego rozwiązywania konfliktów, ale przede wszystkim redefiniuje podstawy języka i czyni go instrumentem wspierającym współpracę, motywującym i wzbudzającym zaufanie. Komunikacja bez przemocy zwiększa siłę lidera, wpływa pozytywnie na moc sprawczą członków zespołu i konsoliduje ich wokół ważnych dla grupy celów. Kurs **„KOMUNIKACJA EMPATYCZNA NVC – POROZUMIEWANIE SIĘ BEZ PRZEMOCY...”** to obligatoryjne szkolenie dla firm i organizacji, które pragną rozwijać się zgodnie z rytmem współczesnych realiów biznesowych, dbać o potrzeby swoich pracowników i harmonijnie łączyć je z celami biznesowymi.

Grow!



Human Skills

We Make You Grow

ul. Widok 18/2,
00-023 Warszawa

Strona | 5

PROGRAM SZKOLENIA „KOMUNIKACJA EMPATYCZNA NVC – POROZUMIEWANIE SIĘ BEZ PRZEMOCY – JAK ZASTĄPIĆ JĘZYK SZAKAŁA JĘZYKIEM ŻYRAFY?” – OTWARTY KURS ONLINE

Kursy online poświęcone **komunikacji NVC** realizujemy jako warsztaty w czasie rzeczywistym, a spotykamy się podczas zajęć w wirtualnej przestrzeni utworzonej przy pomocy znanych platform internetowych, takich jak Zoom oraz Clickmeeting. Udział w kursie zdalnym prowadzonym przez naszych ekspertów nie wiąże się z koniecznością wypełniania szeregu uciążliwych wymogów – nie wymagamy od Kursantów biegłości w technicznych aspektach świata cyfrowego, nie oczekujemy instalacji żadnych płatnych programów, a do uczestnictwa w warsztacie potrzebne będą jedynie: urządzenie z funkcją video online (np. tablet) oraz łącze internetowe. Warsztaty online pozwalają rozwijać się z dowolnego miejsca, a firmy korzystające z takiej formuły szkolenia pracowników z powodzeniem unikają wzrostu kosztów kursu i niedogodności organizacyjnych. Otwarty kurs online z **KOMUNIKACJI EMPATYCZNEJ NVC** to jednodniowe intensywne szkolenie teoretyczno-praktyczne, które zgodnie z harmonogramem trwa przez minimum 7 godzin zegarowych z przerwami. Ponieważ otwarte szkolenia „**KOMUNIKACJA EMPATYCZNA NVC – POROZUMIEWANIE SIĘ BEZ PRZEMOCY...**” optymalizujemy, biorąc pod rozwagę rzeczywiste potrzeby szkoleniowe Kursantów, widoczny niżej plan szkolenia może zostać zmodyfikowany o alternatywne zadania, analizy przypadków lub treści uzupełniające. Wszystkim osobom zapisanym na prezentowany kurs online zapewniamy konieczne do realizacji szkolenia pomoce i narzędzia, a także pakiet dedykowanych materiałów szkoleniowych, które podsumowują wiedzę na temat **komunikacji NVC** oraz Porozumienia bez Przemocy.

Uczestnicy zajęć mają również prawo korzystać z darmowej opieki poszkoleniowej w formie konsultacji online z ekspertem prowadzącym kurs. E-mentoring jest dostępny dla Kursantów nieodpłatnie przez miesiąc od dnia ukończenia szkolenia. Warsztat „**KOMUNIKACJA EMPATYCZNA NVC – POROZUMIEWANIE SIĘ BEZ PRZEMOCY...**” budują 3 główne segmenty tematyczne, wstęp z diagnozą oraz podsumowanie. W ramach podsumowania warsztatu odbędzie się ewaluacja szkolenia, a ponadto zainteresowani Kursanci będą wówczas mogli pozyskać rekomendacje trenera dotyczące doboru innych szkoleń i kursów z obszaru komunikacji oraz innych dziedzin.

Wszystkie treści i materiały zawarte w tej publikacji, stanowią własność Human Skills i są utworem w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. Nr 90, poz. 631). Żadna jej część nie może być rozpowszechniana lub kopiowana w jakikolwiek sposób (elektroniczny, mechaniczny lub inny) bez pisemnej zgody autora.



SZCZEGÓŁOWY PROGRAM ZDALNEGO SZKOLENIA „KOMUNIKACJA EMPATYCZNA NVC – POROZUMIEWANIE SIĘ BEZ PRZEMOCY – JAK ZASTĄPIĆ JĘZYK SZAKAŁA JĘZYKIEM ŻYRAFY?”

Szkolenia ma formułę warsztatową, a trening odbywa się w pełnej zgodzie z wytycznymi modelu *Activity Based Learning* oraz zasadami promowanymi przez cykl Kolba. Przed rozpoczęciem właściwego treningu przeprowadzane jest rozpoznanie potrzeb szkoleniowych Uczestników danego warsztatu, a wyniki tej diagnozy pozwalają trenerowi dostosować elementy szkolenia w taki sposób, by kurs gwarantował wysoką skuteczność i koncentrował się na umiejętnościach i kompetencjach kluczowych dla zgromadzonych na kursie osób. Szkolenie kończy się ewaluacją, a w czasie podsumowania zajęć Uczestnicy będą mieli okazję opracować Indywidualny Plan Działania uwzględniający nabytą wiedzę i prowadzący do wykorzystania zdobytych umiejętności komunikacyjnych. Szkolenie rozpoczynamy zwykle o 9:00 rano, a kończymy w okolicy godziny 16:00. Rozkład przerw zostanie omówiony podczas wprowadzenia do szkolenia wraz z innymi sprawami o charakterze organizacyjnym.

Program, formę i agendę godzinową kursu każdorazowo dostosowujemy do potrzeb szkoleniowych Klientów.

Rozpoczęcie szkolenia: diagnoza potrzeb Kursantów w zakresie **NVC**, omówienie celów warsztatu, sprawy organizacyjno-techniczne.

Moduł I. Rola komunikacji i jej kluczowe aspekty

- Rola komunikacji we współpracy w życiu zawodowym i poza nim oraz budowaniu relacji.
- „Bariery” komunikacyjne i ich źródła.
- Elementy komunikacji niewerbalnej – postawa ciała, mimika, gesty, ton głosu i prawo spójności.
- Kontakt wzrokowy i jego znaczenie.
- Uścisk dłoni oraz alternatywne techniki wykazania chęci budowania relacji.
- Przestrzeń osobistej komunikacji (zasady proksemiki) – jak ją czytać, jak interpretować i jak korygować partnera w rozmowie?
- Spójność komunikatu niewerbalnego i werbalnego – jak poprawnie interpretować badania A. Mehrabiana?
- Model DISC i typy osobowości w komunikacji – wprowadzenie do tematyki modelu DISC w kontekście efektywnej komunikacji (zapraszamy na kurs pozwalający zgłębić ten temat: [Komunikacja interpersonalna w biznesie – model DISC](#)).



Moduł II. Wprowadzenie do metody **NONVIOLENT COMMUNICATION**

- Szacunek do siebie i innych jako fundament budowania partnerskich relacji w biznesie.
- Znajomość oraz ekspresja własnych potrzeb jako podstawa do budowania partnerstwa w biznesie.
- Identyfikacja kluczowych potrzeb własnych w relacjach biznesowych.
- Odkrycie strategii, dzięki którym staje się możliwe zaspokojenie potrzeb w relacjach w miejscu pracy – weryfikacja strategii niekonstruktywnych oraz konstruktywnych.
- Szakal i żyrafa w każdym z nas, tj. możliwe reakcje na sytuacje niekomfortowe i trudne.
- Wprowadzenie do koncepcji postawy i języka szakala oraz żyrafy.
- Omówienie zestawu dostępnych reakcji w trudnych sytuacjach zawodowych – uszy żyrafy i szakala – praca na przykładach wywiedzionych z doświadczeń Kursantów.
- Komunikaty blokujące porozumienie.

Moduł III. Budowanie klarownych komunikatów i konstruktywna informacja zwrotna

- Jak interpretować badania Alberta Mehrabiana? (spójność komunikatu werbalnego i niewerbalnego).
- Zasady budowania czytelnych komunikatów.
- Kodowanie a dekodowanie – co zrobić, by nas rozumiano?
- Model kwadratu komunikacyjnego – model poczwórnej tuby i poczwórnego ucha F. Schulza von Thuna (model wielopoziomowej struktury wypowiedzi).
- W jaki sposób formułować pytania, by uzyskać poszukiwaną lub/oraz oczekiwaną informację?
- Fakt, opinia czy uczucie – jak zarządzać subiektywną interpretacją?
- Rozróżnianie faktów od opinii i interpretacji kluczem do budowania porozumienia.
- Wyrażanie emocji – czy w biznesie jest miejsce na mówienie o emocjach?
- Wyrażanie prośb i oczekiwań – jak zwiększyć prawdopodobieństwo ich spełnienia?
- Konstruktywne wyrażanie krytyki i niezadowolenia, feedback – 4 kroki prowadzące do zbudowania i/lub wzmocnienia relacji.

Podsumowanie warsztatu: przypomnienie kluczowych informacji i wniosków. Sesja pytań do eksperta i odpowiedzi. Opracowanie IPD przez Uczestników zajęć. Ewaluacja szkolenia.

Czas trwania warsztatu: 1 dzień.





Human Skills

We Make You Grow

ul. Widok 18/2,
00-023 Warszawa

Strona | 8

PROGRAM SZKOLENIA „KOMUNIKACJA EMPATYCZNA NVC – POROZUMIEWANIE SIĘ BEZ PRZEMOCY – JAK ZASTĄPIĆ JĘZYK SZAKAŁA JĘZYKIEM ŻYRAFY?” – OTWARTY KURS STACJONARNY

Stacjonarne szkolenie z porozumiewania się w zgodzie z modelem **NVC** odbywa się w naszym warszawskim centrum szkoleniowym zlokalizowanym w sercu stolicy przy ul. Widok. Szkolenie może również się odbyć w innym, wskazanym przez Klienta miejscu, np. w siedzibie firmy zgłaszającej zapotrzebowanie na szkolenie pracowników. Kursanci goszczący w naszej warszawskiej siedzibie mogą liczyć na gościnną i życzliwą atmosferę, komfortowe warunki do nauki oraz kompleksową opiekę ze strony wysoko wykwalifikowanej kadry. Uczestnikom warsztatu z **komunikacji NVC** organizowanego w naszej siedzibie gwarantujemy także poczęstunek w czasie przerwy śniadaniowej oraz w porze lunchu. Dwudaniowy obiad zostanie podany Kursantom w pobliskiej restauracji, a podczas porannej pauzy do dyspozycji Uczestników będzie bufet zlokalizowany w naszej placówce. Otwarty kurs z **komunikacji NVC** to jednodniowy intensywny kurs teoretyczno-praktyczny, który zgodnie z klasycznym harmonogramem trwa przez co najmniej 7 godzin zegarowych z przerwami. Ponieważ kursy z **komunikacji NVC** optymalizujemy, biorąc pod rozwagę faktyczne potrzeby grupy szkoleniowej, mogą zdarzyć się odstępstwa od planu kursu widocznego poniżej. Jeśli diagnoza potrzeb szkoleniowych wykaże taką konieczność, w programie mogą znaleźć się dodatkowe treści lub alternatywne ćwiczenia. Uczestnikom warsztatu zapewniamy ponadto wszelkie konieczne do realizacji kursu narzędzia, a także komplet starannie opracowanych materiałów szkoleniowych systematyzujących wiedzę na temat Porozumienia bez Przemocy. Każdy Kursant ma również prawo skorzystać nieodpłatnie z pomocy eksperta prowadzącego otwarte szkolenie **NVC** w ramach uzgodnionych z trenerem konsultacji online. E-mentoring jest dostępny dla Uczestników warsztatu przez miesiąc od dnia ukończenia szkolenia „**KOMUNIKACJA EMPATYCZNA NVC – POROZUMIEWANIE SIĘ BEZ PRZEMOCY...**”. Kurs składa się z 3 modułów, wstępu z diagnozą potrzeb oraz podsumowania, podczas którego zaplanowana jest ewaluacja kursu. Zainteresowane osoby mogą również pozyskać rekomendacje trenera w kontekście doboru kolejnych szkoleń i kursów z komunikacji lub dziedzin pokrewnych.

Grow!

Wszystkie treści i materiały zawarte w tej publikacji, stanowią własność Human Skills i są utworem w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. Nr 90, poz. 631). Żadna jej część nie może być rozpowszechniana lub kopiowana w jakikolwiek sposób (elektroniczny, mechaniczny lub inny) bez pisemnej zgody autora.

(22) 224 21 95-6

+48 603 906 655

biuro@humanskills.pl

www.humanskills.pl



Human Skills

We Make You Grow

ul. Widok 18/2,
00-023 Warszawa

Strona | 9

SZCZEGÓŁOWY PROGRAM STACJONARNEGO SZKOLENIA „KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA W PRACY”

Stacjonarne **szkolenie z porozumiewania się w zgodzie z modelem NVC** odbywa się w naszym warszawskim centrum szkoleniowym zlokalizowanym w sercu stolicy przy ul. Widok. Szkolenie może również się odbyć w innym, wskazanym przez Klienta miejscu, np. w siedzibie firmy zgłaszającej zapotrzebowanie na szkolenie pracowników. Kursanci goszczący w naszej warszawskiej siedzibie mogą liczyć na gościnną i życzliwą atmosferę, komfortowe warunki do nauki oraz kompleksową opiekę ze strony wysoko wykwalifikowanej kadry. Uczestnikom warsztatu z **komunikacji NVC** organizowanego w naszej siedzibie gwarantujemy także poczęstunek w czasie przerwy śniadaniowej oraz w porze lunchu. Dwudaniowy obiad zostanie podany Kursantom w pobliskiej restauracji, a podczas porannej pauzy do dyspozycji Uczestników będzie bufet zlokalizowany w naszej placówce. Otwarty kurs z **komunikacji NVC** to jednodniowy intensywny kurs teoretyczno-praktyczny, który zgodnie z klasycznym harmonogramem trwa przez co najmniej 7 godzin zegarowych z przerwami. Ponieważ kursy z **komunikacji NVC** optymalizujemy, biorąc pod rozwagę faktyczne potrzeby grupy szkoleniowej, mogą zdarzyć się odstępstwa od planu kursu widocznego poniżej. Jeśli diagnoza potrzeb szkoleniowych wykaże taką konieczność, w programie mogą znaleźć się dodatkowe treści lub alternatywne ćwiczenia. Uczestnikom warsztatu zapewniamy ponadto wszelkie konieczne do realizacji kursu narzędzia, a także komplet starannie opracowanych materiałów szkoleniowych systematyzujących wiedzę na temat Porozumienia bez Przemocy. Każdy Kursant ma również prawo skorzystać nieodpłatnie z pomocy eksperta prowadzącego otwarte szkolenie NVC w ramach uzgodnionych z trenerem konsultacji online. E-mentoring jest dostępny dla Uczestników warsztatu przez miesiąc od dnia ukończenia szkolenia „**KOMUNIKACJA EMPATYCZNA NVC – POROZUMIEWANIE SIĘ BEZ PRZEMOCY...**”. Kurs składa się z 3 modułów, wstępu z diagnozą potrzeb oraz podsumowania, podczas którego zaplanowana jest ewaluacja kursu. Zainteresowane osoby mogą również pozyskać rekomendacje trenera w kontekście doboru kolejnych szkoleń i kursów z komunikacji lub dziedzin pokrewnych.

Grow!

Wszystkie treści i materiały zawarte w tej publikacji, stanowią własność Human Skills i są utworem w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. Nr 90, poz. 631). Żadna jej część nie może być rozpowszechniana lub kopiowana w jakikolwiek sposób (elektroniczny, mechaniczny lub inny) bez pisemnej zgody autora.

(22) 224 21 95-6

+48 603 906 655

biuro@humanskills.pl

www.humanskills.pl



Kurs realizujemy w formule warsztatowej, zgodnie z założeniami modelu *Activity Based Learning* oraz regułami cyklu Kolba. Zajęcia poprzedzamy weryfikacją potrzeb szkoleniowych Uczestników, a jej wyniki mają decydujące znaczenie dla metodycznej i merytorycznej zawartości programu szkolenia przygotowanego dla danej grupy. Warsztat stacjonarny z **komunikacji NVC** kończy się ewaluacją, a w ramach jego podsumowania wszyscy Kursanci będą mieli okazję sformułować IPD (indywidualny plan działania) oparty o zdobytą w czasie szkolenia wiedzę i wykorzystujący nowo nabyte umiejętności z obszaru komunikacji. Kurs rozpoczynamy najczęściej około godziny 9:00 rano, a kończymy w godzinach popołudniowych. Dokładny rozkład przerw zostanie uzgodniony w czasie omawiania spraw organizacyjnych we wstępie do szkolenia.

Program, formę szkolenia oraz jego agendę godzinową każdorazowo dostosowujemy do potrzeb szkoleniowych Klienta.

Rozpoczęcie warsztatu: rozpoznanie potrzeb szkoleniowych Uczestników kursu, identyfikacja i omówienie celów szkolenia, sprawy organizacyjne.

Moduł I. Komunikacja interpersonalna Z ELEMENTAMI NVC – rola i kluczowe aspekty komunikacji

- Rola komunikacji w budowaniu relacji i współpracy w życiu zawodowym i poza nim.
- „Bariery” komunikacyjne – ich źródło i wyjaśnienie ich fundamentów.
- Elementy komunikacji niewerbalnej – ton głosu, postawa ciała i gesty, mimika i prawo spójności.
- Znaczenie kontaktu wzrokowego.
- Rola uścisku dłoni oraz alternatywne możliwości wykazania chęci budowania relacji.
- Przestrzeń osobistej komunikacji, czyli zasady proksemiki – jak ją czytać, jak interpretować i jak dzięki niej korygować rozmówcę?
- Spójność komunikatu werbalnego i niewerbalnego – jak właściwie interpretować badania Alberta Mehrabiana?
- Rola modelu DISC i typu osobowości w komunikacji – wstęp do tematyki (zapraszamy na szkolenie: [Komunikacja interpersonalna w biznesie – model DISC](#), które pozwala zgłębić ten temat!).

Grow!



Moduł II. Komunikacja interpersonalna Z ELEMENTAMI NVC – wprowadzenie do metody NONVIOLENT COMMUNICATION

- Szacunek do siebie oraz szacunek do innych jako podstawa budowania partnerskich relacji w biznesie.
- Znajomość i wyrażanie własnych potrzeb kluczem do budowania partnerstwa w biznesie.
- Identyfikacja kluczowych potrzeb własnych w relacjach biznesowych.
- Odkrycie strategii, dzięki którym zaspokajamy swoje potrzeby w relacjach w pracy – weryfikacja strategii konstruktywnych i niekonstruktywnych.
- Szakal i żyrafa w nas, czyli możliwe reakcje na sytuacje trudne i niekomfortowe.
- Wprowadzenie do koncepcji szakala i żyrafy.
- Pokazanie możliwych reakcji w trudnych sytuacjach zawodowych – uszy szakala i uszy żyrafy – na przykładzie z życia Uczestników kursu.
- Komunikaty blokujące porozumienie.

Moduł III. Komunikacja interpersonalna Z ELEMENTAMI NVC – budowanie jasnych komunikatów oraz konstruktywna informacja zwrotna

- Spójność komunikatu werbalnego i niewerbalnego – jak właściwie interpretować badania Alberta Mehrabiana?
- Zasady budowania jasnych i czytelnych komunikatów.
- Kodowanie a dekodowanie, czyli co zrobić, aby nas rozumiano?
- Model kwadratu komunikacyjnego – model poczwórnej tuby i poczwórnego ucha Friedemanna Schulza von Thuna (wielopoziomowa struktura wypowiedzi).
- Jak zadawać pytania, aby otrzymać poszukiwaną lub/ oraz oczekiwaną informację?
- Fakt, opinia czy uczucie, czyli jak zarządzać subiektywną interpretacją?
- Rozróżnianie faktów od opinii i interpretacji jako klucz do budowania porozumienia w pracy.
- Wyrażanie emocji – czy w biznesie jest miejsce na mówienie o emocjach?
- Wyrażanie próśb i oczekiwań w taki sposób, aby zwiększyć prawdopodobieństwo ich spełnienia.
- Feedback – konstruktywne wyrażanie krytyki i niezadowolenia – 4 kroki prowadzące do zbudowania i/lub wzmocnienia relacji w trudnych sytuacjach.

Zakończenie warsztatu: powtórzenie najważniejszych treści i wniosków. Sesja Q&A. Sformułowanie planu działania. Ewaluacja kursu.

Czas trwania kursu: 1 dzień.



Human Skills

We Make You Grow

ul. Widok 18/2,
00-023 Warszawa

Strona | 12

INFORMACJE ORGANIZACYJNE

Cena i terminy ([link](#))

Szkolenie online:

Cena zawiera:

- Materiały szkoleniowe w pdf.
- Certyfikat odbycia szkolenia.
- Możliwość odbycia e-mentoringu po odbyciu szkolenia (po ustaleniu z trenerem).

Jak się przygotować do uczestnictwa w szkoleniu otwartym online?

- Szkolenie odbywa się na platformie Clikmeeting lub Zoom. Nie musisz nic instalować. Udział w szkoleniu jest możliwy za pośrednictwem komputera, laptopa oraz telefonu komórkowego.
- Przed udziałem w szkoleniu otrzymasz link do pokoju online.
- Przed szkoleniem sprawdź czy działają Ci głośniki oraz czy masz aktywną kamerę (może się przydać).
- Przygotuj sobie notatnik oraz długopis.
- Logując się na szkolenie, skorzystaj z przeglądarki Google Chrome lub Firefox.
- Sprawdź jak się przygotować technicznie ([więcej informacji](#)).

Szkolenie otwarte stacjonarne:

Cena szkolenia otwartego stacjonarnego zawiera:

- Realizację szkolenia w kamienicy, w centrum Warszawy ([zobacz nasze biuro](#)) lub w wybranej sali szkoleniowej w Warszawie z dostosowaniem do potrzeb osób niepełnosprawnych.
- Przerwę kawową premium (kawa z ekspresu i nie tylko; wybór herbat; napoje; owoce; przekąski) oraz obiad w pobliskiej restauracji. Jeżeli jesteś na szczególnej diecie, zgłoś nam to proszę przed szkoleniem.
- Pakiet szkoleniowy (materiały szkoleniowe, teczka, notatnik, długopis).
- Certyfikat odbycia szkolenia.
- Możliwość odbycia e-mentoringu po odbyciu szkolenia (po ustaleniu z trenerem).

Jak się przygotować do uczestnictwa w szkoleniu stacjonarnym?

- Szkolenie odbywa się w godzinach 9:00-16:00 – zapraszamy Cię już około godziny 8:45.
- W trakcie szkolenia będą przerwy kawowe i jedna dłuższa obiadowa.

Wszystkie treści i materiały zawarte w tej publikacji, stanowią własność Human Skills i są utworem w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. Nr 90, poz. 631). Żadna jej część nie może być rozpowszechniana lub kopiowana w jakikolwiek sposób (elektroniczny, mechaniczny lub inny) bez pisemnej zgody autora.