

KOMUNIKACJA Z KLIENTEM – STYLE I BARIERY

**szkolenie online,
terminy do wyboru: 20 stycznia lub 10 marca 2026 r.**

Wykładowca

Językoznawca i ekspert w zakresie komunikacji oraz prostego języka. Jest członkiem Rady Języka Polskiego przy Polskiej Akademii Nauk i pracownikiem naukowym w obszarze komunikacji medialnej. Autor licznych publikacji dotyczących komunikacji społecznej, prostego języka, dostępności informacji i kultury języka. Prowadzi szkolenia dla instytucji publicznych i sektora biznesowego w zakresie komunikacji empatycznej, prostego języka oraz nowoczesnych strategii komunikacyjnych. Posiada szerokie doświadczenie we współpracy z administracją publiczną, w tym instytucjami rynku pracy.

Program

Opis szkolenia

Szkolenie skierowane jest do pracowników administracji publicznej i dotyczy współczesnych stylów komunikacji z klientem, barier komunikacyjnych oraz sposobów ich ograniczania w codziennej pracy urzędniczej. Program został opracowany na podstawie analizy potrzeb uczestników, doświadczenia trenerskiego oraz aktualnych wymagań prawnych i standardów komunikacyjnych. Zajęcia realizowane są w formule online z wykorzystaniem interaktywnych narzędzi.

Cele szkolenia

Cel ogólny

Przygotowanie uczestników do świadomego i skutecznego komunikowania się z klientem poprzez rozpoznawanie stylów komunikacyjnych, przełamywanie barier oraz stosowanie nowoczesnych, empatycznych i inkluzywnych form komunikacji w kontaktach stacjonarnych i zdalnych.

Cele szczegółowe:

- przeprowadzenie samooceny własnego stylu komunikacji, poziomu stresu oraz czynników ryzyka wypalenia zawodowego,
- rozpoznawanie stylów myślenia i działania oraz ich wpływu na relację z klientem,
- ocenianie stylu komunikacji klienta i dobór adekwatnych strategii kontaktu,
- identyfikowanie i ograniczanie barier komunikacyjnych, w tym stereotypów i automatyzmów,
- stosowanie komunikacji empatycznej, bez przemocy i inkluzywnej zgodnie z aktualnymi wymaganiami prawnymi,

- wzmacnianie świadomości własnych postaw i kształtowanie odpowiedzialnych zachowań w relacji urząd–klient.

Efekty uczenia się

Wiedza

Po szkoleniu uczestnik:

- zna własny styl komunikacji oraz czynniki wpływające na skuteczność kontaktu z klientem,
- rozróżnia style myślenia i działania oraz rozumie ich znaczenie w komunikacji,
- charakteryzuje style komunikacyjne klientów (pasywny, agresywny, asertywny, pasywno-agresywny, pośredni),
- rozumie mechanizmy powstawania barier komunikacyjnych i sposoby ich ograniczania,
- zna zasady komunikacji empatycznej, bez przemocy i inkluzywnej,
- orientuje się w aktualnych wymaganiach dotyczących dostępności i neutralności płci.

Umiejętności

Uczestnik:

- przeprowadza autodiagnozę stylu komunikacyjnego i poziomu stresu z wykorzystaniem narzędzi online,
- dostosowuje sposób komunikacji do stylu klienta, również w kontaktach zdalnych,
- rozpoznaje i ogranicza bariery komunikacyjne w pracy online i stacjonarnej,
- stosuje zasady komunikacji empatycznej i inkluzywnej w codziennej pracy,
- wykorzystuje narzędzia i techniki wspierające skuteczną, partnerską komunikację.

Kompetencje społeczne

Uczestnik:

- świadomie obserwuje własne zachowania komunikacyjne i ich wpływ na relację z klientem,
- krytycznie analizuje stereotypy i automatyzmy w kontaktach z klientami,
- kształtuje postawę otwartości, empatii i szacunku wobec różnorodnych klientów,
- podejmuje odpowiedzialne działania zgodne z zasadami równości i włączania.

Ramowy program szkolenia

Moduł I – Style i uwarunkowania komunikacji

1. Testy autodiagnostyczne
 - poziom stresu, wypalenia zawodowego, styl komunikacji
 - omówienie wyników w formie dyskusji
2. Style myślenia i działania a komunikacja z klientem
 - różnice w komunikacji i ich znaczenie w relacji z klientem
 - dostosowanie stylu komunikacji do sytuacji i kanału

Moduł II – Praktyczne aspekty i bariery komunikacyjne

1. Ocena stylu komunikacyjnego klienta

- style: pasywny, agresywny, asertywny, pasywno-agresywny, pośredni
- przykłady i dobre praktyki pracy w kontaktach online i stacjonarnych

2. Bariery w komunikacji

- automatyzmy i stereotypy: osądzanie, dawanie rozwiązań, unikanie troski
- świadomość własnej komunikacji i jej wpływ na klienta
- komunikacja z osobami o szczególnych potrzebach psychicznych i fizycznych
- strategie ograniczania stereotypów i automatyzmów w praktyce online

3. Nowoczesne podejścia do komunikacji

- komunikacja bez przemocy (NVC), empatyczna, inkluzywna
- wymagania Europejskiego Aktu o Dostępności (EAA)
- neutralność płci w procesie rekrutacyjnym
- ćwiczenia praktyczne i dyskusje

Metoda pracy

Wykład z prezentacją, dyskusja i analiza przypadków w interaktywnych ćwiczeniach grupowych.

Materiały szkoleniowe

Uczestnicy otrzymują komplet materiałów w formie elektronicznej, w tym prezentację, case study i odwołania do źródeł.

Sposób i forma zaliczenia

Warunkiem ukończenia szkolenia jest obecność i aktywny udział w ćwiczeniach praktycznych.

Wsparcie uczestników

Koordynator dostępny podczas szkolenia; po jego zakończeniu możliwy kontakt z wykładowcą i dodatkowe materiały.

Reklamacje

Obowiązuje procedura reklamacyjna zgodnie z regulaminem dostępnym na stronie www.ccku.pl

Informacje organizacyjne

Koszt udziału w szkoleniu: 500 zł/os. brutto

Cena obejmuje: udział w szkoleniu, materiały dydaktyczne i zaświadczenie o ukończeniu szkolenia w wersji elektronicznej.

CZAS TRWANIA: 5 godzin (9.00 – 14.00)

WYMAGANIA - łącze internetowe o wystarczającej przepustowości

SPRZĘTOWE: - komputer/laptop/smartfon umożliwiający komunikację online

- oprogramowanie do komunikacji online
- kamera internetowa (opcjonalnie)

Koordynator szkolenia: Jacek Kalisz (601 092 094), mejl: jk@ccku.pl