



your
success...

2026

Soft skills

Umiejętności interpersonalne

/LondonSAM Poland/

London SAM



LondonSAM

LondonSAM jest nowoczesną, międzynarodową firmą szkoleniową specjalizującą się w organizacji szkoleń dotyczących finansów, zarządzania i umiejętności personalnych. Siedziba LondonSAM Polska mieści się w centrum Krakowa w nowoczesnym kompleksie biurowym Fronton Office Center, co zapewnia naszym klientom wysoki standard świadczonych usług.

20 lat
działalności

ponad
100
klientów biznesowych
w Europie

centrum szkoleń
ACCA
od 2006r.

ponad
20 000
przeszkolonych
osób

współpraca
z 4 uniwersytetami

międzynarodowi
partnerzy
Insead, Kaplan,
ACCA, Big 4



Szkolenia z umiejętności osobistych_2026

Szkolenia z umiejętności osobistych organizowane przez LondonSAM Polska, zostały przygotowane w oparciu o analizę Assesment Centre środowisk korporacyjnych naszych partnerów biznesowych, jak i po zbadaniu zapotrzebowania rynku na narzędzia wspierające strategiczne potrzeby rozwojowe pracowników.

Lista szkoleń:

- Siła wpływu bez formalnej władzy
- Storytelling w biznesie
- Trudne rozmowy
- Asertywność
- Komunikacja Biznesowa
- ABC Lidera
- Obsługa klienta
- Rozwiązywanie problemów i podejmowanie decyzji
- Techniki Efektywnej Prezentacji z AI
- Efektywność zespołowa w pracy hybrydowej
- Krytyczne myślenie - kompetencja przyszłości
- Współpraca w różnorodnym środowisku
- Zarządzanie stresem

Rozwiązywanie problemów i podejmowanie decyzji

1. Umysł wobec problemu

- Jak działa nasz mózg: tryb skupienia vs. tryb rozproszony
- Błędy poznawcze w rozwiązywaniu problemów i jak ich unikać
- Myślenie reaktywne vs. myślenie zorientowane na problem

2. Diagnoza problemu i podejmowanie decyzji

- Od chaosu do klarowności: jak skutecznie definiować problem, aby go rozwiązać
- Pomocne narzędzia: pytania „co jeśli”, diagram Ishikawy („rybia ość”), metaplan
- Kluczowe pytania, które warto zadać przed wdrożeniem pomysłu
- Matryca decyzyjna – jak ułatwić podejmowanie decyzji sobie i zespołowi

3. Narzędzia kreatywnego rozwiązywania problemów

- Punkt widzenia zależy od tego, co dostrzegamy – jak zadawać pytania poszerzające perspektywę
- Dywergencyjne rozwiązywanie problemów w złożonych sytuacjach – technika Sześciu Kapeluszy Myślowych
- Metody generowania nowych rozwiązań – Systemic Onion, SCAMPER, technika metaplanu

Czas trwania: 1 dzień warsztatowy

Siła wpływu bez formalnej władzy

1. Wpływ bez stanowiska – fundamenty skutecznego oddziaływania

- Czym różni się wpływ od manipulacji
- Dwa tryby myślenia według Kahnemana – jak ludzie naprawdę podejmują decyzje
- Typowe błędy perswazyjne – kiedy racjonalne argumenty zawodzą i jak temu zapobiegać
- Model ELM w praktyce: kiedy stawiać na logikę, a kiedy na kontekst i relację

2. Język wpływu – jak mówić, by angażować zamiast forsować

- Perswazyjna argumentacja – jak mówić, by ludzie chcieli słuchać
- Taktyczna empatia (Chris Voss) – jak zwiększać gotowość do współpracy
- Storytelling biznesowy – jak nadawać sens decyzjom i budować zaufanie
- Pytania kalibrujące, czyli jak pobudzać ciekawość, a nie opór

3. Reguły wpływu Cialdiniego – wpływ społeczny bez kontroli

- Reguły wywierania wpływu – przykłady biznesowego wykorzystania
- Jak pracować z oporem zespołu lub interesariuszy, którzy są sceptyczni lub nastawieni negatywnie

4. Jak przekonywać bez pokonywania

- Algorytm trudnej rozmowy – jak angażować osoby, które nie widzą wartości lub korzyści
- Rola charyzmy jako kompetencji – energia, wizja, komunikacja
- Zastosowanie poznanych technik w realnych sytuacjach: wpływ, zmiana, opór, decyzje zespołowe – praca na rzeczywistych case studies

Czas trwania: 1 dzień warsztatowy

Storytelling w biznesie

1. What's your hook?

- Techniki angażujących otwarć: pytania, ciekawostki, metafory, historie
- Sposoby na mocne zakończenie wystąpienia
- Ćwiczenia praktyczne: przygotowanie i przećwiczenie własnych „haków” otwierających i zamykających prezentację, spotkanie lub wystąpienie

2. Pozwól, że Ci opowiem...

- Jak tworzyć treści angażujące i przekonujące różne grupy odbiorców – dopasowanie przekazu do odbiorcy
- Najważniejsze schematy narracyjne: „Podróż bohatera”, „Przed–Po–Bez
- Wykorzystanie metafor i analogii do upraszczania złożonych tematów
- Techniki wzmacniające perswazję: kontrast, dowody społeczne, emocje

3. Data storytelling – jak opowiadać historię za pomocą danych?

- Jak sprawić, by liczby stały się zrozumiałe i angażujące
- Wizualizacja danych w narracji: wybór kluczowych wskaźników i budowanie historii wokół nich
- Od surowych danych do znaczenia – jak nadawać sens liczbom
- Przykłady skutecznego data storytellingu w biznesie i komunikacji

4. Storytelling w praktyce

- Wdrożenie poznanych narzędzi w działaniu
- Symulacja spotkania ogłaszającego zmianę
- Prezentacja danych z wykorzystaniem zasad data storytellingu
- Elevator pitch – jak w 60 sekund zainteresować pomysłem, projektem lub produktem

Czas trwania: 1 dzień warsztatowy

Trudne rozmowy

1. Sztuka przekonywania

- Kierowanie uwagą rozmówcy
- Sztuka argumentacji
- Różnica między perswazją a manipulacją, obrona przed manipulacją
- Szantaż emocjonalny

2. Radzenie sobie z krytyką

- Asertywna reakcja na krytykę i opinię przełożonych/podwładnych
- Reakcja na krytykę wyrażoną wprost i "aluzyjną"
- Asertywne strategię w radzeniu sobie z oceną

3. Zarządzanie emocjami podczas trudnych rozmów

- Proces komunikacji w sytuacji trudnej
- Kiedy nie warto rozmawiać – badania J. Gottmana
- Narzędzia pomagające zarządzać emocjami rozmówcy

4. Trudne rozmowy w praktyce

- Procedura trudnej rozmowy
- Przekazywanie nieprzyjemnych wiadomości
- Radzenie sobie z ludźmi, którzy są na "Nie"

Czas trwania: 1 dzień warsztatowy

Asertywność

1. Asertywność i partnerstwo w kontakcie z klientem

- Dbanie o własne granice w sposób przyjazny dla rozmówcy
- Cele asertywności – naucz innych, jak mają Cię traktować
- Relacje oparte na partnerstwie
- Profesjonalna empatia i jej znaczenie w radzeniu sobie z różnymi klientami

2. Budowanie postawy asertywnej

- Świadomość praw osobistych i własnego kapitału
- Asertywny monolog wewnętrzny – praca z przekonaniem
- Praca z krytyką wewnętrzną – czyli jak samemu sobie nie wchodzić w drogę

3. Asertywność w miejscu pracy, czyli jak budować relacje oparte o win-win

- Asertywna odmowa
- Reakcja na krytykę i opinię: prowadzenie rozmów z niezadowolonym klientem
- Zarządzanie emocjami w kontakcie z klientem – świadomość swoich emocji
- Dochodzenie do kompromisu
- Przenoszenie skupienia rozmówców z obszaru problemu na obszar rozwiązań

Czas trwania: 1 dzień warsztatowy

Komunikacja biznesowa

1. Blokady w komunikacji

- Doświadczenie wpływu zakłóceń na komunikację i rozumienie rozmówcy
- Definiowanie kręgu wpływu – za co biorę odpowiedzialność w komunikacji
- Zrozumienie znaczenia efektywnej komunikacji na pracę zespołu

2. Model komunikacji von Thuna

- Koncepcja von Thuna – model 4 płaszczyzn
- Praktyczne zastosowanie modelu von Thuna dla diagnozy komunikacji
- Precyzyjne nadawanie komunikatów – ćwiczenia
- Właściwy odbiór przekazywanych informacji

3. Narzędzia komunikacyjne

- Zachowania niewerbalne ułatwiające i utrudniające rozmowę
- Poznanie i ćwiczenie technik aktywnego słuchania

4. Udzielanie informacji zwrotnych

- Jak udzielać informacji zwrotnych w bezpieczny sposób?
- Model wzmacniania pozytywnych zachowań
- Praktyka w udzielaniu informacji zwrotnych

5. Prowadzenie trudnych rozmów

- Wyjaśnianie nieporozumień w zespole
- Zarządzanie emocjami w czasie trudnych rozmów

6. Komunikacja w zespole

- Zaufanie w zespole podstawą dobrej współpracy – badania Google
- Role zespołowe – jak różnorodność wpływa na efektywność
- Wypracowanie klarownych zasad współpracy w zespole ETFów

Czas trwania: 2 dni warsztatowe

ABC Lidera

1. Wprowadzenie w temat leadershipu

- Źródła budowania autorytetu i spójności lidera
- Pułapki liderskie oraz w jaki sposób ich unikać
- Projekt Oxygene Googla – 10 cech dobrego lidera
- Audyt własnych kompetencji, ćwiczenia praktyczne, wyznaczanie obszarów do rozwoju

2. Skuteczna komunikacja jako podstawa pracy lidera

- Koncepcja von Thuna – model 4 płaszczyzn
- Sztuka zadawania pytań jako klucz do poprawnej komunikacji
- Techniki aktywnego słuchania

3. Planowanie i delegowanie zadań Planowanie zadań

- Zasady delegowania zadań – procedura delegowania Blokady w delegowaniu
- Egzekwowanie wykonania zadań

4. Udzielanie informacji zwrotnych

- Przekazywanie informacji zwrotnych – zasady i dobre praktyki
- Jak rozmawiać, kiedy efekty nie są zadowalające
- Empower feedback – jak wzmacniać, by pracownik poczuł się doceniony

5. Budowanie dojrzałych relacji z zespołem

Czas trwania: 2 dni warsztatowe

Profesjonalna obsługa klienta

1. Jak mówić, żeby ludzie nas słuchali?

- Zakłócenia w komunikacji i ich następstwa
- Model komunikacyjny Shultza von Thuna – sposób na zrozumienie treści ukrytych w komunikatach rozmówcy oraz zwiększenia skuteczności naszych komunikatów
- Komunikacja z różnymi typami osobowości
- Sztuka zadawania pytań – proaktywność w relacji z klientem, indywidualne podejście a standardowe procedury

2. Asertywność w relacjach z klientami

- Dbanie o własne granice w sposób przyjazny dla rozmówcy
- Asertywna odmowa – jak zachować asertywność w kontakcie z klientami, komunikowanie negatywnych informacji
- Jak nie dać się wciągnąć w niekonstruktywny konflikt – technika ju-jitsu

3. Rozwiązywanie trudności w relacjach z klientami

- Wypracowanie schematów reagowania w trudnych sytuacjach komunikacyjnych, umiejętność podejmowania decyzji
- Profesjonalna empatia i jej znaczenie w radzeniu sobie z różnymi klientami
- Dochodzenie do kompromisu, przenoszenie skupienia rozmówców z obszaru problemu na obszar rozwiązań, poszukiwanie nieoczywistych pomysłów, myślenie krytyczne

Czas trwania: 1 dzień warsztatowy

Techniki efektywnej prezentacji z AI

1. Techniki prezentacji i autoprezentacji

- Autoprezentacja i pierwsze wrażenie
- Jak przygotować świetne wystąpienie publiczne
- Techniki angażujące uwagę słuchacza
- Budowanie pewności siebie, radzenie sobie ze stresem i treścią
- Zakłócenia podczas prezentacji
- Wystąpienia publiczne w praktyce

2. Techniki efektywnej prezentacji dla Liderów/Menadżerów

- Jak przygotować świetne wystąpienie publiczne
- Techniki angażujące uwagę słuchacza
- Prowadzenie spotkań z elementami prezentacji
- Prezentacje zdalne
- Zakłócenia podczas prezentacji
- Wystąpienia publiczne w praktyce

Czas trwania: 2 dni warsztatowe

Efektywność zespołowa w pracy hybrydowej

1. Psychologia efektywności

- Co dzieje się z nami w sytuacji dużej ilości zadań i presji czasu?
- Jak mózg może sabotować naszą efektywność (m.in. prokrastynacja, rozpraszacze, multitasking)?
- Narzędziownik efektywności.

2. Planowanie i priorytetyzacja

- jakie znaczenie dla mózgu ma planowanie?
- Jak tworzyć realistyczne plany i ustalać priorytety w praktyce.

3. Efektywność we współpracy zdalnej

- Jak 8 filarów delegowania i koncepcja Zarządzania Zorientowanego na Rezultaty (ROM) może pomóc nam efektywnie pracować i osiągać zamierzone rezultaty, zwłaszcza w pracy zdalnej.

4. Zarządzanie energią

- Gdy zarządzanie sobą w czasie to za mało, czyli dbanie o własne zasoby energetyczne i „ostrzenie piły”, jako podstawa efektywnego działania.

Czas trwania: 1 dzień warsztatowy

Krytyczne myślenie – kompetencja przyszłości

1. Psychologia myślenia a myślenie krytyczne

- Czy z natury myślimy logicznie?
- Jak działa proces formułowania osądów i podejmowania decyzji i czemu potrzebujemy uczyć się myśleć krytycznie?

2. Błędy i pułapki myślenia

- Najczęstsze pułapki, w jakie wpadamy formułując osądy i podejmując decyzje – jak sobie z nimi konstruktywnie radzić?

3. Podejmowanie decyzji

- Jak za pomocą narzędzia T-A-S podejmować lepsze jakościowo decyzje w biznesie i życiu prywatnym?

4. Pułapki w argumentacji i manipulacja

- Ćwiczenie umiejętności wyłapywania i adresowania błędów oraz prób manipulacji w argumentacji i dyskusji.

5. Pytania krytyczne

- Jak za pomocą odpowiednich pytań weryfikować poglądy – swoje i innych?

Czas trwania: 1 dzień warsztatowy

Współpraca w różnorodnym środowisku

1. „Kłopot z kulturą” czyli prawo jazdy na różnice kulturowe.
 - Psychologia kontaktów międzykulturowych.
 - O czym (nie) mówimy, gdy mówimy o kulturze i różnicach kulturowych?
 - Jak konstruktywnie korzystać z psychologii międzykulturowej w codziennej pracy?
2. Jak możemy różnić się w biznesie?
 - Kluczowe obszary różnic (tzw. wymiary kulturowe) w biznesie, logika stojąca za różnymi podejściami, mapowanie siebie i kultur z którymi współpracujemy.
3. Efektywna komunikacja międzykulturowa
 - Jak lepiej rozumieć komunikację pośrednią?
 - Jak komunikować informacje zwrotne, zależnie od preferencji (kulturowych) odbiorcy?
 - Czy i jak rozmawiać o różnicach kulturowych w pracy? (model R.E.D.)
4. Q&A i case study uczestników

Czas trwania: 1 dzień warsztatowy

Zarządzanie stresem

1. Co to jest stres?

- Stres jako naturalna reakcja ciała
- Reakcje organizmu na stres, skutki długotrwałego stresu
- Fakty i mity na temat stresu

2. Poznaj swój stres

- Co mnie stresuje? – Jak sam siebie stresuję?
- Rozpoznanie własnych mechanizmów stresu.
- Błędy myślowe, negatywny monolog wewnętrzny
- Test sposobów radzenia sobie ze stresem CISS

3. Techniki radzenia sobie ze stresem

- Praca z myślami – technika przeformułowywania myśli, soczewki poznawcze
- Praca z ciałem – techniki oddechowe, trening Jacobsona
- Sztuka uważności
- Techniki wizualizacyjne: Bezpieczna przestrzeń
- Codzienne sposoby na radzenie sobie ze stresem

Czas trwania: 1 dzień warsztatowy

Zarządzanie energią

1. Czym jest zarządzanie energią – w oparciu o badania Tony’ego Schwartza
2. Kryzysy energetyczne – jak sobie z nimi radzić? Czy ty zmierzasz w stronę kryzysu energetycznego?
3. Jak regenerować energię mentalną – jak radzić sobie ze spadkami koncentracji, odkładaniem zadań, rozproszeniem
4. Energia emocjonalna – jak radzić sobie z trudnymi emocjami w pracy, jak regulować emocje
5. Jak skutecznie radzić sobie ze stresem?
6. Wprowadzanie nawyków – sprytne sposoby na regenerowanie energii na co dzień

Czas trwania: 4 godziny warsztatowe