



B&K - Doradztwo i  
Szkolenia dla  
biznesu sp. z o.o.

★★★★★ 4,6 / 5  
1 175 ocen

## Komunikacja w relacjach, czyli budowanie swojej pozycji w stosunkach z klientem wewnętrznym i zewnętrznym MODUŁ III – KONFLIKT

Numer usługi 2025/08/12/13089/2934976

📍 Jelenia Góra / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 8 h

📅 23.06.2026 do 23.06.2026

947,10 PLN brutto

770,00 PLN netto

118,39 PLN brutto/h

96,25 PLN netto/h

## Informacje podstawowe

### Kategoria

Zdrowie i medycyna / Psychologia i rozwój osobisty

### Grupa docelowa usługi

Szkolenie zostało zaprojektowane w taki sposób, aby było efektywne zarówno dla kadry zarządzającej i pracowników i wszystkich osób zainteresowanych usprawnieniem komunikacji poprzez przezwyciężenie indywidualnych problemów i barier w komunikowaniu się w relacjach zawodowych.

Szkolenie przeznaczone jest dla wszystkich osób, które chcą doskonalić swoje umiejętności z zakresu kompetencji menedżerskich. Ze szkolenia skorzystają zarówno osoby stawiające pierwsze kroki w kierowaniu zespołem, jak również bardziej doświadczeni menedżerowie.

Pracownicy Działów Eksploatacji i Zajezdni – Kadry Kierowniczej, Dyspozytorów, Brygadzystów, Specjalistów, w celu wzmocnienia kompetencji w zakresie komunikacji w relacjach ze współpracownikami, przełożonymi i podwładnymi w zmiennym i wymagającym otoczeniu rynkowym.

### Minimalna liczba uczestników

7

### Maksymalna liczba uczestników

10

### Data zakończenia rekrutacji

15-06-2026

### Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

### Liczba godzin usługi

8

### Podstawa uzyskania wpisu do BUR

Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

# Cel

## Cel edukacyjny

Uczestnicy będą przygotowani do efektywnej komunikacji w miejscu pracy co poprawi współpracę, relacje i skuteczność zadaniową na wielu poziomach. Podniesie efektywność wpływania na współpracowników, podwładnych i pozwoli na bardziej płynny i profesjonalny przepływ informacji.

Rozwój umiejętności w zakresie: Kształtowania otwartości na zmiany i modyfikację zachowań, Umiejętności współpracy ze zwierzchnikami, współpracownikami, podwładnymi i klientami, Podejścia zadaniowego w kontaktach zawodowych

## Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

| Efekty uczenia się                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Kryteria weryfikacji                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Metoda walidacji        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| <p><b>UMIEJĘTNOŚCI:</b><br/>Potrafi prowadzić skuteczne rozmowy w sytuacji konfliktu</p> <p><b>WIEDZA:</b><br/>Zna i rozumie role emocji i uprzedzeń w tworzeniu barier komunikacyjnych</p> <p><b>UMIEJĘTNOŚCI:</b><br/>Skutecznie przekazuje informacje i panuje nad emocjami</p> <p><b>WIEDZA:</b><br/>Zna skuteczne techniki udzielania informacji zwrotnej</p> <p><b>UMIEJĘTNOŚCI:</b><br/>Uczestnik rozumie potrzeby rozmówcy wykazuje w stosunku do niego empatię i postawę otwartości</p> | <p>Jest skuteczny w diagnozowaniu źródeł konfliktów. W komunikacji skupia się na faktach, parafrazuje, zadaje pytania, podsumowuje, proponuje rozwiązania, daje rozmówcy wybór.</p> <p>Wymienia emocje i omawia ich wpływ na proces komunikacji<br/>formułuje komunikaty jasno, czytelnie, używa prostego i zrozumiałego języka, zachowuje spokój i opanowanie w sytuacjach stresowych</p> <p>Wymienia i charakteryzuje różne techniki udzielania informacji zwrotnej i stosuje je w adekwatnych sytuacjach.<br/>parafrazuje wypowiedzi rozmówcy i potwierdza rozumienie, reaguje z szacunkiem i otwartością na różne punkty widzenia, wykazuje się empatią w stosunku do rozmówcy</p> | <p>Test teoretyczny</p> |

# Kwalifikacje

## Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

### Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?

TAK

Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

# Program

Program szkolenia obejmuje 8 godzin lekcyjnych (godzina lekcyjna ma wymiar 45 minut zegarowych) .

## MODUŁ III – KONFLIKT

1. Źródła i przyczyny konfliktów
2. Diagnozowanie konfliktów
3. Komunikacja i emocje w sytuacji konfliktu, napięcia i stresu
4. Diagnoza indywidualnych predyspozycji – poszukiwanie obszarów rozwojowych, planowanie działań

Głównym zadaniem jest umożliwienie poznania zasad i dostarczenie niezbędnych narzędzi do budowania poprawnych relacji interpersonalnych w pracy zawodowej.

### Korzyści dla uczestników, Cele szczegółowe:

- Uświadomienie jak ważne w osiąganiu efektów jest tworzenie bezpiecznego emocjonalnie środowiska pracy.
- Poznanie czynników od których naprawdę zależy efektywność współpracy ukierunkowanej na realizację zadań i na dobre relacje interpersonalne.
- Nabycie umiejętności dostrzegania trudności, jakie niesie ze sobą komunikowanie nawet prostych treści i ćwiczenie skutecznych zachowań podczas rozmów z podwładnymi i współpracownikami
- Uświadomienie uczestnikom szkolenia różnych rodzajów przeszkód i zakłóceń występujących w procesie komunikacji.
- Rozwijanie umiejętności dokonywania analizy i rozpoznawania przyczyn zakłóceń na podstawie własnych doświadczeń.
- Uczenie się przezwyciężania barier komunikacyjnych i budowania przyjaznej atmosfery sprzyjającej osiągnięciu rezultatów.
- Poznanie technik i nabycie umiejętności radzenia sobie z manipulacjami
- Radzenie sobie z konfliktami
- Skuteczne wdrażanie zmian

Usługa realizowana w sali szkoleniowej, przygotowanie dla uczestników, każdy uczestnik siedzi przy stole, układ stołów w literę U, aby był utrzymany kontakt z trenerem i miał on możliwość dojścia do każdej osoby i utrzymania uwagi grupy, sala wyposażona w rzutnik, ekran, flipchart i klimatyzację.

Na zakończenie zostanie przeprowadzona walidacja, w oparciu o test teoretyczny, trwający 15 minut

# Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 2

| Przedmiot / temat zajęć                                                                                                                                        | Prowadzący                   | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| <div>1 z 2</div> <div>Komunikacja w relacjach, czyli budowanie swojej pozycji w stosunkach z klientem wewnętrznym i zewnętrznym<br/>MODUŁ III – KONFLIKT</div> | ELŻBIETA DŁUGOSZ-TRUSZKOWSKA | 23-06-2026            | 07:30               | 14:45               | 07:15         |
| <div>2 z 2</div> <div>WALIDACJA</div>                                                                                                                          | -                            | 23-06-2026            | 14:45               | 15:00               | 00:15         |

# Cennik

## Cennik

| Rodzaj ceny                               | Cena       |
|-------------------------------------------|------------|
| Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto | 947,10 PLN |
| Koszt przypadający na 1 uczestnika netto  | 770,00 PLN |
| Koszt osobogodziny brutto                 | 118,39 PLN |
| Koszt osobogodziny netto                  | 96,25 PLN  |

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### ELŻBIETA DŁUGOSZ-TRUSZKOWSKA

Doświadczony trener, coach i doradca. Posiada wieloletnie doświadczenie we wspieraniu rozwoju kadry menedżerskiej i organizacji w sytuacji zmiany. Autorka i realizatorka programów rozwojowych, coachingowych i rekrutacyjnych. Absolwentka Wydziału Zarządzania Akademii Górniczo-Hutniczej w Krakowie, Studiów Podyplomowych z zakresu Zarządzania Personelem na AGH i Studiów Podyplomowych „Psychologia kryzysu i interwencja kryzysowa” na Wydziale Zarządzania i Komunikacji Społecznej Uniwersytetu Jagiellońskiego w Krakowie. Posiada Międzynarodowy Certyfikat Trenerski w Zakresie Uczenia i Rozwoju „International Certificate in Training, Learning and Development” nadany przez Thames Valley University w Londynie.

Wykładowca na studiach podyplomowych z zakresu Zarządzania Przedsiębiorstwem na Wydziale Zarządzania AGH oraz w Szkole Głównej Handlowej w Warszawie. Autorka licznych publikacji z dziedziny zarządzania personelem.

Specjalizuje się w szkoleniach z zakresu rozwoju kompetencji trenerskich i zarządczych związanych z wykorzystywaniem wiedzy o dynamice funkcjonowania grup w zarządzaniu zespołem i organizacją. Realizuje programy coachingowe i szkolenia dla kadry menedżerskiej wyższego, średniego i niższego szczebla. Autorka sukcesu całej rzeszy swoich podopiecznych piastujących aktualnie wysokie stanowiska menedżerskie w organizacjach biznesowych, funkcjonujących w zróżnicowanym środowisku i w różnych branżach.

Realizuje projekty doradcze z zakresu badania potencjału pracowników takie

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

*W czasie zajęć wykorzystywane są autorskie materiały dydaktyczne przygotowane przez wykładowcę. Materiał merytoryczny oparty będzie o przykłady i ćwiczenia, dzięki którym uczestnicy szkolenia będą mogli w praktyczny sposób poznać zastosowanie obecnie obowiązujących przepisów a także podzielić się między sobą doświadczeniem w zakresie omawianej problematyki.*

Materiały dydaktyczne:

- Prezentacja ze szkolenia w wersji elektronicznej
- Materiały szkoleniowe i handouty do ćwiczeń

Metody stosowane podczas szkolenia:

- Prezentacja - interaktywny mini wykład
- Dyskusja moderowana
- Burza mózgów
- Ćwiczenia w grupach
- Ćwiczenia indywidualne

Na zakończenie uczestnik po analizie zadań i podsumowaniu zakres materiału, otrzymuje zaświadczenie o ukończeniu kursu wydanego na podstawie par. 22 ust. 3 Rozporządzenia Ministra Edukacji Narodowej z dnia 19 marca 2019 roku w sprawie kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych (Dz.U. poz. 652).

## Informacje dodatkowe

**Metody pracy i materiały szkoleniowe:** Proces kształcenia na kursie realizowany jest w formie zajęć wykładowo-seminaryjnych z elementami ćwiczeń praktycznych w formie – studia przypadków, angażowaniem słuchaczy do wymiany doświadczeń, spostrzeżeń i wniosków). Stosowane są metody i techniki nauczania skoncentrowane na praktycznych aspektach rozwiązywania problemów.

### HARMONOGRAM ZAJĘĆ:

07:30 – 09:00

09:00 - 09:45 PRZERWA

09:45 – 11:30

11:30 – 12:00 PRZERWA

12:00 – 13:30

13:30 – 13:45 PRZERWA

13:45 – 15:00

## Adres

ul. Wolności 145  
58-500 Jelenia Góra  
woj. dolnośląskie

## Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

## Kontakt



**Grażyna Boryń**

**E-mail** [biuro@bkszkolenia.pl](mailto:biuro@bkszkolenia.pl)

**Telefon** (+48) 577 127 550