



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

★★★★★ 4,6 / 5
1 231 ocen

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

Numer usługi 2025/11/13/13089/3144801

📍 Jelenia Góra / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 8 h

📅 21.09.2026 do 21.09.2026

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

12

Data zakończenia rekrutacji

01-01-2026

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

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. Diagnostyka 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
1 z 2 Komunikacja w relacjach, czyli budowanie swojej pozycji w stosunkach z klientem wewnętrznym i zewnętrznym MODUŁ III – KONFLIKT	ELŻBIETA DŁUGOSZ-TRUSZKOWSKA	21-09-2026	07:30	14:45	07:15
2 z 2 walidacja	-	21-09-2026	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

Telefon (+48) 577 127 550