



Europejska Agencja  
Rozwoju Mirosław  
Kopik

★★★★★ 5,0 / 5

3 759 ocen

## KOMUNIKACJA W WARUNKACH TRUDNYCH - szkolenie

Numer usługi 2026/01/22/27209/3276782

📍 Skarżysko-Kamienna / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 10 h

📅 12.03.2026 do 12.03.2026

2 180,00 PLN brutto

2 180,00 PLN netto

218,00 PLN brutto/h

218,00 PLN netto/h

## Informacje podstawowe

|                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kategoria                       | Biznes / Marketing                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Grupa docelowa usługi           | Właściciele firm, menadżerowie, kierownicy działów handlowych, liderzy, handlowcy, przedstawiciele handlowi, sprzedawcy, kadra zarządzająca handlem, pracownicy działu obsługi klienta, technicy, doradcy, marketerzy, specjaliści ds. logistyki, handlu, obsługi klienta, księgowości, rozliczeń, finansów, produkcji, zakupów, rozwoju, obsługi biura, obsługi informatycznej, menadżerowie produktów i projektów; właściciele i pracownicy instytucji ochrony zdrowia, osoby prowadzące działalność z zakresu opieki zdrowotnej, organizujące i zarządzające ochroną zdrowia, promujące zdrowie, pracownicy urzędów gminnych, miejskich i wiejskich, właściciele i pracownicy ośrodków sportu i rekreacji, ośrodków kultury, sztuki, pracownicy instytucji oświatowych, pracownicy jednostek samorządu terytorialnego oraz inne osoby zainteresowane zdobyciem nowych kompetencji. |
| Minimalna liczba uczestników    | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Maksymalna liczba uczestników   | 24                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Data zakończenia rekrutacji     | 11-03-2026                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Forma prowadzenia usługi        | stacjonarna                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Liczba godzin usługi            | 10                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Podstawa uzyskania wpisu do BUR | Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

# Cel

## Cel edukacyjny

Usługa przygotowuje do: wykorzystywania technik i mechanizmów wywierania wpływu w warunkach trudnych komunikacyjnie, poznania sprawdzonych technik pozwalających skutecznie wywierać wpływ, wdrożenia technik, cech i postaw kluczowych dla osiągnięcia skuteczności w procesie prowadzenia rozmów w trudnych warunkach, wykorzystania technik utrzymywania odpowiedniego stanu umysłu i równowagi emocjonalnej, zrozumienia mechanizmów kierujących zachowaniami w zależności od sytuacji, zarządzanie emocjami.

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

| Efekty uczenia się                                                                                      | Kryteria weryfikacji                                                                                             | Metoda walidacji |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| Posługuje się wiedzą dotyczącą wykorzystywania technik i mechanizmów komunikacji w sytuacjach trudnych. | Opisuje rolę komunikacji w sytuacjach trudnych z wykorzystaniem modelu PRISM Brain Mapping.                      | Test teoretyczny |
|                                                                                                         | Opisuje reguły efektywnej komunikacji w trudnych warunkach.                                                      | Test teoretyczny |
|                                                                                                         | Charakteryzuje tzw. taktyczną empatię, używanie technik aktywnego słuchania.                                     | Test teoretyczny |
|                                                                                                         | Omawia techniki zarządzania stresem i reagowania na negatywne emocje innych.                                     | Test teoretyczny |
| Wykorzystuje techniki radzenia sobie z zastrzeżeniami, krytyką i obiekcjami.                            | Wykorzystuje model koła wpływu.                                                                                  | Test teoretyczny |
|                                                                                                         | Opisuje techniki parafrazy, klaryfikacji, odzwierciedlenia, technikę „przejścia na stronę klienta”.              | Test teoretyczny |
|                                                                                                         | Charakteryzuje model odporności emocjonalnej i regulacji emocji w sytuacjach stresowych.                         | Test teoretyczny |
|                                                                                                         | Opisuje, jak prowadzić rozmowę, aby zwiększyć swoje szanse oddziaływania na klienta i dochodzić do porozumienia. | Test teoretyczny |
| Dąży do osiągnięcia porozumienia z innymi.                                                              | Opisuje reguły wpływu w komunikacji.                                                                             | Test teoretyczny |
|                                                                                                         | Określa reguły efektywnej komunikacji w trudnych warunkach.                                                      | 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

Szkolenie adresowane jest do osób chcących pogłębić swoje umiejętności komunikacyjne, aby lepiej wykorzystywać techniki i mechanizmy wywierania wpływu w warunkach trudnych komunikacyjnie; poznać reguły efektywnej komunikacji, model PRISM oraz profile zachowań behawioralnych; osiągać skuteczność w procesie prowadzenia rozmów w trudnych warunkach, wykorzystywać technik utrzymywania odpowiedniego stanu umysłu i równowagi emocjonalnej, rozumieć mechanizmy kierujące ludzkimi zachowaniami w zależności od sytuacji; poznać i opanować skuteczne i asertywne zachowania w kontakcie z „trudnym” klientem; stosować techniki zarządzania emocjami oraz odwoływania się do emocji w komunikacji oraz techniki radzenia sobie z obiekcjami i zastrzeżeniami.

Usługa jest realizowana w godzinach dydaktycznych, przerwy w usłudze są wliczone w czas usługi.

Szkolenie prowadzone jest w grupie od 6 do 24 osób, a warunki organizacyjne są zawsze dostosowywane do liczby osób na szkoleniu. Podczas szkolenia odbywa się zarówno praca zbiorowa (np. mini-wykład), praca indywidualna (np. ćwiczenia indywidualne), jak i praca w grupach (od 2 do 6 osób) zależność od potrzeb.

Na szkoleniu część teoretyczna zajmuje około 20-25% czasu szkolenia, część praktyczna to 75-80% czasu szkolenia. W przypadku szkolenia realizowanego podczas 10 godzin dydaktycznych, około 2 godzin dydaktycznych to część teoretyczna, pozostały czas to zajęcia praktyczne.

W trakcie usługi rozwojowej prowadzona jest weryfikacja postępów z wykorzystaniem testów, quizów czy dyskusji. Zadania zawsze są omawiane i podsumowywane albo indywidualnie, albo grupowo.

Walidacja jest prowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria weryfikacji. Zapewniona jest rozdzielnosc procesów kształcenia i walidacji. Metoda walidacji to test porównawczy (pre i post test).

### ***Przywitanie, kontrakt z uczestnikami. Pre-test.***

**Moduł 1. Umiejętności komunikacyjne w trudnych sytuacjach** – komunikacja jako kluczowy element naszej efektywności. Kompetencje i metakompetencje w komunikacji. Reguły efektywnej komunikacji – koło wpływu: Cel, Diagnoza, Dostrojenie, Wpływ, Nastawienie. Model PRISM – charakterystyka poszczególnych profili zachowań behawioralnych. Komunikowanie werbalne i niewerbalne. Dostrajanie komunikatów w zależności od profili zachowań behawioralnych w modelu PRISM Brain Mapping.

**Metody pracy:** Prezentacja. Wykład. Ćwiczenia indywidualne. Wykorzystanie narzędzi z tzw. psychologii procesu. Test zachowań behawioralnych.

**Moduł 2. Asertywność w obsłudze klienta.** Asertywność a agresja i uległość wobec klienta. Terytorium psychologiczne – jak bronić własnych granic, a jednocześnie zadbać o drugą stronę. Asertywna odmowa i technika „zdartej płyty”. Sposoby radzenia sobie z krytyką. Strategiczne błędy w słuchaniu, które utrudniają lub uniemożliwiają nawiązanie kontaktu z drugim człowiekiem. Perswazja słowa, głosu i mowy ciała. Sygnały dominacji i podporządkowania oraz sygnały pozytywnego i negatywnego nastawienia odbiorcy do nadawcy.

**Metody pracy:** Prezentacja. Wykład. Ćwiczenia indywidualne. Analiza przygotowanych nagrań audio i video - wpływ poprzez komunikację werbalną i pozawerbalną.

**Moduł 3. Techniki radzenia sobie z zastrzeżeniami, krytycznymi uwagami i obiekcjami klientów.** Technika „przejścia na stronę klienta”. Jak zaprezentować klientowi propozycję rozwiązania problemu? Schemat działania ludzi w stresie – najważniejsze zasady. Funkcjonowanie psychiki w sytuacji konfliktowej – najczęściej występujące zjawiska. Argumentacja w reakcji na zastrzeżenia. Zdenerwowanie i frustracja klienta – jak im nie ulegać? Jak radzić sobie z gniewem innych w obsłudze klienta? Rozładowywanie napięcia w sytuacjach stresowych. Techniki przekazywania niezadowolających informacji. Co robić, gdy klienci nas obrażają?

**Metody pracy:** Analiza przygotowanych nagrań audio - wpływ poprzez komunikację werbalną i pozawerbalną. Prezentacja. Wykład. Ćwiczenia indywidualne i w grupach. Case study.

**Moduł 4. Emocje w sytuacjach trudnych.** Zarządzanie emocjami. Logika a emocje: jak emocje wpływają na komunikację i postrzeganie rzeczywistości? Techniki budowania jasności umysłu – co robić, gdy emocje przysłaniają nam rozwiązania i utrudniają porozumienie. Techniki pracy z ciałem, słowa kluczowe, praca z nastawieniami. Odporność psychiczna w sytuacjach trudnych – praktyczne techniki wizualizacyjne i strategie radzenia sobie ze stresem. Wzmacnianie emocjonalnej elastyczności: jak zachować spokój i skuteczność w trudnych sytuacjach. Techniki regulacji układu nerwowego.

**Metody pracy:** Prezentacja. Wykład. Ćwiczenia indywidualne.

**Podsumowanie szkolenia.**

**Post test. Zakończenie szkolenia.**

## Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 10

| Przedmiot / temat zajęć                                        | Prowadzący    | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|----------------------------------------------------------------|---------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 1 z 10<br>Przywitanie<br>kontrakt z uczestnikami.<br>Pre-test. | -             | 12-03-2026            | 09:00               | 09:15               | 00:15         |
| 2 z 10<br>Moduł 1.                                             | Dorota Jaslan | 12-03-2026            | 09:15               | 10:45               | 01:30         |
| 3 z 10<br>Przerwa kawowa                                       | Dorota Jaslan | 12-03-2026            | 10:45               | 11:00               | 00:15         |
| 4 z 10<br>Moduł 2.                                             | Dorota Jaslan | 12-03-2026            | 11:00               | 12:30               | 01:30         |
| 5 z 10<br>Przerwa kawowa                                       | Dorota Jaslan | 12-03-2026            | 12:30               | 12:45               | 00:15         |
| 6 z 10<br>Moduł 3.                                             | Dorota Jaslan | 12-03-2026            | 12:45               | 14:15               | 01:30         |
| 7 z 10<br>Przerwa obiadowa                                     | Dorota Jaslan | 12-03-2026            | 14:15               | 14:45               | 00:30         |
| 8 z 10<br>Moduł 4.                                             | Dorota Jaslan | 12-03-2026            | 14:45               | 16:10               | 01:25         |

| Przedmiot / temat zajęć                      | Prowadzący    | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|----------------------------------------------|---------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 9 z 10<br>Podsumowanie szkolenia.            | Dorota Jaslan | 12-03-2026            | 16:10               | 16:20               | 00:10         |
| 10 z 10<br>Post test. Zakończenie szkolenia. | -             | 12-03-2026            | 16:20               | 16:30               | 00:10         |

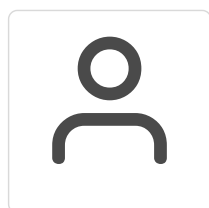
## Cennik

### Cennik

| Rodzaj ceny                               | Cena         |
|-------------------------------------------|--------------|
| Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto | 2 180,00 PLN |
| Koszt przypadający na 1 uczestnika netto  | 2 180,00 PLN |
| Koszt osobogodziny brutto                 | 218,00 PLN   |
| Koszt osobogodziny netto                  | 218,00 PLN   |

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Dorota Jaslan

Trener biznesu, coach (executive coach), psychoterapeutka. Skuteczna komunikacja, wywieranie wpływu, zarządzanie, budowanie odporności psychicznej, zarządzanie energią- 4 obszary, negocjacje i komunikacja w warunkach szczególnie trudnych.

W 2000 roku uzyskała Certyfikat Trenera Biznesu TMT Group, w 2011 mentora – Successful Gender Sensitive Business Support, wydany przez Women's Business Development Agency UK, od 2015 roku posiada Certyfikat Coacha PRISM Brain Mapping. Od 2013 należy do Polskiego Towarzystwa Psychologii Procesu. Posiada uprawnienia psychoterapeuty oraz rekomendacje Polskiego Towarzystwa Psychologii Procesu (PTPP) do prowadzenia terapii i pracy z grupami pod stałą superwizją nauczyciela psychologii zorientowanej na proces. W swojej pracy łączy wiedzę psychologiczną, psychoterapeutyczną oraz biznesową zdobytą w ciągu 20 lata praktyki zawodowej oraz licznych szkoleń u najlepszych mentorów w kraju i za granicą. Autorka opracowań merytorycznych do e-learnigu, filmów/platform szkoleniowych. W 2020 roku uzyskała międzynarodowy certyfikat coacha sukcesji. Rozpoczęła prace nad przygotowaniem rozprawy doktorskiej w Collegium Medicum Uniwersytetu Jagiellońskiego związaną z tematem wypalenia zawodowego.

Wyższe. Absolwentka pedagogiki na Uniwersytecie Jagiellońskim i zarządzania na Uniwersytecie Ekonomicznym w Krakowie.

Posiada duże doświadczenie w świadczeniu tego typu usług. Prowadziła szkolenia z zakresu skutecznej komunikacji dla wielu różnych podmiotów.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnik szkolenia otrzyma autorskie materiały szkoleniowe (prezentacja multimedialna lub skrypt).

Nasi uczestnicy na szkoleniu otrzymują pakiet szkoleniowy (segregator, notes i długopis).

### Warunki uczestnictwa

Osoba zainteresowana skorzystaniem z usługi rozwojowej z dofinansowaniem musi zarejestrować się w Bazie Usług Rozwojowych oraz dokonać zapisu na usługę przed jej rozpoczęciem, z użyciem numeru ID wsparcia.

### Informacje dodatkowe

Czas trwania usługi szkoleniowej to 10 godzin dydaktycznych (1 godzina dydaktyczna= 45 minut). Szkolenie jest jednodniowe, ujęte w 4 moduły. Planujemy przerwy pomiędzy modułami.

Usługa jest zwolniona z podatku VAT w przypadku, kiedy przedsiębiorstwo zwolnione jest z podatku VAT lub dofinansowanie wynosi co najmniej 70%. W innej sytuacji do ceny netto doliczany jest podatek VAT w wysokości 23%.

Podstawa: §3 ust. 1 pkt. 14 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20.12.2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz szczegółowych warunków stosowania tych zwolnień (Dz.U. z 2018 r., poz. 701).

## Adres

ul. Legionów 105  
26-110 Skarżysko-Kamienna  
woj. świętokrzyskie

Hotel Promień

### Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Naszym uczestnikom zapewniamy obiad i przerwy kawowe (kawa, herbata, woda, sok, ciastka).

## Kontakt



**Mirosław Kopik**

**E-mail** mirek.kopik@eurodotacje.pl

**Telefon** (+48) 505 060 800