



CENTRUM
SZKOLENIOWE
"GOLDEN GATE"
NICOLETTA
BASKIEWICZ

★★★★★ 4,9 / 5

1 054 oceny

Psychologia skutecznej komunikacji i budowania relacji w sytuacjach trudnych i konfliktowych

Numer usługi 2026/08/17/39315/3750591

📍 Konopiska
🏠 Usługa szkoleniowa
📄 stacjonarna
👥 Zajęcia grupowe
🕒 16:00 h
📅 19.10.2026 do 29.10.2026

6 137,70 PLN brutto
4 990,00 PLN netto
383,61 PLN brutto/h
311,88 PLN netto/h
166,67 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria

Zdrowie i medycyna / Psychologia i rozwój osobisty

Grupa docelowa usługi

Szkolenie skierowane jest do osób dorosłych, niezależnie od ich aktualnej sytuacji na rynku pracy, w szczególności do:

- osób pracujących, które w ramach obowiązków zawodowych kontaktują się z klientami, interesantami, pacjentami, kontrahentami lub współpracownikami;
- osób bezrobotnych przygotowujących się do podjęcia zatrudnienia w branżach usługowych, handlowych, administracyjnych, medycznych, edukacyjnych i społecznych;
- osób biernych zawodowo planujących rozpoczęcie lub wznowienie aktywności zawodowej;
- osób planujących zmianę stanowiska, zawodu albo ścieżki zawodowej;
- osób zainteresowanych rozwojem kompetencji związanych z komunikacją, obsługą klienta, rozwiązywaniem konfliktów oraz budowaniem profesjonalnych relacji.

Udział w szkoleniu nie wymaga wcześniejszego doświadczenia w obsłudze klienta. Program pozwala zarówno rozwinąć kompetencje już wykorzystywane w pracy, jak i przygotować się do wykonywania zadań zawodowych wymagających kontaktu z drugim człowiekiem.

Minimalna liczba uczestników

5

Maksymalna liczba uczestników

20

Data zakończenia rekrutacji

18-10-2026

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest:

Wiedza: uczestnik poznaje podstawowe zasady komunikacji z klientem, źródła napięcia i konfliktów oraz wpływ emocji na przebieg rozmowy.

Umiejętności: aktywnie słucha, rozpoznaje potrzeby klienta, komunikuje się asertywnie, reaguje na trudne zachowania, ogranicza napięcie i wspólnie poszukuje rozwiązania.

Kompetencje społeczne: zachowuje spokój, empatię i odpowiedzialność w kontakcie z klientem, kontroluje własne reakcje oraz respektuje granice obu stron.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Charakteryzuje zasady skutecznej komunikacji, aktywnego słuchania oraz rozpoznawania potrzeb i oczekiwań klienta.	Wskazuje podstawowe zasady skutecznej komunikacji z klientem. • Rozróżnia aktywne słuchanie od zachowań utrudniających komunikację. • Dobiera pytania i parafrazę do rozpoznania potrzeb oraz oczekiwań klienta.	Test teoretyczny
Identyfikuje źródła napięcia, mechanizmy konfliktu oraz wpływ emocji, stresu, postawy i przekonań na przebieg rozmowy.	• Rozpoznaje źródła napięcia i przyczyny konfliktu w opisanych sytuacjach. • Wskazuje zachowania prowadzące do narastania konfliktu. • Określa wpływ emocji, stresu, postawy i przekonań na sposób prowadzenia rozmowy.	Test teoretyczny
Stosuje aktywne słuchanie, parafrazę, pytania pogłębiające, komunikaty asertywne, informację zwrotną oraz techniki wyznaczania granic.	• Uważnie słucha klienta i nie przerywa jego wypowiedzi. • Formułuje parafrazę oraz pytania pomagające doprecyzować problem klienta. • Jasno i spokojnie wyraża swoje stanowisko za pomocą komunikatu asertywnego. • Udziela prostej informacji zwrotnej i wyznacza granice z poszanowaniem klienta.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Prowadzi rozmowę z klientem w sytuacji trudnej lub konfliktowej, wykorzystując techniki deeskalacji, poszukiwania rozwiązań i odpowiedzialnego domykania ustaleń.	• Rozpoznaje napięcie i dobiera sposób reakcji odpowiedni do zachowania klienta. • Stosuje komunikaty ograniczające napięcie i nie eskaluje konfliktu. • Proponuje możliwe rozwiązanie, uwzględniając sytuację i potrzeby stron.	Obserwacja w warunkach symulowanych

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Zachowuje profesjonalną postawę w kontakcie z klientem w sytuacji trudnej lub konfliktowej.	Wskazuje zasady spokojnej, kulturalnej i pełnej szacunku komunikacji z klientem. Wybiera reakcję okazującą empatię i jednocześnie pozwalającą zachować profesjonalne granice.	Test teoretyczny

Kwalifikacje

Kwalifikacje niewłączone do ZSK

Uznane kwalifikacje

Pytanie 3. Czy dokument jest certyfikatem wydawanym przez międzynarodowe instytucje?

TAK

Strona internetowa Instytucji Certyfikującej: <https://my-ps.eu/dzialalnosc-miedzynarodowa/>

Strona internetowa Instytucji Walidującej: <https://my-ps.eu/>

Informacje

Nazwa Podmiotu prowadzącego walidację	FUNDACJA MY PERSONALITY SKILLS
Nazwa Podmiotu certyfikującego	FUNDACJA MY PERSONALITY SKILLS

Program

Szkolenie ma na celu przygotowanie uczestników do profesjonalnej i efektywnej obsługi klienta, szczególnie w sytuacjach trudnych, emocjonalnych i konfliktowych. Program jest ukierunkowany na rozwój kwalifikacji „**Efektywna obsługa klienta w sytuacjach trudnych i konfliktowych**” i obejmuje zarówno psychologiczne uwarunkowania zachowań człowieka, jak i praktyczne narzędzia prowadzenia rozmów z klientami.

Podczas części teoretycznej uczestnicy poznają zasady skutecznej komunikacji, mechanizmy powstawania emocji i stresu, źródła konfliktów, znaczenie potrzeb oraz wpływ postawy, przekonań i błędów interpretacyjnych na przebieg rozmowy. Część praktyczna obejmuje ćwiczenia aktywnego słuchania, parafrazowania, zadawania pytań, asertywnego formułowania komunikatów, wyznaczania granic, udzielania informacji zwrotnej, deeskalowania napięcia i domykania rozmowy. Uczestnicy pracują na scenkach, studiach przypadków, symulacjach rozmów oraz przykładach sytuacji spotykanych w obsłudze klienta.

Szkolenie skierowane jest do osób znajdujących się na różnych etapach życia i aktywności zawodowej: osób pracujących, bezrobotnych i biernych zawodowo, a także osób planujących powrót na rynek pracy, zmianę zawodu lub rozpoczęcie aktywności zawodowej po raz pierwszy. Zdobyte kwalifikacje mogą być wykorzystywane wszędzie tam, gdzie występuje kontakt z klientem zewnętrznym lub wewnętrznym – bezpośredni, telefoniczny albo elektroniczny.

DZIEŃ I – Praktyczne narzędzia komunikacji i obsługi klienta w sytuacjach trudnych

Blok tematyczny	Zakres tematyczny	
Aktywne słuchanie i diagnozowanie potrzeb rozmówcy - teoria i praktyka	Podstawowe zasady aktywnego słuchania, stosowanie parafrazy oraz zadawanie pytań. Rozpoznawanie najważniejszych potrzeb i oczekiwań rozmówcy. Ćwiczenia w prowadzeniu prostej rozmowy z klientem.	
Asertywna komunikacja, wyznaczanie granic i udzielanie informacji zwrotnej - teoria i praktyka	Podstawowe zasady komunikacji asertywnej i formułowania komunikatów „JA”. Jasne wyrażanie potrzeb, opinii i oczekiwań. Ćwiczenia w konstruktywnym odmawianiu, stawianiu granic oraz udzielaniu prostej informacji zwrotnej.	
Prowadzenie rozmów z klientem w sytuacjach trudnych i konfliktowych - teoria i praktyka	Rozpoznawanie podstawowych sytuacji trudnych oraz źródeł napięcia w rozmowie. Reagowanie na zachowania agresywne, roszczeniowe i wycofane. Ćwiczenia w uspokajaniu rozmowy, ograniczaniu konfliktu oraz wspólnym poszukiwaniu możliwego rozwiązania.	
Budowanie zaufania i odpowiedzialne domykanie rozmowy z klientem - teoria i praktyka	Podstawowe zasady budowania zaufania w kontakcie z klientem. Wspólne ustalanie rozwiązania i dalszych działań. Ćwiczenia w podsumowywaniu ustaleń, sprawdzaniu ich zrozumienia oraz kończeniu rozmowy w sposób ograniczający ryzyko nieporozumień i ponownego konfliktu.	
DZIEŃ II – Psychologiczne uwarunkowania komunikacji, emocji i konfliktu		
Blok tematyczny	Zakres tematyczny	
Samoświadomość, postawa i odpowiedzialność w procesie komunikacji z klientem - teoria i praktyka	Podstawowe zasady skutecznej komunikacji oraz znaczenie własnej postawy w rozmowie. Rozpoznawanie wpływu nastawienia i przekonań na kontakt z klientem. Ćwiczenia w określaniu celu rozmowy, rozpoznawaniu własnego stylu komunikacji oraz odpowiedzialnym reagowaniu.	
Poczucie własnej wartości, odporność psychiczna i granice w relacjach interpersonalnych- teoria i praktyka	Znaczenie poczucia własnej wartości i pewności siebie w kontakcie z klientem. Rozpoznawanie własnych mocnych stron oraz przekonań wpływających na zachowanie. Ćwiczenia w radzeniu sobie z trudnymi sytuacjami, stawianiu granic i dbaniu o własny dobrostan psychiczny.	
Emocje, stres i mechanizmy autoregulacji podczas rozmowy z klientem- teoria i praktyka	Podstawowe informacje o emocjach i ich wpływie na zachowanie oraz sposób komunikowania się. Rozpoznawanie objawów stresu i własnych reakcji w trudnych sytuacjach. Ćwiczenia prostych technik uspokajania emocji, ograniczania impulsywnych reakcji i odzyskiwania równowagi.	

Psychologia potrzeb i mechanizmy powstawania konfliktów- teoria i praktyka	Podstawowe potrzeby wpływające na zachowanie klienta. Rozpoznawanie przyczyn trudnych sytuacji i narastania konfliktu. Zwracanie uwagi na błędne interpretowanie zachowań i intencji rozmówcy. Ćwiczenia w okazywaniu empatii przy jednoczesnym zachowaniu własnych granic.	
Blok tematyczny	Odniesienie do efektów uczenia się	Możliwość wykorzystania na rynku pracy
1	1, 3, 5	Uczestnik może sprawniej rozpoznawać potrzeby klientów, zadawać właściwe pytania, ograniczać nieporozumienia oraz dopasowywać sposób komunikacji do rozmówcy.
2	3, 5	Uczestnik potrafi jasno przekazywać informacje, oczekiwania i ograniczenia, konstruktywnie odmawiać oraz udzielać informacji zwrotnej. Pozwala to profesjonalnie reagować na presję, nierealistyczne oczekiwania i próby przekraczania granic.
3	2, 3, 4, 5	Uczestnik może samodzielnie prowadzić rozmowy z klientami agresywnymi, roszczeniowymi, wycofanymi lub silnie zdenerwowanymi. Potrafi ograniczać eskalację konfliktu, porządkować przebieg rozmowy i poszukiwać rozwiązania zgodnego z procedurami oraz potrzebami stron.
4	1, 4, 5	Uczestnik potrafi podsumować rozmowę, potwierdzić ustalenia, określić dalsze działania oraz zakończyć kontakt w sposób ograniczający ryzyko nieporozumień i ponownego wystąpienia konfliktu. Wspiera to utrzymanie pozytywnych relacji z klientami.
5	2, 5	Uczestnik może świadomie przygotować się do rozmowy, określić jej cel i kontrolować wpływ własnego nastawienia na klienta. Zwiększa to profesjonalizm i przewidywalność zachowania w sytuacjach wymagających odpowiedzialności oraz kontaktu interpersonalnego.
6	2, 5	Uczestnik potrafi zachować stabilność w sytuacji krytyki, presji lub niezadowolenia klienta, nie przyjmując trudnych zachowań jako osobistego ataku. Wspiera to odporność psychiczną, pewność siebie i gotowość do wykonywania pracy wymagającej intensywnego kontaktu z ludźmi.
7	2, 4, 5	Uczestnik rozpoznaje własne reakcje stresowe i stosuje techniki pomagające zachować spokój, koncentrację i profesjonalny sposób komunikowania się. Umiejętność ta jest szczególnie ważna w pracy pod presją czasu, w kontakcie z reklamacjami oraz podczas interwencji i sytuacji kryzysowych.

8	1, 2, 4, 5	Uczestnik potrafi analizować zachowania klienta bez pochopnego przypisywania mu negatywnych intencji. Rozpoznaje potrzeby i mechanizmy eskalacji, dzięki czemu może wcześniej reagować na napięcie i dobrać adekwatne sposoby rozwiązania konfliktu.
---	------------	--

Szkolenie składa się z zajęć teoretycznych oraz praktycznych zajęć warsztatowych. W czasie szkolenia wykorzystywane są miniwykłady, dyskusje moderowane, ćwiczenia indywidualne i grupowe, scenki sytuacyjne, symulacje rozmów z klientami oraz analiza przypadków. W czas szkoleniowy wliczone są przerwy.

Szkolenie realizowane jest w sali dostosowanej do liczby uczestników i warsztatowego charakteru zajęć. Sala zapewnia miejsca siedzące i stoły dla uczestników, stanowisko dla osoby prowadzącej, dostęp do materiałów szkoleniowych oraz przestrzeń umożliwiającą pracę indywidualną, pracę w grupach, odgrywanie scenek i przeprowadzanie symulacji rozmów z klientami.

Bilans całościowy

Część teoretyczna:

- • • • • 6 h 15 min

Część praktyczna:

- 6 h 15 min

Przerwy:

- 2 h 30 min

Walidacja:

- 1 h

Razem:

- 16 godzin zegarowych

Walidacja

Walidacja wiedzy uczestników realizowana jest w formie testu teoretycznego przeprowadzanego w warunkach zapewniających samodzielność pracy, brak dostępu do materiałów pomocniczych oraz równość dostępu do weryfikacji kompetencji.

Test ma charakter zamknięty i standaryzowany, co zapewnia obiektywną oraz porównywalną ocenę poziomu przyswojenia wiedzy. Każda prawidłowa odpowiedź punktowana jest jako 1 punkt.

Szkolenie prowadzi do uzyskania kwalifikacji pn. „**Efektywna obsługa klienta w sytuacjach trudnych i konfliktowych**”.

Walidacja efektów uczenia się realizowana jest w formie **obserwacji uczestnika w warunkach symulowanych**, które odzwierciedlają rzeczywiste środowisko pracy oraz typowe sytuacje związane z zakresem tematycznym szkolenia. Metoda ta umożliwia bezpośrednią ocenę stopnia opanowania umiejętności praktycznych oraz sposobu zastosowania zdobytej wiedzy w działaniu.

Wyniki testu dokumentowane są w protokole walidacyjnym. Pozytywne zaliczenie walidacji stanowi potwierdzenie osiągnięcia efektów uczenia się oraz jest podstawą do wydania certyfikatu potwierdzającego kwalifikację. Warunkiem uzyskania certyfikatu jest minimum 80% obecności na zajęciach oraz zdanie testu końcowego na poziomie minimum 60% poprawnych odpowiedzi.

W przypadku usługi rozwojowej kończącej się uzyskaniem kwalifikacji, w której proces walidacji realizowany jest przez podmiot zewnętrzny względem Dostawcy Usług, termin realizacji usługi obejmuje również okres oczekiwania na wynik walidacji - 7 dni roboczych tj. 29.10.2026

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 15

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 15 Aktywne słuchanie i diagnozowanie potrzeb rozmówcy	Zajęcia	Mariola Trzepizur	19-10-2026	08:00	10:00	02:00
2 z 15 -	Przerwa	-	19-10-2026	10:00	10:15	00:15
3 z 15 Asertywna komunikacja, wyznaczanie granic i udzielanie informacji zwrotnej	Zajęcia	Mariola Trzepizur	19-10-2026	10:15	12:15	02:00
4 z 15 -	Przerwa	-	19-10-2026	12:15	13:00	00:45
5 z 15 Prowadzenie rozmów z klientem w sytuacjach trudnych i konfliktowych	Zajęcia	Mariola Trzepizur	19-10-2026	13:00	15:00	02:00
6 z 15 -	Przerwa	-	19-10-2026	15:00	15:15	00:15
7 z 15 Budowanie zaufania i odpowiedzialne domykanie rozmowy z klientem	Zajęcia	Mariola Trzepizur	19-10-2026	15:15	16:00	00:45
8 z 15 Samoświadomość, postawa i odpowiedzialność w procesie komunikacji z klientem	Zajęcia	Mariola Trzepizur	20-10-2026	08:00	10:00	02:00
9 z 15 -	Przerwa	-	20-10-2026	10:00	10:15	00:15

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
10 z 15 Poczucie własnej wartości, odporność psychiczna i granice w relacjach interpersonalnych	Zajęcia	Mariola Trzepizur	20-10-2026	10:15	12:15	02:00
11 z 15 -	Przerwa	-	20-10-2026	12:15	13:00	00:45
12 z 15 Emocje, stres i mechanizmy autoregulacji podczas rozmowy z klientem	Zajęcia	Mariola Trzepizur	20-10-2026	13:00	14:00	01:00
13 z 15 Psychologia potrzeb i mechanizmy powstawania konfliktów	Zajęcia	Mariola Trzepizur	20-10-2026	14:00	14:45	00:45
14 z 15 -	Przerwa	-	20-10-2026	14:45	15:00	00:15
15 z 15 -	Walidacja	-	20-10-2026	15:00	16:00	01:00

Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	16:00
w tym suma godzin zajęć	12:30
w tym suma godzin walidacji	01:00
w tym suma przerw	02:30
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	18:00

Cennik

Jeżeli korzystasz z dofinansowania i usługa stanowi usługę kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego wraz z usługą lub dostawą towarów ściśle związaną z usługami kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego to możesz mieć możliwość skorzystania za zwolnienia z podatku VAT na podstawie art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. c ustawy z dnia 11 marca 2024 r. o podatku od towarów i usług, jeżeli usługa w całości jest finansowana ze środków publicznych lub § 3 ust. 1 pkt 14 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień w przypadku, gdy usługa jest finansowana w co najmniej 70% ze środków publicznych.

Cennik

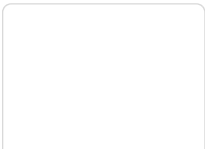
Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	6 137,70 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	4 990,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	383,61 PLN
Koszt osobogodziny netto	311,88 PLN
W tym koszt walidacji brutto	189,11 PLN
W tym koszt walidacji netto	153,75 PLN
W tym koszt certyfikowania brutto	189,11 PLN
W tym koszt certyfikowania netto	153,75 PLN

Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Liczba godzin zegarowych usługi	16:00

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Mariola Trzepizur



Doświadczona specjalistka w obszarze holistycznego rozwoju osobistego i zawodowego. Dyplomowana coachka i mentorka, która z pasją prowadzi szkolenia oraz sesje coachingowe, wspierając uczestników w osiąganiu celów i budowaniu dobrostanu psychofizycznego. Specjalizuje się w komunikacji interpersonalnej, asertywności, inteligencji emocjonalnej, motywacji, relacjach międzyludzkich oraz przedsiębiorczości.

Jako przedsiębiorczyni aktywna zawodowo od 1989 roku pełni funkcję Fundatorki i Prezeski Fundacji Żyj Bardziej, w ramach której realizuje liczne projekty rozwojowe, w tym przedsięwzięcia współfinansowane ze środków Unii Europejskiej. Prowadzi szkolenia dla klientów indywidualnych oraz różnych grup zawodowych.

Posiada wyższe wykształcenie z zakresu zarządzania zasobami ludzkimi oraz ukończone studia podyplomowe z coachingu i mentoringu na Uniwersytecie SWPS. Jest absolwentką rocznego, kompleksowego programu Holistycznej Szkoły Trenerów oraz licznych szkoleń certyfikacyjnych z zakresu rozwoju osobistego, komunikacji i pracy z ludźmi.

W okresie ostatnich 5 lat zrealizowała ponad 1600 godzin pracy warsztatowej, szkoleniowej i coachingowej, zdobywając aktualne doświadczenie w rozwijaniu kompetencji interpersonalnych i psychospołecznych osób dorosłych. Prowadzone przez nią działania obejmowały w szczególności komunikację, asertywność, rozpoznawanie potrzeb, zarządzanie emocjami i stresem, wyznaczanie granic, wzmacnianie motywacji oraz budowanie profesjonalnych relacji.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnik otrzyma materiały szkoleniowe w formie celowo opracowanego i wydrukowanego autorskiego **skryptu** oraz certyfikat ukończenia szkolenia.

Informacje dodatkowe

Zastosowano zwolnienie z podatku VAT dla Uczestników, których poziom dofinansowania wynosi co najmniej 70% (na podstawie § 3 ust. 1 pkt 14 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień (tekst jednolity Dz.U. z 2020 r., poz. 1983).

Adres

ul. Opolska 1
42-274 Konopiska
woj. śląskie

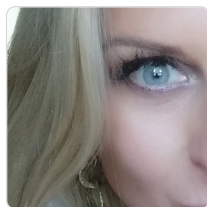
Centrum Szkoleniowe GOLDEN GATE to doskonałe miejsce do realizacji szkoleń, łączące nowoczesność z komfortem i funkcjonalnością. Budynek centrum szkoleniowego mieści się w dogodnej lokalizacji w centrum Konopisk, z łatwym dostępem do komunikacji miejskiej i miejsc parkingowych w najbliższej okolicy.

Uczestnicy szkolenia mają do dyspozycji przestronne i dobrze wyposażone sale wykładowe, sprzyjające nauce i skupieniu. Dużym atutem placówki jest nowoczesny sprzęt komputerowy, który zapewnia komfortową i efektywną pracę przy indywidualnych stanowiskach, wyposażonych w aktualne oprogramowanie oraz dostęp do szybkiego internetu.

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

Kontakt



NICOLETTA BASKIEWICZ

E-mail szkolenia@golden.edu.pl

Telefon (+48) 505 101 280