



Gdańska Akademia
Umiejętności
Menedżerskich
Joseph Wera

★★★★★ 4,8 / 5

529 ocen

Rozwiązywanie konfliktów metodą NVC. Jak dochodzić do porozumienia łatwiej i szybciej?

Numer usługi 2026/08/18/10976/3751919

📍 Gdańsk

🏢 Usługa szkoleniowa

📅 stacjonarna

👥 Zajęcia grupowe

🕒 14:00 h

📅 27.08.2026 do 28.08.2026

1 790,00 PLN brutto

1 790,00 PLN netto

127,86 PLN brutto/h

127,86 PLN netto/h

181,67 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi
Grupa docelowa usługi	• właściciele firm, • przedsiębiorcy, • menedżerowie i kierownicy zespołów, • liderzy i koordynatorzy projektów, • pracownicy obsługi klienta, • pracownicy działów sprzedaży i handlowcy, • pracownicy działów reklamacji i obsługi posprzedażowej, • pracownicy administracyjno-biurowi, • specjaliści HR i rekruterzy, • pracownicy działów zakupów i logistyki, • osoby współpracujące z klientami, partnerami biznesowymi oraz klientami wewnętrznymi i zewnętrznymi, • pracownicy wszystkich szczebli organizacji, którzy chcą rozwijać kompetencje komunikacyjne, zapobiegać konfliktom oraz skuteczniej budować porozumienie w miejscu pracy, • osoby chcące poznać i stosować komunikację opartą na metodzie NVC (Porozumienie bez Przemocy) w relacjach zawodowych i biznesowych.
Minimalna liczba uczestników	2
Maksymalna liczba uczestników	10
Data zakończenia rekrutacji	26-08-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usług Szkoleniowo– Rozwojowych PIFS SUS 3.0

Cel

Cel edukacyjny

Szkolenie "Rozwiązywanie konfliktów metodą NVC. Jak dochodzić do porozumienia łatwiej i szybciej?" przygotowuje do skutecznej komunikacji, rozpoznawania i zapobiegania konfliktom oraz konstruktywnego budowania porozumienia z wykorzystaniem zasad komunikacji NVC.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Posługuje się wiedzą z zakresu skutecznej komunikacji, konfliktów oraz zasad komunikacji NVC.	Rozróżnia fakty, opinie i interpretacje w komunikacji.	Test teoretyczny
	Charakteryzuje podstawowe elementy modelu NVC: fakty, odczucia, potrzeby i prośby.	Test teoretyczny
	Uzasadnia wpływ empatii, emocji i potrzeb na przebieg komunikacji oraz powstawanie konfliktów.	Test teoretyczny
Posługuje się umiejętnościami stosowania zasad NVC w komunikacji z klientem i w sytuacjach konfliktowych	Formułuje komunikaty z wykorzystaniem modelu NVC, uwzględniając fakty, odczucia, potrzeby i prośby.	Test teoretyczny
	Stosuje komunikację ukierunkowaną na ograniczenie eskalacji konfliktu i wypracowanie rozwiązania.	Test teoretyczny
	Rozróżnia komunikaty sprzyjające budowaniu porozumienia od komunikatów eskalujących konflikt.	Test teoretyczny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

- Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem zawierają opis efektów uczenia się?
- TAK
- Pytanie 2. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji i zgodnie z zaplanowanymi metodami walidacji?

TAK

Pytanie 3. Czy dokument lub wyrażnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

Rozwiązywanie konfliktów metodą NVC. Jak dochodzić do porozumienia łatwiej i szybciej?

- będą używane metody typu: praca indywidualna, case study, warsztat, praca w grupach, scenki
- szkolenie jest realizowane metodami aktywizującymi uczestników
- szkolenie jest realizowane w godzinach zegarowych
- przerwy wliczają się w czas usługi
- usługa jest stacjonarna
- każdy uczestnik ma swoje miejsce siedzące

12 godz. -zajęcia praktyczne

4 godz.-zajęcia teoretyczne

Program:

ZAKRES SZKOLENIA

1. Filary efektywnej komunikacji:

- Określenie kluczowych elementów efektywnej komunikacji
- Źródła nieporozumień w komunikacji
- Mosty i bariery w efektywnej komunikacji
- Jak budować „mosty”- podstawowe zasady w komunikacji

2. NVC - Komunikacja bez przemocy, jako skuteczne narzędzie pracy w sytuacjach konfliktowych:

- Wprowadzenie
- Jak zapobiegać konfliktom i reklamacjom?
- Jakość obsługi klienta jako podstawa procesu reklamacyjnego
- NVC - czym jest komunikacja bez przemocy?
- Atak rozmówcy czy wyrażanie potrzeb?
- Rozpoznawanie potrzeb innych ludzi bez względu na ich sposób komunikowania
- Model NVC: Fakty – Odczucia – Potrzeby - Prośby

3. Komunikacja NVC jako narzędzie nie „nakręcania” rozmówców:

- Cel i fakty jako podstawa rozwiązywania konfliktów
- Nawyki językowe jako podstawa „nakręcania konfliktów”
- Jak my się komunikujemy i co jest powodem podświadomych konfliktów?
- Fakty łączą, interpretacje i opinie dzielą
- Jak odróżnić fakty od opinii i ocen?
- Jak mówić faktami aby znaleźć porozumienie z rozmówcą?
- Komunikacja potrzeb

4. Odczucia i potrzeby rozmówców jako podstawa porozumienia metodą NVC:

- Co wpływa na zadowolenie rozmówców?
- Odczucia i emocje - jak się nimi opiekować aby znaleźć rozwiązanie?
- Empatia jako element pełnego zrozumienia stron?
- Potrzeby psychologiczne?
- Lista odczuć jako podstawa zrozumienia w sytuacjach konfliktowych?
- Czego nie mówić aby nie podsycać konfliktów?

5. Komunikacja potrzeb i pozytywnych intencji:

- Co wpływa na zadowolenie ludzi?
- Trójkąt satysfakcji
- Potrzeby psychologiczne
- Lista potrzeb jako podstawa zrozumienia w sytuacjach konfliktowych
- Komunikacja własnych potrzeb i pozytywnych intencji
- Język pozytywnego działania. Język pozytywnego działania
- Prośba zamiast poleceń
- Pisanie komunikatów/ maili z wykorzystaniem NVC dla zapobiegania konfliktów
- Pisanie komunikatów/ maili w odpowiedzi na atak z wykorzystaniem NVC

6. Atak rozmówców i jego przyjmowanie metodą NVC:

- Empatia jako narzędzie pracy z niezadowolonym ludźmi?
- Jak komunikować się z ludźmi, żeby czuli się zrozumiani?
- Komunikacja potrzeb i prośb nastawionych na rozwiązanie problemu?
- Symulacje rozmów w konflikcie (mail/ telefon)?
- Podsumowanie szkolenia

7. Walidacja w postaci testu teoretycznego jednokrotnego wyboru

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 14

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 14 Filary efektywnej komunikacji	Zajęcia	Joseph Wera	27-08-2026	09:00	10:30	01:30
2 z 14 -	Przerwa	-	27-08-2026	10:30	10:45	00:15
3 z 14 NVC - Komunikacja bez przemocy, jako skuteczne narzędzie pracy w sytuacjach konfliktowych	Zajęcia	Joseph Wera	27-08-2026	10:45	12:15	01:30
4 z 14 -	Przerwa	-	27-08-2026	12:15	12:30	00:15
5 z 14 Komunikacja NVC jako narzędzie nie „nakręcania” rozmówców	Zajęcia	Joseph Wera	27-08-2026	12:30	14:00	01:30
6 z 14 -	Przerwa	-	27-08-2026	14:00	14:30	00:30

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
7 z 14 Odczucia i potrzeby rozmówców jako podstawa porozumienia metodą NVC	Zajęcia	Joseph Wera	27-08-2026	14:30	16:00	01:30
8 z 14 Komunikacja potrzeb i pozytywnych intencji cz.1	Zajęcia	Joseph Wera	28-08-2026	09:00	10:30	01:30
9 z 14 -	Przerwa	-	28-08-2026	10:30	10:45	00:15
10 z 14 Komunikacja potrzeb i pozytywnych intencji cz.2	Zajęcia	Joseph Wera	28-08-2026	10:45	12:15	01:30
11 z 14 -	Przerwa	-	28-08-2026	12:15	12:30	00:15
12 z 14 Atak rozmówców i jego przyjmowanie metodą NVC	Zajęcia	Joseph Wera	28-08-2026	12:30	14:00	01:30
13 z 14 -	Przerwa	-	28-08-2026	14:00	14:30	00:30
14 z 14 -	Walidacja	-	28-08-2026	14:30	16:00	01:30

Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	14:00
w tym suma godzin zajęć	10:30
w tym suma godzin walidacji	01:30
w tym suma przerw	02:00
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	16:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 790,00 PLN
Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o VAT	
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 790,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	127,86 PLN
Koszt osobogodziny netto	127,86 PLN

Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Liczba godzin zegarowych usługi	14:00

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Joseph Wera

Trener trenerów, certyfikowany trener ACI, negocjator z międzynarodową certyfikacją, coach, wykładowca MBA. Praktyk negocjacji, sprzedaży i zarządzania z 30 letnim doświadczeniem w biznesie. W swojej karierze zawodowej przeprowadził kilka tysięcy negocjacji na różnych poziomach biznesowych, zaczynając od umów o wartości kilku tysięcy, po wielomilionowe kontrakty z takimi firmami, jak Makro Cash&Carry, Auchan, Geant, Orlen.

Od lat wspiera polski biznes, szkoląc, doradzając lub negocjując w ich imieniu z dużymi korporacjami. Często wynajmowany przez klientów do poprowadzenia w ich imieniu „trudnych” negocjacji, jaki i renegocjacji zawartych już umów, osiągając stuprocentową skuteczność.

Z pasji i doświadczenia trener od 16 lat. Jako trener i coach zrealizował samodzielnie ponad 2900 dni szkoleniowych (w tym 480 coachingów).

Twórca Akademii Negocjatora®, Akademii Trenerów z Pasją® oraz Akademii Sukcesu – System Biznes Know-how®.

Przeprowadził podobne usługi szkoleniowe, dla osób dorosłych, w wymiarze ponad 300 godzin w ostatnich 2 latach, licząc wstecz od dnia rozpoczęcia usługi

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnik szkolenia będzie miał zapewnione samodzielne stanowisko pracy, otrzyma również teczkę z materiałami pomocniczymi, notatnikiem i długopisem. W trakcie szkolenia będą wręczane kolejne materiały typu ćwiczenia, case study.

Na zakończenie każdy uczestnik otrzyma certyfikat.

Usługa rozwojowa nie jest świadczona przez podmiot pełniący funkcję Operatora lub Partnera Operatora w danym projekcie PSF lub w którymkolwiek Regionalnym Programie lub FERS albo przez podmiot powiązany z Operatorem lub Partnerem kapitałowo lub osobowo. Usługa rozwojowa nie jest świadczona przez podmiot będący jednocześnie podmiotem korzystającym z usług rozwojowych o zbliżonej tematyce w ramach danego projektu.

Usługa rozwojowa nie obejmuje wzajemnego świadczenia usług w projekcie o zbliżonej tematyce przez Dostawców usług, którzy delegują na usługi siebie oraz swoich pracowników i korzystają z dofinansowania, a następnie świadczą usługi w zakresie tej samej tematyki dla Przedsiębiorcy, który wcześniej wystę

Adres

ul. Jarosza Henryka Derdowskiego 9/4

80-319 Gdańsk

woj. pomorskie

Sala szkoleniowa GAUM

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Joanna Makuch

E-mail j.makuch@gaum.pl

Telefon (+48) 664 494 281