



KAROLINA DZIDA -  
MAJ

Brak ocen dla tego dostawcy

## Trening odporności psychicznej i asertywności w kontakcie z trudnymi osobami – kurs 3-dniowy

Numer usługi 2026/08/20/234128/3758202

- 📍 Sierosław
- 🏠 Usługa szkoleniowa
- 📅 stacjonarna
- 👥 Zajęcia grupowe
- 🕒 21:00 h
- 📅 06.11.2026 do 08.11.2026

2 700,00 PLN brutto  
2 195,12 PLN netto  
128,57 PLN brutto/h  
104,53 PLN netto/h  
166,67 PLN cena rynkowa ⓘ

## Informacje podstawowe

### Kategoria

Zdrowie i medycyna / Psychologia i rozwój osobisty

### Grupa docelowa usługi

Usługa otwarta dla osób pracujących, które mają w pracy kontakt z osobami stosującymi presję, manipulację lub inne trudne zachowania – współpracownikami, przełożonymi, klientami i kontrahentami.

Uczestnicy: specjaliści, osoby na stanowiskach kierowniczych, osoby pracujące w kontakcie z klientem oraz prowadzące jednoosobową działalność. Nie jest wymagane przygotowanie psychologiczne.

Sytuacje objęte usługą: wyznaczanie granic wobec osób nadużywających czasu i uprzejmości, rozmowa z osobą podważającą kompetencje, reagowanie na presję i manipulację, obrona własnego stanowiska wobec osoby o silnej pozycji w organizacji, praca z osobą o utrwalonych zachowaniach destrukcyjnych.

Trudne zachowania w środowisku uczestników powtarzają się, a koszt psychiczny kontaktu z nimi kumuluje się w czasie. Usługa łączy umiejętności obronne w konkretnej rozmowie z odpornością psychiczną utrzymującą sprawność zawodową w dłuższym okresie. Grupa 4–8 osób pozwala pracować na sytuacjach każdego uczestnika.

### Minimalna liczba uczestników

4

### Maksymalna liczba uczestników

8

### Data zakończenia rekrutacji

04-11-2026

### Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

### Podstawa uzyskania wpisu do BUR

Standard Usług Szkoleniowo– Rozwojowych PIFS SUS 3.0

# Cel

## Cel edukacyjny

Celem usługi jest przygotowanie uczestnika do radzenia sobie z trudnymi zachowaniami w pracy oraz do rozwijania własnej odporności psychicznej. Uczestnik charakteryzuje techniki manipulacji i sposoby ich neutralizowania, mechanizm lęku w sytuacjach zawodowych, sygnały komunikacji niewerbalnej, zasady stawiania granic i prowadzenia trudnej rozmowy bez eskalacji napięcia, źródła pewności siebie i budowania autorytetu, składowe odporności psychicznej oraz sposoby regulacji emocji i regeneracji.

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

| Efekty uczenia się                                                                                                                                                            | Kryteria weryfikacji                                                                                                                                                                                                                                       | Metoda walidacji                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| Charakteryzuje techniki manipulacji stosowane w środowisku pracy oraz sposoby ich neutralizowania.                                                                            | Rozpoznaje w opisanej sytuacji technikę wywierania presji i przyporządkowuje jej właściwą reakcję obronną.                                                                                                                                                 | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| Rozróżnia trudne zachowania wynikające z sytuacji od utrwalonych wzorców zachowań destrukcyjnych oraz charakteryzuje zasady postępowania wobec osoby o wysokim ich natężeniu. | Rozróżnia w opisanym przypadku zachowanie wynikające z obciążenia lub stresu od zachowania stanowiącego utrwalony wzorec.<br>Wskazuje zasady ograniczania kontaktu i dokumentowania ustaleń w relacji z osobą o wysokim natężeniu zachowań destrukcyjnych. | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| Charakteryzuje mechanizm lęku w sytuacjach zawodowych oraz sposoby ograniczania jego wpływu na własne zachowanie.                                                             | Wskazuje reakcje organizmu i zachowania typowe dla lęku w sytuacji konfrontacji zawodowej.<br>Przyporządkowuje technikę obniżania napięcia do etapu sytuacji trudnej – przed rozmową, w jej trakcie i po niej.                                             | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| Charakteryzuje sygnały komunikacji niewerbalnej wzmacniające i osłabiające pozycję rozmówcy.                                                                                  | Rozróżnia sygnały niewerbalne budujące wiarygodność od sygnałów osłabiających przekaz w opisanej sytuacji.                                                                                                                                                 | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| Charakteryzuje zasady stawiania granic oraz prowadzenia trudnej rozmowy bez eskalacji napięcia.                                                                               | Wskazuje strukturę rozmowy o przekroczonej granicy oraz sposób postępowania wobec reakcji obronnej rozmówcy.                                                                                                                                               | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| Charakteryzuje źródła pewności siebie oraz sposoby budowania autorytetu w środowisku pracy.                                                                                   | Rozróżnia pewność siebie opartą na kompetencji i konsekwencji od zachowań pozorujących pewność.                                                                                                                                                            | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| Charakteryzuje składowe odporności psychicznej oraz zasady jej rozwijania.                                                                                                    | Wymienia składowe odporności psychicznej – oraz przypisuje im przykładowe zachowania.                                                                                                                                                                      | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |

| Efekty uczenia się                                     | Kryteria weryfikacji                                                                             | Metoda walidacji                                      |
|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| Charakteryzuje sposoby regulacji emocji i regeneracji. | Przyporządkowuje technikę regulacji emocji do rodzaju obciążenia opisanego w sytuacji zawodowej. | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |

# 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 wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

# Program

Kurs realizowany jest w godzinach zegarowych, w formie warsztatu, w kameralnej grupie 4–8 osób. Uczestnicy pracują na własnych, realnych sytuacjach zawodowych. Program obejmuje trzy moduły realizowane w kolejnych dniach: rozpoznawanie trudnych zachowań, prowadzenie trudnych rozmów oraz rozwijanie odporności psychicznej.

### Zakres tematyczny

- Kim są osoby trudne w miejscu pracy. Techniki manipulacji i wywierania presji – rozpoznawanie i neutralizacja. Perswazja oparta na argumentach a manipulacja wykorzystująca emocje i poczucie zobowiązania.
- Utrwalone wzorce zachowań destrukcyjnych: czym różnią się od zachowań wynikających z obciążenia lub stresu. Ograniczanie kontaktu, dokumentowanie ustaleń, ochrona własnej pozycji.
- Lęk w sytuacjach zawodowych: mechanizm, reakcje organizmu, wpływ na zachowanie. Techniki obniżania napięcia przed rozmową, w jej trakcie i po niej.
- Komunikacja niewerbalna: sygnały budujące wiarygodność i sygnały osłabiające przekaz. Postawa, dystans i kontakt wzrokowy w rozmowie prowadzonej pod presją.
- Stawianie granic bez eskalacji napięcia: komunikat asertywny, uległy i agresywny. Struktura rozmowy o przekroczonej granicy, reakcje obronne rozmówcy i sposoby postępowania wobec nich.
- Pewność siebie i budowanie autorytetu: pewność oparta na kompetencji i konsekwencji a zachowania pozorujące pewność. Prezentowanie własnego stanowiska wobec osoby o silnej pozycji w organizacji.
- Odporność psychiczna: składowe modelu – poczucie wpływu, zaangażowanie, podejście do wyzwania i pewność siebie. Indywidualna diagnoza odporności psychicznej i omówienie wyników.
- Regulacja emocji i regeneracja: dobór techniki do rodzaju obciążenia, sygnały ostrzegawcze wyczerpania, ochrona własnych zasobów w długim okresie.

- Osobista mapa zasobów wsparcia. Indywidualny plan wdrożenia na najbliższe 30 dni. Podsumowanie i zakończenie kursu.

Kurs trwa 3 dni: w piątek i sobotę w godzinach 10:00–17:00, w niedzielę w godzinach 09:00–16:00. Obejmuje 18 godzin zegarowych usługi, w tym 17:30 h zajęć oraz 0:30 h walidacji. Pozostały czas stanowią przerwy, które nie są wliczone do czasu usługi.

W ramach usługi uczestnik wypełnia kwestionariusz diagnozy odporności psychicznej i otrzymuje indywidualny raport wraz z omówieniem wyników podczas trzeciego dnia kursu. Diagnoza jest narzędziem rozwojowym wykorzystywanym w procesie kształcenia i nie stanowi metody walidacji efektów uczenia się.

Walidacja efektów uczenia się odbywa się w formie testu teoretycznego z wynikiem generowanym automatycznie. Test składa się z pytań zamkniętych jedno- i wielokrotnego wyboru, przygotowanych odrębnie dla każdego kryterium weryfikacji. Test udostępniany jest uczestnikom w formie elektronicznej, a wynik obliczany jest przez system na podstawie klucza odpowiedzi, bez udziału człowieka. Nad technicznym przebiegiem testu czuwa osoba z ramienia Dostawcy Usług, która nie ocenia odpowiedzi ani nie modyfikuje klucza. Rozdzielenie procesu kształcenia od walidacji zapewnia automatyczna ocena testu, niezależna od osoby prowadzącej zajęcia. Warunkiem zaliczenia jest uzyskanie co najmniej 70% punktów.

## Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 22

| Przedmiot / temat                                                                                                                            | Typ aktywności | Prowadzący     | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 1 z 22<br>Wprowadzenie; kim są osoby trudne w miejscu pracy; techniki manipulacji i wywierania presji – rozpoznawanie i neutralizacja, cz. 1 | Zajęcia        | KAROLINA DZIDA | 06-11-2026            | 10:00               | 11:30               | 01:30         |
| 2 z 22 -                                                                                                                                     | Przerwa        | -              | 06-11-2026            | 11:30               | 11:45               | 00:15         |
| 3 z 22<br>Techniki manipulacji cz. 2: utrwalone wzorce zachowań destrukcyjnych; ograniczanie kontaktu i dokumentowanie ustaleń               | Zajęcia        | KAROLINA DZIDA | 06-11-2026            | 11:45               | 13:15               | 01:30         |
| 4 z 22 -                                                                                                                                     | Przerwa        | -              | 06-11-2026            | 13:15               | 13:45               | 00:30         |

| Przedmiot / temat                                                                                                                   | Typ aktywności | Prowadzący     | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 5 z 22 Lęk w sytuacjach zawodowych: mechanizm, reakcje organizmu, wpływ na zachowanie                                               | Zajęcia        | KAROLINA DZIDA | 06-11-2026            | 13:45               | 15:15               | 01:30         |
| 6 z 22 -                                                                                                                            | Przerwa        | -              | 06-11-2026            | 15:15               | 15:30               | 00:15         |
| 7 z 22 Techniki obniżania napięcia przed rozmową, w jej trakcie i po niej – ćwiczenia na sytuacjach uczestników                     | Zajęcia        | KAROLINA DZIDA | 06-11-2026            | 15:30               | 17:00               | 01:30         |
| 8 z 22 Komunikacja niewerbalna: sygnały budujące i osłabiające pozycję rozmówcy; postawa, dystans, kontakt wzrokowy                 | Zajęcia        | KAROLINA DZIDA | 07-11-2026            | 10:00               | 11:30               | 01:30         |
| 9 z 22 -                                                                                                                            | Przerwa        | -              | 07-11-2026            | 11:30               | 11:45               | 00:15         |
| 10 z 22 Stawianie granic bez eskalacji napięcia: komunikat asertywny, uległy i agresywny; struktura rozmowy o przekroczonej granicy | Zajęcia        | KAROLINA DZIDA | 07-11-2026            | 11:45               | 13:15               | 01:30         |
| 11 z 22 -                                                                                                                           | Przerwa        | -              | 07-11-2026            | 13:15               | 13:45               | 00:30         |

| Przedmiot / temat                                                                                                     | Typ aktywności | Prowadzący     | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 12 z 22 Trudna rozmowa w praktyce – scenki na sytuacjach zgłoszonych przez uczestników; reakcje obronne rozmówcy      | Zajęcia        | KAROLINA DZIDA | 07-11-2026            | 13:45               | 15:15               | 01:30         |
| 13 z 22 -                                                                                                             | Przerwa        | -              | 07-11-2026            | 15:15               | 15:30               | 00:15         |
| 14 z 22 Pewność siebie i budowanie autorytetu; prezentowanie stanowiska wobec osoby o silnej pozycji w organizacji    | Zajęcia        | KAROLINA DZIDA | 07-11-2026            | 15:30               | 17:00               | 01:30         |
| 15 z 22 Odporność psychiczna: składowe modelu, poczucie wpływu, zaangażowanie, podejście do wyzwania i pewność siebie | Zajęcia        | KAROLINA DZIDA | 08-11-2026            | 09:00               | 10:30               | 01:30         |
| 16 z 22 -                                                                                                             | Przerwa        | -              | 08-11-2026            | 10:30               | 10:45               | 00:15         |
| 17 z 22 Omówienie indywidualnych wyników diagnozy odporności psychicznej i wyznaczenie kierunków pracy rozwojowej     | Zajęcia        | KAROLINA DZIDA | 08-11-2026            | 10:45               | 12:15               | 01:30         |
| 18 z 22 -                                                                                                             | Przerwa        | -              | 08-11-2026            | 12:15               | 12:45               | 00:30         |

| Przedmiot / temat                                                                                                     | Typ aktywności | Prowadzący     | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 19 z 22<br>Regulacja emocji i regeneracja: techniki dobierane do rodzaju obciążenia; sygnały ostrzegawcze wyczerpania | Zajęcia        | KAROLINA DZIDA | 08-11-2026            | 12:45               | 14:15               | 01:30         |
| 20 z 22 -                                                                                                             | Przerwa        | -              | 08-11-2026            | 14:15               | 14:30               | 00:15         |
| 21 z 22<br>Osobista mapa zasobów wsparcia; indywidualny plan wdrożenia na najbliższe 30 dni; podsumowanie kursu       | Zajęcia        | KAROLINA DZIDA | 08-11-2026            | 14:30               | 15:30               | 01:00         |
| 22 z 22 -                                                                                                             | Walidacja      | KAROLINA DZIDA | 08-11-2026            | 15:30               | 16:00               | 00:30         |

## Podsumowanie

| Rodzaj godzin                        | Liczba godzin |
|--------------------------------------|---------------|
| Suma godzin zegarowych usługi        | 21:00         |
| w tym suma godzin zajęć              | 17:30         |
| w tym suma godzin walidacji          | 00:30         |
| w tym suma przerw                    | 03:00         |
| Suma godzin dydaktycznych bez przerw | 24:00         |

## 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 z 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, jeśli 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 | 2 700,00 PLN |
| Koszt przypadający na 1 uczestnika netto  | 2 195,12 PLN |
| Koszt osobogodziny brutto                 | 128,57 PLN   |
| Koszt osobogodziny netto                  | 104,53 PLN   |

## Liczba godzin usługi

| Rodzaj godzin                   | Liczba godzin |
|---------------------------------|---------------|
| Liczba godzin zegarowych usługi | 21:00         |

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### KAROLINA DZIDA

Od 2024 roku Karolina Dzida-Maj pracuje z klientami – indywidualnie oraz w kameralnych grupach warsztatowych – nad radzeniem sobie z manipulacją, presją i trudnymi relacjami zawodowymi, w ramach autorskiego programu „Trening radzenia sobie z trudnymi osobami i rozwijania pewności siebie w miejscu pracy”. W 2025 roku uzyskała certyfikat trenerki odporności psychicznej MTQ Product Family (AQR International, licencja nr MTQ1238972), na podstawie którego prowadzi w tym programie indywidualną diagnozę testem psychometrycznym MTQ Plus i omawia jej wyniki z uczestnikami.

Program opiera na własnym doświadczeniu z dwóch środowisk: pracy korporacyjnej pod presją wyników, w silnej hierarchii i przy trudnych relacjach przełożony–zespół, oraz prowadzenia własnej działalności, w której samodzielnie zarządzała napięciami w relacjach z klientami i partnerami biznesowymi. Przeprowadziła dotychczas ponad 400 szkoleń biznesowych i blisko 1100 konsultacji B2B, potwierdzonych planami rozwoju wypracowanymi z klientami. Zajęcia prowadzi stacjonarnie w Przestrzeni Kreatywnej „Na Poddaszu” w Sierosławiu, którą od 2024 roku prowadzi jako miejsce pracy indywidualnej i grupowej.

Ukończyła studia MBA na Uniwersytecie Ekonomicznym w Poznaniu (2014–2016), studia



magisterskie z zarządzania w specjalizacji coaching i rozwój zawodowy oraz studia podyplomowe z psychologii zarządzania w WSB Merito Poznań (2016–2020). Posiada certyfikat Coach IACBE (2020).

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymują komplet materiałów szkoleniowych odnoszących się bezpośrednio do programu usługi, z dostępem po szkoleniu.

#### Podstawa prawna - zwolnienie z VAT

Usługa jest zwolniona z podatku od towarów i usług 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 (Dz. U. z 2023 r. poz. 955 z późn. zm.) - jako usługa kształcenia zawodowego finansowana w co najmniej 70% ze środków publicznych. Dostawca usług jest czynnym podatnikiem VAT i nie korzysta ze zwolnienia podmiotowego, o którym mowa w art. 113 ust. 1 ustawy o podatku od towarów i usług. Warunkiem zastosowania zwolnienia jest finansowanie usługi w co najmniej 70% ze środków publicznych. Uczestnik lub pracodawca składa w tym zakresie oświadczenie przed rozpoczęciem usługi. Faktura zostanie wystawiona ze stawką „zw” z powołaniem powyższej podstawy prawnej.

### Warunki uczestnictwa

Wymagania wstępne: uczestnikami są osoby pełnoletnie. Nie jest wymagane wykształcenie kierunkowe ani wcześniejsze doświadczenie w szkoleniach psychologicznych. Warunkiem pełnego udziału w trzecim module jest wypełnienie kwestionariusza diagnozy odporności psychicznej przed rozpoczęciem tego modułu.

### Informacje dodatkowe

#### Potrzeby w zakresie dostępności

Zgłoszenie potrzeb w zakresie dostępności – materiałów w wersji powiększonej lub audio, dostosowania tempa zajęć albo warunków lokalowych – przyjmowane jest na etapie zapisu i realizowane w uzgodnieniu z uczestnikiem.

## Adres

Sierosław

Sierosław

woj. wielkopolskie

Usługa realizowana w sali szkoleniowej pod Poznaniem. Dostępne bezpłatne miejsca parkingowe. Sala znajduje się na pierwszym piętrze.

### Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja

## Kontakt

**Martyna Urbaniak**

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



**Telefon** (+48) 514 763 743