



KAROLINA DZIDA -
MAJ

Brak ocen dla tego dostawcy

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

Numer usługi 2026/08/25/234128/3766119

- Sierosław
- Usługa szkoleniowa
- stacjonarna
- Zajęcia grupowe
- 21:00 h
- 06.11.2026 do 08.11.2026

3 690,00 PLN brutto
3 000,00 PLN netto
175,71 PLN brutto/h
142,86 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

05-11-2026

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. 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. 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 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 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 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 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 za zwolnienia z podatku VAT na

podstawie art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. c ustawy z dnia 11 marca 2004 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	3 690,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 000,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	175,71 PLN
Koszt osobogodziny netto	142,86 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



Telefon (+48) 514 763 743