



Future Consulting
Monika Ornal-Olech

★★★★★ 4,7 / 5

248 ocen

„Psychologia konfliktu – jak prowadzić trudne rozmowy bez eskalacji” – szkolenie grupowe (Małopolski Pociąg do kariery, Nowy start z EURESem)

Numer usługi 2026/09/14/150920/3809623

- 🗂 Usługa szkoleniowa
- 📄 zdalna w czasie rzeczywistym
- 👥 Zajęcia grupowe
- 🕒 04:00 h
- 📅 02.11.2026 do 02.11.2026

492,00 PLN brutto
400,00 PLN netto
123,00 PLN brutto/h
100,00 PLN netto/h
166,67 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria	Zdrowie i medycyna / Psychologia i rozwój osobisty
Identyfikatory projektów	Nowy start w Małopolsce z EURESEM, Małopolski Pociąg do kariery
Grupa docelowa usługi	Szkolenie jest adresowane do osób, które chcą lepiej rozumieć mechanizmy psychologiczne występujące w sytuacjach konfliktowych oraz rozwijać umiejętność prowadzenia trudnych rozmów bez niepotrzebnej eskalacji napięcia. Program skierowany jest do osób pracujących w zespołach, kontaktujących się z klientami, współpracownikami lub przełożonymi, a także do osób chcących skuteczniej reagować na różnice zdań i sytuacje sporne. Usługa adresowana jest również do uczestników projektów „Małopolski Pociąg do kariery” oraz „Nowy start z EURESem”.
Minimalna liczba uczestników	4
Maksymalna liczba uczestników	8
Data zakończenia rekrutacji	28-10-2026
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

Cel

Cel edukacyjny

Szkolenie przygotowuje uczestnika do rozpoznawania mechanizmów powstawania i eskalacji konfliktów oraz stosowania zasad konstruktywnej komunikacji w trudnych rozmowach. Po ukończeniu szkolenia uczestnik identyfikuje źródła konfliktu, rozpoznaje emocje i zachowania zwiększające napięcie, dobiera właściwe sposoby komunikowania własnego stanowiska oraz stosuje techniki wspierające deeskalację i poszukiwanie rozwiązania.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Charakteryzuje psychologiczne mechanizmy powstawania i eskalacji konfliktu.	• wskazuje najczęstsze źródła konfliktów • rozpoznaje zachowania i reakcje zwiększające napięcie • identyfikuje wpływ emocji i interpretacji na przebieg konfliktu	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Rozróżnia techniki komunikacji wspierające prowadzenie trudnych rozmów.	• wskazuje zasady aktywnego słuchania • rozpoznaje znaczenie pytań, parafrazy i komunikatu „JA” • dobiera sposób komunikowania stanowiska do sytuacji	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Charakteryzuje sposoby ograniczania eskalacji i konstruktywnego rozwiązywania konfliktów.	• rozpoznaje techniki deeskalacji • wskazuje sposoby reagowania na silne emocje i trudne zachowania • identyfikuje działania prowadzące do wypracowania rozwiązania	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji lub wyrażnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem zawierają opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument lub wyrażnie 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?

Program

Szkolenie jest adresowane do osób, które chcą lepiej rozumieć mechanizmy psychologiczne występujące w sytuacjach konfliktowych oraz rozwijać umiejętność prowadzenia trudnych rozmów bez niepotrzebnej eskalacji napięcia.

Za 1 godzinę usługi szkoleniowej uznaje się godzinę zegarową.

Łączna długość przerw podczas szkolenia nie będzie dłuższa aniżeli zawarta w harmonogramie.

Przerwy wliczają się w czas trwania usługi.

Warunki organizacyjne:

- Skompletowanie jednej grupy uczestników 4–8-osobowej.
- Łączny czas usługi szkoleniowej: **4 godziny zegarowych**.
- Podział godzin:

Teoria: 25% (1 godzina zegarowa) – obejmuje omówienie psychologicznych mechanizmów konfliktu, jego najczęstszych źródeł, wpływu emocji na zachowanie oraz zasad komunikacji wspierającej konstruktywne prowadzenie trudnych rozmów.

Praktyka: 75% (3 godziny zegarowe) – obejmuje analizę sytuacji konfliktowych, ćwiczenia z aktywnego słuchania, formułowania komunikatów, reagowania na krytykę i silne emocje, stosowania technik deeskalacji oraz symulacje trudnych rozmów zawodowych i interpersonalnych.

Program szkolenia

1. Psychologia konfliktu – dlaczego dochodzi do eskalacji

Zakres:

- czym jest konflikt i jakie pełni funkcje,
- najczęstsze źródła konfliktów,
- różnica między konfliktem interesów, wartości i relacji,
- wpływ emocji na ocenę sytuacji,
- błędy interpretacyjne i przypisywanie intencji,
- zachowania prowadzące do eskalacji,
- analiza przykładowych sytuacji konfliktowych.

Forma:

- teoria: 0,25 godz.
- praktyka: 0,75 godz.

Metody:

- wykład, dyskusja moderowana, analiza

2. Emocje i reakcje w trudnej rozmowie

Zakres:

- rozpoznawanie własnych emocji i napięcia,
- reakcje obronne w sytuacji konfliktowej,
- wpływ stresu na sposób komunikowania się,
- rozpoznawanie emocji rozmówcy,
- sposoby zachowania spokoju,
- oddzielanie faktów od ocen i interpretacji,
- ćwiczenia z analizy reakcji w sytuacjach konfliktowych.

Forma:

- teoria: 0,25 godz.

- praktyka: 0,5 godz.

Metody:

- wykład, dyskusja moderowana, ćwiczenia

3. Komunikacja, która nie eskaluje konfliktu

Zakres:

- aktywne słuchanie,
- zadawanie pytań i doprecyzowanie stanowiska,
- parafraza jako narzędzie ograniczania nieporozumień,
- komunikat „JA”,
- wyrażanie potrzeb i oczekiwań,
- unikanie języka oceniającego i oskarżeń,
- ćwiczenia w przekształcaniu komunikatów eskalujących w konstruktywne.

Forma:

- teoria: 0,25 godz.
- praktyka: 0,75 godz.

Metody:

- wykład, dyskusja moderowana, ćwiczenia

4. Trudna rozmowa w praktyce – deeskalacja i poszukiwanie rozwiązania

Zakres:

- przygotowanie do trudnej rozmowy,
- określanie celu rozmowy,
- reagowanie na krytykę, zarzuty i podniesiony ton,
- techniki obniżania napięcia,
- wyznaczanie granic w sytuacji konfliktowej,
- poszukiwanie wspólnych interesów,
- formułowanie propozycji rozwiązania,
- symulacje trudnych rozmów i omówienie zastosowanych reakcji.

Forma:

- teoria: 0,25 godz.
- praktyka: 0,5 godz.

Metody:

- wykład, dyskusja moderowana, symulacje

5. Walidacja efektów uczenia się: test teoretyczny

Walidacja efektów uczenia się trwająca 15 minut na zakończenie szkolenia, przeprowadzona przez osobę walidującą:

Test końcowy (test teoretyczny z wynikiem automatycznym) przesłany uczestnikom na czacie w formie linku.

Test końcowy obejmuje pytania dotyczące psychologicznych mechanizmów powstawania i eskalacji konfliktu, wpływu emocji na przebieg trudnej rozmowy, zasad aktywnego słuchania, stosowania parafrazy i komunikatu „JA”, sposobów reagowania na krytykę i trudne zachowania oraz technik deeskalacji i konstruktywnego rozwiązywania sytuacji konfliktowych.

Wynik pozytywny po uzyskaniu **minimum 60% poprawnych odpowiedzi**.

Wynik testu jest generowany **automatycznie**, a osoba walidująca potwierdza spełnienie kryteriów weryfikacji efektów uczenia się.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 6

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 6 1. Psychologia konfliktu – dlaczego dochodzi do eskalacji (rozmowa na żywo/czat/ws półdzielenie ekranu/ćwiczenie)	Zajęcia	Monika Świerczewska	02-11-2026	09:00	10:00	01:00
2 z 6 2. Emocje i reakcje w trudnej rozmowie (rozmowa na żywo/czat/ws półdzielenie ekranu/ćwiczenie)	Zajęcia	Monika Świerczewska	02-11-2026	10:00	10:45	00:45
3 z 6 -	Przerwa	-	02-11-2026	10:45	11:00	00:15
4 z 6 3. Komunikacja, która nie eskaluje konfliktu (rozmowa na żywo/czat/ws półdzielenie ekranu/ćwiczenie)	Zajęcia	Monika Świerczewska	02-11-2026	11:00	12:00	01:00
5 z 6 4. Trudna rozmowa w praktyce – deeskalacja i poszukiwanie rozwiązania (rozmowa na żywo/czat/ws półdzielenie ekranu/ćwiczenie)	Zajęcia	Monika Świerczewska	02-11-2026	12:00	12:45	00:45
6 z 6 -	Walidacja	-	02-11-2026	12:45	13:00	00:15

Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	04:00
w tym suma godzin zajęć	03:30
w tym suma godzin walidacji	00:15
w tym suma przerw	00:15
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	05:00

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	492,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	400,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	123,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	100,00 PLN

Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Liczba godzin zegarowych usługi	04:00

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Monika Świerczewska

Psycholog, doradca zawodowy, coach, trener i wykładowca. Ukończyła studia mgr z pedagogiki społecznej i doradztwa zawodowego oraz psychologii, a także studia podyplomowe z zarządzania zasobami ludzkimi i przygotowania pedagogicznego.

Posiada szkolenia z terapii krótkoterminowej TSR oraz CBT dla dzieci i młodzieży.

Od 2023 roku wykładowca w WSNP w Warszawie, prowadzący zajęcia z psychologii ogólnej, metod pomocy psychologicznej i diagnozy. Od 2021 psycholog i terapeuta środowiskowy w Centrum Zdrowia Psychicznego, wspierający osoby dorosłe, dzieci i młodzież w kryzysach i leczeniu zaburzeń psychicznych. W 2024 roku pełniący obowiązki ordynatora oddziału, odpowiedzialny za działania psychologiczne, psychoedukację i spotkania indywidualne.

Od 2015 roku zrealizowała ponad 3000 godzin coachingu, 7000 godzin szkoleniowych, koncentrując się na rozwoju kompetencji społecznych: asertywności, komunikacji, zarządzaniu sobą w czasie i budowaniu samoświadomości.

Dodatkowo prowadzi szkolenia i programy psychoedukacyjne dla przedszkoli i szkół, poradnictwo psychologiczne dla osób od 7 roku życia, do seniorów oraz diagnozy narzędziami standaryzowanymi. Pracuje w sposób holistyczny, dostosowując metody do potrzeb każdej osoby, wzmacniając jej potencjał i umiejętności.

Trenerka posiada odpowiednie do rodzaju i zakresu świadczonych usług doświadczenie zawodowe, nabyte w ciągu ostatnich 5 lat od daty publikacji usługi.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Każdy uczestnik otrzyma notatnik, długopis i teczkę (wysłany pocztą na wskazany adres). Ponadto, w toku szkolenia, uczestnik będzie otrzymywał ćwiczenia do wykonywania (poprzez współdzielenie ekranu i przysyłanie dokumentów na chacie) oraz materiały do analizowania.

Warunki uczestnictwa

Warunkiem uzyskania pozytywnego wyniku walidacji jest: uzyskanie co najmniej 60% poprawnych odpowiedzi w teście teoretycznym, zgodnie z kryteriami weryfikacji przypisanymi do praktycznych efektów uczenia się.

Informacje dodatkowe

Warunkiem uzyskania zaświadczenia o ukończeniu szkolenia jest uczestnictwo w co najmniej 80% zajęć oraz uzyskanie pozytywnego wyniku walidacji efektów uczenia się.

Nie pasuje Ci termin szkolenia? Skontaktuj się z nami!

731791691

kontakt@future-consulting.pl

Usługa zwolniona jest z podatku VAT jeśli uczestnik uzyskuje min. 70% dofinansowania ze środków publicznych*, w przeciwnym wypadku należy do ceny netto doliczyć 23% VAT. *Wg rozporządzenia Ministra Finansów z dnia z dnia 20.12.2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień (Dz. U. z 2018, poz. 701).

Został podpisany Regulamin współpracy i rozliczenia usług z wykorzystaniem elektronicznym bonów szkoleniowych w ramach projektu „Małopolski pociąg do kariery – sezon 1” i projektu „Nowy start w Małopolsce z EURESem” z WUP Kraków.

Warunki techniczne

1. Platforma, na której zostanie przeprowadzone szkolenie w części zdalnej, w czasie rzeczywistym to **Click Meeting**.
2. Minimalne wymagania do obsługi szkolenia w formie zdalnej, w czasie rzeczywistym na platformie **Click Meeting**:
- uczestnik powinien dysponować komputerem stacjonarnym bądź laptopem. Niezbędne również będą: mikrofon, słuchawki, głośniki i opcjonalnie kamera.
3. Minimalne wymagania sprzętowe: procesor dwurdzeniowy, minimum 2GB pamięci RAM, wolna przestrzeń na dysku twardym (około 10GB)
4. System operacyjny: minimum Windows XP/MacOS High Sierra
5. Oprogramowanie: przeglądarka internetowa (Google Chrome, Mozilla Firefox, Opera, Safari, Microsoft Edge)
6. Sieć: łącze internetowe minimum 2 Mbps
7. Okres ważności linku: **1h przed rozpoczęciem szkolenia w pierwszym dniu do ostatniej godziny w dniu zakończenia**.

Kontakt



Magdalena Kondas

E-mail kontakt@future-consulting.pl

Telefon (+48) 731 791 691