



Europejska Agencja
Rozwoju Mirosław
Kopik

★★★★★ 5,0 / 5
3 857 ocen

KOMUNIKACJA W WARUNKACH TRUDNYCH - szkolenie

Numer usługi 2026/09/22/27209/3828293

📍 Kielce
🏢 Usługa szkoleniowa
📅 stacjonarna
👥 Zajęcia grupowe
🕒 08:00 h
📅 30.09.2026 do 30.09.2026

4 400,00 PLN brutto
4 400,00 PLN netto
550,00 PLN brutto/h
550,00 PLN netto/h
250,00 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Marketing
Grupa docelowa usługi	Właściciele firm, menadżerowie, kierownicy działów handlowych, liderzy, handlowcy, przedstawiciele handlowi, sprzedawcy, kadra zarządzająca handlem, pracownicy działu obsługi klienta, technicy, doradcy, marketerzy, specjaliści ds. logistyki, handlu, obsługi klienta, księgowości, rozliczeń, finansów, produkcji, zakupów, rozwoju, obsługi biura, obsługi informatycznej, menadżerowie produktów i projektów; właściciele i pracownicy instytucji ochrony zdrowia, osoby prowadzące działalność z zakresu opieki zdrowotnej, organizujące i zarządzające ochroną zdrowia, promujące zdrowie, pracownicy urzędów gminnych, miejskich i wiejskich, właściciele i pracownicy ośrodków sportu i rekreacji, ośrodków kultury, sztuki, pracownicy instytucji oświatowych, usług socjalnych, pracownicy jednostek samorządu terytorialnego oraz inne osoby zainteresowane zdobyciem nowych kompetencji; osoby, które chcą doskonalić umiejętności, aby zapobiec utracie zatrudnienia, osoby poszukujące nowych możliwości zawodowych.
Minimalna liczba uczestników	2
Maksymalna liczba uczestników	24
Data zakończenia rekrutacji	29-09-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Usługa przygotowuje do: wykorzystywania technik i mechanizmów wywierania wpływu w warunkach trudnych komunikacyjnie, poznania sprawdzonych technik pozwalających skutecznie wywierać wpływ, wdrożenia technik, cech i postaw kluczowych dla osiągnięcia skuteczności w procesie prowadzenia rozmów w trudnych warunkach, wykorzystania technik utrzymywania odpowiedniego stanu umysłu i równowagi emocjonalnej, zrozumienia mechanizmów kierujących zachowaniami w zależności od sytuacji, zarządzanie emocjami.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Posługuje się wiedzą dotyczącą wykorzystywania technik i mechanizmów komunikacji w sytuacjach trudnych.	Opisuje rolę komunikacji w sytuacjach trudnych z wykorzystaniem modelu PRISM Brain Mapping.	Test teoretyczny
	Opisuje reguły efektywnej komunikacji w trudnych warunkach.	Test teoretyczny
	Charakteryzuje tzw. taktyczną empatię, używanie technik aktywnego słuchania.	Test teoretyczny
	Omawia techniki zarządzania stresem i reagowania na negatywne emocje innych.	Test teoretyczny
Wykorzystuje techniki radzenia sobie z zastrzeżeniami, krytyką i obiekcjami.	Wykorzystuje model koła wpływu.	Test teoretyczny
	Opisuje techniki parafrazy, klaryfikacji, odzwierciedlenia, technikę „przejścia na stronę klienta”.	Test teoretyczny
	Charakteryzuje model odporności emocjonalnej i regulacji emocji w sytuacjach stresowych.	Test teoretyczny
	Opisuje, jak prowadzić rozmowę, aby zwiększyć swoje szanse oddziaływania na klienta i dochodzić do porozumienia.	Test teoretyczny
Dąży do osiągnięcia porozumienia z innymi.	Opisuje reguły wpływu w komunikacji.	Test teoretyczny
	Określa reguły efektywnej komunikacji w trudnych warunkach.	Test teoretyczny

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?

TAK

Program

Szkolenie adresowane jest do osób chcących pogłębić swoje umiejętności komunikacyjne, aby lepiej wykorzystywać techniki i mechanizmy wywierania wpływu w warunkach trudnych komunikacyjnie; poznać reguły efektywnej komunikacji, model PRISM oraz profile zachowań behawioralnych; osiągać skuteczność w procesie prowadzenia rozmów w trudnych warunkach, wykorzystywać techniki utrzymywania odpowiedniego stanu umysłu i równowagi emocjonalnej, rozumieć mechanizmy kierujące ludzkimi zachowaniami w zależności od sytuacji; poznać i opanować skuteczne i asertywne zachowania w kontakcie z „trudnym” klientem; stosować techniki zarządzania emocjami oraz odwoływania się do emocji w komunikacji oraz techniki radzenia sobie z obiekcjami i zastrzeżeniami.

Na szkoleniu część teoretyczna zajmuje około 20-25% czasu szkolenia, część praktyczna to 75-80% czasu szkolenia.

Warunki organizacyjne są zawsze dostosowywane do liczby osób na szkoleniu. Podczas szkolenia odbywa się zarówno praca zbiorowa (np. mini-wykład), praca indywidualna (np. ćwiczenia indywidualne), jak i praca w grupach (od 2 do 6 osób) zależność od potrzeb.

Ostatnie 30 minut usługi przeznaczone jest na przeprowadzenie walidacji efektów uczenia się. Narzędzia walidacyjne (test wiedzy oraz lista kontrolna) przygotowuje wyznaczony Walidator, wskazany w Karcie Usługi.

Procedura przeprowadzenia walidacji:

1. Po zakończeniu części dydaktycznej prowadzonej przez Trenera, Walidator dołącza do grupy w sali szkoleniowej.
2. Walidator udostępnia uczestnikom wydrukowane arkusze testu teoretycznego, nadzoruje ich samodzielne wypełnianie, a następnie je zbiera, sprawdza i ocenia, weryfikując poziom uzyskanej wiedzy. Uczestnicy są niezwłocznie informowani o osiągniętym wyniku.
3. Na podstawie zgromadzonych wyników Walidator sporządza i podpisuje Protokół z przebiegu walidacji.

Opisana procedura gwarantuje pełną rozdzielną funkcji Trenera i Walidatora. Osoba przeprowadzająca walidację nie prowadzi zajęć dydaktycznych ani nie jest obecna na sali szkoleniowej podczas części szkoleniowej usługi.

Przywitanie, prezentacja trenera oraz programu szkolenia, kontrakt z uczestnikami.

Moduł 1. Umiejętności komunikacyjne w trudnych sytuacjach – komunikacja jako kluczowy element naszej efektywności. Kompetencje i metakompetencje w komunikacji. Reguły efektywnej komunikacji – koło wpływu: Cel, Diagnoza, Dostrojenie, Wpływ, Nastawienie. Model PRISM – charakterystyka poszczególnych profili zachowań behawioralnych. Komunikowanie werbalne i niewerbalne. Dostrajanie komunikatów w zależności od profili zachowań behawioralnych w modelu PRISM Brain Mapping.

Metody pracy: Prezentacja. Wykład. Ćwiczenia indywidualne. Wykorzystanie narzędzi z tzw. psychologii procesu. Test zachowań behawioralnych.

Moduł 2. Asertywność w obsłudze klienta. Asertywność a agresja i uległość wobec klienta. Terytorium psychologiczne – jak bronić własnych granic, a jednocześnie zadbać o drugą stronę. Asertywna odmowa i technika „zdartej płyty”. Sposoby radzenia sobie z krytyką. Strategiczne błędy w słuchaniu, które utrudniają lub uniemożliwiają nawiązanie kontaktu z drugim człowiekiem. Perswazja słowa, głosu i mowy ciała. Sygnały dominacji i podporządkowania oraz sygnały pozytywnego i negatywnego nastawienia odbiorcy do nadawcy.

Metody pracy: Prezentacja. Wykład. Ćwiczenia indywidualne. Analiza przygotowanych nagrań audio i video - wpływ poprzez komunikację werbalną i pozawerbalną.

Moduł 3. Techniki radzenia sobie z zastrzeżeniami, krytycznymi uwagami i obiekcjami klientów. Technika „przejścia na stronę klienta”. Jak zaprezentować klientowi propozycję rozwiązania problemu? Schemat działania ludzi w stresie – najważniejsze zasady. Funkcjonowanie psychiki w sytuacji konfliktowej – najczęściej występujące zjawiska. Argumentacja w reakcji na zastrzeżenia. Zdenerwowanie i frustracja klienta – jak im nie ulegać? Jak radzić sobie z gniewem innych w obsłudze klienta? Rozładowywanie napięcia w sytuacjach stresowych. Techniki przekazywania niezadowolających informacji. Co robić, gdy klienci nas obrażają?

Metody pracy: Analiza przygotowanych nagrań audio - wpływ poprzez komunikację werbalną i pozawerbalną. Prezentacja. Wykład. Ćwiczenia indywidualne i w grupach. Case study.

Moduł 4. Emocje w sytuacjach trudnych. Zarządzanie emocjami. Logika a emocje: jak emocje wpływają na komunikację i postrzeganie rzeczywistości? Techniki budowania jasności umysłu – co robić, gdy emocje przysłaniają nam rozwiązania i utrudniają porozumienie. Techniki pracy z ciałem, słowa kluczowe, praca z nastawieniami. Odporność psychiczna w sytuacjach trudnych – praktyczne techniki wizualizacyjne i strategie radzenia sobie ze stresem. Wzmacnianie emocjonalnej elastyczności: jak zachować spokój i skuteczność w trudnych sytuacjach. Techniki regulacji układu nerwowego.

Metody pracy: Prezentacja. Wykład. Ćwiczenia indywidualne.

Podsumowanie szkolenia.

Walidacja

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 9

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 9 Przywitanie, kontrakt z uczestnikami, prezentacja trenera...	Zajęcia	Dorota Jaslan	30-09-2026	08:00	08:30	00:30
2 z 9 Moduł 1.	Zajęcia	Dorota Jaslan	30-09-2026	08:30	10:00	01:30
3 z 9 -	Przerwa	-	30-09-2026	10:00	10:15	00:15
4 z 9 Moduł 2.	Zajęcia	Dorota Jaslan	30-09-2026	10:15	11:45	01:30
5 z 9 -	Przerwa	-	30-09-2026	11:45	12:00	00:15
6 z 9 Moduł 3.	Zajęcia	Dorota Jaslan	30-09-2026	12:00	13:30	01:30
7 z 9 -	Przerwa	-	30-09-2026	13:30	14:00	00:30

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
8 z 9 Moduł 4.	Zajęcia	Dorota Jaslan	30-09-2026	14:00	15:30	01:30
9 z 9 -	Walidacja	-	30-09-2026	15:30	16:00	00:30

Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	08:00
w tym suma godzin zajęć	06:30
w tym suma godzin walidacji	00:30
w tym suma przerw	01:00
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	09:15

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	4 400,00 PLN
Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o VAT	
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	4 400,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	550,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	550,00 PLN

Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Liczba godzin zegarowych usługi	08:00

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Dorota Jaslan

Trener biznesu, coach (executive coach), psychoterapeutka. Skuteczna komunikacja, wywieranie wpływu, zarządzanie, budowanie odporności psychicznej, zarządzanie energią- 4 obszary, negocjacje i komunikacja w warunkach szczególnie trudnych.

W 2000 roku uzyskała Certyfikat Trenera Biznesu TMT Group, w 2011 mentora – Successful Gender Sensitive Business Support, wydany przez Women's Business Development Agency UK, od 2015 roku posiada Certyfikat Coacha PRISM Brain Mapping. Od 2013 należy do Polskiego Towarzystwa Psychologii Procesu. Posiada uprawnienia psychoterapeuty oraz rekomendacje Polskiego Towarzystwa Psychologii Procesu (PTPP) do prowadzenia terapii i pracy z grupami pod stałą superwizją nauczyciela psychologii zorientowanej na proces. W swojej pracy łączy wiedzę psychologiczną, psychoterapeutyczną oraz biznesową zdobytą w ciągu 20 lata praktyki zawodowej oraz licznych szkoleń u najlepszych mentorów w kraju i za granicą. Autorka opracowań merytorycznych do e-learnigu, filmów/platform szkoleniowych. W 2020 roku uzyskała międzynarodowy certyfikat coacha sukcesji. Rozpoczęła prace nad przygotowaniem rozprawy doktorskiej w Collegium Medicum Uniwersytetu Jagiellońskiego związaną z tematem wypalenia zawodowego.

Wyższe. Absolwentka pedagogiki na Uniwersytecie Jagiellońskim i zarządzania na Uniwersytecie Ekonomicznym w Krakowie.

Posiada duże doświadczenie w świadczeniu tego typu usług. Prowadziła szkolenia z zakresu skutecznej komunikacji dla wielu różnych podmiotów.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnik szkolenia otrzyma autorskie materiały szkoleniowe (prezentacja multimedialna lub skrypt).

Nasi uczestnicy na szkoleniu otrzymują pakiet szkoleniowy (segregator, notes i długopis).

Warunki uczestnictwa

Osoba zainteresowana skorzystaniem z usługi rozwojowej z dofinansowaniem musi zarejestrować się w Bazie Usług Rozwojowych oraz dokonać zapisu na usługę przed jej rozpoczęciem, z użyciem numeru ID wsparcia.

Informacje dodatkowe

Czas trwania usługi szkoleniowej to 8 godzin zegarowych. Szkolenie jest jednodniowe, ujęte w 4 moduły. Planujemy przerwy pomiędzy modułami.

Usługa jest zwolniona z podatku VAT w przypadku, kiedy przedsiębiorstwo zwolnione jest z podatku VAT lub dofinansowanie wynosi co najmniej 70%. W innej sytuacji do ceny netto doliczany jest podatek VAT w wysokości 23%.

Podstawa: §3 ust. 1 pkt. 14 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20.12.2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz szczegółowych warunków stosowania tych zwolnień (Dz.U. z 2018 r., poz. 701).

Adres

ul. Klonowa 55/34
25-553 Kielce
woj. świętokrzyskie

Siedziba firmy: Europejska Agencja Rozwoju Mirosław Kopik
Budynek "Relaks", wejście B, winda po lewej stronie, III
piętro, drzwi na wprost windy.

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Naszym uczestnikom zapewniamy obiad i przerwy kawowe (kawa, herbata, woda, sok, ciastka).

Kontakt



Mirosław Kopik

E-mail mirek.kopik@eurodotacje.pl

Telefon (+48) 505 060 800