



Oferta szkolenia

KOMUNIKACJA W TRUDNYCH SYTUACJACH

- WARSZAWA, 14-15.04.2026

ZAŁOŻENIA PROGRAMOWE SZKOLENIA

Motywacja do doskonalenia umiejętności komunikacyjnych w trudnych sytuacjach

- jakie korzyści możemy odnieść doskonaląc komunikację w trudnych sytuacjach?
- skąd biorą się trudności w komunikacji? – praktyczne przykłady
- jak różne postrzeganie sytuacji komunikacyjnej przez dwie osoby utrudnia komunikację?
- jakimi metodami zwiększyć szanse na podobne postrzeganie tej samej sytuacji przez różne osoby?
- czym jest dobrze pojęta, asertywna komunikacja w sytuacjach wymagających współpracy, negocjacji itp.?

Każdy lubi komunikować się w swoim stylu - prosta „typologia stylów komunikacyjnych”

- jak przyjęcie koncepcji czterech różnych stylów komunikacyjnych, tzn. „typów osobowości”, poprawia jakość komunikacji z osobami różnymi od nas?
- charakterystyka czterech różnych stylów komunikacyjnych
- szybkie rozpoznawanie stylu – „typu osobowości”
- dostosowanie swojego sposobu komunikacji do stylu rozmówcy – droga do łatwiejszej współpracy
- trening wybranych umiejętności komunikacyjnych poprawiających jakość współpracy

Jak komunikować się w sytuacjach różnicy zdań, konfliktu interesów, wartości itp.

- czy da się uniknąć sytuacji potencjalnie konfliktowych w pracy i w innych sferach życia?
- jak unikać typowych błędów – tzn. komunikować się w sytuacjach potencjalnie konfliktowych, aby zawsze zwiększać szanse na polubowne ich rozwiązywanie?
- różne postawy wobec konfliktów a skuteczna komunikacja i współpraca
- jak skłaniać drugą osobę do zmian w sposobie komunikacji i współpracy, gdy początkowo ona nie dostrzega takiej potrzeby?
- jak radzić sobie z emocjami i komunikować się w sytuacjach potencjalnie trudnych?
- jak nie przenosić negatywnych emocji z jednej rozmowy na inne sytuacje zawodowe lub prywatne?
- umiejętności komunikacyjne pozwalające osiągać porozumienie w sytuacji wyraźnej różnicy zdań, interesów, stylów komunikacyjnych itp.

Asertywność w komunikacji – zasady skutecznego reagowania na trudne zachowania rozmówców

- psychologiczne i pragmatyczne podstawy trudnego zachowania rozmówców
- czy nasz klient to „nasz pan” i wszystko mu wolno? co z relacjami w rodzinie, zespole, urzędzie itp.?
- jak postrzega te same trudne sytuacje rozmówca, a jak ja?
- jak pogodzić szacunek i uprzejmość wobec rozmówcy z potrzebą umiejętnego reagowania na jego, trudne (np. niekulturalne) zachowania?
- czym jest dobrze pojęta asertywność w komunikacji w różnych relacjach czy środowiskach?

Jak radzić sobie z ze szczególnym niezadowolaniem lub agresją klienta wyrażaną osobiście lub przez telefon?

- jakie zachowania rozmówców uznajemy w rozmowach telefonicznych / osobistych za utrudniające pracę, kłopotliwe czy wręcz niedopuszczalne?
- techniki asertywnego reagowania na złość, agresję itp.
- „stop wulgaryzmom” – procedura hamowania przekleństw, wyzwisk itp.
- przejmowanie kontroli nad rozmową, która zmierza donikąd – rozmówca niezadowolony, krzyczący, używający wyzwisk

Jak radzić sobie z emocjami swoimi i rozmówcy?

- rola emocji w procesie komunikacji osobiście / przez telefon / w rozmowie wideo / przez inne kanały (mail, sms, inne komunikatory pisemne)
- jak można wpływać na własne emocje w sytuacjach trudnego zachowania rozmówcy?
- jak radzić sobie z „negatywnymi” emocjami rozmówcy wyrażanymi w rozmowie na żywo, m.in. osobiście, telefonicznie, wideo
- jak nie przenosić negatywnych emocji na kolejne rozmowy telefoniczne i inne sytuacje zawodowe w ciągu dnia?
- jak zachowując dystans emocjonalny wysłuchać zastrzeżeń i obniżyć emocjonalne pobudzenie rozmówcy?
- jak dzięki rozumieniu roli emocji przejść do merytorycznego rozpatrywania sprawy zdenerwowanego klienta?

Umiejętności komunikacyjne wobec trudnego zachowania

- jak zachowując dystans emocjonalny wysłuchać zastrzeżeń i ustalić potrzeby rozmówcy, źródła jego zastrzeżeń itp.?
- zwroty i wyrażenia zabronione podczas trudnych sytuacji komunikacyjnych – jak nieświadomie „nie dolać oliwy do ognia”?
- jak ustalić wygodną dla siebie kolejność odpowiedzi na zastrzeżenia?
- jak postępować, gdy potrzebujemy czasu do sprawdzenia informacji, podjęcia decyzji itp.?

- jak dążyć do „kompromisu”, gdy nie możemy w pełni spełnić oczekiwań
- jak sprzedać „swoje propozycje”, gdy druga strona twierdzi, że nie ma możliwości kompromisu?
- zasady asertywnego reagowania na różne naciski ze strony rozmówców
- radzenie sobie z agresją i niezadowoleniem rozmówcy
- co zrobić, kiedy rozmówca nie wie dokładnie, czego chce, ale ma do nas pretensje?
- jak postępować z nierealistycznymi oczekiwaniami rozmówcy?
- procedura radzenia sobie z reklamacjami i zastrzeżeniami – uzasadnionymi / nieuzasadnionymi
- procedura radzenia sobie w sytuacji popełnienia błędu i winy po naszej stronie
- przekazywanie niepomysłnych informacji
- zasady odbudowywania nadwężonych relacji – jak radzić sobie w sytuacjach, w których wina jednak leży po stronie naszej, choć nic nie zależy od osoby prowadzącej rozmowę?
- zasady postępowania w sytuacji kryzysowej – kilka kolejnych rozmów, skargi do przełożonych, groźby skarg do prasy i instytucji kontrolnych itp.

Jak podnieść jakość komunikacji i wdrożyć zdobyte umiejętności w praktykę?

- podsumowanie najważniejszych treści – co zdaniem uczestników było najbardziej przydatne?
- sesja pytań końcowych do trenera – o co jeszcze na koniec chcemy zapytać?
- wspólne opracowanie i zapisanie podstawowych zasad postępowania wobec trudnego zachowania klientów
- wypracowanie indywidualnego planu wdrażania nowych zasad i umiejętności

WYKŁADOWCA



JACEK CZAPSKI

Trener i konsultant z ponad 23-letnim doświadczeniem, certyfikowany coach ICC. Mgr kulturoznawstwa, Uniwersytet Łódzki. W roku 2000 uzyskała certyfikat trenerski (Neuroedukacja), w 2002 roku ukończyła pierwszy w Polsce kurs dla profesjonalnych coachów prowadzony przez Josepha O’Connora, założyciela ICC (International Coaching Community). W tym też roku uzyskała certyfikat coachingowy ICC. Stale wzbogaca swoją wiedzę poprzez uczestnictwo w szeregu szkoleń i warsztatów prowadzonych przez znakomitych mentorów o międzynarodowej renomie: Christine Hall, Roberta Klause, Roberta Diltsa, Gerarda O’Donovana, dr. Stephena Gilligana. Pracowała 12 lat w TVP na wizji, jako dziennikarka publicystyczna oraz autorka i prowadząca programy studyjne typu talk-show z udziałem ok. 100-osobowej publiczności. Odbiła półroczny staż dziennikarski w BBC. Obecnie swoje doświadczenie medialne wykorzystuje w pracy szkoleniowej i coachingowej z klientami. W karierze trenerskiej i coachingowej przeprowadziła łącznie ponad 1000 dni szkoleniowych (na rynku od 1999 roku) oraz ponad 8000 godzin coachingu biznesowego. Ma doświadczenie w pracy z różnymi typami klientów: międzynarodowego biznesu korporacyjnego, firm z rodzimym kapitałem, środowiska akademickiego oraz spółek Skarbu Państwa. W ciągu ostatnich kilku lat prowadziła projekty dla kadry zarządzającej m.in. firm: Ciech S.A., Operatora Gazociągów

Przesyłowych Gaz-System S.A., Toyota Manufacturing Poland, mBank, Clariant Polska, Fresenius Polska. Specjalizacja: wystąpienia publiczne, autoprezentacja, trening medialny, komunikacja i inteligencja emocjonalna w sytuacjach wymagających psychologicznie: konflikt, relacja z trudnym klientem, komunikacja kryzysowa, efektywność osobista: rezyliencja, antystres. W ciągu ostatnich kilku lat prowadziła dwa duże projekty dla kadry spółki Gaz-System, dotyczące komunikacji i wystąpień publicznych – szkolenia z autoprezentacji i sztuki prezentacji dla dyrektorów oddziałów terenowych, kierowników projektów oraz dyrektorów departamentów w centrali firmy (łącznie ok 70 osób) oraz szkolenia, warsztaty i sesje doradcze dla zespołów Departamentu Komunikacji Korporacyjnej, związane z tematyką komunikacji w warunkach konfliktu i presji emocjonalnej.

INFORMACJE ORGANIZACYJNE

MIEJSCE

Warszawa, Hotel Ibis Warszawa West Station, ul. Bitwy Warszawskiej 1920 r. nr 16

TERMIN

14-25 kwietnia 2026 r.

CENA*

1980 zł / osobę

* Prosimy o wypełnienie oświadczenia o zwolnieniu z VAT – szkolenie finansowane ze środków publicznych / UE.

CO OBEJMUJE CENA?

- udział w szkoleniu
- materiały szkoleniowe i certyfikaty, catering

HARMONOGRAM SZKOLENIA

Dzień I

Godz. 09.30-10.00 – przyjazd, rejestracja, kawa powitalna

Godz. 10.00-11.30 – zajęcia merytoryczne

Godz. 11.30-12.00 – przerwa kawowa

Godz. 12.00-13.30 – zajęcia merytoryczne

Godz. 13.30-14.30 – obiad

Godz. 14.30-16.00 – zajęcia merytoryczne

Dzień II

Godz. 09.00-10.30 – zajęcia merytoryczne

Godz. 10.30-11.00 – przerwa kawowa

Godz. 11.00-12.30 – zajęcia merytoryczne

Godz. 12.30-13.30 – obiad

Godz. 13.30-15.00 – zajęcia merytoryczne

SPOSÓB ZGŁOSZENIA

- Podpisany i zeskanowany formularz proszę przesłać na adres: biuro@irwu.pl lub wypełnić zgłoszenie on-line: <http://www.irwu.pl/formularz-zgloszenia/>

KONTAKT Z ORGANIZATOREM

Lidia Cisek

tel. +48 505-111-035

e-mail: lidia.cisek@irwu.pl

F O R M U L A R Z Z G Ł O S Z E N I A

Prosimy o czytelne wypełnienie formularza i przesłanie skanu na adres e-mail: biuro@irwu.pl

DANE DO FAKTURY INSTYTUCJI ZGŁASZAJĄCEJ NA SZKOLENIE Komunikacja w trudnych sytuacjach Warszawa, 14-15.04.2026 r. - 1980 zł / osobę			
NABYWCA			
ULICA, NUMER		KOD	
MIEJSCOWOŚĆ		NIP	
ODBIORCA			
ULICA, NUMER		KOD	
MIEJSCOWOŚĆ			
ADRES E-MAIL DO FAKTURY			
OSOBY ZGŁASZANE NA SZKOLENIE			
IMIĘ, NAZWISKO		STANOWISKO	
E-MAIL		TEL. KOM.	
IMIĘ, NAZWISKO		STANOWISKO	
E-MAIL		TEL. KOM.	
IMIĘ, NAZWISKO		STANOWISKO	
E-MAIL		TEL. KOM.	

- ☐ Akceptuję regulamin szkoleń. *
- ☐ Oświadczam, że uczestnictwo w szkoleniu jest finansowane ze środków publicznych, UE. *
- ☐ Wyrażam zgodę na otrzymywanie faktur VAT, faktur korygujących VAT oraz duplikatów faktur i duplikatów faktur korygujących w formie elektronicznej, od Instytutu Rozwoju Wiedzy i Umiejętności Lidia Cisek, Knopin 44E, 11-040 Dobre Miasto, NIP: 529-158-87-55.
- ☐ Wyrażam zgodę na przetwarzanie danych osobowych wyłącznie przez firmę Instytut Rozwoju Wiedzy i Umiejętności Lidia Cisek dla celów organizacji szkolenia. Wiem, że mam prawo do dostępu do swoich danych osobowych, ich poprawiania oraz żądania zaprzestania przetwarzania danych. Podstawą do przetwarzania danych jest umowa o organizację szkolenia/formularz zgłoszenia na szkolenie. Administratorem danych jest Instytut Rozwoju Wiedzy i Umiejętności Lidia Cisek. *
- ☐ Wyrażam zgodę na przysyłanie przez Instytut Rozwoju Wiedzy i Umiejętności Lidia Cisek, na podany powyżej adres poczty elektronicznej informacji handlowych zgodnie z ustawą o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. 2002 r. nr 144, poz. 1204). Zgody udzielam dobrowolnie. Mam prawo do wycofania zgody w dowolnym momencie.

* Pola obowiązkowe

.....
Data i podpis osoby upoważnionej oraz pieczęć