



Sztuka przekonywania i rozwiązywania konfliktów

Karta opisu przedmiotu (sylabus)

Informacje podstawowe

Kierunek studiów Marketing		Cykl dydaktyczny 2025/2026	
Specjalność -		Kod przedmiotu UEPMS.28C.205926.25	
Jednostka organizacyjna UEP		Język wykładowy Polski	
Poziom kształcenia studia drugiego stopnia		Obligatoryjność Do wyboru	
Forma studiów stacjonarne		Blok zajęciowy Blok C	
Profil kształcenia ogólnoakademicki			
Osoba odpowiedzialna za treść sylabusa	Renata Nestorowicz		
Okres Semestr 4	Forma zaliczenia Zaliczenie	Liczba punktów ECTS 3	
	Forma prowadzenia i godziny zajęć • Uczestnictwo w wykładach: 30		

Cele uczenia się dla przedmiotu

C1	Uzyskanie wiedzy na temat zasad przekonywania i rozwiązywania konfliktów
C2	Rozwinięcie umiejętności perswazyjnego wypowiedzania się, przekonywania, dyskusowania
C3	Wykształcenie umiejętności rozwiązywania konfliktów w zespole
C4	Wykształcenie postawy szacunku do strony wyrażającej odmienne poglądy

Cele kształcenia UEP

Kod	Treść celu
CS2_1.1	student krytycznie rozważa kwestie teoretyczne i praktyczne
CS2_1.2	student krytycznie ocenia alternatywy w celu wypracowania optymalnego rozwiązania
CS2_1.3	student rozumie najważniejsze aspekty wpływu makro- i mikrootoczenia na decyzje biznesowe
CS2_2.1	student wykorzystuje umiejętność budowania zespołu do realizacji zadań grupowych
CS2_2.2	student wykazuje umiejętności przywódcze i efektywnie pracuje w zespole
CS2_2.3	student przygotowuje prace pisemne i prezentacje ustne zgodnie ze standardami akademickimi
CS2_3.1	student rozumie i docenia, jak względy etyczne oraz zasady zrównoważonego rozwoju wpływają na decyzje biznesowe
CS2_3.2	student rozumie społeczną odpowiedzialność biznesu i istotę zrównoważonego rozwoju

Wymagania wstępne

Podstawowa wiedza i umiejętności z zakresu komunikacji międzyludzkiej.

Efekty uczenia się dla przedmiotu

Kod	Efekty w zakresie	Kierunkowe efekty uczenia się	Metody weryfikacji
Wiedzy			
W1	Student definiuje i odróżnia pojęcia erystyki, perswazji, manipulacji.	K2_W01, K2_W04	Quiz na platformie moodle
W2	Student wyjaśnia pojęcie konfliktu oraz ilustruje przykładami sposoby rozwiązywania konfliktów w zespole pracowniczym.	K2_W01	Udział w dyskusji / Uczestnictwo w zajęciach, Quiz na platformie moodle
Umiejętności			
U1	Student stosuje różnorodne środki perswazji.	K2_U01, K2_U05, K2_U07, K2_U08	Udział w dyskusji / Uczestnictwo w zajęciach, Praca w grupie
U2	Student prowadzi dyskusję z wykorzystaniem technik erystycznych.	K2_U05, K2_U07, K2_U08	Udział w dyskusji / Uczestnictwo w zajęciach, Praca w grupie
U3	Student przewiduje skutki swoich zachowań, które mogą prowadzić do konfliktu w zespole.	K2_U05, K2_U07	Udział w dyskusji / Uczestnictwo w zajęciach, Praca w grupie
U4	Student proponuje różne sposoby rozwiązywania konfliktów, uwzględniając emocjonalne zaangażowanie osób uczestniczących w konflikcie.	K2_U07, K2_U08	Udział w dyskusji / Uczestnictwo w zajęciach, Praca w grupie
U5	Student dobiera argumentację dostosowaną do sytuacji i rozmówcy.	K2_U05, K2_U07	Quiz na platformie moodle, Praca w grupie
U6	Student rozróżnia fakty od opinii. Wykrywa i kwestionuje argumentację o charakterze manipulacyjnym.	K2_U05, K2_U07	Udział w dyskusji / Uczestnictwo w zajęciach, Quiz na platformie moodle, Praca w grupie
Kompetencji społecznych			

Kod	Efekty w zakresie	Kierunkowe efekty uczenia się	Metody weryfikacji
K1	Student wykazuje odpowiedzialność za swoje wypowiedzi. Jest wrażliwy na etyczne aspekty komunikacji w procesie przekonywania i rozwiązywania konfliktów.	K2_K04	Udział w dyskusji / Uczestnictwo w zajęciach, Praca w grupie
K2	Student jest gotów do doskonalenia swoich umiejętności w zakresie przekonywania i rozwiązywania konfliktów.	K2_K01	Udział w dyskusji / Uczestnictwo w zajęciach, Praca w grupie

Treści programowe

Lp.	Treści programowe	Cele kształcenia dla przedmiotu	Efekty uczenia się dla przedmiotu
1.	Perswazja, erystyka, manipulacja - definicje, charakterystyki, podobieństwa i różnice.	C1	W1, K1
2.	Argumentowanie i kontrargumentowanie podczas dyskusji.	C1, C2	W1, U1, U2, U5, U6, K1
3.	Techniki perswazji i wywierania wpływu.	C1, C2	W1, U1, U2, U3, U5, U6, K1
4.	Manipulacje i sposoby obrony przed zachowaniami manipulacyjnymi.	C1, C2	W1, U1, U3, U6, K1
5.	Kompetencje komunikacyjne, niezbędne w procesie przekonywania i rozwiązywania konfliktów: klarowne wyrażanie stanowiska, aktywne słuchanie, zadawanie skutecznych pytań.	C2, C3	U1, U2, U5, K1, K2
6.	Wpływ nastawienia i emocji na rozwiązanie sytuacji konfliktowej.	C3, C4	W2, U3, U4, K1
7.	Strategie rozwiązywania konfliktów.	C3	W2, U4, K1
8.	Proces rozwiązywania konfliktów w zespole.	C3	W2, U3, U4, K1
9.	Mediacja jako metoda rozwiązywania konfliktów w zespole.	C3, C4	W2, U4, U6, K1

Literatura

Obowiązkowa

- Chmielecki, C. (2020). Techniki negocjacji i wywierania wpływu. Onepress.
- Cialdini, R. (2016). Wywieranie wpływu na ludzi. Teoria i praktyka. Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne.
- Duhigg, Ch. (2024). Siła komunikacji. Odkryj sekret rozmów, które łączą. Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Hebrajska, G. (2020). Perswazja i manipulacja w komunikacji: wybrane zagadnienia. Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego.

Zalecana

- Age, L.-J. (2021). Happy happy. Innowacyjna metoda negocjacji. REBIS
- Grzywa, A. (2016). Manipulacja: jak się przed nią bronić? Wydawnictwo Słowa i Myśli.
- Hogan, K. (2010). Psychologia perswazji. Strategie i techniki wywierania wpływu na ludzi. Wydawnictwo Czarna Owca.
- Schopenhauer, A. (2024). Erystyka. O wolności ludzkiej woli. Bellona (s. 7-66).

Informacje rozszerzone

Metody nauczania:

Metoda sytuacyjna, Inscenizacja, Wykład konwersatoryjny, Wykład z prezentacją multimedialną, Dyskusja, Metody e-learningowe

Metody nauczania	Sposób zaliczenia	Warunki zaliczenia przedmiotu
Wykład	Udział w dyskusji / Uczestnictwo w zajęciach, Quiz na platformie moodle, Praca w grupie	Zaliczenie od 51% punktów możliwych do zdobycia

Rozliczenie punktów ECTS

Forma aktywności studenta	Średnia liczba godzin* przeznaczonych na zrealizowane aktywności	
Uczestnictwo w wykładach	30	
Przygotowanie do sprawdzianu/ kolokwium	15	
Przeprowadzenie badań empirycznych lub literaturowych	15	
Zbieranie informacji do zadanej pracy	7	
Konsultacje z prowadzącym/i zajęcia	8	
Łączny nakład pracy studenta	Liczba godzin 75	ECTS 3.0
Zajęcia z bezpośrednim udziałem nauczyciela	Liczba godzin 38	ECTS 1.0
Nakład pracy związany z zajęciami o charakterze praktycznym	Liczba godzin 15	ECTS 0.5

* godzina (lekcyjna) oznacza 45 minut

Kierunkowe efekty uczenia się

Kod	Treść
K2_K01	absolwent jest gotów do krytycznej analizy posiadanej wiedzy i dostępnych informacji z zakresu marketingu, uznawania pierwszeństwa merytorycznej wiedzy w rozwiązywaniu problemów poznawczych i praktycznych oraz zasięgania opinii ekspertów w przypadku trudności z samodzielnym rozwiązywaniem problemu
K2_K04	absolwent jest przygotowany do postępowania w życiu zawodowym w sposób etyczny i społecznie odpowiedzialny oraz wymaga tego od innych
K2_U01	absolwent potrafi wykorzystać posiadaną wiedzę do formułowania i rozwiązywania złożonych problemów rynkowych oraz wykonywania zadań z obszaru zarządzania marketingowego
K2_U05	absolwent potrafi sprawnie komunikować się z otoczeniem z użyciem specjalistycznej terminologii z zakresu marketingu w gospodarce cyfrowej
K2_U07	absolwent potrafi podejmować dyskusje, prowadzić i organizować debaty na tematy gospodarcze i biznesowe z obszaru marketingu, sprzedaży, handlu, konsumpcji oraz zachowań rynkowych konsumentów
K2_U08	absolwent potrafi współdziałać w zespole i kierować pracami zespołu dotyczącymi projektowania i wdrażania strategii marketingowej oraz wypracować innowacyjne działania marketingowe na poziomie strategicznym
K2_W01	absolwent ma pogłębioną wiedzę o miejscu marketingu w dziedzinie nauk społecznych oraz jego powiązaniach z różnymi dyscyplinami naukowymi
K2_W04	absolwent zna i rozumie w pogłębionym stopniu reguły i mechanizmy dotyczące zachowań nabywców na rynku oraz czynniki je kształtujące

Ten utwór jest dostępny na licencji Creative Commons Uznanie autorstwa 4.0 Międzynarodowa (CC BY 4.0). Autor: Renata Nestorowicz