



FABRYKA BIZNESU I
FINANSÓW Sp. z
o.o.

Brak ocen dla tego dostawcy

Feedback, który buduje. Bez spięcia, bez unikania, bez cienia agresji.

Numer usługi 2025/07/27/153970/2905247

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 6 h

📅 01.09.2025 do 30.09.2025

1 845,00 PLN brutto

1 500,00 PLN netto

307,50 PLN brutto/h

250,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Inne / Edukacja
Identyfikatory projektów	Kierunek - Rozwój, Małopolski Pociąg do kariery, Zachodniopomorskie Bony Szkoleniowe, Regionalny Fundusz Szkoleniowy II
Grupa docelowa usługi	Szkolenie skierowane jest do osób pełniących funkcje menedżerskie, liderskie lub wspierające rozwój innych, zarówno w zespołach liniowych, jak i projektowych. To propozycja dla tych, którzy chcą prowadzić rozmowy rozwojowe i korygujące z większą pewnością siebie, spokojem i skutecznością. Uczestnikami mogą być zarówno osoby z doświadczeniem w zarządzaniu, które chcą uporządkować swój sposób udzielania informacji zwrotnej, jak i ci, którzy dopiero stają przed wyzwaniem rozmów „feedbackowych” a czują opór, lęk lub niepewność, jak je prowadzić w sposób konstruktywny. Szkolenie adresowane jest także do specjalistów HR, liderów zespołów eksperckich, koordynatorów projektów i wszystkich osób, które w swojej pracy potrzebują jasnej, partnerskiej i empatycznej komunikacji, niezależnie od formalnej pozycji w organizacji.
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	15
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	6
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest rozwój umiejętności udzielania i przyjmowania informacji zwrotnej w sposób wspierający, konkretny i pozbawiony napięcia. Uczestnik nauczy się rozpoznawać bariery komunikacyjne, formułować feedback budujący relacje i reagować na trudne sytuacje z większą świadomością, odwagą i empatią.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik potrafi: – zdefiniować kluczowe zasady skutecznej komunikacji interpersonalnej, – wskazać różnice między komunikatem oskarżającym a konstruktywnym, – opisać techniki aktywnego słuchania i udzielania informacji zwrotnej, – rozpoznać bariery komunikacyjne w zespole.	– Uczestnik poprawnie identyfikuje elementy skutecznego komunikatu, – rozpoznaje przykłady błędów komunikacyjnych i potrafi je nazwać, – potrafi dobrać właściwe narzędzia komunikacyjne do konkretnych sytuacji, – rozróżnia typy informacji zwrotnej i ich zastosowanie w pracy zespołowej.	Test teoretyczny
		Wywiad swobodny

Cel biznesowy

Celem szkolenia jest podniesienie efektywności komunikacyjnej uczestników w zakresie udzielania i przyjmowania informacji zwrotnej, tak aby rozmowy „feedbackowe” przestały być źródłem napięcia i nieporozumień, a stały się realnym narzędziem wspierania rozwoju pracowników, budowania zaufania oraz poprawy współpracy w zespołach.

Szkolenie wspiera liderów i specjalistów w przełamywaniu najczęstszych barier towarzyszących feedbackowi: lęku przed reakcją drugiej osoby, obawy przed konfliktem, potrzeby bycia lubianym, przekonania, że „lepiej nic nie mówić, niż coś popsuć”. Uczestnicy uczą się formułować informację zwrotną w sposób konkretny, osadzony na faktach, z uwzględnieniem emocji i intencji. Kluczowe jest tu połączenie skuteczności komunikatu z jego relacyjnym wymiarem – tak, aby feedback nie tylko działał, ale był też słyszalny i przyjmowalny.

Cel w ujęciu SMART:

S – Specyficzny

Celem szkolenia jest rozwinięcie umiejętności prowadzenia rozmów opartych na informacji zwrotnej, zarówno tej wspierającej, jak i korygującej. Uczestnicy nauczą się rozróżniać komunikaty oceniające od rozwojowych, formułować jasne komunikaty oparte na faktach i obserwacjach oraz zadawać pytania pogłębiające rozumienie sytuacji. Poznają też schematy, które pomagają przejść przez trudną rozmowę bez wycofania, złości czy ucieczki w sztuczność.

M – Mierzalny

Efekty szkolenia będą mierzone poprzez:

- diagnozę przed szkoleniem i samoocenę po jego zakończeniu (skala 1–5),
- arkusz refleksji wypełniany przez uczestników na zakończenie dnia szkoleniowego,
- opis konkretnych działań, które uczestnicy planują wdrożyć po szkoleniu,
- (opcjonalnie) informację zwrotną od przełożonych lub zespołów po 4–6 tygodniach.

A – Osiągalny

Szkolenie trwa 1 dzień (8 godzin dydaktycznych) i łączy krótkie wprowadzenia teoretyczne z praktycznymi ćwiczeniami,

analizą przykładów i pracą na własnych doświadczeniach uczestników. Scenki, case studies i refleksja osobista sprawiają, że wiedza jest nie tylko przyswajana, ale także osadzana w realiach codziennej pracy.

R – Realistyczny i istotny

Feedback to jedno z najważniejszych narzędzi komunikacji w organizacjach, a jednocześnie jedno z najmniej rozumianych i najczęściej unikanych. Uczestnicy często deklarują chęć udzielania informacji zwrotnej, lecz nie robią tego z powodu obaw, niepewności lub złych doświadczeń. Szkolenie odpowiada na te potrzeby w sposób konkretny i możliwy do zastosowania od razu – dzięki prostym narzędziom, ćwiczeniom językowym i modelom dopasowanym do różnych typów osobowości i sytuacji.

T – Terminowy

Zmiana postawy i umiejętności następuje w toku szkolenia, natomiast pełna implementacja wymaga zastosowania wiedzy w praktyce. Dlatego uczestnicy otrzymują „mapę wdrożenia” – prosty arkusz, który pomaga im zaplanować rozmowę feedbackową w ciągu najbliższych dwóch tygodni od zakończenia szkolenia. Opcjonalnie możliwa jest też sesja follow-up (online) po 4–6 tygodniach.

Co zyska organizacja?

- Większą przejrzystość w komunikacji zespołowej
- Mniej nieporozumień wynikających z nieдомówień i pasywnej agresji
- Liderów, którzy potrafią mówić z szacunkiem, ale bez owijania w bawełnę
- Pracowników, którzy czują się słyszani, a nie oceniani
- Kadrę zarządzającą, która nie boi się trudnych rozmów – bo wie, jak je prowadzić

Efekt usługi

Efektom szkolenia jest wzrost kompetencji uczestników w zakresie udzielania i przyjmowania informacji zwrotnej w sposób wspierający, konkretny, adekwatny do sytuacji i wolny od destrukcyjnych emocji, ocen czy barier komunikacyjnych. Uczestnicy nabędą umiejętność prowadzenia rozmów feedbackowych z większą świadomością celu, większą odpowiedzialnością za własny przekaz oraz większym wyczuciem relacyjnym. W efekcie, rozmowy te przestają być źródłem lęku i oporu, a stają się narzędziem budowania relacji, wzmacniania zaufania i zwiększania zaangażowania w zespole.

Szkolenie wzmacnia też kompetencje osobiste uczestników – takie jak odporność na ocenę, umiejętność regulowania emocji podczas rozmowy, świadomość własnych przekonań oraz uważność na reakcje drugiej osoby.

Efekt szkolenia zostanie osiągnięty, jeśli uczestnik:

- potrafi przygotować się do rozmowy feedbackowej, formułując jasny cel i strukturę wypowiedzi,
- odróżnia informację zwrotną od oceny i krytyki,
- rozpoznaje momenty, w których feedback może być szczególnie ważny lub trudny,
- potrafi dobrać sposób udzielenia informacji zwrotnej do osoby, kontekstu i celu,
- świadomie dobiera język i formuły komunikacyjne, unikając komunikatów przemocowych i niejasnych,
- potrafi zareagować na opór lub trudne emocje rozmówcy w sposób empatyczny, ale stanowczy,
- potrafi przyjąć informację zwrotną, oddzielając treść od emocji,
- jest w stanie przeprowadzić realną rozmowę feedbackową w swoim środowisku pracy po zakończeniu szkolenia.

Kryteria weryfikacji osiągnięcia efektu:

Samoocena kompetencji przed i po szkoleniu

Uczestnicy wypełniają formularz samooceny kompetencji komunikacyjnych przed rozpoczęciem szkolenia oraz po jego zakończeniu (skala 1–5). Kwestionariusz obejmuje m.in. ocenę umiejętności:

- udzielania informacji zwrotnej wspierającej i korygującej,
- prowadzenia rozmów trudnych bez eskalacji napięcia,
- radzenia sobie z oporem i emocjami rozmówcy,
- odbierania feedbacku z otwartością i spokojem.

Analiza realnych sytuacji z pracy uczestników

W trakcie szkolenia uczestnicy pracują na własnych przykładach: planują trudną rozmowę feedbackową, omawiają kontekst, emocje, możliwe reakcje drugiej strony i sposób wyjścia z impasu. Umiejętność analizy sytuacji i zaplanowania komunikatu jest elementem potwierdzającym przyswojenie materiału.

Ćwiczenia praktyczne i obserwacja trenerska

Uczestnicy przechodzą przez serię krótkich ćwiczeń komunikacyjnych oraz dłuższych symulacji rozmów (1:1 lub w małych grupach). Trener/trenerka obserwuje przebieg ćwiczeń, sposób formułowania komunikatów, używany język oraz umiejętność reagowania w czasie rzeczywistym. Na tej podstawie udzielana jest informacja zwrotna rozwojowa.

Arkusz refleksji końcowej (Plan Feedbacku)

Na zakończenie szkolenia uczestnicy wypełniają arkusz, w którym:

- opisują konkretną sytuację feedbackową, którą planują zrealizować po szkoleniu,
- formułują cel rozmowy, strukturę wypowiedzi, możliwe trudności i sposób reakcji,
- zapisują, co chcą przeciwstawić, a co już potrafią zastosować od razu.

Arkusz ten może być wykorzystany jako wewnętrzne narzędzie wdrożeniowe w organizacji lub jako element rozwoju osobistego uczestnika.

(Opcjonalnie) sesja follow-up lub informacja zwrotna po 2–4 tygodniach

W przypadku szkoleń organizowanych przez pracodawcę możliwe jest przeprowadzenie krótkiej sesji online po szkoleniu – podczas której uczestnicy dzielą się doświadczeniami z wdrożenia oraz refleksją na temat rozmów, które przeprowadzili. Może to być uzupełnione przez anonimową ankietę, w której uczestnicy oceniają stopień wykorzystania nabytych umiejętności.

Rezultaty dla uczestnika:

- Większa pewność w prowadzeniu rozmów opartych na informacji zwrotnej,
- Konkretny język i narzędzia, które można zastosować od razu,
- Świadomość własnych schematów komunikacyjnych i barier,
- Większa odwaga w podejmowaniu tematów trudnych i niewygodnych,
- Spokój i klarowność w sytuacjach wymagających postawy liderskiej.

Rezultaty dla organizacji:

- Lepsze relacje w zespołach i mniejsze napięcia wynikające z niedopowiedzeń,
- Liderzy, którzy potrafią rozmawiać z szacunkiem i skutecznie,
- Wzrost zaufania do przełożonych i współpracowników,
- Większe zaangażowanie pracowników dzięki poczuciu bycia zauważonym i słyszany,
- Kultura komunikacji, w której feedback jest częścią codzienności – nie zagrożeniem

Metoda potwierdzenia osiągnięcia efektu usługi

Osiągnięcie efektu usługi zostanie potwierdzone poprzez połączenie trzech uzupełniających się metod: samooceny kompetencji, obserwacji trenerskiej oraz pracy uczestnika na realnych przypadkach. Wszystkie te działania mają na celu nie tylko sprawdzenie poziomu przyswojenia wiedzy, ale przede wszystkim upewnienie się, że uczestnik potrafi zastosować nowe umiejętności w swoim środowisku pracy.

Metody te nie mają charakteru egzaminacyjnego – są narzędziem rozwoju, a nie kontroli. Ich zadaniem jest wsparcie uczestnika w refleksji nad procesem uczenia się i przygotowanie go do wdrożenia zdobytej wiedzy w praktyce.

1. Samoocena kompetencji (przed i po szkoleniu)

Każdy uczestnik otrzyma prosty kwestionariusz samooceny kompetencji komunikacyjnych, który wypełnia na początku oraz po zakończeniu szkolenia. Kwestionariusz zawiera pytania dotyczące:

- umiejętności udzielania informacji zwrotnej w sposób wspierający i korygujący,
- reagowania na opór i trudne emocje rozmówcy,
- prowadzenia rozmów w sytuacjach napięcia,
- odbierania informacji zwrotnej bez urazy i defensywności,
- umiejętności odróżniania ocen od konstruktywnego feedbacku.

Uczestnik ocenia siebie na skali 1–5, porównując punkt wyjścia z efektem końcowym. Różnica w wynikach pozwala zarówno uczestnikowi, jak i trenerowi zauważyć obszary postępu lub te, które wymagają dalszego rozwoju.

2. Obserwacja trenerska w trakcie ćwiczeń praktycznych

Podczas szkolenia trener/trenerka uważnie obserwuje uczestników podczas wykonywania ćwiczeń praktycznych – zarówno krótkich interakcji komunikacyjnych, jak i dłuższych symulacji rozmów feedbackowych (praca w parach lub trójkach).

Obserwacji podlega m.in.:

- sposób formułowania komunikatu (jasność, konkretyzacja, unikanie oceny),
- dobór słownictwa i tonu w sytuacjach trudnych,
- umiejętność utrzymania relacji przy jednoczesnym przekazaniu ważnej treści,
- reakcje na emocje drugiej strony,
- spójność między intencją a komunikatem.

Na tej podstawie uczestnicy otrzymują od trenera informację zwrotną (zarówno indywidualną, jak i grupową), która pozwala im wzmocnić mocne strony oraz rozwinąć obszary wymagające uwagi.

3. Analiza przypadków i ćwiczenia na realnych przykładach

Uczestnicy proszeni są o przygotowanie krótkiego opisu sytuacji z życia zawodowego, w której:

- feedback był potrzebny, ale nie został udzielony,
- feedback został udzielony, ale nie przyniósł oczekiwanych efektów,
- feedback został przyjęty z oporem lub lękiem.

Praca z tymi przykładami pozwala nie tylko na ćwiczenie nowych umiejętności, ale też na ocenę, czy uczestnik potrafi zastosować narzędzia i modele poznane podczas szkolenia do konkretnych sytuacji z własnego środowiska pracy.

4. Arkusz wdrożeniowy (plan działania po szkoleniu)

Na zakończenie dnia szkoleniowego każdy uczestnik otrzymuje arkusz podsumowujący, w którym:

- opisuje kluczowe wnioski z udziału w szkoleniu,
- identyfikuje sytuację, w której zamierza zastosować zdobytą wiedzę (np. konkretną rozmowę feedbackową),
- formułuje plan działania (co zrobi, kiedy, z kim i jak),
- identyfikuje potencjalne trudności oraz sposób ich pokonania.

Ten dokument pełni funkcję praktycznego potwierdzenia gotowości uczestnika do wykorzystania nowej wiedzy i może być również podstawą do rozmowy z przełożonym lub HR po szkoleniu.

5. (Opcjonalnie) sesja follow-up lub refleksja po wdrożeniu

Jeśli organizacja zdecyduje się na rozszerzony model rozwoju, możliwe jest przeprowadzenie krótkiej sesji follow-up po 2–4 tygodniach od szkolenia. Podczas spotkania (np. online) uczestnicy dzielą się doświadczeniami z wdrożenia oraz omawiają, jak zmieniły się ich rozmowy feedbackowe po szkoleniu. Alternatywnie można zastosować anonimową ankietę ewaluacyjną lub zbadać opinię przełożonych na temat zmian w komunikacji uczestników.

Dlaczego te metody?

Uczestnicy najczęściej nie mają trudności ze zrozumieniem, czym jest dobry feedback – mają trudność z jego stosowaniem, gdy w grę wchodzi emocje, relacje i obawy. Dlatego metody potwierdzenia efektu skupiają się nie tylko na wiedzy deklaratywnej, ale przede wszystkim na przećwiczeniu i zaobserwowaniu nowych postaw i zachowań. To one decydują o tym, czy feedback w danej organizacji zaczyna rzeczywiście działać – bez lęku i oporu.

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?

TAK

Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

Ramowy program szkolenia – 8 godzin dydaktycznych

MODUŁ 1: Po co nam feedback? (1 godzina)

- Czym jest informacja zwrotna – a czym nie jest
- Dlaczego tak bardzo jej unikamy? Lęk, opór i stare wzorce
- Rola feedbacku w rozwoju jednostki i zespołu
- Przekonania na temat udzielania i przyjmowania informacji zwrotnej
- Ćwiczenie: „Co myślę, co czuję, czego doświadczam, gdy słyszę: ‘mam Ci coś do powiedzenia’?”

MODUŁ 2: Warunki dobrej informacji zwrotnej (1 godzina)

- Feedback wspierający vs feedback raniący
- 4 kluczowe zasady konstruktywnej informacji zwrotnej
- Bariery w komunikacji, które niszczą przekaz
- Wewnętrzne narracje: jak własne emocje i doświadczenia wpływają na sposób mówienia i słuchania
- Ćwiczenie: „Mapa barier” – co nas blokuje przed mówieniem lub słuchaniem

MODUŁ 3: Język, który działa (1,5 godziny)

- Komunikaty ja vs komunikaty ty
- Słowa, które budują vs słowa, które wywołują opór
- Formułowanie informacji zwrotnej opartych na faktach, a nie ocenach
- Modele informacji zwrotnej (np. FUKO, SBI, Kanapka – ich plusy i pułapki)
- Ćwiczenia językowe: przeformułowywanie zdań „z kolcem” na wspierające

MODUŁ 4: Feedback w relacji – rozmowa trudna, ale możliwa (2 godziny)

- Kiedy warto udzielić feedbacku – a kiedy lepiej poczekać
- Jak przygotować się do rozmowy – cel, struktura, nastawienie
- Emocje po obu stronach – jak nimi zarządzać
- Ćwiczenie w trójkach: symulacje rozmów na realnych przykładach uczestników
- Informacja zwrotna od obserwatora i trenera

MODUŁ 5: Feedback w drugą stronę – jak go przyjmować? (1 godzina)

- Co się dzieje, gdy ktoś mówi: „chcę Ci coś powiedzieć”
- Mechanizmy obronne i jak je rozbrajać
- Techniki przyjmowania informacji zwrotnej bez wchodzenia w opór
- Mini-scenki: reakcje na trudny feedback – ćwiczenia z dystansem i uważnością

MODUŁ 6: Feedback wdrożeniowy – jak wprowadzić zmiany po szkoleniu (1 godzina)

- Własny plan działania: do kogo, kiedy, z czym pójść
- Co może pójść nie tak – i jak się na to przygotować
- Jak rozmawiać o feedbacku w zespole, by był częścią kultury
- Arkusz wdrożeniowy + refleksja końcowa
- Podsumowanie: moje 3 zasady feedbacku bez lęku i oporu

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 1

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 1 Rozpoczęcie szkolenia	Agnieszka Dobosz	01-09-2025	09:00	14:00	05:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 845,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 500,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	307,50 PLN
Koszt osobogodziny netto	250,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1

**1 z 1**

Agnieszka Dobosz

Posiadam ponad 25-letnie doświadczenie menedżerskie, w tym na stanowisku dyrektor zarządzającej w firmie produkcyjnej. Obecnie jako akredytowana mentorka EMCC wspieram liderów w rozwoju kompetencji przywódczych, komunikacji i pewności siebie. Prowadzę procesy indywidualne i grupowe, łącząc wiedzę strategiczną z uważnym, transformacyjnym podejściem opartym na relacji i refleksji.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Każdy uczestnik szkolenia otrzyma komplet materiałów wspierających proces uczenia się i wdrażania zdobytej wiedzy w praktyce. W skład zestawu wchodzi: autorskie karty pracy, zestawy ćwiczeń komunikacyjnych, skrócone podsumowania modeli i technik omawianych podczas zajęć, arkusz samooceny oraz indywidualny plan wdrożenia. Materiały będą wykorzystywane w trakcie szkolenia oraz jako wsparcie po jego zakończeniu. Wszystkie przekazywane materiały pozostają własnością uczestnika i mogą być używane jako narzędzie rozwojowe w dalszej pracy indywidualnej lub zespołowej.

Warunki techniczne

Szkolenie realizowane jest w formie stacjonarnej na terenie Słupska lub – na życzenie klienta – w innym wskazanym miejscu z odpowiednimi warunkami do pracy warsztatowej (sala z miejscem do pracy w grupach i przestrzenią do ćwiczeń w parach). W przypadku realizacji online spotkanie odbywa się za pośrednictwem platformy Google Meet. Uczestnicy powinni dysponować urządzeniem z kamerą, mikrofonem i stabilnym dostępem do internetu. Szkolenie może być również zrealizowane w formule hybrydowej, po wcześniejszym uzgodnieniu z organizatorem. Wszystkie materiały są przekazywane uczestnikom w formie drukowanej (szkolenie stacjonarne) lub plików PDF (szkolenie online/hybrydowe).

Kontakt



Agnieszka Dobosz

E-mail agnieszka@fbif.pl

Telefon (+48) 533 298 996