



ELEV8 SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ

Brak ocen dla tego dostawcy

Komunikacja w sytuacjach trudnych

Numer usługi 2025/10/01/186986/3048688

📍 mieszana (zdalna połączona z usługą zdalną w czasie rzeczywistym)

📄 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 04.11.2025 do 05.11.2025

6 150,00 PLN brutto

5 000,00 PLN netto

384,38 PLN brutto/h

312,50 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Sprzedaż

Grupa docelowa usługi

Szkolenie przeznaczone jest dla osób dorosłych, aktywnych zawodowo, które w swojej pracy mierzą się z trudnymi sytuacjami komunikacyjnymi, stresem i konfliktami. Adresatami usługi są:

- **menedżerowie, liderzy i kierownicy zespołów**, którzy odpowiadają za komunikację w zespole, rozwiązywanie sporów i udzielanie informacji zwrotnej,
- **pracownicy działów HR, trenerzy i specjaliści ds. rozwoju**, którzy wspierają kulturę otwartej i konstruktywnej komunikacji w organizacji,
- **specjaliści i pracownicy liniowi** pracujący w środowiskach o wysokim poziomie stresu, presji czasu lub w bezpośrednim kontakcie z klientem,
- **osoby aspirujące do ról kierowniczych lub projektowych**, które chcą wzmocnić swoje umiejętności komunikacyjne i asertywność w sytuacjach trudnych.

Uczestnikami mogą być osoby z różnych branż i szczebli organizacji, które chcą **nauczyć się konstruktywnego reagowania w sytuacjach konfliktowych, udzielania i przyjmowania feedbacku oraz budowania komunikacji opartej na szacunku i skuteczności**.

Minimalna liczba uczestników

6

Maksymalna liczba uczestników

12

Data zakończenia rekrutacji

03-11-2025

Forma prowadzenia usługi

mieszana (zdalna połączona z usługą zdalną w czasie rzeczywistym)

Liczba godzin usługi

16

Cel

Cel edukacyjny

Celem usługi jest przygotowanie uczestników do samodzielnego prowadzenia trudnych rozmów i radzenia sobie w sytuacjach konfliktowych w sposób konstruktywny i skuteczny. Uczestnicy uczą się asertywnej komunikacji, udzielania i przyjmowania informacji zwrotnej, przełamywania barier komunikacyjnych, reagowania na emocje oraz stosowania technik aktywnego słuchania i języka faktów w pracy.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Opisuje style komunikacji (uległy, agresywny, asertywny) oraz charakteryzuje ich konsekwencje w pracy zespołowej.	Uczestnik wymienia trzy style komunikacji.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Uczestnik przedstawia skutki stosowania każdego stylu w relacjach zawodowych.	Test teoretyczny
Formułuje komunikat „JA” w sytuacji konfliktowej oraz stosuje zasady konstruktywnej informacji zwrotnej.	Konstruuje komunikat „JA” zgodnie z zasadą fakt–emocja–potrzeba.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Uczestnik odgrywa scenkę, w której udziela feedbacku bez ocen i obronności.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Buduje relacje oparte na zaufaniu poprzez udzielanie empatycznego feedbacku i utrzymywanie spokoju w sytuacji trudnej rozmowy.	Demonstruje reakcję spokojną i rzeczową podczas symulowanej rozmowy w napięciu.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Udziela informacji zwrotnej w sposób empatyczny, z poszanowaniem rozmówcy.	Obserwacja w warunkach symulowanych

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

Moduł 1. Zasady dobrej komunikacji i aktywne słuchanie

Teoria:

- Proces komunikacji: intencja – komunikat – interpretacja
- Style komunikacji: uległy, agresywny, asertywny
- Słuchanie dla zrozumienia vs słuchanie dla odpowiedzi

Praktyka:

- Ćwiczenia: „Głuchy telefon”, parafraza, pytania otwarte
- Mini-symulacje rozmów 1:1
- Refleksja: co pomaga, a co psuje odbiór komunikatu?

Moduł 2. Komunikaty JA i informacja zwrotna

Teoria:

- Różnice: komunikat „TY” vs komunikat „JA”
- Feedback vs feedforward
- Zasady konstruktywnego przekazu informacji

Praktyka:

- Praca w trójkach: role A (udziela), B (słucha), C (obserwuje)
- Scenki z realnych sytuacji firmowych
- Analiza błędów + rekomendowane formuły

Moduł 3. Asertywność w trudnej komunikacji

Teoria:

- Asertywność – definicja i mity
- Style komunikacji i ich konsekwencje
- Narzędzia: „zdarta płyta”, granice, odmawianie, krytyka

Praktyka:

- Ćwiczenia: odmawianie, stawianie granic, reagowanie na naciski
- Zamiana komunikatu z „TY” na „JA”
- Mini-case’y: krytyka, presja czasu, nieproszona pomoc

Moduł 4. Feedback w relacjach zespołowych

Teoria:

- Fakty, emocje, potrzeby – model 4 elementów
- 3 pytania Sokratesa – sito informacji
- Zasady przyjmowania informacji zwrotnej

Praktyka:

- Symulacje sytuacji: konflikty, zaniedbania, brak reakcji
- Ćwiczenie: feedforward na przyszłość
- Runda wdrożeniowa: „Co mogę zastosować od jutra?”

Moduł 5. Bariery komunikacyjne i ich przełamywanie

Teoria:

- Etnocentryzm, stereotypy, emocje, brak spójności
- Przeciążenie, chaos informacyjny, nadinterpretacje

Praktyka:

- Analiza przykładów z zespołów uczestników
- Ćwiczenia w grupach: jak usunąć barierę?
- Techniki parafrazy i klaryfikacji

Moduł 6. Komunikacja w napięciu i konfliktach

Teoria:

- Mechanizmy eskalacji konfliktu
- Style reakcji: atak, wycofanie, unikanie, asertywność
- Kontrakt komunikacyjny – jak go wdrożyć

Praktyka:

- Case'y zespołowe: mikroagresja, chaos decyzyjny, podziały
- Praca w trójkach: „co mówisz – jak reagujesz – jaki efekt”
- Moderowana dyskusja i plan reakcji

Moduł 7. Trudne rozmowy i negocjacja stanowisk

Teoria:

- Fakty vs interpretacje
- Rozmowa korygująca i rozmowa rozwojowa
- Regulacja emocji własnych i drugiej strony

Praktyka:

- Symulacje jeden na jeden (realne scenariusze)
- Ćwiczenie: język faktów zamiast ocen
- Model rozmowy interwencyjnej

Moduł 8. Plan komunikacji + wdrożenie

Praktyka:

- Symulacja komunikacji kryzysowej lub konfliktowej
- Tworzenie „Kontraktu Komunikacyjnego” zespołu
- Indywidualny Action Plan: 3 zmiany w zachowaniu
- Runda końcowa: „Co zabieram dla siebie i zespołu?”

Walidacja

INFORMACJE:

- Usługa szkoleniowa realizowana jest w godzinach zegarowych tj. 60 min.
- Podczas szkolenia, przewidziana jest jedna, zaplanowana przerwa 30 minutowa, każdego dnia, oraz kilka mniejszych przerw, dostosowanych do tempa pracy grupy, oraz potrzeb uczestników i trenera. Przerwy w usłudze są wliczone w czas usługi rozwojowej. Uczestnik szkolenia ma możliwość merytorycznego kontaktu z trenerem również podczas przerw (w przypadku, gdyby uczestnik nie chciał skorzystać z danej przerwy). Walidacja i przerwy wliczają się w czas trwania usługi.
- Liczebność grupy szkoleniowej określonej w karcie usługi nie może być większa niż 16 osób.
- Zostanie zastosowana rozdzielnosc szkolenia od walidacji - rozdzielnosc osobowa. Osoba szkoląca nie ocenia wiedzy i umiejętności swoich kursantów w zakresie, w którym nauczała. Końcówką walidację prowadzi odrębna osoba.
- Po zakończeniu udziału w usłudze szkoleniowej, Uczestnik/Uczestniczka otrzyma zaświadczenie o jego ukończeniu oraz dokona oceny usługi w BUR.
- Warunkiem otrzymania refundacji jest uczestnictwo w co najmniej 80% zajęć usługi rozwojowej oraz zaliczenie zajęć, np. w formie testu wiedzy, testu kompetencyjnego, zadań praktycznych do wykonania lub innych form zaliczenia zajęć.
- Podczas szkolenia odbędzie się: 4 h zajęć teoretycznych, 10,5 godzin praktycznych; 1 h przerwy; 0,5 h walidacji.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 11

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 11 Zasady dobrej komunikacji i aktywne słuchanie	Katarzyna Pachocka	04-11-2025	08:00	09:30	01:30
2 z 11 Komunikaty JA i informacja zwrotna	Klaudia Szajdecka	04-11-2025	09:30	11:30	02:00
3 z 11 PRZERWA	Katarzyna Pachocka	04-11-2025	11:30	12:00	00:30
4 z 11 Asertywność w trudnej komunikacji	Katarzyna Pachocka	04-11-2025	12:00	13:30	01:30
5 z 11 Feedback w relacjach zespołowych	Klaudia Szajdecka	04-11-2025	13:30	16:00	02:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
6 z 11 Bariery komunikacyjne i ich przełamywanie	Katarzyna Pachocka	05-11-2025	08:00	09:30	01:30
7 z 11 Komunikacja w napięciu i konfliktach	Klaudia Szajdecka	05-11-2025	09:30	11:30	02:00
8 z 11 PRZERWA	Klaudia Szajdecka	05-11-2025	11:30	12:00	00:30
9 z 11 Trudne rozmowy i negocjacja stanowisk	Katarzyna Pachocka	05-11-2025	12:00	13:30	01:30
10 z 11 Plan komunikacji i wdrożenie	Klaudia Szajdecka	05-11-2025	13:30	15:30	02:00
11 z 11 Walidacja	-	05-11-2025	15:30	16:00	00:30

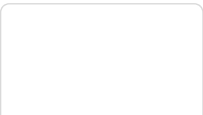
Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	6 150,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	5 000,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	384,38 PLN
Koszt osobogodziny netto	312,50 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 2



1 z 2
Klaudia Szajdecka



Trenerka z ponad 15-letnim doświadczeniem w pracy z liderami, specjalistami i zespołami w zakresie komunikacji, prezentacji i wystąpień publicznych, a także w zarządzaniu zespołem rekrutacyjnym. Ostatnia aktualizacja wiedzy trenerskiej miała miejsce 30.06.2025.

Trenerka wystąpień publicznych, mentorka biznesowa i aktywna mówczyni. Członkini Stowarzyszenia Profesjonalnych Mówców i Mówczyń. Ekspertka w dziedzinie storytellingu, nowoczesnych prezentacji biznesowych oraz komunikacji wpływu.

Wspiera osoby na różnych etapach rozwoju zawodowego – od specjalistów po kadrę zarządzającą – w budowaniu autentycznego, spójnego i angażującego przekazu, zarówno na scenie, jak i w środowisku online. W swojej pracy łączy wiedzę managerską, narzędzia komunikacyjne i nowoczesne technologie (w tym AI), by rozwijać kompetencje prezentacyjne uczestników.

Ceni praktykę, szczerość i skuteczność – jej warsztaty to przestrzeń intensywnego treningu, indywidualnej informacji zwrotnej oraz odkrywania własnego stylu występowania.

Trener prowadzący zajęcia posiada co najmniej 120 godzinne doświadczenie w prowadzeniu szkoleń o podobnej tematyce dla osób dorosłych w ostatnich dwóch latach (24 miesiącach) wstecz od dnia rozpoczęcia szkolenia.



2 z 2

Katarzyna Pachocka

Posiada ponad 10 lat doświadczenia w pracy z liderami, ekspertami i specjalistami w zakresie wystąpień publicznych, komunikacji scenicznej i biznesowej, a od wielu lat zarządza HR w organizacji. Ostatnia aktualizacja wiedzy trenerskiej miała miejsce: 30.06.2025.

Trenerka wystąpień publicznych, konsultantka komunikacji i mentorka biznesowa. Członkini Stowarzyszenia Profesjonalnych Mówców i Mówczyń oraz międzynarodowej sieci Premium Speakers. Specjalizuje się w komunikacji opartej na narracji, sile wyrazu i ekspresji scenicznej.

Z pasją wspiera osoby pracujące w środowiskach biznesowych, które chcą mówić z większą pewnością siebie, wyraźnie przekazywać swoje idee i budować spójny, wpływowy wizerunek. Jej warsztaty łączą konkretne umiejętności, uważność na indywidualne potrzeby uczestników oraz bezpieczną przestrzeń do praktyki i rozwoju.

W pracy trenerskiej łączy wiedzę z zakresu technik scenicznych, praktyczne doświadczenie wystąpień przed dużą publicznością oraz znajomość nowoczesnych narzędzi cyfrowych – w tym rozwiązań opartych na AI.

Trener prowadzący zajęcia posiada co najmniej 120 godzinne doświadczenie w prowadzeniu szkoleń o podobnej tematyce dla osób dorosłych w ostatnich dwóch latach (24 miesiącach) wstecz od dnia rozpoczęcia szkolenia.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

1. Materiały szkoleniowe
2. Zaświadczenie ukończenia szkolenia

Warunki uczestnictwa

Po zakończeniu usługi uczestnik otrzymuje certyfikat ukończenia szkolenia, a warunkiem jego uzyskania jest uczestnictwo w co najmniej 80% zajęć usługi rozwojowej. Zostanie zachowana rozdzielność funkcji pomiędzy procesem kształcenia a walidacją.

Informacje dodatkowe

Usługa Szkoleniowa została stworzona na podstawie licencji GetResponse zakupionej z dofinansowaniem projektu

"USŁUGIROZWOJOWE 4.0 – wsparcie podmiotów BUR w obszarze tworzenia, rozwoju i sprzedaży nowych form usług rozwojowych lub wykorzystaniu nowych technologii" nr FERS.01.03-IP.09-0015/23.

Podstawy prawne zwolnienia z VAT: Rozporządzenie Ministra Finansów z dn. 20.12.2013 r. paragraf 3 ust 1 pkt.14. Zwalnia się od podatku usługi kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego , finansowane w co najmniej 70 % ze środków publicznych oraz świadczenie usług i dostawę towarów ściśle z tymi usługami związane.

Warunki techniczne

Wymagania sprzętowe urządzenia uczestnika:

Komputer stacjonarny lub laptop (zalecane) z systemem:

- Windows 10 lub nowszy / macOS 10.15 lub nowszy / Linux z aktualnym środowiskiem graficznym.

Kamera internetowa (wbudowana lub zewnętrzna), umożliwiająca udział w wideokonferencji.

Mikrofon i głośniki lub słuchawki z mikrofonem – zapewniające dobrą jakość dźwięku bez zakłóceń.

Minimalne parametry sprzętowe:

- Procesor: Intel i3 (lub odpowiednik AMD) lub lepszy.
- Pamięć RAM: min. 4 GB (zalecane 8 GB).
- Karta sieciowa zgodna z Wi-Fi lub połączeniem Ethernet.
- Monitor o rozdzielczości min. 1024×768 px (zalecane: HD 1920×1080 px).

Minimalne wymagania dotyczące łącza internetowego:

- Stabilne połączenie internetowe o przepustowości:
- Minimum 2 Mbps (download) i 1 Mbps (upload) – dla połączeń audio-wideo.
- Zalecane łącze szerokopasmowe o prędkości min. 10 Mbps / 5 Mbps dla komfortowego odbioru materiałów oraz udziału w sesjach online.
- Połączenie powinno być stabilne, nieobciążone innymi aplikacjami (np. transmisjami wideo, aktualizacjami systemu w tle).

Oprogramowanie i narzędzia niezbędne do uczestnictwa:

◆ Platforma wideokonferencyjna:

Rekomendowana: Microsoft Teams

◆ Dostęp do materiałów dydaktycznych:

Materiały przekazywane będą za pośrednictwem:

- platformy szkoleniowej
- poczty e-mail lub wbudowanego czatu Teams.

◆ Wymagane oprogramowanie:

- Przeglądarka internetowa: Google Chrome (zalecane), Mozilla Firefox, Microsoft Edge (aktualna wersja).
- Program do otwierania plików PDF (np. Adobe Acrobat Reader).
- Microsoft Office lub bezpłatny pakiet biurowy (np. LibreOffice lub Google Docs – dostęp online).

Dodatkowe wymagania organizacyjne:

Uczestnik powinien:

- mieć dostęp do spokojnego, cichego miejsca z odpowiednim oświetleniem,
- zapewnić sobie możliwość nieprzerwanego udziału w czasie rzeczywistym
- zainstalować niezbędne aplikacje przed rozpoczęciem szkolenia (linki instalacyjne zostaną udostępnione).

Kontakt



Teresa Męcińska-Grzanka

E-mail teresa.mecinska-grzanka@elev8.pl

Telefon (+48) 792 528 142