



OZGA CONSULTING

COMPANY Marta

Ozga

★★★★★ 4,8 / 5

2 963 oceny

Komunikacja w sytuacjach trudnych i podwyższonego ryzyka – jak reagować, gdy pojawia się błąd, problem jakościowy lub zagrożenie

Numer usługi 2025/11/24/30523/3168929

📍 Świdwin / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 22 h

📅 22.12.2025 do 23.12.2025

3 570,00 PLN brutto

3 570,00 PLN netto

162,27 PLN brutto/h

162,27 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Organizacja
Grupa docelowa usługi	Szkolenie jest skierowane do osób pracujących na każdym szczeblu w przedsiębiorstwie. Mogą z niego skorzystać zarówno pracownicy liniowi, specjaliści, kierownicy, właściciele firm, jak i każdy, kto chce świadomie rozwijać swoje kompetencje komunikacji w trudnych warunkach.
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	8
Data zakończenia rekrutacji	21-12-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	22
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usług Szkoleniowo-Rozwojowych SUS 3.0

Cel

Cel edukacyjny

Szkolenie przygotowuje uczestników do skutecznego, jasnego i bezpiecznego komunikowania się w sytuacjach trudnych, takich jak błędy, problemy jakościowe czy potencjalne zagrożenia. Uczestnicy nauczą się reagować w sposób konstruktywny, redukujący stres i ryzyko eskalacji, co pozwoli im podejmować świadome decyzje oraz wspierać bezpieczeństwo i jakość pracy w organizacji.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik charakteryzuje kluczowe elementy komunikacji w sytuacjach trudnych i podwyższonego ryzyka.	Opisuje główne czynniki wpływające na komunikację w warunkach stresu	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Omawia wpływ emocji rozmówcy na przebieg trudnej rozmowy	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik rozpoznaje typowe błędy komunikacyjne pojawiające się podczas przekazywania trudnych informacji.	Identyfikuje błędne komunikaty w opisanych sytuacjach problemowych	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Rozpoznaje sygnały eskalacji konfliktu w trakcie symulowanej rozmowy	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik stosuje strukturyzowane modele komunikacyjne w rozmowach dotyczących błędów i problemów jakościowych.	Dobiera odpowiedni model komunikacji do przedstawionego scenariusza	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Stosuje wybrany model podczas symulowanej rozmowy o błędzie	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik planuje przebieg rozmowy dotyczącej problemu jakościowego lub zagrożenia.	Opracowuje plan rozmowy uwzględniający cel, strukturę i oczekiwany rezultat	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Prezentuje zaplanowaną strukturę rozmowy podczas scenki szkoleniowej	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik omawia i stosuje zasady konstruktywnej komunikacji redukującej napięcie i ryzyko eskalacji.	Opisuje zasady formułowania komunikatów redukujących napięcie	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Stosuje zasady komunikacji bez obwiniania w symulowanej rozmowie	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik planuje i opisuje sposób przekazywania informacji w sytuacjach problemowych tak, aby zapewnić spójność, jasność i minimalizować ryzyko nieporozumień.	Rozróżnia w teście elementy komunikatu, które zwiększają klarowność oraz wskazuje te, które mogą prowadzić do chaosu informacyjnego	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Opracowuje i prezentuje podczas symulacji spójny komunikat dotyczący błędu lub zagrożenia, zawierający kluczowe dane, działania i oczekiwania	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

Dzień 1 – Podstawy komunikacji w sytuacjach trudnych

1. Wprowadzenie do tematyki trudnych sytuacji

- Typowe źródła konfliktów i problemów w organizacji
- Psychologiczne mechanizmy reakcji na stres i presję
- Rola komunikacji w zapobieganiu eskalacji problemów

2. Błędy i problemy jakościowe – jak rozmawiać o trudnych informacjach

- Techniki przekazywania niepopularnych lub ryzykownych komunikatów
- Jak formułować komunikaty bez obwiniania
- Reagowanie na emocje odbiorcy: agresję, zamknięcie, lęk

3. Model konstruktywnej rozmowy o błędzie

- Metoda SBI
- Sposoby ustalania faktów bez budowania atmosfery winy
- Przesuwanie rozmowy z przeszłości (kto zawinił) na przyszłość (co robimy dalej)- czyli szukanie rozwiązań

4. Warsztat praktyczny – ćwiczenia

- **Ćwiczenie 1 (w parach): „Trudny komunikat”**
- Uczestnicy ćwiczą przekazanie informacji o popełnionym błędzie współpracownikowi z użyciem modelu faktów i komunikacji bez osądzania.
- **Ćwiczenie 2 (grupy): „Mapa emocji”**
- Rozpoznawanie, nazywanie i dopasowanie reakcji komunikacyjnych do typowych emocji pojawiających się w sytuacjach kryzysowych.

Dzień 2 – Komunikacja w sytuacjach podwyższonego ryzyka i kryzysach operacyjnych

1. Szybka diagnoza sytuacji kryzysowej

- Co to znaczy „sytuacja podwyższonego ryzyka”?
- Jak ocenić skalę zagrożenia i dobrać tryb komunikacji
- Praca pod presją czasu i emocji – strategie zachowania jasności wypowiedzi

2. Narzędzia komunikacji kryzysowej

- Strukturyzowane komunikaty (3K – krótko, konkretnie, klarownie)
- Jak minimalizować chaos informacyjny
- Współpraca między działami podczas incydentów

3. Kultura otwartości

- Jak tworzyć środowisko, w którym ludzie nie boją się zgłaszać błędów
- Dlaczego błędy warto traktować jako informację, a nie porażkę
- Budowanie odpowiedzialności zamiast kultury obwiniania

4. Warsztat praktyczny

- Analiza studium przypadku: eskalujący problem jakościowy
- Wspólne opracowanie komunikatu dla zespołu i partnerów
- Trening reakcji na trudne pytania i presję

Walidacja efektów uczenia się - test teoretyczny z wynikiem wygenerowanym automatycznie oraz obserwacja w warunkach symulowanych

Prowadzone w ramach szkolenia zajęcia są realizowane metodami interaktywnymi i aktywizującymi, rozumianymi jako metody umożliwiające uczenie się w oparciu o doświadczenie i pozwalające uczestnikom na ćwiczenie umiejętności:

- Warsztaty
- Studia przypadków (case studies)
- Symulacje praktycznych sytuacji
- Ćwiczenia grupowe

-
- **Usługa realizowana jest w jednostkach lekcyjnych, czyli 1 jednostka lekcyjna to 45 min. Usługa trwa 22 jednostki lekcyjne, czyli 16,5 godziny. Przerwy odbywają się co 4 godziny i wliczają się w czas trwania usługi.**
 - Przyjęte metody walidacji w pełni pozwalają na sprawdzenie uzyskania przez uczestnika oczekiwanych kompetencji w obszarze wiedza, umiejętności i kompetencje społeczne.
 - Osiągnięcie efektów uczenia się zostanie zweryfikowane w wymienionych formach walidacji i potwierdzone przez osobę wskazaną do walidacji w niniejszej karcie
 - „Usługodawca oświadcza, że proces walidacji jest zgodny z wytycznymi BUR.”
-

Warunki niezbędne do spełnienia (przez uczestników usługi), aby realizacja usługi pozwoliła na osiągnięcie głównego celu:

- minimalny poziom wykształcenia: nie jest wymagane
- Uczestnicy nie muszą wykazywać się minimalnym doświadczeniem / stażem aby uczestniczyć w usłudze rozwojowej
- Osiągnięcie efektów uczenia się zostanie zweryfikowane w wymienionych formach walidacji i potwierdzone przez osobę wskazaną do walidacji w niniejszej karcie
- aktywność w trakcie prowadzenia usługi: udzielania informacji, angażowanie się w realizację usługi
- minimalna liczba pracowników firmy, która powinna wziąć udział w usłudze - zgodnie z kartą

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 14

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 14 Wprowadzenie do tematyki trudnych sytuacji	Julita Pelechata	22-12-2025	09:30	11:30	02:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
2 z 14 Błędy i problemy jakościowe – jak rozmawiać o trudnych informacjach	Julita Pelechata	22-12-2025	11:30	13:30	02:00
3 z 14 Przerwa	Julita Pelechata	22-12-2025	13:30	13:45	00:15
4 z 14 Warsztat praktyczny – ćwiczenia	Julita Pelechata	22-12-2025	15:45	17:45	02:00
5 z 14 Przerwa	Julita Pelechata	22-12-2025	17:45	18:00	00:15
6 z 14 Warsztat praktyczny – ćwiczenia	Julita Pelechata	22-12-2025	18:00	18:45	00:45
7 z 14 Szybka diagnoza sytuacji kryzysowej	Julita Pelechata	23-12-2025	09:30	11:30	02:00
8 z 14 Narzędzia komunikacji kryzysowej	Julita Pelechata	23-12-2025	11:30	13:30	02:00
9 z 14 Przerwa	Julita Pelechata	23-12-2025	13:30	13:45	00:15
10 z 14 Model konstruktywnej rozmowy o błędzie	Julita Pelechata	23-12-2025	13:45	15:45	02:00
11 z 14 Kultura otwartości	Julita Pelechata	23-12-2025	15:45	17:00	01:15
12 z 14 Warsztat praktyczny	Julita Pelechata	23-12-2025	17:00	17:45	00:45
13 z 14 Przerwa	Julita Pelechata	23-12-2025	17:45	18:00	00:15
14 z 14 Walidacja efektów	-	23-12-2025	18:00	18:45	00:45

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 570,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 570,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	162,27 PLN
Koszt osobogodziny netto	162,27 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Julita Pełechata

Wykształcenie:

licencjat - finanse i rachunkowość specjalizacja kontroling w małych i średnich firmach na WSB (Wyższa Szkoła Bankowa w Poznaniu), magister zarządzania na specjalizacji Marketing i Nowe Media na WSAiB (Wyższa Szkoła Administracji i Biznesu w Gdyni), studia podyplomowe na kierunku Akademia Trenera

Doświadczenie:

Prowadzenie szkoleń dla małych i średnich firm od 2018r z zakresu doradztwa finansowego, marketingu, zarządzania w zespole. Doświadczenie na stanowisku managerskim w firmie produkcyjnej - prowadzenie szkoleń wewnętrznych z motywowania, delegowania zadań oraz komunikacji między poszczególnymi działami. Doświadczenie w układaniu indywidualnych planów naprawczych dla małych i średnich firm dotyczących zarządzania zasobami ludzkimi i poprawy komunikacji i wyznaczania zadań dla poszczególnych stanowisk. Układanie siatek kompetencji na poszczególnych stanowiskach.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

MATERIAŁY DLA UCZESTNIKÓW:

- prezentacja
- wypracowane podczas warsztatów materiały

UZUPEŁNIENIE INFORMACJI DODATKOWYCH:

- Usługa rozwojowa nie dotyczy kosztów usługi rozwojowej, której obowiązek przeprowadzenia na zajmowanym stanowisku pracy wynika z odrębnych przepisów prawa (np. wstępne i okresowe szkolenia z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy, szkolenia okresowe potwierdzające kwalifikacje na zajmowanym stanowisku pracy).
- Usługa rozwojowa nie obejmuje wzajemnego świadczenia usług w Projekcie o zbliżonej tematyce przez Dostawców usług, którzy delegują na usługi siebie oraz swoich pracowników i korzystają z dofinansowania, a następnie świadczą usługi w zakresie tej samej tematyki dla Przedsiębiorcy, który wcześniej występował w roli Dostawcy tych usług.
- Cena usługi nie obejmuje kosztów niezwiązanych bezpośrednio z usługą rozwojową, w szczególności koszty środków trwałych przekazywanych Przedsiębiorcom lub Pracownikom przedsiębiorcy, koszty dojazdu i zakwaterowania.

- Przedsiębiorca zobowiązany jest do kontaktu z operatorem udzielającym wsparcia w sprawie wymogów co do frekwencji na szkoleniu.

Informacje dodatkowe

Uczestnik szkolenia otrzyma:

- zaświadczenie potwierdzające zdobyte kompetencje po zakończeniu usługi oraz pozytywnym zaliczeniu walidacji
- materiały szkoleniowe - opisane w karcie usług

Dodatkowe informacje:

- Karta usługi przygotowana została zgodnie z obowiązującym Regulaminem BUR m.in. w zakresie powierzenia usług.
- Cena usługi nie odbiega od cen rynkowych oraz, że cena jest adekwatna do jej zakresu.
- Usługa rozwojowa nie jest świadczona przez podmiot pełniący funkcję Operatora lub partnera w którymkolwiek Regionalnym Programie lub FERS.

Cd. w materiałach dla uczestników

Adres

ul. Spółdzielcza 8
78-300 Świdwin
woj. zachodniopomorskie

Kontakt



Paula Olszewska

E-mail paula.olszewska1@icloud.com

Telefon (+48) 537 104 703