



IQ CONSULTING
SPÓŁKA Z
OGRA NICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚĆ
CIĄ

★★★★★ 4,9 / 5

7 225 ocen

"Kompetencje 4.0: Asertywność, Odporność Emocjonalna i Skuteczna Współpraca w Zespole w Sytuacjach Wyzwania i Konfliktu"

Numer usługi 2026/02/25/120895/3360343

7 150,00 PLN brutto

7 150,00 PLN netto

148,96 PLN brutto/h

148,96 PLN netto/h

213,44 PLN cena rynkowa ⓘ

📍 Polanów / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 48 h

📅 21.04.2026 do 24.04.2026

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem
Grupa docelowa usługi	Szkolenie dedykowane jest dla pracowników różnych zespołów z każdej branży, stale lub okresowo ze sobą współpracujących.
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	12
Data zakończenia rekrutacji	21-04-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	48
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

Cel

Cel edukacyjny

Szkolenie prowadzi do nabycia zaawansowanych kompetencji interpersonalnych i odporności emocjonalnej, niezbędnych do maksymalizacji wydajności i budowania zdrowej kultury zespołu. Uczestnicy rozwiną umiejętność skutecznego komunikowania się, w tym asertywnego wyrażania potrzeb i granic, co bezpośrednio przekłada się na lepszą współpracę i atmosferę w grupie. Przygotowuje również do proaktywnego zarządzania dynamiką zespołu i konstruktywnego radzenia sobie z napięciami i otwartymi konfliktami.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Reguluje swoje reakcje emocjonalne i stresowe w sytuacjach napięcia. (M1, M10)	Stosuje co najmniej dwie techniki relaksacyjne (np. oddechowe, mindfulness) w symulowanej sytuacji kryzysowej.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Opisuje osobiste wyzwalacze stresu i przyporządkowuje im adekwatne interwencje kontroli emocji.	Wywiad swobodny
Formułuje komunikaty asertywne, uwzględniając osobiste granice i potrzeby. (M3, M4)	Konstruuje Komunikat "JA" w odpowiedzi na nieakceptowalne zachowanie, wyrażając uczucia i oczekiwania.	Wywiad swobodny
	Odrzuca (odmawia) prośbę, używając techniki asertywnej (np. "zdartej płyty" lub odraczania), zachowując szacunek.	Wywiad swobodny
Wykorzystuje techniki aktywnego słuchania w rozmowach zespole. (M5, M11)	Parafrazuje i klaryfikuje wypowiedź partnera w dyskusji projektowej, weryfikując zrozumienie jego stanowiska.	Wywiad swobodny
	Identyfikuje co najmniej trzy bariery komunikacyjne w zaprezentowanej symulacji rozmowy zespole.	Test teoretyczny
	Rozróżnia na przykładach konflikt funkcjonalny od dysfunkcjonalnego w kontekście pracy zespole.	Test teoretyczny
	Diagnostuje i analizuje źródła oraz naturę konfliktu w organizacji. (M7)	Wywiad swobodny
Udziela i przyjmuje informację zwrotną w sposób konstruktywny i rozwojowy. (M4, M11)	Stosuje model FUKO lub SBI do udzielenia negatywnej informacji zwrotnej koledze z zespołu.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Reaguje na otrzymaną krytykę, wykorzystując techniki asertywnej obrony (np. częściowej zgody lub sondowania).	Obserwacja w warunkach symulowanych

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Przeciwdziała manipulacji i chroni osobiste granice w komunikacji. (M6, M10)	Rozpoznaje i wymienia dwie techniki manipulacyjne użyte w scenariuszu rozmowy.	Test teoretyczny
	Zabezpiecza swoje stanowisko w symulowanej negocjacji, wykorzystując asertywną obronę lub ustalenie jasnych granic.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Planuje i integruje nabyte kompetencje w codziennej pracy zespole. (M9, M12)	Definiuje trzy kluczowe nawyki (dotyczące asertywności, emocji i współpracy) do wdrożenia w Osobistym Planie Rozwoju.	Test teoretyczny
	Współtworzy projekt Kontraktu Zespołowego określającego zasady komunikacji i rozwiązywania sporów.	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

Szkolenie trwa 48 godzin dydaktycznych, tj. 36 godzin zegarowych (1 godzina dydaktyczna = 45 minut).

Przerwy są wliczone w cenę usługi.

Przerwa każdego dnia szkolenia koło godziny 12.00 i trwają 30 minut

Dzień 1: Fundamenty Osobiste – Asertywność i Kontrola Emocji

(Łączy: Asertywność i pewność siebie w komunikacji + Zarządzanie stresem i kontrola emocji)

Moduł 1: Samoświadomość i Zarządzanie Emocjami

Diagnoza Stresu i Emocji: Identyfikacja osobistych wyzwalaczy stresu i reakcji emocjonalnych (Model ABC, Koło Emocji Plutchika). Praktyka Kontroli Emocji: Techniki oddechowe, uważność (mindfulness) i natychmiastowe interwencje w sytuacjach napięcia

Moduł 2: Budowanie Pewności Siebie i Wizerunku

Pewność Siebie vs. Samoocena: Rozróżnianie i wzmacnianie poczucia własnej wartości. Język Ciała Asertywności: Świadome użycie postawy, tonu głosu i kontaktu wzrokowego w budowaniu autorytetu. Syndrom Oszusta (Imposter Syndrome): Identyfikacja i techniki radzenia sobie z wewnętrznym krytykiem.

Moduł 3: Wprowadzenie do Asertywnej Komunikacji

Prawa Asertywności: Zrozumienie osobistych praw i granic. Asertywność vs. Agresja i Bierność: Analiza stylów komunikacyjnych i ich konsekwencji. Technika Komunikatu "JA": Ćwiczenia w formułowaniu konstruktywnych informacji zwrotnych i wyrażaniu potrzeb.

Dzień 2: Asertywna Komunikacja i Praca z Granicami

(Łączy: Radzenie sobie w sytuacjach trudnych i konfliktowych + Szkolenie integrujące i budujące zespół)

Moduł 4: Zaawansowane Techniki Asertywne

Asertywna Odmowa: Techniki „zdartej płyty”, odraczania i częściowej zgody. Przyjmowanie i Udzielanie Krytyki: Konstruktywne reagowanie na atak słowny i umiejętność krytykowania zachowania, nie osoby. Role-playing: Scenki trudnych rozmów z wykorzystaniem nowych technik.

Moduł 5: Aktywne Słuchanie i Zrozumienie

Bariery Komunikacyjne w Zespole: Identyfikacja najczęstszych pułapek (filtrowanie, interpretowanie, projekcja). Praktyka Aktywnego Słuchania: Parafraza, klaryfikacja, podsumowanie. Model Komunikacji NVC (Porozumienie bez Przemocy): Skupienie na obserwacji, uczuciach, potrzebach i prośbach.

Moduł 6: Wpływ Emocji na Komunikację

Tłumienie vs. Ekspresja Emocji: Kiedy i jak wyrażać emocje w miejscu pracy. Radzenie sobie z Manipulacją: Rozpoznawanie technik manipulacyjnych i asertywna obrona (np. technika zamglenia). Analiza Transakcyjna (AT): Stany Ja (Rodzic-Dorośli-Dziecko) w komunikacji zespołowej.

Dzień 3: Konflikt i Sytuacje Trudne w Zespole

(Łączy: Radzenie sobie w sytuacjach trudnych i konfliktowych + Szkolenie integrujące i budujące zespół)

Moduł 7: Zrozumienie i Diagnoza Konfliktu

Natura Konfliktu: Funkcjonalny (pozytywny) vs. Dysfunkcjonalny (negatywny) konflikt. Style Reagowania na Konflikt: Analiza stylu własnego i zespołu (wg Thomasa-Kilmanna: unikanie, łagodzenie, kompromis, rywalizacja, współpraca). Mapowanie Konfliktu: Identyfikacja źródeł, stron i interesów.

Moduł 8: Techniki Rozwiązywania Konfliktów

Mediacje i Facylitacja Zespołowa: Rola neutralnego moderatora w rozwiązaniu sporu. Technika WINS (Wybór-Interesy-Normy-Strategie): Strukturalne podejście do negocjowania rozwiązania. Zarządzanie Osobami Trudnymi: Strategie pracy z postawą roszczeniową, agresywną lub pasywno-agresywną.

Moduł 9: Budowanie Zaufania i Spójności Zespołu

Dynamika Zespołu: Fazy rozwoju zespołu (wg Tuckmana: formowanie, szturm, normowanie, działanie). Wyzwania Zespołowe: Ćwiczenie z wykorzystaniem symulacji/gry zespołowej wymagającej współpracy pod presją. Debriefing Konfliktów: Praktyka analizy rozwiązanych sporów jako elementu wzmacniającego zespół.

Dzień 4: Integracja Kompetencji i Plan Działania

(Łączy: Wszystkie obszary + Skuteczna komunikacja i współpraca)

Moduł 10: Integracja i Kontrola Emocji w Sytuacjach Kryzysowych

Zarządzanie Presją Czasu i Decyzyjnością: Metody utrzymania spokoju i jasności umysłu w kryzysie. Rola Asertywności w Negocjacjach: Wykorzystanie "Komunikatu JA" i technik asertywnej obrony w kontekście zewnętrznym (klient/partner). Case Study: Analiza złożonej, wieloaspektowej sytuacji konfliktowej wewnątrz organizacji.

Moduł 11: Skuteczna Komunikacja w Projekcie

Feedback 360°: Praktyczne sesje udzielania i przyjmowania feedbacku (Model FUKO/SBI). Spotkania Efektywne: Zasady prowadzenia spotkań, na których dążenie do celu łączy się z asertywnym zarządzaniem czasem i uwagą. Zapobieganie Konfliktom: Ustalanie jasnych ról i odpowiedzialności (RACI/RASCI) jako profilaktyka sporów.

Moduł 12: Action Plan i Utrwalenie Kompetencji

Osobisty Plan Rozwoju (OPR): Określenie 3 kluczowych nawyków do wdrożenia (asertywność, kontrola emocji, współpraca). Kontrakt Zespołowy: Stworzenie/weryfikacja wewnętrznych zasad współpracy i komunikacji, które mają zapobiegać konfliktom. Podsumowanie i Ewaluacja: Sesja pytań i odpowiedzi, dyskusja o zmianach w postawach i zespole.

Walidacja szkolenia - W procesie walidacji szkolenia wykorzystano **test teoretyczny** skonstruowany tak, by weryfikować efekty uczenia się na trzech poziomach: **wiedzy, umiejętności** oraz **kompetencji społecznych (postaw)**. Uzupełniono go o dodatkowe metody walidacji, takie jak **wywiad swobodny** i **obserwacja w warunkach symulowanych**.

METODY STOSOWANE PODCZAS SZKOLENIA:

- Prezentacja w formie wykładu Dyskusja grupowa
- Wspólne dochodzenie do wniosków
- Ćwiczenia w grupach
- Ćwiczenia w parach
- Ćwiczenia indywidualne
- Case study

Dodatkowe elementy:

- **Studium przypadku:** Analiza rzeczywistej sytuacji z firmy uczestnika szkolenia.
- **Warsztaty negocjacyjne:** Symulacje negocjacji w różnych scenariuszach.
- **Feedback:** Indywidualna analiza mocnych stron i obszarów do poprawy.
- **Materiały szkoleniowe:** Komplet materiałów szkoleniowych, w tym prezentacje, ćwiczenia, wzory dokumentów.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 17

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 17 Fundamenty Osobiste – Asertywność i Kontrola Emocji. Moduł 1: Samoświadomość i Zarządzanie Emocjami	Marta Żebrowska	21-04-2026	07:00	09:00	02:00
2 z 17 Moduł 2: Budowanie Pewności Siebie i Wizerunku	Marta Żebrowska	21-04-2026	09:00	11:00	02:00
3 z 17 Przerwa	Marta Żebrowska	21-04-2026	11:00	11:15	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
4 z 17 Moduł 3: Wprowadzenie do Asertywnej Komunikacji	Marta Żebrowska	21-04-2026	11:15	16:00	04:45
5 z 17 Asertywna Komunikacja i Praca z Granicami. Moduł 4: Zaawansowane Techniki Asertywne	Marta Żebrowska	22-04-2026	07:00	11:00	04:00
6 z 17 Przerwa	Marta Żebrowska	22-04-2026	11:00	11:15	00:15
7 z 17 Moduł 5: Aktywne Słuchanie i Zrozumienie	Marta Żebrowska	22-04-2026	11:15	14:00	02:45
8 z 17 Moduł 6: Wpływ Emocji na Komunikację	Marta Żebrowska	22-04-2026	14:00	16:00	02:00
9 z 17 Konflikt i Sytuacje Trudne w Zespole. Moduł 7: Zrozumienie i Diagnoza Konfliktu	Marta Żebrowska	23-04-2026	07:00	11:00	04:00
10 z 17 Przerwa	Marta Żebrowska	23-04-2026	11:00	11:15	00:15
11 z 17 Moduł 8: Techniki Rozwiązywania Konfliktów	Marta Żebrowska	23-04-2026	11:15	14:00	02:45
12 z 17 Moduł 9: Budowanie Zaufania i Spójności Zespołu	Marta Żebrowska	23-04-2026	14:00	16:00	02:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
13 z 17 Integracja Kompetencji i Plan Działania. Moduł 10: Integracja i Kontrola Emocji w Sytuacjach Kryzysowych	Marta Żebrowska	24-04-2026	07:00	09:00	02:00
14 z 17 Moduł 11: Skuteczna Komunikacja w Projekcie	Marta Żebrowska	24-04-2026	09:00	11:00	02:00
15 z 17 Przerwa	Marta Żebrowska	24-04-2026	11:00	11:15	00:15
16 z 17 Moduł 12: Action Plan i Utrwalenie Kompetencji	Marta Żebrowska	24-04-2026	11:15	15:00	03:45
17 z 17 Walidacja szkolenia	Marta Żebrowska	24-04-2026	15:00	16:00	01:00

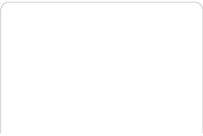
Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	7 150,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	7 150,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	148,96 PLN
Koszt osobogodziny netto	148,96 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1
Marta Żebrowska



Doświadczony trener z ponad 5-letnim stażem w prowadzeniu szkoleń z zakresu budowania zespołu, obsługi klienta, ochrony środowiska oraz podstaw mediów społecznościowych (Facebook, Instagram, TikTok). Łączę wiedzę praktyczną z umiejętnością jasnego i przystępnego przekazywania treści.

Doświadczenie obejmuje:

- koordynację działań związanych z ochroną środowiska i zrównoważonym rozwojem,
- tworzenie i prowadzenie treści w mediach społecznościowych,
- zarządzanie zespołami oraz budowanie relacji w środowisku zawodowym.

Jako trener stawia na praktykę – prowadzę warsztaty i ćwiczenia, które pozwalają uczestnikom nie tylko zdobyć wiedzę, ale również lepiej poznać siebie i swoje mocne strony. W pracy z grupą potrafi szybko wyczuć nastroje i dopasować metody szkoleniowe tak, aby każdy uczestnik był zaangażowany i czuł się komfortowo. Szkolenia z budowania zespołu opiera na wieloletnim doświadczeniu w pracy z ludźmi – zarówno jako menedżer, jak i pracownik. Zadania i ćwiczenia pomagają odkrywać ukryte talenty uczestników oraz wzmacniać współpracę w zespole. Prowadzi również szkolenia z podstaw mediów społecznościowych. Dodatkowo od 5 lat jako trener prowadzi szkolenia z zakresu zielonej energii i gospodarki odpadami. Jest znana z umiejętności budowania silnych, zaangażowanych zespołów oraz skutecznego radzenia sobie w trudnych sytuacjach.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy szkolenia otrzymają materiały dydaktyczne w formie papierowej przygotowane w oparciu o tematykę szkolenia oraz zgodnie z wymaganiami prawnymi określonymi w prawie polskim oraz UE.

- Prezentacje multimedialne
- Artykuły naukowe
- Narzędzia diagnostyczne

Informacje dodatkowe

W przypadku uczestnictwa w usłudze osoby z niepełnosprawnością dostawca usługi zapewni realizację usługi rozwojowej uwzględniając potrzeby osób z niepełnosprawnościami (w tym również dla osób ze szczególnymi potrzebami) zgodnie ze Standardami dostępności dla polityki spójności 2021-2027.

Koszt przeprowadzenia walidacji jest uwzględniony w cenie szkolenia.

Adres

ul. Klonowa 1/1
76-010 Polanów
woj. zachodniopomorskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

Kontakt

Gabriela Knut-Potoczniak



E-mail gabriela.knut-potocznic@iq-consulting.pl

Telefon (+48) 720 814 403