



Warsztaty umiejętności - jak słuchać, mówić i rozwiązywać konflikty w zespole - szkolenie KFS

Numer usługi 2026/05/04/12833/3532765

4 428,00 PLN brutto
 3 600,00 PLN netto
 221,40 PLN brutto/h
 180,00 PLN netto/h
 181,67 PLN cena rynkowa ⓘ

Centrum Wsparcia
 Biznesu INCOM
 Piotr Jasiek

★★★★★ 4,8 / 5

3 571 ocen

📍 Koszalin
 🏢 Usługa szkoleniowa
 📄 stacjonarna
 ⌚ 20:00 h
 📅 23.07.2026 do 24.07.2026

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi

Grupa docelowa usługi

Szkolenie skierowane jest do pracowników przedsiębiorstwa wszystkich szczebli, w szczególności osób wykonujących pracę fizyczną oraz osób nadzorujących pracę zespołów operacyjnych.

Uczestnikami szkolenia są przede wszystkim:

- magazynierzy,
- pakowacze ręczni,
- pracownicy porządkowi,
- brygadziści oraz osoby koordynujące pracę na zmianach,
- pracownicy wykonujący zadania zespołowe w obszarach produkcyjno-logistycznych.

Szkolenie przeznaczone jest dla osób, które na co dzień:

- współpracują w zespołach roboczych,
- wykonują polecenia przełożonych oraz przekazują informacje innym pracownikom,
- uczestniczą w codziennej komunikacji dotyczącej organizacji pracy,
- mogą spotykać się z sytuacjami nieporozumień, napięć lub konfliktów w miejscu pracy,
- mają wpływ na jakość współpracy i atmosferę w zespole poprzez sposób komunikacji i współdziałania.

Minimalna liczba uczestników

1

Maksymalna liczba uczestników

20

Data zakończenia rekrutacji

22-07-2026

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

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 „Warsztaty umiejętności - jak słuchać, mówić i rozwiązywać konflikty w zespole - szkolenie KFS” przygotowuje uczestników do świadomej i efektywnej komunikacji interpersonalnej, aktywnego słuchania, asertywnego wyrażania potrzeb oraz zarządzania konfliktami w miejscu pracy. Uczestnicy po szkoleniu będą diagnozować sytuacje komunikacyjne, udzielać konstruktywnego feedbacku oraz wybierać odpowiednie strategie rozwiązywania konfliktów w praktyce zawodowej.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Rozróżnia poziomy słuchania i identyfikuje własne nawyki komunikacyjne.	Klasyfikuje przykłady zachowań do odpowiednich poziomów słuchania (ignorowanie, selektywne, aktywne, empatyczne).	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Identyfikuje 2–3 własne nawyki komunikacyjne wymagające zmiany.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Ocenia poziom słuchania w analizowanych sytuacjach komunikacyjnych.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Formułuje asertywny Komunikat „Ja” w sytuacji różnicy zdań lub sprzeciwu.	Stosuje komunikat w symulowanej sytuacji konfliktowej bez oceniania rozmówcy.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Ocenia skuteczność komunikatu w praktyce.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Rozróżnia fakty od interpretacji oraz intencje od zachowań (martwy punkt behawioralny)	Identyfikuje fakty w analizowanych przypadkach komunikacyjnych	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Rozróżnia intencje od obserwowanych zachowań.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Formułuje wnioski oparte na faktach, bez domysłów.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Udziela konstruktywnego feedbacku opierając się na faktach i obserwacjach	Przeprowadza ćwiczenia udzielania feedbacku	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Formułuje informacje zwrotne w sposób konkretny i nieoceniający	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Dostosowuje feedback do stylu komunikacyjnego odbiorcy.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Diagnostuje sytuacje konfliktowe i dobiera adekwatne strategie działania	Analizuje konflikty w scenariuszach i wybiera odpowiednią strategię.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Uzasadnia wybór strategii względem celu i kontekstu konfliktu	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	W symulacjach stosuje odpowiednią strategię (Rywalizacja, Współpraca, Kompromis, Unikanie, Dostosowanie).	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Modyfikuje własny styl reagowania w sytuacjach konfliktowych	Demonstruje zmianę stylu reakcji podczas ćwiczeń praktycznych	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Wskazuje zachowania zwiększające efektywność komunikacji.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Analizuje własne reakcje i wprowadza korekty w praktyce	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Buduje porozumienie w zespole oparte na szacunku i postawie „win-win”	Opracowuje wspólnie z grupą rozwiązania w scenariuszach zespołowych	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Prezentuje argumenty uwzględniające interesy wszystkich stron	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Ocena skuteczności działań zespołowych w kierunku porozumienia	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem zawierają opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji i zgodnie z zaplanowanymi metodami walidacji?

TAK

Pytanie 3. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

Szkolenie „Warsztaty umiejętności - jak słuchać, mówić i rozwiązywać konflikty w zespole - szkolenie KFS”

Szkolenie skierowane jest do pracowników wykonujących pracę fizyczną, w szczególności magazynierów, pakowaczy ręcznych oraz pracowników porządkowych, którzy na co dzień współpracują w zespołach oraz realizują zadania pod nadzorem przełożonych.

DZIEŃ 1 – Podstawy komunikacji i współpracy w pracy

1. Wprowadzenie do szkolenia

- cele szkolenia i zasady współpracy
- znaczenie dobrej komunikacji w pracy fizycznej i zespołowej
- najczęstsze problemy komunikacyjne w pracy

2. Jak skutecznie się komunikować w pracy

- jak jasno przekazywać informacje i polecenia
- jak unikać nieporozumień
- znaczenie prostego i konkretnego języka

3. Aktywne słuchanie w praktyce

- jak słuchać, żeby dobrze zrozumieć polecenie
- zadawanie pytań doprecyzowujących
- unikanie błędów wynikających z domysłów

4. Współpraca w zespole

- zasady dobrej współpracy na zmianie
- rola wzajemnej pomocy i odpowiedzialności
- komunikacja z przełożonymi i współpracownikami

5. Informacja zwrotna (feedback)

- jak reagować na uwagi w pracy
- jak przekazywać informacje o problemach
- jak wykorzystać feedback do poprawy pracy

6. Trudne sytuacje w pracy

- skąd biorą się nieporozumienia i konflikty
- jak reagować spokojnie i konstruktywnie
- jak unikać eskalacji konfliktów

7. Podsumowanie dnia

- najważniejsze wnioski
- omówienie sytuacji z pracy uczestników

DZIEŃ 2 – Rozwiązywanie konfliktów i poprawa atmosfery pracy

1. Powtórzenie i omówienie doświadczeń z dnia 1

- najważniejsze wnioski uczestników
- przykłady z codziennej pracy

2. Jak rozpoznawać problemy w komunikacji

- co powoduje konflikty w pracy
- błędy w interpretowaniu poleceń i informacji
- jak unikać „dopowiadania sobie” intencji innych

3. Radzenie sobie w sytuacjach konfliktowych

- jak zachować spokój w trudnych sytuacjach
- jak rozmawiać o problemach w pracy
- jak szukać rozwiązania zamiast eskalacji konfliktu

4. Współpraca mimo różnic

- różne style pracy i komunikacji w zespole
- jak lepiej się rozumieć mimo różnic
- budowanie szacunku w zespole

5. Praktyczne zasady dobrej komunikacji

- mówienie jasno i konkretnie
- słuchanie bez przerywania
- potwierdzanie informacji

6. Budowanie dobrej atmosfery w pracy

- rola współpracy w zespole
- wpływ komunikacji na bezpieczeństwo i jakość pracy
- jak unikać napięć i nieporozumień

7. Indywidualny plan wdrożenia

- co każdy uczestnik zmieni w swojej pracy
- 1–2 konkretne zasady do stosowania od razu

8. Podsumowanie szkolenia

- najważniejsze umiejętności
- omówienie efektów szkolenia
- zakończenie

Po szkoleniu uczestnicy będą:

- lepiej rozumieli polecenia i informacje w pracy,
- skuteczniej komunikowali się z przełożonymi i współpracownikami,
- potrafili unikać nieporozumień i konfliktów,
- lepiej współpracowali w zespole,
- wiedzieli, jak reagować w trudnych sytuacjach w pracy,
- przyczyniali się do poprawy atmosfery i organizacji pracy.

Usługa realizowana w godzinach dydaktycznych 1h = 45 minut, w trakcie szkolenia przewidziano przerwy podczas, których uczestnicy mogą skorzystać z indywidualnych konsultacji, przerwy wliczono w czas usługi, ze względu na tempo pracy grupy czas przerw w części praktycznej może się przesunąć. **Walidacja w formie testu teoretycznego z wynikiem generowanym automatycznie.**

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 22

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 22 Gra symulacyjna „Film” – odkrywanie różnic w sposobie odbioru i interpretacji informacji	Rafał Judek	23-07-2026	07:00	07:45	00:45
2 z 22 Komunikacja jako system sprzężeń zwrotnych – odpowiedzialność nadawcy i odbiorcy	Rafał Judek	23-07-2026	07:45	08:30	00:45
3 z 22 Słuchanie jako klucz do zrozumienia – rozpoznawanie błędnych nawyków komunikacyjnych	Rafał Judek	23-07-2026	08:30	09:15	00:45
4 z 22 Cztery poziomy słuchania – diagnoza własnego stylu i poziomu uważności.	Rafał Judek	23-07-2026	09:15	10:00	00:45
5 z 22 przerwa	Rafał Judek	23-07-2026	10:00	10:15	00:15
6 z 22 Aktywne słuchanie – aspekty niewerbalne i werbalne (parafraza, klaryfikacja, odzwierciedlanie)	Rafał Judek	23-07-2026	10:15	11:00	00:45

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
7 z 22 Trzy postawy w komunikacji: agresja, uległość, asertywność – analiza zachowań i konsekwencji.	Rafał Judek	23-07-2026	11:00	12:00	01:00
8 z 22 Komunikat „Ja” – formułowanie asertywnych wypowiedzi bez ocen i oskarżeń.	Rafał Judek	23-07-2026	12:00	13:00	01:00
9 z 22 przerwa	Rafał Judek	23-07-2026	13:00	13:15	00:15
10 z 22 Porozumienie bez Przemocy – cztery kroki komunikacji empatycznej	Rafał Judek	23-07-2026	13:15	14:20	01:05
11 z 22 Podsumowanie dnia – wnioski i obszary do wdrożenia.	Rafał Judek	23-07-2026	14:20	15:00	00:40
12 z 22 Kolce językowe – jak unikać słów-zapalników w rozmowie	Rafał Judek	24-07-2026	07:00	07:45	00:45
13 z 22 Diagnozowanie, kto ma problem w komunikacji.	Rafał Judek	24-07-2026	07:45	08:45	01:00
14 z 22 Etykietowanie i martwy punkt behawioralny – unikanie błędnych interpretacji i założeń.	Rafał Judek	24-07-2026	08:45	09:45	01:00
15 z 22 przerwa	Rafał Judek	24-07-2026	09:45	10:00	00:15

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
16 z 22 Udzielanie i przyjmowanie informacji zwrotnej (modele FUKO/SBI).	Rafał Judek	24-07-2026	10:00	11:00	01:00
17 z 22 Natura konfliktu – rozróżnienie konfliktu merytorycznego i personalnego	Rafał Judek	24-07-2026	11:00	11:45	00:45
18 z 22 Style rozwiązywania konfliktów - autodiagnoza i praktyczne zastosowanie	Rafał Judek	24-07-2026	11:45	12:25	00:40
19 z 22 przerwa	Rafał Judek	24-07-2026	12:25	12:40	00:15
20 z 22 Wybór strategii działania – dopasowanie stylu do sytuacji	Rafał Judek	24-07-2026	12:40	13:10	00:30
21 z 22 Integracja narzędzi i opracowanie indywidualnego planu wdrożenia	Rafał Judek	24-07-2026	13:10	13:40	00:30
22 z 22 WALIDACJA - test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie	Rafał Judek	24-07-2026	13:40	14:00	00:20

Cennik

Jeżeli korzystasz z dofinansowania w wysokości co najmniej 70% przysługuje Tobie zwolnienie z podatku VAT

Cennik

Rodzaj ceny	Cena

Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	4 428,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 600,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	221,40 PLN
Koszt osobogodziny netto	180,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Rafał Judek

Obszar specjalizacji: sprzedaż, zarządzanie sprzedażą, kompetencje menadżerskie

Doświadczenie zawodowe: Handlowiec i menadżer

Doświadczenie w świadczeniu tego typu usług: 12 lat /18 000 godzin pracy na sali szkoleniowej

Wykształcenie: Wyższe

Pracował na stanowiskach handlowych, menadżerskich oraz zarządczych przez ponad 20 lat m.in. w:

Procter & Gamble

Orange

Polkomtel

mPay

ATM S.A

Ponad 5000 godzin szkoleniowych i coachingowych, kilkaset godzin doradztwa biznesowego skierowanych do przedstawicieli handlowych, menadżerów i zarządów.

Absolwent studiów magisterskich SGH na kierunku ekonomika i organizacja produkcji oraz podyplomowych z zarządzania.

Uczestniczył również w programie z przywództwa sytuacyjnego na uniwersytetach w Cranfield w Wielkiej Brytanii oraz Lionie we Francji.

Jest certyfikowanym coachem ICF oraz konsultantem Extended DISC, ukończył kurs Train the trainer w P&G;

Jego obszary specjalności to: Zarządzanie strategiczne

Negocjacje handlowe i kupieckie

Negocjacje krajowe i zagraniczne

Tworzenie standardów pracy dla całych organizacji

Zarządzanie sprzedażą i marketingiem (standardy pracy, procesy, KPI, efektywność)

Zarządzanie projektem i zespołem projektowym

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały wypracowane podczas szkolenia.

Warunki uczestnictwa

Warunkiem skorzystania z usługi z dofinansowaniem jest bezpośredni zapis na usługę za pośrednictwem Bazy Usług Rozwojowych oraz wypełnienie ankiety oceniającej usługę rozwojową zamieszczoną w BUR.

Informacje dodatkowe

Karta usługi zawiera stawkę VAT 23% jednak usługa może podlegać zwolnieniu z podatku od towarów i usług na podstawie §3. 1pkt 14 rozporządzenia Ministra Finansów z 20 grudnia 2013 roku w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień (Dz.U. 2013 poz. 1722, z późn. zm.). FV może być wystawiona ze stawką VAT ZW.

Adres

ul. Zwycięstwa 168/308-309

75-612 Koszalin

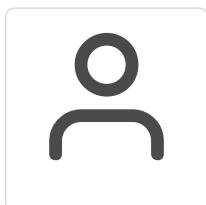
woj. zachodniopomorskie

Siedziba firmy CWB INCOM/siedziba klienta/inne miejsce do uzgodnienia

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Laboratorium komputerowe

Kontakt



WIOLETA PELECH

E-mail wioleta.pelech@gmail.com

Telefon (+48) 698 562 552