



Centrum Wsparcia
Biznesu INCOM
Piotr Jasiek

★★★★★ 4,8 / 5
3 597 ocen

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

Numer usługi 2026/06/30/12833/3658643

📍 Szczecin
🏢 Usługa szkoleniowa
📄 stacjonarna
👥 Zajęcia grupowe
🕒 16:00 h
📅 21.09.2026 do 22.09.2026

4 290,24 PLN brutto
3 488,00 PLN netto
268,14 PLN brutto/h
218,00 PLN netto/h
154,44 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Organizacja
Grupa docelowa usługi	Grupę docelową szkolenia stanowią pracownicy zatrudnieni na stanowiskach sprzątaczek oraz pracowników gospodarczych, wykonujący obowiązki związane z utrzymaniem czystości, porządku oraz właściwego stanu obiektów i terenów zewnętrznych. W codziennej pracy współpracują z przełożonymi, współpracownikami oraz przedstawicielami klientów, dlatego istotne znaczenie mają umiejętności skutecznej komunikacji, aktywnego słuchania oraz budowania pozytywnych relacji zawodowych. Szkolenie skierowane jest do osób, które chcą rozwinąć kompetencje społeczne niezbędne do efektywnej współpracy w zespole, lepszego porozumiewania się, właściwego reagowania na sytuacje konfliktowe oraz rozwiązywania nieporozumień w sposób spokojny i konstruktywny.
Minimalna liczba uczestników	2
Maksymalna liczba uczestników	16
Data zakończenia rekrutacji	20-09-2026
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 przygotowuje uczestników do skutecznego wykorzystywania narzędzi komunikacji interpersonalnej w codziennej pracy. Uczestnicy rozwiną umiejętność aktywnego słuchania, jasnego przekazywania informacji, wyrażania własnych potrzeb i oczekiwań oraz konstruktywnego reagowania na sytuacje konfliktowe. Podczas warsztatów poznają sposoby budowania współpracy opartej na wzajemnym szacunku, zaufaniu i odpowiedzialności, co przełoży się na poprawę relacji w zespole.

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	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. Rozróżnia fakty od interpretacji oraz intencje od zachowań	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
	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
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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Diagnostuje sytuacje konfliktowe i dobiera adekwatne strategie działania	Analizuje konflikty w scenariuszach i wybiera odpowiednią strategię.	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 Buduje porozumienie w zespole oparte na szacunku	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
	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 wyrażnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem zawierają opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument lub wyrażnie 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 wyrażnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

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

Grupę docelową szkolenia stanowią pracownicy zatrudnieni na stanowiskach sprzątaczek oraz pracowników gospodarczych, wykonujący obowiązki związane z utrzymaniem czystości, porządku oraz właściwego stanu obiektów i terenów zewnętrznych. W codziennej pracy współpracują z przełożonymi, współpracownikami oraz przedstawicielami klientów, dlatego istotne znaczenie mają umiejętności skutecznej komunikacji, aktywnego słuchania oraz budowania pozytywnych relacji zawodowych.

Szkolenie skierowane jest do osób, które chcą rozwinąć kompetencje społeczne niezbędne do efektywnej współpracy w zespole, lepszego porozumiewania się, właściwego reagowania na sytuacje konfliktowe oraz rozwiązywania nieporozumień w sposób spokojny i konstruktywny.

Dzień 1 – Dobra komunikacja w codziennej pracy

1. Wprowadzenie do szkolenia

- cele i zasady szkolenia,
- poznanie uczestników,
- dlaczego dobra komunikacja ułatwia pracę i współpracę.

2. Jak się porozumiewamy?

- czym jest dobra komunikacja,
- najczęstsze przyczyny nieporozumień,
- jak mówić jasno i zrozumiale.

3. Umiejętność słuchania

- dlaczego warto uważnie słuchać,
- jak upewnić się, że dobrze zrozumieliśmy rozmówcę,
- zadawanie prostych pytań i wyjaśnianie wątpliwości.

4. Znaczenie tonu głosu i zachowania

- jak postawa, gesty i sposób mówienia wpływają na rozmowę,
- zachowania budujące wzajemny szacunek,
- czego unikać podczas rozmów.

5. Jak mówić o swoich potrzebach i problemach

- wyrażanie własnego zdania w spokojny sposób,
- mówienie o trudnościach bez wywoływania konfliktów,
- szanowanie zdania innych osób.

6. Ćwiczenia praktyczne

- rozmowy w parach,
- przykłady sytuacji z codziennej pracy,
- wspólne omawianie rozwiązań.

Dzień 2 – Współpraca i rozwiązywanie konfliktów

1. Skąd biorą się konflikty?

- najczęstsze przyczyny konfliktów w pracy,
- różnica między nieporozumieniem a konfliktem,
- jak zapobiegać trudnym sytuacjom.

2. Jak rozmawiać w sytuacjach trudnych

- spokojne prowadzenie rozmowy,
- szukanie rozwiązania zamiast winnych,
- szacunek podczas rozmowy.

3. Informacja zwrotna

- jak zwrócić komuś uwagę w kulturalny sposób,
- jak przyjmować uwagi od innych,
- wyciąganie wniosków z otrzymanych informacji.

4. Współpraca w zespole

- wzajemna pomoc i odpowiedzialność,
- budowanie dobrych relacji,
- zaufanie i komunikacja podczas wykonywania obowiązków.

5. Rozwiązywanie konfliktów

- sposoby reagowania na sytuacje konfliktowe,
- kiedy warto rozmawiać, a kiedy poprosić o pomoc przełożonego,
- wspólne szukanie najlepszego rozwiązania.

6. Warsztaty praktyczne

- odgrywanie sytuacji z miejsca pracy,
- ćwiczenie rozmów z przełożonym, współpracownikiem i klientem,
- omówienie dobrych praktyk.

7. Podsumowanie szkolenia

- najważniejsze wnioski,
- plan wykorzystania zdobytych umiejętności w codziennej pracy,
- sprawdzenie zdobytej wiedzy i podsumowanie szkolenia.

Po ukończeniu szkolenia uczestnik:

- komunikuje się w sposób jasny i zrozumiały,
- uważnie słucha rozmówców i potrafi wyjaśniać nieporozumienia,
- potrafi spokojnie rozmawiać w sytuacjach trudnych,
- właściwie reaguje na konflikty i stara się je rozwiązywać,
- udziela i przyjmuje informacje zwrotne z szacunkiem,
- buduje dobre relacje ze współpracownikami i przełożonymi,
- współpracuje w zespole z poszanowaniem innych osób,
- stosuje zasady kulturalnej komunikacji podczas wykonywania obowiązków.

Usługa realizowana w godzinach zegarowych, 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. **Validacja w formie testu teoretycznego z wynikiem generowanym automatycznie.** W trakcie zajęć uczestnicy pracują w grupie oraz podczas zadań zleconych do wykonania dzieleni są na grupy max. 4 po 4 os. Szkolnie odbywa się w sali szkoleniowej, gdzie nie jest potrzebne szczególne wyposażenie.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 24

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 24 Gra symulacyjna „Film” – odkrywanie różnic w sposobie odbioru i interpretacji informacji	Zajęcia	Mikołaj Osiak	21-09-2026	08:00	08:45	00:45
2 z 24 Komunikacja – odpowiedzialność nadawcy i odbiorcy	Zajęcia	Mikołaj Osiak	21-09-2026	08:45	09:30	00:45
3 z 24 -	Przerwa	-	21-09-2026	09:30	09:45	00:15
4 z 24 słuchanie jako klucz do zrozumienia – rozpoznawanie błędnych nawyków komunikacyjnych.	Zajęcia	Mikołaj Osiak	21-09-2026	09:45	10:20	00:35
5 z 24 Cztery poziomy słuchania – diagnoza własnego stylu i poziomu uważności.	Zajęcia	Mikołaj Osiak	21-09-2026	10:20	11:10	00:50
6 z 24 -	Przerwa	-	21-09-2026	11:10	11:40	00:30
7 z 24 Aktywne słuchanie – aspekty niewerbalne i werbalne	Zajęcia	Mikołaj Osiak	21-09-2026	11:40	12:10	00:30
8 z 24 Agresja, uległość, asertywność – analiza zachowań i konsekwencji.	Zajęcia	Mikołaj Osiak	21-09-2026	12:10	13:00	00:50

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
9 z 24 Komunikat „Ja” – formułowanie asertywnych wypowiedzi bez ocen i oskarżeń.	Zajęcia	Mikołaj Osiak	21-09-2026	13:00	14:00	01:00
10 z 24 -	Przerwa	-	21-09-2026	14:00	14:15	00:15
11 z 24 Porozumienie bez Przemocy	Zajęcia	Mikołaj Osiak	21-09-2026	14:15	15:20	01:05
12 z 24 Podsumowanie dnia – wnioski i obszary do wdrożenia.	Zajęcia	Mikołaj Osiak	21-09-2026	15:20	16:00	00:40
13 z 24 Kolce językowe – jak unikać słów-zapalników w rozmowie	Zajęcia	Mikołaj Osiak	22-09-2026	08:00	08:45	00:45
14 z 24 Diagnozowanie, kto ma problem w komunikacji.	Zajęcia	Mikołaj Osiak	22-09-2026	08:45	09:40	00:55
15 z 24 -	Przerwa	-	22-09-2026	09:40	09:55	00:15
16 z 24 Unikanie błędnych interpretacji i założeń.	Zajęcia	Mikołaj Osiak	22-09-2026	09:55	10:55	01:00
17 z 24 -	Przerwa	-	22-09-2026	10:55	11:25	00:30
18 z 24 Udzielanie i przyjmowanie informacji zwrotnej	Zajęcia	Mikołaj Osiak	22-09-2026	11:25	12:20	00:55

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
19 z 24 Natura konfliktu – rozróżnienie konfliktu merytorycznego i personalnego	Zajęcia	Mikołaj Osiak	22-09-2026	12:20	13:00	00:40
20 z 24 Style rozwiązywania konfliktów	Zajęcia	Mikołaj Osiak	22-09-2026	13:00	13:40	00:40
21 z 24 -	Przerwa	-	22-09-2026	13:40	13:55	00:15
22 z 24 Wybór strategii działania – dopasowanie stylu do sytuacji	Zajęcia	Mikołaj Osiak	22-09-2026	13:55	14:30	00:35
23 z 24 Integracja narzędzi i opracowanie indywidualnego planu wdrożenia	Zajęcia	Mikołaj Osiak	22-09-2026	14:30	15:30	01:00
24 z 24 -	Walidacja	Mikołaj Osiak	22-09-2026	15:30	16:00	00:30

Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	16:00
w tym suma godzin zajęć	13:30
w tym suma godzin walidacji	00:30
w tym suma przerw	02:00
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	18:30

Cennik

Jeżeli korzystasz z dofinansowania i usługa stanowi usługę kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego wraz z usługą lub dostawą towarów ściśle związaną z usługami kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego to możesz mieć możliwość skorzystania za zwolnienia z podatku VAT na podstawie art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. c ustawy z dnia 11 marca 2024 r. o podatku od towarów i usług, jeżeli usługa w całości jest finansowana ze środków publicznych lub § 3 ust. 1 pkt 14 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień w przypadku, gdy usługa jest finansowana w co najmniej 70% ze środków publicznych.

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	4 290,24 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 488,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	268,14 PLN
Koszt osobogodziny netto	218,00 PLN

Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Liczba godzin zegarowych usługi	16:00

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Mikołaj Osiak

Wykształcenie wyższe Menedżer Zespołu Sprzedaży Allianz Polska- mar 2025–sie 2025 6 miesięcy; Distretto di Koszalin Nest Bank S.A. 2 lata 4 miesiące Menedżer ds. Relacji z Klientem Firmowym paź 2024–lut 2025 5 miesięcy Doradca ds. Relacji z Klientem Firmowym lut 2024–wrz 2024 8 miesięcy Młodszy Doradca ds. Relacji z Klientem Firmowym lis 2022–sty 2024 1 rok 3 miesiące Doświadczenie w prowadzeniu szkoleń ponad 300h w ciągu ostatnich 2 lat, Specjalność Szkolenia z zakresu: sprzedaży, zarządzania, obsługi klienta, komunikacji i innych kompetencji miękkich, gry mobbingowych i biznesowych Odbił szkolenie w zakresie stosowania zrównoważonego rozwoju w firmach, posiada referencje od wielu firm z różnych branż, prowadzi również szkolenia dla samorządów, przeszedł kurs prowadzenia szkoleń z wykorzystaniem aktywnych form, z wykorzystaniem narzędzi umożliwiających realizację zajęć m.in. w obszarach, różnic kulturowych,

zarządzania zespołem, sprzedaży, negocjacji, rozwiązywania konfliktów, komunikacji. Trener i szkoleniowiec w projektach EFS+.

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.

Uczestnikiem szkolenia może zostać osoba spełniająca następujące warunki:

- ukończone 18 lat,
- zatrudnienie na stanowisku związanym z pracą zespołową,
- gotowość do aktywnego udziału w zajęciach warsztatowych, ćwiczeniach i symulacjach,
- umiejętność komunikacji w języku polskim w stopniu umożliwiającym udział w szkoleniu.

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. Śląska 31
70-434 Szczecin
woj. zachodniopomorskie

Sala szkoleniowa w siedzibie: HR KOPALNIE SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ ODDZIAŁ W SZCZECINIE

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Laboratorium komputerowe

Kontakt



WIOLETA PELECH

E-mail wioleta.pelech@gmail.com

Telefon (+48) 698 562 552