

sar

Stowarzyszenie
Komunikacji
Marketingowej SAR

★★★★★ 4,6 / 5
1 848 ocen

Trudne rozmowy i feedback w pracy zespołowej i projektowej

Numer usługi 2026/08/06/20754/3733917

📍 Warszawa
🏢 Usługa szkoleniowa
📅 stacjonarna
👥 Zajęcia grupowe
🕒 24:00 h
📅 26.10.2026 do 28.10.2026

7 084,80 PLN brutto
5 760,00 PLN netto
295,20 PLN brutto/h
240,00 PLN netto/h
284,58 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem
Grupa docelowa usługi	Szkolenie skierowane jest do menedżerów i liderów zespołów, kierowników projektów (project managerowie), osób zarządzających zespołami w branży komunikacji marketingowej i pokrewnych oraz osób odpowiedzialnych za koordynację pracy zespołowej
Minimalna liczba uczestników	2
Maksymalna liczba uczestników	15
Data zakończenia rekrutacji	25-10-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Szkolenie przygotowuje do nabycie i rozwinięcia przez uczestników umiejętności prowadzenia efektywnej komunikacji zespołowej i pracy projektowej poprzez stosowanie konstruktywnej informacji zwrotnej, prowadzenie trudnych rozmów oraz budowanie odpowiedzialności i zaangażowania w zespole.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Analizuje przepływ informacji w zespole projektowym	1. Identyfikuje źródła i odbiorców informacji w zespole 2. Mapuje przepływ informacji pomiędzy członkami zespołu i interesariuszami 3. Rozpoznaje miejsca, w których dochodzi do zakłóceń lub opóźnień w przepływie informacji 4. Wskazuje rodzaje informacji wymagających różnych kanałów komunikacji 5. Diagnostuje nadmiar lub niedobór informacji w poszczególnych obszarach projektu	Test teoretyczny
Ustanawia kanały i rytm komunikacji wewnętrznej	1. Dobiera synchroniczne i asynchroniczne kanały komunikacji do rodzaju informacji 2. Ustala częstotliwość i format regularnych spotkań zespołowych 3. Definiuje zasady korzystania z poszczególnych kanałów komunikacji 4. Określa czas reakcji na różne typy komunikatów 5. Tworzy harmonogram cyklicznych punktów kontrolnych w projekcie	Test teoretyczny Analiza dowodów i deklaracji
Dostosowuje komunikację do potrzeb zespołów różnorodnych	1. Identyfikuje trudności komunikacyjne związane z różnicami np. wieku, kultury, płci 2. Rozpoznaje różnice w stylu komunikacji wynikające ze specyfiki członków zespołu 3. Opisuje zasady komunikacji inkluzywnej 4. Dostosowuje język i sposób przekazywania informacji do odbiorców 5. Uwzględnia potrzeby wynikające z różnorodności zespołu w organizacji spotkań i wymianie informacji 6. Proponuje rozwiązania minimalizujące bariery komunikacyjne w zespołach różnorodnych	Test teoretyczny Analiza dowodów i deklaracji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Dobiera praktyki monitorowania obciążenia i blokad projektowych	1. Opisuje narzędzia do pomiaru obciążenia zespołu (np. velocity, capacity planning) 2. Opisuje sposób monitorowania czasu skupienia i czasu przełączania kontekstu w zespole 3. Identyfikuje blokady projektowe i ich wpływ na pracę zespołu 4. Dobiera techniki wizualizacji obciążenia (np. wykresy burndown, diagramy przepływu) 5. Ustala częstotliwość pomiaru wskaźników obciążenia 6. Proponuje działania korygujące w przypadku przeciążenia	Test teoretyczny
		Analiza dowodów i deklaracji
Wspiera energię, zaangażowanie i odpowiedzialność zespołu	1. Proponuje rozwiązania redukujące obciążenie zespołu 2. Dobiera praktyki służące regeneracji energii w trakcie projektu 3. Określa optymalne tempo pracy adekwatne do możliwości zespołu 4. Komunikuje osiągnięcia zespołu wzmacniające motywację 5. Formułuje polecenia i zadania w sposób konkretny, mierzalny i zrozumiały 6. Opisuje sposoby budowania zaangażowania i odpowiedzialności zespołu, np. określanie ról i zakresów odpowiedzialności członków zespołu, udzielanie informacji zwrotnej, rozliczanie, nagradzanie	Test teoretyczny
		Analiza dowodów i deklaracji

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

- Usługa realizowana w formie wykładów oraz symulacji i ćwiczeń. Uczestnicy mają stworzone możliwości do angażowania się w proces uczenia się i osiągania celów edukacyjnych, m.in.: symulacje, ćwiczenia w małych grupach, informacja zwrotna od uczestników i prowadzącego.
- 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.
- Usługa zamknięta. Program ramowy zbudowany na podstawie badań potrzeb szkoleniowych klienta, m.in. wywiadów z kadrą zarządzającą oraz uczestnikami.
- Przerwy oraz walidacja są wliczone w koszt usługi. Szkolenie realizowane jest w godzinach zegarowych. Harmonogram uwzględnia przerwy w usłudze.
- Ze względu na zastosowanie w projekcie usługi wielu narzędzi zwiększających zaangażowanie uczestników w proces uczenia się, mogą wystąpić przesunięcia w czasie realizacji poszczególnych modułów względem programu ramowego. Jednocześnie, w ramach 24 godzin usługi program ramowy zostanie zrealizowany w całości.
- Cena usługi jest zgodna z Rekomendacją nr 2/2026 2 Sektorowej Rady ds. Kompetencji- Komunikacja Marketingowa. Rodzaj kompetencji: Kompetencje Zielone.

Ramowy program usługi rozwojowej:

Dzień 1 – Style komunikacji, emocje i zaufanie w zespole

- Analiza różnic w stylach pracy i komunikacji z wykorzystaniem Analizy Transakcyjnej Berne’a.
- Rozpoznawanie własnego stylu komunikacyjnego oraz jego wpływu na współpracę i zarządzanie zespołem.
- Zniekształcenia poznawcze i „siła założeń” – jak przekonania, interpretacje i automatyzmy wpływają na komunikację.
- Wpływ biologii i emocji na sposób reagowania w rozmowach, szczególnie w sytuacjach napięcia.
- Dojrzałość emocjonalna menedżera: regulowanie własnych reakcji oraz wspieranie rozmówcy w trudnej sytuacji.
- Budowanie kontaktu, zaufania i bezpieczeństwa psychologicznego w zespole.
- Rozpoznawanie potrzeb pracowników oraz ich znaczenia dla współpracy, odpowiedzialności i zaangażowania.

Dzień 2 – Trudne rozmowy, feedback i narzędzia komunikacyjne

- Przygotowanie do trudnych rozmów: określenie celu, struktury, możliwych reakcji i potencjalnych ryzyk.
- Feedback jako narzędzie menedżerskie: informacja rozwojowa, korygująca, feedforward i radykalna szczerość.
- Dobór sposobu udzielania informacji zwrotnej do sytuacji, poziomu napięcia i oczekiwanego efektu.
- Niezbędnik komunikacyjny menedżera: kwadrat komunikacyjny von Thuna, refleksyjne słuchanie i praca pytaniami.
- Reagowanie na obronność rozmówcy z wykorzystaniem parafrazy, odzwierciedlania i klaryfikowania.
- Przekładanie narzędzi komunikacyjnych na codzienne sytuacje zespołowe i agencyjne.
- Praktyczna analiza realnych case’ów oraz ćwiczenie rozmów w formule warsztatowej.

Dzień 3 – Konflikt, stres i rozmowy menedżerskie wysokiej trudności

- Model 5 dysfunkcji zespołu Lencioniego jako narzędzie diagnozy współpracy i odporności zespołu.
- Budowanie zaufania oraz konstruktywne zarządzanie konfliktem jako fundament skutecznego zespołu.
- Prowadzenie rozmów granicznych, komunikowanie konsekwencji i wzmacnianie odpowiedzialności.
- Regulowanie emocji własnych i rozmówcy w sytuacjach konfliktu, napięcia lub trudnej decyzji.
- Techniki redukcji stresu podczas trudnych rozmów oraz narzędzia natychmiastowego obniżania napięcia.
- Rozmowy menedżerskie w wymagających sytuacjach: zmiana roli, rozstanie, trudne decyzje i przekazywanie trudnych informacji.
- Planowanie rozmów, wdrożeń oraz dalszych działań po spotkaniu, z uwzględnieniem konsekwencji dla zespołu i organizacji.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 23

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 23 Powitanie, przedstawienie agendy i celów, zawiązanie kontraktu	Zajęcia	Aleksandra Potykanowicz	26-10-2026	09:00	09:15	00:15
2 z 23 Różnice stylów pracy i komunikacji – analiza własnego stylu w oparciu o Analizę Transakcyjną Berne’a; zarządzanie zespołem z uwzględnieniem różnic i trudności (mini wykład, praca zespołowa, testy).	Zajęcia	Aleksandra Potykanowicz	26-10-2026	09:15	10:30	01:15
3 z 23 -	Przerwa	-	26-10-2026	10:30	10:45	00:15
4 z 23 Zniekształcenia poznawcze – eksperymenty Kahnemana w komunikacji; wpływ przekonań i biologii – gra „Siła założeń” (quizy, gra szkoleniowa, praca w podzespołach).	Zajęcia	Aleksandra Potykanowicz	26-10-2026	10:45	13:00	02:15
5 z 23 -	Przerwa	-	26-10-2026	13:00	13:30	00:30

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
6 z 23 Dojrzałość emocjonalna menedżera – regulowanie własnych emocji i reakcji rozmówcy; wykorzystywanie wpływu emocji w komunikacji (ćwiczenia praktyczne, case studies).	Zajęcia	Aleksandra Potykanowicz	26-10-2026	13:30	15:30	02:00
7 z 23 -	Przerwa	-	26-10-2026	15:30	15:45	00:15
8 z 23 Kontakt i bezpieczeństwo w zespole – budowanie zaufania i bezpieczeństwa psychologicznego (Edmondson), rozpoznanie potrzeb i ich wpływu na współpracę (dyskusje, testy, case studies).	Zajęcia	Aleksandra Potykanowicz	26-10-2026	15:45	17:00	01:15
9 z 23 Prowadzenie trudnych rozmów - rola przygotowania, nadanie struktury, prewencyjna analiza potencjalnych trudności i wyzwań (mini wykład, praca w podzespołach, case studies)	Zajęcia	Aleksandra Potykanowicz	27-10-2026	09:00	10:30	01:30

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
10 z 23 -	Przerwa	-	27-10-2026	10:30	10:45	00:15
11 z 23 Feedback – narzędzia managerskie: feedback rozwojowy i korygujący, feedforward, radykalna szczerłość; dobór narzędzi do sytuacji (prezentacja, case studies, role playing).	Zajęcia	Aleksandra Potykanowicz	27-10-2026	10:45	13:00	02:15
12 z 23 -	Przerwa	-	27-10-2026	13:00	13:30	00:30
13 z 23 Niezbędnik komunikacyjny - kwadratowe komunikaty von Thune'a, refleksyjne słuchanie, reagowanie na obronność, parafraza, odzwierciedlanie, klaryfikowanie i praca pytaniami	Zajęcia	Aleksandra Potykanowicz	27-10-2026	13:30	14:30	01:00
14 z 23 -	Przerwa	-	27-10-2026	14:30	14:45	00:15
15 z 23 Praktyka - analiza realnych case'ów agencyjnych	Zajęcia	Aleksandra Potykanowicz	27-10-2026	14:45	17:00	02:15

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
16 z 23 5 dysfunkcji zespołu (Lencioni) – jak budować odporność zespołu; rola zaufania i konstruktywnego zarządzania konfliktem (mini wykład, ćwiczenia, testy samooceny).	Zajęcia	Aleksandra Potykanowicz	28-10-2026	09:00	10:30	01:30
17 z 23 -	Przerwa	-	28-10-2026	10:30	10:45	00:15
18 z 23 Zarządzanie konfliktem - prowadzenie rozmów granicznych i komunikowanie konsekwencji, regulowanie emocji w konflikcie i podczas trudnych rozmów (quizy, testy samooceny, case studies)	Zajęcia	Aleksandra Potykanowicz	28-10-2026	10:45	13:00	02:15
19 z 23 -	Przerwa	-	28-10-2026	13:00	13:30	00:30
20 z 23 Radzenie sobie ze stresem podczas trudnych rozmów - techniki i narzędzia natychmiastowej redukcji napięcia (ćwiczenia praktyczne)	Zajęcia	Aleksandra Potykanowicz	28-10-2026	13:30	15:00	01:30

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
21 z 23 -	Przerwa	-	28-10-2026	15:00	15:15	00:15
22 z 23 Rozmowy managerskie – zmiana roli, rozstanie, trudne decyzje; przekazywanie trudnych informacji, planowanie rozmów i wdrożeń (praca indywidualna i zespołowa, case studies, role playing).	Zajęcia	Aleksandra Potykanowicz	28-10-2026	15:15	16:00	00:45
23 z 23 -	Walidacja	-	28-10-2026	16:00	17:00	01:00

Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	24:00
w tym suma godzin zajęć	20:00
w tym suma godzin walidacji	01:00
w tym suma przerw	03:00
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	28:00

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, jeśli 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	7 084,80 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	5 760,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	295,20 PLN
Koszt osobogodziny netto	240,00 PLN

Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Liczba godzin zegarowych usługi	24:00

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Aleksandra Potykanowicz

Psycholożka, trenerka i konsultantka z wieloletnim doświadczeniem w pracy z klientami indywidualnymi oraz organizacjami. Specjalizuje się w rozwijaniu kompetencji komunikacyjnych, prowadzeniu trudnych rozmów oraz budowaniu efektywnej współpracy w zespołach projektowych.

Posiada doświadczenie w projektowaniu i realizacji usług rozwojowych dla branży komunikacji marketingowej, w tym szkoleń z zakresu feedbacku, zarządzania emocjami oraz pracy z napięciem i konfliktem. W swojej pracy koncentruje się na wzmacnianiu odpowiedzialności, zaangażowania i jakości komunikacji w zespołach.

Łączy wiedzę psychologiczną z praktycznym podejściem warsztatowym, opartym na analizie rzeczywistych sytuacji zawodowych uczestników. Wspiera liderów i zespoły w rozwijaniu umiejętności niezbędnych do pracy w środowisku projektowym – w szczególności w zakresie udzielania i przyjmowania informacji zwrotnej, reagowania na mechanizmy obronne oraz budowania bezpieczeństwa psychologicznego.

Spełnia wymagania kompetencyjne określone w §6 Rozporządzenia Ministra Funduszy i Polityki Regionalnej z dnia 28 lipca 2023 r. oraz posiada doświadczenie w prowadzeniu szkoleń w temacie usługi dla branży komunikacji marketingowej w wymiarze co najmniej 200 godzin.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

- Uczestnik otrzyma materiały szkoleniowe tj. prezentacje w formacie cyfrowym po po każdym dniu szkolenia .
- Uczestnik otrzyma zaświadczenie o ukończeniu usługi. Warunkiem otrzymania zaświadczenia jest minimum 80% obecności w usłudze i pozytywny wynik weryfikacji efektów uczenia się (walidacja) w formie testu teoretycznego oraz analizy dowodów i deklaracji.
- W usłudze rozwojowej zachowana jest rozdzielnosc funkcji pomiędzy procesem kształcenia i walidacji. Wybrane metody walidacji: 1. TESTPRE/ POST: Uczestnicy dokonują samooceny przyrostu wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych w wyniku uczestnictwa i ukończenia szkolenia. Test zawiera pytania zamknięte (wielokrotnego wyboru) i pytania otwarte. Te same pytania znajdują się w teście PRE, dostarczonym uczestnikom do wypełnienia przed szkoleniem oraz teście POST, dostarczonym uczestnikom do wypełnienia po szkoleniu. Test PRE/ POST dostarczany jest uczestnikom na platformie cyfrowej, przy wykorzystaniu smartfona lub innego urządzenia. Z

Warunki uczestnictwa

- Uczestnik, przed rozpoczęciem zajęć, otrzyma ankietę ws. szczególnych potrzeb związanych z udziałem w projekcie, które są kluczowe dla zapewnienia komfortu i dostępności.
- Dostawcą Usług nie jest podmiot pełniący funkcję operatora lub partnera w danym projekcie PSF albo podmiot powiązany z operatorem lub partnerem kapitałowo lub osobowo albo podmiot pełniący funkcję operatora PSF lub partnera operatora w którymkolwiek programie regionalnym lub programie Fundusze Europejskie dla Rozwoju Społecznego 2021-2027.
- Dostawca Usługi potwierdza brak powiązań kapitałowych i osobowych pomiędzy dostawcą usługi a pracodawcą lub osobą dorosłą korzystającą ze wsparcia.

Informacje dodatkowe

- Uczestnictwo w każdym dniu usługi rozwojowej musi zostać potwierdzone przez uczestnika własnoręcznym podpisem złożonym na udostępnionej przez organizatora liście. W przypadku usług rozwojowych w formie zdalnej w czasie rzeczywistym, potwierdzeniem jest raport z logowania uczestników, podpisany przez przedsiębiorcę i dostawcę usługi.
- Usługa nie jest świadczona przez podmiot pełniący funkcję Beneficjenta lub partnera w którymkolwiek Regionalnym Programie lub FERS.
- Przerwy oraz walidacja są wliczone w koszt usługi. Szkolenie realizowane jest w godzinach zegarowych.
- Usługa będzie zwolniona z VAT, w przypadku gdy uczestnik posiada dofinansowanie na poziomie minimum 70%.

Adres

ul. Czerska 8/10
00-732 Warszawa
woj. mazowieckie

Kontakt



Aneta Jodko

E-mail aneta.jodko@sar.org.pl

Telefon (+48) 508 309 012