



Effect Group Sp. z o.o.

★★★★☆ 4,4 / 5

530 ocen

Trudne rozmowy, sytuacje i konflikty – jak przeciwdziałać, wykrywać symptomy oraz skutecznie się porozumiewać - szkolenie

Numer usługi 2026/09/07/5339/3794281

📍 Wrocław

🏢 Usługa szkoleniowa

📅 stacjonarna

👥 Zajęcia grupowe

🕒 14:00 h

📅 13.10.2026 do 14.10.2026

2 275,50 PLN brutto

1 850,00 PLN netto

162,54 PLN brutto/h

132,14 PLN netto/h

154,44 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Organizacja
Grupa docelowa usługi	Szkolenie skierowane jest do osób, które chcą rozwijać kompetencje komunikacyjne oraz zwiększać skuteczność w trudnych sytuacjach zawodowych, w szczególności do: • menedżerów, kierowników i liderów zespołów, • pracowników współpracujących z klientami, współpracownikami i przełożonymi, • pracowników działów HR i obsługi klienta, • osób prowadzących trudne rozmowy zawodowe, • osób pracujących w środowisku wymagającym współpracy i rozwiązywania sytuacji konfliktowych, • wszystkich osób zainteresowanych rozwojem asertywności, umiejętności komunikacyjnych i efektywności osobistej.
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	14
Data zakończenia rekrutacji	06-10-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Certyfikat ISO 21001: 2018 Organizacje edukacyjne – „Systemy zarządzania dla organizacji edukacyjnych – wymagania ze wskazówkami dotyczącymi użytkowania”

Cel

Cel edukacyjny

Usługa przygotowuje do skutecznego prowadzenia komunikacji interpersonalnej w trudnych sytuacjach zawodowych, z wykorzystaniem zasad asertywności, świadomego zarządzania emocjami oraz technik budowania porozumienia.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik charakteryzuje zasady skutecznej komunikacji interpersonalnej.	• wskazuje elementy wpływające na skuteczność komunikacji, • wyjaśnia znaczenie celu i intencji komunikatu, • rozpoznaje zasady komunikacji opartej na szacunku i podejściu win-win, • wskazuje sposoby budowania i podtrzymywania pozytywnych relacji.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik rozpoznaje bariery i zakłócenia występujące w komunikacji.	• identyfikuje zachowania i komunikaty utrudniające porozumienie, • rozróżnia opis faktów od oceniania i osądzania, • rozpoznaje przyczyny oporu komunikacyjnego, • wskazuje sposoby ograniczania barier komunikacyjnych.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik dobiera sposoby komunikowania się w trudnych i konfliktowych sytuacjach zawodowych.	• rozpoznaje zasady komunikacji sprzyjającej rozwiązaniu konfliktu, • wskazuje sposoby przedstawiania własnego stanowiska bez przekraczania granic rozmówcy, • dobiera sposób komunikacji do przykładowej trudnej sytuacji, • rozpoznaje komunikaty sprzyjające budowaniu porozumienia i zaufania.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik charakteryzuje zasady asertywnej komunikacji w środowisku zawodowym.	• rozpoznaje zachowania i komunikaty asertywne, • odróżnia komunikację asertywną od zachowań agresywnych i uległych, • wskazuje sposoby komunikowania własnego stanowiska i granic, • dobiera asertywną reakcję do przedstawionej sytuacji zawodowej.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik stosuje zasady aktywnego słuchania i świadomego formułowania komunikatów.	• rozpoznaje zachowania charakterystyczne dla aktywnego słuchania, • wskazuje sposoby zachęcania rozmówcy do przekazywania istotnych informacji, • rozpoznaje słowa i zwroty wspierające lub utrudniające porozumienie, • dobiera sposób formułowania komunikatu do celu rozmowy.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik rozpoznaje wpływ emocji i stresu na przebieg komunikacji.	• wskazuje wpływ emocji na sposób formułowania i odbierania komunikatów, • rozpoznaje reakcje związane ze stresem i napięciem w trudnych rozmowach, • wskazuje sposoby ograniczania nadmiernego napięcia, • dobiera sposób reagowania wspierający utrzymanie konstruktywnej komunikacji.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik dobiera sposób komunikacji do sytuacji zawodowej i wykorzystywanego kanału komunikacji.	• rozpoznaje różnice pomiędzy komunikacją bezpośrednią, telefoniczną i mailową, • wskazuje sposób komunikacji odpowiedni do celu i charakteru sytuacji, • dobiera formę przekazu do przykładowej trudnej sytuacji zawodowej, • wskazuje zasady zarządzania informacją wspierające skuteczne porozumienie.	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

WSTĘP DO WARSZTATÓW:

- Wzajemne poznanie się Uczestników oraz Trenerki
- Określenie celu warsztatów i zdefiniowanie potrzeb Uczestników
- Sprecyzowanie zasad obowiązujących na warsztatach oraz metodologii pracy

MODUŁ I – KOMUNIKACJA, SZACUNEK, KONFLIKT – CZYLI WYRÓWNAMY POZIOM WIEDZY NA TEMAT POROZUMIEWANIA:

- Komunikacja jako dążenie do po-rozumienia i jakie to przynosi korzyści
- Jesteśmy tacy sami czy każdy jest inny – skutki akceptacji i przyznania innym prawa, by myśleć i mówić inaczej
- Na co zwracać uwagę w komunikacji, aby dążyć do win-win
- Zamiana problemu na rozwiązanie czyli osobista odpowiedzialność za efekt komunikacji – jakie skutki przynosi postawę, którą przyjmujemy i jak wpłynąć na własną i cudzą postawę
- Sposoby budowania i podtrzymywania relacji między ludźmi – na czym polega „tajemnica” i jak ją stosować
- Czy wiem, z jakim efektem chcę zakończyć – cel oraz intencja komunikatu i korzyści z uświadomionego celu

MODUŁ II – CO SPRAWIA, ŻE JESTEŚMY EFEKTYWNI I CZUJEMY SIĘ RAZEM DOBRZE (LUB NIE) – UMIEJĘTNOŚCI POROZUMIEWANIA SIĘ I BUDOWANIA DŁUGOTRWALYCH RELACJI OPARTYCH NA SZACUNKU I KONKRETACH:

- Czy to ludzie są „trudni” czy trudna jest sytuacja i dlaczego tak się dzieje
- Trudne sytuacje i konflikty – złote zasady komunikacji, która buduje porozumienie i zaufanie zamiast rujnować
- Słucham, ale czy słyszę – magia usłyszenia
- Techniki rozmowy oparte o wartości – w jakich sytuacjach są przydatne i jak to zrobić
- Magia słów i zwrotów czyli co naprawdę słyszy Twój rozmówca a co chciałbyś, żeby usłyszał – słowa „zabójcy” i słowa „przyjaciele”
- Bariery komunikacyjne – dlaczego nie warto decydować za innych?
- Opór komunikacyjny – w jaki sposób zachęcić innych by mówili, by dzielili się tym, co ważne
- Czym jest „racja” czyli wpływ różnej perspektywy na dany temat i sposoby komunikowania swojego stanowiska bez przekraczania granic innych osób
- Opis faktów zewnętrznych i wewnętrznych kontra ocenianie i osądzanie
- Stres, emocje i cały ten zgiełk – sposoby na opanowanie stresu oraz radzenie sobie z emocjami

MODUŁ III – JAK ZWIĘKSZAĆ SKUTECZNOŚĆ POROZUMIEWANIA W TRUDNYCH SYTUACJACH POPRZEC WYBRANE NARZĘDZIA KOMUNIKACYJNE (wybór i trenowanie w zależności od realnych potrzeb Uczestników szkolenia)

TRENING KOMPETENCJI

Przy każdym zagadnieniu będziemy się dzielić wiedzą i jednocześnie potrenujemy, aby w różnorodny sposób, wykorzystując proste techniki osiągać założone cele. Podczas szkolenia Uczestnicy będą zachęceni do trenowania ważniejszych sytuacji wymagających świadomej, asertywnej komunikacji, zgodnych ze zdiagnozowanymi wcześniej potrzebami.

MODUŁ IIV – „Koncert życzeń”:

- Odpowiedzi na indywidualne potrzeby i pytania Uczestników

PODSUMOWANIE WARSZTATÓW:

- Ewaluacja szkolenia
- Konkretnie, spisane postanowienia wraz z metodologią
- Wręczenie dyplomów

Szkolenie realizowane jest stacjonarnie w sali szkoleniowej.

Zajęcia prowadzone są w grupie liczącej od 3 do 14 osób w formie wykładów, ćwiczeń i analizy przypadków.

Każdy uczestnik ma zapewnione miejsce w sali, materiały szkoleniowe oraz możliwość zadawania pytań i dyskusji z trenerem.

Łączny czas trwania szkolenia: 14 godzin zegarowych.

Walidacja efektów uczenia się odbywa się w formie testu teoretycznego z wynikiem wygenerowanym automatycznie, przeprowadzanego po zakończeniu szkolenia.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 15

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 15 Trudne rozmowy, sytuacje i konflikty – jak przeciwdziałać, wykrywać symptomy oraz skutecznie się porozumiewać - zajęcia	Zajęcia	Ilona Rajchel	13-10-2026	10:00	11:00	01:00
2 z 15 -	Przerwa	-	13-10-2026	11:00	11:10	00:10
3 z 15 Trudne rozmowy, sytuacje i konflikty – jak przeciwdziałać, wykrywać symptomy oraz skutecznie się porozumiewać - zajęcia	Zajęcia	Ilona Rajchel	13-10-2026	11:10	13:00	01:50
4 z 15 -	Przerwa	-	13-10-2026	13:00	13:45	00:45
5 z 15 Trudne rozmowy, sytuacje i konflikty – jak przeciwdziałać, wykrywać symptomy oraz skutecznie się porozumiewać - zajęcia	Zajęcia	Ilona Rajchel	13-10-2026	13:45	15:00	01:15
6 z 15 -	Przerwa	-	13-10-2026	15:00	15:10	00:10

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
7 z 15 Trudne rozmowy, sytuacje i konflikty – jak przeciwdziałać, wykrywać symptomy oraz skutecznie się porozumiewać - zajęcia	Zajęcia	Ilona Rajchel	13-10-2026	15:10	17:00	01:50
8 z 15 Trudne rozmowy, sytuacje i konflikty – jak przeciwdziałać, wykrywać symptomy oraz skutecznie się porozumiewać - zajęcia	Zajęcia	Ilona Rajchel	14-10-2026	09:00	11:00	02:00
9 z 15 -	Przerwa	-	14-10-2026	11:00	11:10	00:10
10 z 15 Trudne rozmowy, sytuacje i konflikty – jak przeciwdziałać, wykrywać symptomy oraz skutecznie się porozumiewać - zajęcia	Zajęcia	Ilona Rajchel	14-10-2026	11:10	13:00	01:50
11 z 15 -	Przerwa	-	14-10-2026	13:00	13:45	00:45
12 z 15 Trudne rozmowy, sytuacje i konflikty – jak przeciwdziałać, wykrywać symptomy oraz skutecznie się porozumiewać - zajęcia	Zajęcia	Ilona Rajchel	14-10-2026	13:45	15:00	01:15
13 z 15 -	Przerwa	-	14-10-2026	15:00	15:10	00:10

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
14 z 15 Trudne rozmowy, sytuacje i konflikty – jak przeciwdziałać, wykrywać symptomy oraz skutecznie się porozumiewać - zajęcia	Zajęcia	Ilona Rajchel	14-10-2026	15:10	15:50	00:40
15 z 15 -	Walidacja	Ilona Rajchel	14-10-2026	15:50	16:00	00:10

Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	14:00
w tym suma godzin zajęć	11:40
w tym suma godzin walidacji	00:10
w tym suma przerw	02:10
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	15:35

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	2 275,50 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 850,00 PLN

Koszt osobogodziny brutto

162,54 PLN

Koszt osobogodziny netto

132,14 PLN

Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin

Liczba godzin

Liczba godzin zegarowych usługi

14:00

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Ilona Rajchel

Trenerka osobista, coach, mentorka i trenerka grup szkoleniowych z ponad 20-letnim doświadczeniem. Specjalizuje się w rozwoju inteligencji emocjonalnej oraz kompetencji społecznych, współtwórczyni Szkoły Demokratycznej. Absolwentka psychologii oraz doradztwa na studiach psychotronicznych. Od lat prowadzi autorskie warsztaty i projekty rozwojowe dla biznesu i osób prywatnych.

Wspiera liderów, zespoły i organizacje w obszarach: zarządzania emocjami, komunikacji, współpracy, wystąpień publicznych, motywacji, kreatywności, zarządzania sobą w czasie, radzenia sobie ze stresem oraz budowania relacji. Współpracuje m.in. z dziećmi, młodzieżą i dorosłymi w obszarze samorozwoju.

Od 2008 roku ściśle współpracuje z firmą szkoleniową Effect Group. Wyróżnia ją łączenie wiedzy z psychologii, neuronauki i podejścia holistycznego. Ceni praktyczne podejście, elastyczność, humor i budowanie atmosfery sprzyjającej refleksji i rozwojowi.

Prowadziła szkolenia i coachingi dla m.in.: PZU, PGNiG, Polpharma, MAN, BASF, LG Energy Solution, ARiMR, Capgemini, Viessmann, Polsat, TVP, Sądów, ministerstw, Electrolux, AMICA, NBP, JTI, ENEA, BOSCH, WARTA, BRE Bank, CUPT, Rockfin, MOWI, VOSS, MAGAM, Teneco, GEDEON RICHTER i wielu innych. Prowadząca posiada doświadczenie zawodowe w obszarze tematycznym szkolenia w ostatnich 5 latach.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Komplet materiałów dydaktycznych w wersji drukowanej.

Informacje dodatkowe

Cena udziału w szkoleniu wynosi: 1850 zł + 23% VAT

Cena szkolenia dotyczy udziału 1 osoby i zawiera: udział w zajęciach, komplet materiałów, dyplom ukończenia, możliwość indywidualnych konsultacji podczas szkolenia, przerwy kawowe oraz obiad.

Warunkiem uczestnictwa w szkoleniu jest: przesłanie do nas formularza zgłoszenia na e-mail. Nie wymagamy przedpłaty, płatność realizowana jest po szkoleniu.

Rezerwacja noclegów: pomagamy przy rezerwacji noclegów na preferencyjnych warunkach w hotelu, w którym odbywa się szkolenie.

Szkolenia zamknięte

Jeśli są Państwo zainteresowani realizacją szkolenia wewnętrznego z przedstawionego tematu prosimy o kontakt.

Adres

ul. Powstańców Śląskich 7-7b

53-332 Wrocław

woj. dolnośląskie

Hotel Novotel & IBIS Centrum

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Magdalena Szreter

E-mail szkolenia@effectgroup.pl

Telefon (+48) 224 165 555