



COCONUT SPÓŁKA
Z OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ

★★★★★ 4,9 / 5

1 074 oceny

Trudne rozmowy i feedback w pracy zespołowej i projektowej - szkolenie

Numer usługi 2026/08/06/115852/3733912

📍 Warszawa

🏢 Usługa szkoleniowa

📅 stacjonarna

👥 Zajęcia grupowe

🕒 24:00 h

📅 03.11.2026 do 05.11.2026

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	02-11-2026
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 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
Definiuje zasady udzielania konstruktywnej informacji zwrotnej oraz modele komunikacyjne.	Omawia strukturę informacji zwrotnej opartej na technice 3xF oraz modelu Feed Forward.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Rozróżnia kanały oraz bariery komunikacyjne w pracy zespołowej.	Wymienia kanały komunikacji synchronicznej i asynchronicznej w pracy on-site i hybrydowej.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Charakteryzuje czynniki wpływające na poziom zaangażowania i obciążenia pracowników.	Opisuje czynniki wpływające na spadek motywacji i wypalenie zawodowe.	Analiza dowodów i deklaracji
Formułuje informację zwrotną w sytuacjach korygujących i trudnych.	Prowadzi trudne rozmowy korygujące i graniczne w oparciu o przygotowaną strukturę.	Analiza dowodów i deklaracji
Organizuje przepływ informacji oraz spotkania w zespole projektowym.	Dobiera adekwatne kanały i rytm spotkań menedżerskich.	Analiza dowodów i deklaracji
Stosuje techniki delegowania zadań i egzekwowania odpowiedzialności.	Deleguje zadania w sposób jasny, mierzalny i zrozumiały dla odbiorcy.	Analiza dowodów i deklaracji
Przejawia otwartość na współpracę i wymianę informacji w zróżnicowanym środowisku.	Uwzględnia różnice kulturowe, pokoleniowe i neurotypy w procesie komunikacji.	Analiza dowodów i deklaracji
Modyfikuje własną postawę w celu budowania bezpieczeństwa psychologicznego i zaufania.	Wykazuje empatię i gotowość do aktywnego słuchania perspektywy innych członków zespołu.	Analiza dowodów i deklaracji
Podejmuje działania na rzecz redukcji napięć i konstruktywnego rozwiązywania konfliktów.	Reguluje emocje własne i rozmówcy w sytuacjach trudnych i konfliktowych.	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

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.

-
- 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.
 - Walidacja prowadzona jest w sposób rozdzielny od procesu szkoleniowego. Obejmuje test teoretyczny realizowany w formie cyfrowej oraz analizę dowodów i deklaracji w formie oceny poprawności wykonania zadań warsztatowych i case studies
 - 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 pomiedzy procesem ksztalcenia i walidacji. Wybrane metody walidacji: 1. TESTPRE/ POST: Uczestnicy dokonuja samooceny przyrostu wiedzy, umiejetnosci i kompetencji spolecznych w wyniku uczestnictwa i ukozczenia szkolenia. Test zawiera pytania zamkniete (wielokrotnego wyboru) i pytania otwarte. Te same pytania znajduja sie w teście PRE, dostarczanym uczestnikom do wypełnienia przed szkoleniem oraz teście POST, dostarczanym uczestnikom do wypełnienia po szkoleniu. Test PRE/ POST dostarczany jest uczestnikom na platformie cyfrowej, przy wykorzystaniu smartfona lub innego urzadzania.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 23

Przedmiot / temat	Typ aktywnosci	Prowadzacy	Data realizacji zajec	Godzina rozpoczecia	Godzina zakonczczenia	Liczba godzin
1 z 23 Powitanie, przedstawienie agendy i celow, zawiązanie kontraktu	Zajęcia	Aleksandra Potykanowicz	03-11-2026	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	03-11-2026	09:15	10:30	01:15
3 z 23 -	Przerwa	-	03-11-2026	10:30	10:45	00:15

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
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	03-11-2026	10:45	13:00	02:15
5 z 23 -	Przerwa	-	03-11-2026	13:00	13:30	00:30
6 z 23 Dojrzałość emocjonalna menedżera – regulowanie własnych emocji i reakcji rozmówcy; wykorzystywanie wpływu emocji w komunikacji (ćwiczenia praktyczne, case studies).	Zajęcia	Aleksandra Potykanowicz	03-11-2026	13:30	15:30	02:00
7 z 23 -	Przerwa	-	03-11-2026	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	03-11-2026	15:45	17:00	01:15

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
9 z 23 Prowadzenie trudnych rozmów - rola przygotowani a, nadanie struktury, prewencyjna analiza potencjalnych trudności i wyzwań (mini wykład, praca w podzespołach , case studies)	Zajęcia	Aleksandra Potykanowicz	04-11-2026	09:00	10:30	01:30
10 z 23 -	Przerwa	-	04-11-2026	10:30	10:45	00:15
11 z 23 Feedback – narzędzia managerskie: feedback rozwojowy i korygujący, feedforward, radykalna szczerość; dobór narzędzi do sytuacji (prezentacja, case studies, role playing).	Zajęcia	Aleksandra Potykanowicz	04-11-2026	10:45	13:00	02:15
12 z 23 -	Przerwa	-	04-11-2026	13:00	13:30	00:30
13 z 23 Niezbędnik komunikacyjny - kwadratowe komunikaty von Thune'a, refleksyjne słuchanie, reagowanie na obronność, parafraza, odzwierciedlenie, klaryfikowanie i praca pytaniami	Zajęcia	Aleksandra Potykanowicz	04-11-2026	13:30	14:30	01:00

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
14 z 23 -	Przerwa	-	04-11-2026	14:30	14:45	00:15
15 z 23 Praktyka - analiza realnych case'ów agencyjnych	Zajęcia	Aleksandra Potykanowicz	04-11-2026	14:45	17:00	02:15
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	05-11-2026	09:00	10:30	01:30
17 z 23 -	Przerwa	-	05-11-2026	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	05-11-2026	10:45	13:00	02:15
19 z 23 -	Przerwa	-	05-11-2026	13:00	13:30	00:30

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
20 z 23 Radzenie sobie ze stresem podczas trudnych rozmów - techniki i narzędzia natychmiastowej redukcji napięcia (ćwiczenia praktyczne)	Zajęcia	Aleksandra Potykanowicz	05-11-2026	13:30	15:00	01:30
21 z 23 -	Przerwa	-	05-11-2026	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	05-11-2026	15:15	16:00	00:45
23 z 23 -	Walidacja	-	05-11-2026	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 2004 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

szczegółności 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 .

Informacje dodatkowe

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



BARTŁOMIEJ MIKOCKI

E-mail bartekmbur@gmail.com

Telefon (+48) 516 730 080