



J&N SKILLS
ACADEMY SPÓŁKA
Z OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ

Brak ocen dla tego dostawcy

"Akademia Konfliktu i Feedbacku – zarządzanie konfliktem, konstruktywna informacja zwrotna i rozmowy korygujące" - usługa szkoleniowa

Numer usługi 2026/09/23/220099/3829095

5 500,00 PLN brutto

5 500,00 PLN netto

171,88 PLN brutto/h

171,88 PLN netto/h

181,67 PLN cena rynkowa ⓘ

- 📍 Usługa szkoleniowa
- 📺 zdalna w czasie rzeczywistym
- 👥 Zajęcia grupowe
- 🕒 32:00 h
- 📅 09.11.2026 do 13.11.2026

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi
Grupa docelowa usługi	Usługa skierowana jest do pracowników przedsiębiorstw i organizacji, członków zespołów projektowych i zadaniowych, liderów, koordynatorów i kierowników zespołów, menedżerów odpowiedzialnych za zarządzanie pracownikami, pracowników HR, specjalistów odpowiedzialnych za współpracę międzydziałową, pracowników sprzedaży i obsługi klienta, właścicieli MŚP oraz osób uczestniczących w rozwiązywaniu sporów, prowadzeniu rozmów dotyczących jakości pracy, zachowania lub realizacji zadań.
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	15
Data zakończenia rekrutacji	08-11-2026
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
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

Celem usługi jest rozwinięcie kompetencji w zakresie diagnozowania sytuacji konfliktowych, dobierania sposobu reagowania do rodzaju i etapu konfliktu, udzielania konstruktywnej informacji zwrotnej, prowadzenia rozmów

korygujących, stosowania podstawowych technik mediacyjnych oraz komunikacji opartej na faktach, potrzebach i wzajemnym szacunku.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Charakteryzuje rodzaje i etapy konfliktu.	Rozpoznaje rodzaj konfliktu w opisanej sytuacji oraz wskazuje etap jego rozwoju.	Test teoretyczny
Wyjaśnia mechanizmy eskalacji konfliktu.	Wskazuje zachowania i komunikaty zwiększające napięcie oraz opisuje ich możliwe konsekwencje.	Test teoretyczny
Rozróżnia informację zwrotną od oceny i krytyki.	Klasyfikuje przykładowe komunikaty oraz uzasadnia, które z nich spełniają zasady konstruktywnego feedbacku.	Test teoretyczny
Charakteryzuje podstawowe zasady mediacji i Porozumienia bez Przemocy.	Wymienia role osoby wspierającej porozumienie oraz rozróżnia obserwacje, uczucia, potrzeby i prośby.	Test teoretyczny
Analizuje sytuację konfliktową.	Identyfikuje fakty, stanowiska, interesy, potrzeby i zachowania stron konfliktu.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Dobiera sposób reagowania do sytuacji konfliktowej.	Wybiera adekwatną strategię działania i uzasadnia jej zastosowanie w określonej sytuacji.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Udziela konstruktywnej informacji zwrotnej.	Opisuje zachowanie na podstawie faktów, wskazuje jego wpływ oraz formułuje konkretne oczekiwanie lub dalsze działanie.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Prowadzi rozmowę korygującą.	Nazywa problem, poznaje perspektywę rozmówcy, określa oczekiwany standard i ustala sposób poprawy.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Wspiera strony konfliktu w dochodzeniu do porozumienia.	Zachowuje bezstronność, porządkuje wypowiedzi, identyfikuje wspólne obszary i pomaga stronom sformułować ustalenia.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Formułuje komunikaty zgodne z zasadami Porozumienia bez Przemocy.	Oddziela obserwację od oceny, określa potrzebę i przedstawia konkretną, możliwą do wykonania prośbę.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uwzględnia perspektywę każdej ze stron konfliktu.	Pozyskuje informacje od stron bez przypisywania im intencji i uwzględnia rozpoznane potrzeby podczas poszukiwania rozwiązania.	Obserwacja w warunkach symulowanych

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Przyjmuje odpowiedzialność za własny sposób komunikowania się.	Analizuje wpływ własnych słów i zachowań na przebieg konfliktu oraz wskazuje możliwe działania naprawcze.	Obserwacja w warunkach symulowanych

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

Moduł 1. Konflikt i informacja zwrotna w środowisku pracy

- znaczenie różnic i napięć w relacjach zawodowych,
- konflikt jako proces,
- konstruktywne i destrukcyjne skutki konfliktu,
- informacja zwrotna jako narzędzie współpracy i rozwoju,
- wpływ kultury organizacyjnej na sposób reagowania na problemy,
- diagnoza doświadczeń związanych z konfliktami i feedbackiem,
- określenie indywidualnych celów rozwojowych.

Moduł 2. Zarządzanie konfliktem

- definicja i rodzaje konfliktów,
- konflikt interesów, wartości, relacji, danych i struktury,
- źródła napięć w zespołach,
- dynamika i etapy rozwoju konfliktu,
- wczesne sygnały ostrzegawcze,
- stanowiska, interesy i potrzeby stron,
- fakty, interpretacje, emocje i założenia,
- indywidualne style reagowania na konflikt,
- unikanie, rywalizacja, dostosowanie, kompromis i współpraca,

- dobór sposobu reagowania do konkretnej sytuacji,
- techniki obniżania napięcia,
- prowadzenie rozmowy wyjaśniającej,
- planowanie działań prowadzących do rozwiązania konfliktu,
- analiza przypadków i symulacje.

Moduł 3. Konstruktywny feedback

- znaczenie informacji zwrotnej dla rozwoju i współpracy,
- feedback a ocena, krytyka i pochwała,
- warunki skutecznej informacji zwrotnej,
- przygotowanie celu i zakresu rozmowy,
- opisywanie zachowania na podstawie faktów,
- komunikowanie wpływu zachowania na zadanie, zespół lub organizację,
- formułowanie konkretnego oczekiwania,
- modele udzielania informacji zwrotnej,
- feedback wzmacniający i rozwojowy,
- dopasowanie sposobu przekazywania informacji do sytuacji i odbiorcy,
- reagowanie na zaprzeczanie, tłumaczenie i silne emocje,
- przyjmowanie informacji zwrotnej,
- budowanie kultury regularnego feedbacku,
- ćwiczenia w formułowaniu i przekazywaniu informacji zwrotnej.

Moduł 4. Rozmowy korygujące

- cel rozmowy korygującej,
- różnica między rozmową korygującą, dyscyplinującą i rozwojową,
- przygotowanie faktów, przykładów i oczekiwanego rezultatu,
- struktura rozmowy korygującej,
- przedstawienie problemu bez atakowania rozmówcy.
- poznawanie perspektywy drugiej osoby,
- identyfikowanie przyczyn niewykonania zadania lub niewłaściwego zachowania,
- komunikowanie wymaganego standardu,
- uzgadnianie sposobu poprawy,
- określanie odpowiedzialności, terminów i mierników,
- komunikowanie konsekwencji,
- monitorowanie realizacji ustaleń,
- dokumentowanie rozmowy,
- symulacje rozmów korygujących.

Moduł 5. Mediacje w zespole

- istota i cel mediacji,
- sytuacje, w których mediacja może być zastosowana,
- dobrowolność, poufność i bezstronność,
- rola osoby wspierającej strony konfliktu,
- przygotowanie rozmowy mediacyjnej,
- ustalanie zasad dialogu,
- umożliwianie stronom przedstawienia własnej perspektywy,
- porządkowanie faktów, emocji, interesów i potrzeb,
- formułowanie kwestii wymagających rozwiązania,
- poszukiwanie możliwych rozwiązań,
- ocena realności i akceptowalności propozycji,
- formułowanie porozumienia i dalszych ustaleń,
- granice roli mediatora wewnętrznego,
- symulacja rozmowy mediacyjnej.

Moduł 6. Porozumienie bez Przemocy w organizacji

- założenia komunikacji opartej na szacunku i odpowiedzialności,
- cztery elementy Porozumienia bez Przemocy,
- obserwacja a ocena i interpretacja,

- rozpoznawanie i nazywanie emocji,
- potrzeby jako źródło zachowania,
- prośba a żądanie,
- formułowanie konkretnej i możliwej do wykonania prośby,
- empatyczne słuchanie bez automatycznego doradzania,
- wyrażanie własnego stanowiska i granic,
- zastosowanie elementów NVC w feedbacku,
- wykorzystanie NVC podczas rozmowy korygującej,
- reagowanie na krytykę i oskarżenia,
- odpowiedzialność za własne emocje i komunikaty,
- możliwości i granice stosowania NVC w organizacji,
- trening komunikatów opartych na faktach, potrzebach i prośbach.

Moduł 7. Podsumowanie i walidacja efektów uczenia się

- uporządkowanie zasad zarządzania konfliktem,
- podsumowanie struktury feedbacku i rozmowy korygującej,
- opracowanie indywidualnego planu wdrożenia,
- test wiedzy,
- zadanie praktyczne,
- symulacja rozmowy konfliktowej, korygującej albo mediacyjnej,
- podsumowanie rezultatów walidacji.

1) Godziny: Szkolenie odbywa się w godzinach zegarowych, czyli 1 godzina szkolenia równa się 60 minut; łącznie 32 godzin.

2) Przerwy: Przerwy są wliczane w czas trwania szkolenia zgodnie z nowym standardem w Bazie Usług Rozwojowych.

3) Metoda prowadzenia: Prowadzone w ramach szkolenia zajęcia realizowane są metodami interaktywnymi i aktywizującymi, rozumianymi jako metody umożliwiające uczenie się w oparciu o doświadczenie i pozwalające uczestnikom na ćwiczenie umiejętności.

4) Forma: Usługa odbywa się zdalnie w czasie rzeczywistym.

5) Grupa docelowa: Szkolenie skierowane jest do pracowników, liderów, menedżerów, specjalistów HR i przedsiębiorców, którzy w pracy rozwiązują konflikty, udzielają informacji zwrotnej lub prowadzą rozmowy korygujące i wymagające.

6) Warunki organizacyjne: Szkolenie odbędzie się w formie zdalnej w czasie rzeczywistym na platformie komunikacyjnej Microsoft Teams. Szkolenie przewidziane jest od 5 do 15 osób.

7) Warunki wydania zaświadczenia: Uczestnik otrzyma zaświadczenie, gdy spełni dwa wymogi jednocześnie: osiągnie frekwencję wynoszącą co najmniej 80% łącznego wymiaru godzin szkolenia (nie wlicza się czasu przerw) na podstawie raportu wygenerowanego z systemu Microsoft Teams identyfikującego wszystkich uczestników oraz uzyska wynik co najmniej 80% poprawnych odpowiedzi testu (walidacji).

8) Cel edukacyjny: Celem szkolenia jest rozwój kompetencji w zakresie diagnozowania i rozwiązywania konfliktów, udzielania konstruktywnego feedbacku, prowadzenia rozmów korygujących i wspierania stron w osiąganiu porozumienia.

9) Walidacja: Walidacja będzie prowadzona przez osobę inną niż osoba prowadząca proces kształcenia w zakresie podlegającym ocenie. Obejmie **test wiedzy, zadanie praktyczne oraz prezentację przygotowanego rozwiązania**. Test będzie sprawdzał zasady zarządzania sobą w czasie, planowania, priorytetyzacji, formułowania celów i odpowiedzialności osobistej. W zadaniu praktycznym analizowana będzie sytuacja zawodowa wymagająca ustalenia priorytetów i przygotowania planu działania. Prezentacja będzie dotyczyć planu realizacji celu wraz z miernikami, etapami, terminami, zasobami, ryzykami i sposobem monitorowania.

10) Szkolenie stanowi **kształcenie zawodowe** w rozumieniu art. 44 rozporządzenia 282/2011 (tj. służy **uaktualnieniu wiedzy do celów zawodowych** – szkolenie aktualizuje kompetencje **menedżerów MŚP**), a na gruncie prawa krajowego korzysta ze zwolnienia z VAT: z **art. 43 ust. 1 pkt 29 ustawy o VAT** – gdy finansowanie wynosi co najmniej **70% ze środków publicznych** na podstawie **§3 ust. 1 pkt 14 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20.12.2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień (Dz.U. z 2015 r., poz. 736)**.

11) Usługa rozwojowa nie jest świadczona przez podmiot pełniący funkcję Operatora lub Partnera Operatora w danym projekcie PSF lub w którymkolwiek Regionalnym Programie lub FERS albo przez podmiot powiązany z Operatorem lub Partnerem kapitałowo lub osobowo

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 12

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 12 Moduł 1. Konflikt i informacja zwrotna w środowisku pracy	Zajęcia	JOANNA MIKOŁAJCZYK	09-11-2026	08:00	11:00	03:00
2 z 12 -	Przerwa	-	09-11-2026	11:00	12:00	01:00
3 z 12 Moduł 2. Zarządzanie konfliktem	Zajęcia	JOANNA MIKOŁAJCZYK	09-11-2026	12:00	16:00	04:00
4 z 12 Moduł 3. Konstruktywne feedback	Zajęcia	JOANNA MIKOŁAJCZYK	10-11-2026	08:00	12:00	04:00
5 z 12 -	Przerwa	-	10-11-2026	12:00	13:00	01:00
6 z 12 Moduł 4. Rozmowy korygujące – część I	Zajęcia	JOANNA MIKOŁAJCZYK	10-11-2026	13:00	16:00	03:00
7 z 12 Moduł 4. Rozmowy korygujące – część II	Zajęcia	JOANNA MIKOŁAJCZYK	12-11-2026	08:00	11:00	03:00
8 z 12 -	Przerwa	-	12-11-2026	11:00	12:00	01:00
9 z 12 Moduł 5. Mediacje w zespole	Zajęcia	JOANNA MIKOŁAJCZYK	12-11-2026	12:00	16:00	04:00
10 z 12 Moduł 6. Porozumienie bez Przemocy w organizacji	Zajęcia	JOANNA MIKOŁAJCZYK	13-11-2026	08:00	13:00	05:00
11 z 12 -	Przerwa	-	13-11-2026	13:00	14:00	01:00
12 z 12 -	Walidacja	-	13-11-2026	14:00	16:00	02:00

Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	32:00
w tym suma godzin zajęć	26:00
w tym suma godzin walidacji	02:00
w tym suma przerw	04:00
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	37:15

Cennik

Cennik

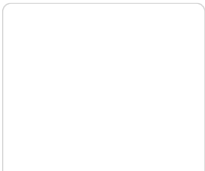
Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	5 500,00 PLN
Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o VAT	
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	5 500,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	171,88 PLN
Koszt osobogodziny netto	171,88 PLN

Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Liczba godzin zegarowych usługi	32:00

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

JOANNA MIKOŁAJCZYK



Jestem trenerem i coachem z wieloletnim doświadczeniem, specjalizującym się w rozwoju kompetencji miękkich, sprzedaży oraz usprawnianiu procesów w firmach. Ukończyłam pedagogikę socjalną oraz profilaktykę społeczną w Wyższej Szkole Humanistycznej TWP, co stanowi solidną podstawę mojej pracy szkoleniowej.

Od lat wspieram przedsiębiorców i zespoły w porządkowaniu procesów, zwiększaniu efektywności oraz rozwijaniu kompetencji pracowników. Pomagam w budowaniu przejrzystych struktur organizacyjnych i usprawnianiu codziennej pracy firm.

Specjalizuję się w technikach sprzedaży, uczę m.in. diagnozy potrzeb klienta, prowadzenia rozmów handlowych, radzenia sobie z obiekcjami oraz skutecznego zamykania sprzedaży. Równolegle rozwijam kompetencje miękkie, takie jak komunikacja, asertywność, praca zespołowa, motywacja i zarządzanie stresem.

Prowadzę szkolenia i procesy coachingowe oparte na praktyce, wykorzystuję warsztaty, ćwiczenia i case study. Każdy program dostosowuję do potrzeb klienta, wspierając realne wdrożenie umiejętności w pracy zawodowej.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały szkoleniowe w formie drukowanej lub elektronicznej, prezentacja szkoleniowa, karty analizy sytuacji konfliktowych, scenariusze do treningu feedbacku i rozmów korygujących, materiały dotyczące stylów reagowania na konflikt, arkusze przygotowania rozmowy mediacyjnej, materiały dotyczące Porozumienia bez Przemocy oraz zestaw ćwiczeń do pracy indywidualnej i grupowej.

Warunki uczestnictwa

Nie są wymagane formalne kwalifikacje ani wcześniejsze ukończenie określonych szkoleń. Wskazane jest wykonywanie obowiązków związanych z pracą zespołową, zarządzaniem pracownikami, współpracą międzydziałową, komunikacją, przekazywaniem informacji zwrotnej lub rozwiązywaniem sytuacji konfliktowych. W przypadku realizacji online wymagane jest urządzenie z dostępem do internetu, kamerą, mikrofonem oraz głośnikami lub słuchawkami.

Warunki techniczne

1. platforma komunikacyjna — Microsoft Teams
2. wymagania sprzętowe: komputer stacjonarny/laptop, kamera, mikrofon, słuchawki/ głośniki, system operacyjny minimum WindowsXP/MacOS High Sierra, min. 2 GB pamięci RAM, pamięć dysku minimum 10 GB,
3. sieć: łącze internetowe minimum 50 kb/s,
4. system operacyjny minimum Windows XP/MacOS High Sierra, przeglądarka internetowa (marka nie ma znaczenia)
5. okres ważności linku: od 1 h przed godziną rozpoczęcia szkolenia w dniu pierwszym do godziny po zakończeniu szkoleń w dniu ostatnim

Kontakt



JAKUB MENCFELD

E-mail jakubhg40@gmail.com

Telefon (+48) 667 889 725