



Konflikty w zespole – inteligentne emocjonalnie rozwiązania

Numer usługi 2025/03/19/30963/2633763

2 700,00 PLN brutto

2 700,00 PLN netto

150,00 PLN brutto/h

150,00 PLN netto/h

OŚRODEK
SZKOLENIA
DOKSZTAŁCANIA I
DOSKONALENIA
KADR KURSOR
SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ

★★★★★ 4,6 / 5

342 oceny

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 18 h

📅 18.08.2025 do 29.08.2025

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi

Grupa docelowa usługi

Szkolenie skierowane jest do osób pracujących w zespołach, liderów, menedżerów, specjalistów HR oraz wszystkich, którzy chcą lepiej zarządzać konfliktami i emocjami w miejscu pracy. W szczególności kurs dedykowany jest:

- Menedżerom i kierownikom zespołów, którzy chcą skutecznie zarządzać konfliktami w swoim zespole.
- Specjalistom HR odpowiedzialnym za mediacje i poprawę atmosfery pracy.
- Pracownikom, którzy chcą poprawić swoje umiejętności komunikacyjne i rozwiązywania konfliktów.
- Osobom aspirującym do ról liderskich i chcącym rozwinąć kompetencje z zakresu inteligencji emocjonalnej.

Usługa adresowana również dla uczestników projektów:

- Kierunek - Rozwój WUP Toruń
- Usługi rozwojowe województwa śląskiego
- Małopolski pociąg do kariery – sezon 1
- Nowy start w Małopolsce z EURESem

Minimalna liczba uczestników

4

Maksymalna liczba uczestników

25

Data zakończenia rekrutacji

11-08-2025

Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	18
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

Usługa przygotowuje do skutecznego rozpoznawania, analizowania i rozwiązywania konfliktów w zespołach poprzez rozwój inteligencji emocjonalnej i stosowanie odpowiednich strategii komunikacyjnych. Uczestnicy nauczą się zarządzać emocjami, dobrać właściwe metody rozwiązywania konfliktów oraz budować relacje oparte na empatii i konstruktywnym dialogu.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Definiuje pojęcie konfliktu oraz rozróżnia jego rodzaje.	Wskazuje różnice między konfliktami pozytywnymi i negatywnymi oraz określa ich konsekwencje.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Charakteryzuje mechanizmy eskalacji konfliktu i ich wpływ na zespół.	Wskazuje przyczyny eskalacji konfliktów w organizacji.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Wyjaśnia znaczenie inteligencji emocjonalnej w kontekście konfliktów.	Opisuje elementy inteligencji emocjonalnej według Golemana i ich zastosowanie.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Wymienia i opisuje style zarządzania konfliktem.	Dobiera odpowiedni styl do konkretnej sytuacji konfliktowej.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Rozpoznaje wczesne sygnały konfliktu i analizuje jego przyczyny.	Analizuje przypadek konfliktowy i wskazuje potencjalne źródła problemu.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Stosuje techniki zarządzania emocjami w sytuacjach konfliktowych.	Opisuje własne strategie regulacji emocji i dostosowuje je do sytuacji.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Wykorzystuje empatię w budowaniu porozumienia.	Wskazuje, jak empatia wpływa na skuteczność rozwiązywania konfliktów.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Dobiera odpowiednie techniki komunikacyjne do sytuacji konfliktowej.	Stosuje komunikaty „JA”, parafrazę i techniki deeskalacji.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Opracowuje konstruktywne rozwiązania konfliktów.	Proponuje mediacyjne podejście do rozwiązywania konfliktów.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Działa w sposób świadomy, uwzględniając emocje swoje i innych w sytuacjach konfliktowych.	Wskazuje, jak emocje wpływają na podejmowane decyzje w konfliktach.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Buduje atmosferę sprzyjającą konstruktywnemu rozwiązywaniu sporów.	Formułuje propozycje działań poprawiających komunikację w zespole.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Wspiera współpracę zespołową poprzez efektywną komunikację i zarządzanie konfliktami.	Wskazuje sposoby wzmacniania współpracy mimo różnic w zespole.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?

TAK

Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

Interaktywna forma zdalna:

- Szkolenie odbywa się w formie zdalnej, w czasie rzeczywistym, za pomocą platformy Zoom. Umożliwia to uczestnictwo z dowolnego miejsca, oszczędzając czas i koszty związane z dojazdami. Interaktywne sesje wideo, współdzielenie ekranu i chat pozwalają na aktywny udział i bieżącą komunikację z prowadzącymi oraz innymi uczestnikami.

Godziny realizacji szkolenia:

- Każda godzina szkolenia obejmuje 45 minut.
- Szkolenie obejmuje 18 godzin zajęć edukacyjnych tj. 13,5 godzin zegarowych.
- walidacja wliczona jest w czas trwania usługi

Przerwy:

- Przerwy nie są wliczone w czas trwania usługi.

Harmonogram szkolenia:

- Szkolenie może być realizowane zarówno raz jak i kilka razy w tygodniu w trybie dziennym, umożliwiając intensywną naukę i skoncentrowane zajęcia lub popołudniowym, co pozwala uczestnikom z innymi obowiązkami dostęp do wartościowej edukacji.
- **w związku z powyższym nie wskazano szczegółowego harmonogramu** - jesteśmy gotowi dostosować się do potrzeb całej grupy zapisanych osób, tworząc harmonogram, który uwzględni zróżnicowane preferencje czasowe uczestników.

Metody pracy:

- Zajęcia prowadzone są metodą ćwiczeniową, połączoną z rozmową na żywo oraz współdzieleniem ekranu.

Dostępność kurs do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami

- Wsparcie techniczne: Zapewniamy wsparcie techniczne dla uczestników, którzy mogą potrzebować pomocy w obsłudze platformy szkoleniowej lub dostępu do materiałów.
- Sesje Q&A: sesje pytań i odpowiedzi, gdzie uczestnicy mogą zadawać pytania w czasie rzeczywistym, również poprzez czat tekstowy, co jest pomocne dla osób, które mogą mieć trudności z komunikacją werbalną.
- Platforma ZOOM, na której prowadzone jest szkolenie, jest zgodna z międzynarodowymi standardami dostępności, takimi jak WCAG 2.1.
- Elastyczny harmonogram szkolenia, aby dostosować tempo nauki do indywidualnych możliwości uczestników.

Doświadczeni prowadzący:

- Informacje o osobach prowadzących szkolenie, w tym imiona, nazwiska, kwalifikacje oraz doświadczenie, zostaną podane na 6 dni przed rozpoczęciem szkolenia, zgodnie z wymogami regulaminu BUR. Trenera prowadzący usługę oraz osoba walidująca będzie posiadała doświadczenie zawodowe zdobyte nie wcześniej niż 5 lat lub kwalifikacje nabyte nie wcześniej niż 5 lat przed datą wprowadzenia szczegółowych danych dotyczących oferowanej usługi.

Certyfikat ukończenia:

- Certyfikat ukończenia kursu - Zaświadczenie wydane na podstawie § 23 ust. 4 rozporządzenia Ministra Edukacji i Nauki z dnia 6 października 2023 r. w sprawie kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych (Dz. U. poz. 2175).

Weryfikacja efektów uczenia się:

- Program obejmuje weryfikację efektów uczenia się poprzez test teoretyczny, który pozwala na ocenę zdobytej wiedzy i umiejętności. Taki system oceny gwarantuje, że uczestnicy faktycznie przyswoili potrzebne informacje i są gotowi do ich praktycznego zastosowania.

Program szkolenia

Moduł 1: Rozumienie konfliktu (6 godzin)

1. Wprowadzenie do konfliktów (2 godziny)

- Czym jest konflikt? Definicje i rodzaje konfliktów.
- Przyczyny konfliktów w zespołach: różnice osobowości, cele, style pracy.
- Konflikty pozytywne i negatywne – jak odróżniać?

2. Psychologia konfliktu (2 godziny)

- Wpływ konfliktu na emocje i zachowania w zespole.
- Mechanizmy eskalacji konfliktu: brak komunikacji, emocjonalne reakcje.

3. Fazy rozwoju konfliktu (2 godziny)

- Modele eskalacji konfliktu.
- Rozpoznawanie wczesnych sygnałów konfliktu.

Moduł 2: Zarządzanie emocjami w konflikcie (6 godzin)

1. Inteligencja emocjonalna w konfliktach (3 godziny)

- Wprowadzenie do inteligencji emocjonalnej – elementy Golemana.
- Samoświadomość emocji: identyfikacja własnych reakcji w trudnych sytuacjach.
- Zarządzanie emocjami własnymi i innych w konflikcie.

2. Empatia w rozwiązywaniu konfliktów (3 godziny)

- Rola empatii w budowaniu porozumienia.
- Techniki odzwierciedlania emocji rozmówcy.

Moduł 3: Strategie rozwiązywania konfliktów (6 godzin)

1. Style rozwiązywania konfliktów (2 godziny)

- Omówienie 5 stylów zarządzania konfliktem i rozwiązywania trudnych sytuacji
- Wybór odpowiedniego stylu w zależności od sytuacji.

2. Komunikacja konstruktywna w konflikcie (2 godziny)

- Wykorzystanie JA-komunikatów w sytuacjach konfliktowych.
- Techniki deeskalacji: parafraza, neutralizacja emocji, skupienie na faktach.

3. Tworzenie wspólnych rozwiązań (2 godziny)

- Metody mediacyjne: generowanie rozwiązań korzystnych dla obu stron.

Usługa adresowana również dla uczestników projektu:

- Kierunek - Rozwój
- Małopolski pociąg do kariery – sezon 1,
- Nowy start w Małopolsce z EURESem

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 0

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
Brak wyników.					

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 700,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 700,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	150,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	150,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Agnieszka Woźniak

Akredytowany Trener i Konsultant Metodologii Insights Discovery™
Trener Inteligencji Emocjonalnej

Autorskie programy:

- Warsztaty rozwoju osobistego i duchowego wg Programu 12 Kroków
- Szkoła Trenerów Inteligencji Emocjonalnej
- Inteligencja Emocjonalna w życiu osobistym i biznesie

Ukończone kursy doskonalące w zawodzie TRENER:

- Insights Discovery Licensed Practitioner
- Warsztat „Personal Transformation” prowadzony przez Andi Lothian, twórcę Metodologii Insights Discovery
- Studium Treningu i Warsztatu Umiejętności Psychospołecznych
- Akademia Mistrzów Treningu
- Akademia Trenerów Sprzedaży
- Transforming Communication dr Richard Bolstad
- Seminarium Briana Tracy, uznanego na całym świecie pisarza w dziedzinie przywództwa,

sprzedaży i strategii biznesowych, w zakresie:

- Psychologii osiągnięć
- Wyznaczania i skutecznego realizowania celów
- Samodyscyplina - klucz do sukcesu w biznesie i życiu osobistym
- Diamenty Sprzedaży
- Szkolenie z zakresu Zarządzania zasobami ludzkimi
- Szkolenie z zakresu Zarządzanie zespołem handlowym
- Kurs dla specjalistów na rzecz rozwoju Ekonomii Społecznej
- Szkolenie z zakresu technik dramowo-teatralnych w pracy z grupą
- Myślenie wizualne

Osoba prowadząca usługę posiada doświadczenie zawodowe zdobyte nie wcześniej niż 5 lat lub kwalifikacje nabyte nie wcześniej niż 5 lat przed datą opublikowania usługi rozwojowej

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Skrypt

Informacje dodatkowe

Podczas szkolenia obowiązkowe jest korzystanie z kamery internetowej przez uczestników.

Podstawą do rozliczenia usługi jest wygenerowanie z systemu raportu, umożliwiającego identyfikację wszystkich uczestników oraz zastosowanego narzędzia.

Zawarto umowę WUP w Toruniu w ramach Projektu Kierunek - Rozwój

„Małopolski pociąg do kariery – sezon 1” i projektu „Nowy start w Małopolsce z EURESem” został obustronnie podpisany regulamin współpracy i rozliczenia usług z wykorzystaniem elektronicznym bonów szkoleniowych w ramach projektu.

Ośrodek Szkolenia Doksztalcania i Doskonalenia Kadr Kursor Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością świadczy usługi zwolnione z podatku od towarów i usług na podstawie Art. 43., ust. 1. Ustawy o podatku od towarów i usług z dnia 11 marca 2004 r.

Warunki techniczne

Warunki techniczne szkolenia na platformie Zoom:

1. Sprzęt komputerowy:

- Wymagany komputer PC lub Mac z dostępem do internetu.
- Zalecana kamera internetowa oraz mikrofon dla udziału w sesjach wideo.

2. Przeglądarka internetowa:

- Zalecane przeglądarki: Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari.
- Wymagane zaktualizowane wersje przeglądarek dla optymalnej wydajności.

3. Stabilne połączenie internetowe:

- Minimalna prędkość łącza: 2 Mbps dla udziału w sesjach wideo.
- Zalecane połączenie kablowe dla stabilności.

4. Platforma Zoom:

- Konieczne pobranie i zainstalowanie najnowszej wersji aplikacji Zoom przed szkoleniem.
- Aktywne konto Zoom (możliwość utworzenia bezpłatnego konta).

5. System operacyjny:

- Kompatybilność z systemem Windows lub macOS.

6. Oprogramowanie dodatkowe:

- Zalecane zainstalowanie najnowszych wersji programów, takich jak przeglądarka, Java, Flash itp.

7. Dźwięk i słuchawki:

- Zalecane użycie słuchawek z mikrofonem dla lepszej jakości dźwięku.
- Sprawdzenie działania dźwięku przed rozpoczęciem szkolenia.

8. Przygotowanie przed sesją:

- Testowanie sprzętu i połączenia przed planowanym szkoleniem.
- Zapewnienie cichego miejsca pracy dla minimalizacji zakłóceń.

9. Wsparcie techniczne:

- Zapewnienie kontaktu z pomocą techniczną w razie problemów podczas sesji.

10. Zaplanowane przerwy:

- Uwzględnienie krótkich przerw w grafiku dla odpoczynku uczestników.

Zapewnienie powyższych warunków technicznych umożliwi płynny przebieg szkolenia na platformie Zoom, zminimalizuje zakłócenia i zagwarantuje efektywną interakcję między prowadzącym a uczestnikami.

Kontakt



Jolanta Krzak

E-mail szkolenia.zamosc@kursor.edu.pl

Telefon (+48) 500 177 049