



BIELSKIE CENTRUM
SZKOLENIOWE
SYLWIA
STASZEWSKA



Zarządzanie konfliktem- jak lepiej radzić sobie z trudnymi sytuacjami i konfliktami w relacjach z współpracownikami w pracy i klientami z wykorzystaniem badania indywidualnego stylu interpersonalnego w konflikcie - test DISC Fundamental for Adults.

Numer usługi 2025/04/02/116501/2665591

📍 Ustroń / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 21 h

📅 31.05.2025 do 01.06.2025

4 700,00 PLN brutto

4 700,00 PLN netto

223,81 PLN brutto/h

223,81 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Szkolenie skierowane jest do wszystkich osób, które chciałyby nauczyć się skutecznych metod radzenia sobie z konfliktami w pracy lub w życiu osobistym.
Minimalna liczba uczestników	4
Maksymalna liczba uczestników	15
Data zakończenia rekrutacji	30-05-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	21
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Usługa przygotowuje uczestników do profesjonalnego zachowania i postaw w konfliktach zarówno ze współpracownikami, jak i rodzicami podopiecznych, bez negatywnych emocji, spadku motywacji i przenoszenia sytuacji zawodowych do życia prywatnego.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Wiedza: Uczestnik posługuje się wiedzą w zakresie rozpoznawania, zapobiegania i rozwiązywania konfliktów w zespołach	Uczestnik: - omawia różne typy i rodzaje konfliktów - posługuje się wiedzą na temat teorii konfliktów m.in. Glasla, Mortona Deutscha, Moore'a - definiuje, które z teorii mogą być użyte w jego praktyce zawodowej - charakteryzuje trzy poziomy występowanie konfliktu w firmie i definiuje powody eskalacji konfliktów. Ocenia konflikt w oparciu o model Koła - ocenia trzy poziomy występowanie konfliktu w firmie i definiuje powody eskalacji konfliktów. Ocenia konflikt w oparciu o model Koła	Test teoretyczny
Umiejętności: Uczestnik analizuje i diagnozuje przyczyny powstawania konfliktów, monitoruje je i zarządza nimi	Uczestnik: - Analizuje i diagnozuje przyczyny oraz etapy konfliktów w organizacji. - Stosuje narzędzia analizy osobowości (np. DISC) do lepszego rozumienia siebie i innych w konflikcie. - Wykorzystuje techniki skutecznej komunikacji do zarządzania konfliktami w pracy. - Stosuje metody mediacji, coachingu i mentoringu w sytuacjach konfliktowych. - Zarządza relacjami z osobami roszczeniowymi, minimalizując eskalację konfliktów. - Dobiera odpowiednie strategie działania w zależności od rodzaju konfliktu w miejscu pracy. - Komunikuje się w trudnych sytuacjach, unikając nadmiernych emocji. - Wykazuje asertywność i pewność siebie w interakcjach zawodowych.	Analiza dowodów i deklaracji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Kompetencje społeczne: Świadomie i odpowiedzialnie podchodzi do procesu uczenia się i rozwijania swoich kompetencji w zakresie zarządzania konfliktem	Uczestnik: - Wykazuje otwartość i gotowość do analizy konfliktów oraz poszukiwania ich przyczyn. - Dbą o budowanie konstruktywnych relacji zawodowych, opartych na wzajemnym szacunku. - Działa w sposób mediacyjny i proaktywny w sytuacjach konfliktowych. - Empatycznie i skutecznie komunikuje się z osobami o różnych stylach komunikacyjnych. - Wykazuje elastyczność w zarządzaniu konfliktami, dostosowując styl działania do sytuacji. - Buduje pozytywną atmosferę współpracy i wspiera kolegów w radzeniu sobie z trudnymi sytuacjami. - Świadomie zarządza własnymi emocjami i unika eskalacji napięcia w sytuacjach konfliktowych. - Wzmacnia swoją pewność siebie i umiejętność wyrażania opinii w sposób asertywny. - Podchodzi refleksyjnie do własnych kompetencji i gotowości do dalszego rozwoju.	Analiza dowodów i deklaracji

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

Tak. Dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się.

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

Tak. Dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji

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

Tak. dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji.

Program

Usługa przygotowuje uczestników do profesjonalnego zachowania i postaw w konfliktach zarówno ze współpracownikami, jak i rodzicami podopiecznych, bez negatywnych emocji, spadku motywacji i przenoszenia sytuacji zawodowych do życia prywatnego.

Ramowy program szkolenia:

1. Kontrakt szkoleniowy, cele indywidualne, oczekiwania uczestników oraz test "wejścia"
2. Przegląd teorii konfliktu, chronologia, etapy, geneza oraz cyklu konfliktu w organizacji.
3. Narzędzia do pracy z konfliktem.
 - Analiza wyników indywidualnych testów test DISC Fundamental for Adults.
 - Narzędzia komunikacji i zarządzania konfliktem z perspektywy pracownika
 - Narzędzia mediacyjne i coachingowe oraz mentoringowe w konflikcie w firmie.
4. Komunikacja z roszczeniowym klientem- jak zarządzać konfliktem z osobą zaangażowaną emocjonalnie
5. Ćwiczenia działań i interwencji w różnych konfliktach, Case studies, praca w grupach.
6. Różne typy konfliktów w miejscu pracy-co robić i czego unikać
7. Relacja z osobą roszczeniową w pracy- jak unikać nadmiernych emocji i komunikować się w trudnych sytuacjach
8. Rozwijanie postaw asertywnych i budowanie pewności siebie w pracy
9. Podsumowanie szkolenia
10. Walidacja efektów szkolenia - test "wyjścia"

Warunki organizacyjne:

1. Sala przystosowana do poprowadzenia szkolenia w grupie 15 osób.
2. Stoły i krzesła odpowiednie do przeprowadzenia szkolenia w grupie 15 osób
3. Ekran, rzutnik, laptop do przeprowadzenia prezentacji podczas szkolenia
4. Wi - Fi
5. Podział na grupy w trakcie zajęć przeprowadzane będą podziały uczestników na grupy. Podział stosowany będzie w zależności od charakteru ćwiczenia. Ćwiczenia obejmują pracę samodzielną uczestników szkolenia, pracę w parach oraz pracę w grupach maksymalnie 3 osobowych. Uczestnicy dostaną materiały w formie papierowej do realizacji zadanych ćwiczeń.

Ilość godzin: 21 godzin dydaktycznych w sumie.

Część teoretyczna szkolenia obejmuje: 6 godzin dydaktycznych

Część praktyczna szkolenia obejmuje: 15 godzin dydaktycznych

Przerwy nie wliczają się w czas trwania szkolenia.

Warunki do spełnienia przez uczestników szkolenia : Brak

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 14

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 14 Kontrakt szkoleniowy, cele indywidualne, oczekiwania uczestników oraz test "wejścia"	Ewa Michalik	31-05-2025	08:00	09:00	01:00
2 z 14 Przegląd teorii konfliktu, chronologia, etapy, geneza oraz cyklu konfliktu w organizacji	Ewa Michalik	31-05-2025	09:00	11:00	02:00
3 z 14 Przerwa	Ewa Michalik	31-05-2025	11:00	11:10	00:10
4 z 14 Narzędzia do pracy z konfliktem	Ewa Michalik	31-05-2025	11:10	13:10	02:00
5 z 14 Przerwa	Ewa Michalik	31-05-2025	13:10	13:30	00:20
6 z 14 Komunikacja z roszczeniowym klientem- jak zarządzać konfliktem z osobą zaangażowaną emocjonalnie	Ewa Michalik	31-05-2025	13:30	14:45	01:15
7 z 14 Ćwiczenia działań i interwencji w różnych konfliktach, Case studies, praca w grupach	Ewa Michalik	31-05-2025	14:45	16:55	02:10
8 z 14 Różne typy konfliktów w miejscu pracy-co robić i czego unikać	Ewa Michalik	01-06-2025	08:00	09:30	01:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
9 z 14 Relacja z osobą roszczeniową w pracy- jak unikać nadmiernych emocji i komunikować się w trudnych sytuacjach	Ewa Michalik	01-06-2025	09:30	11:00	01:30
10 z 14 Przerwa	Ewa Michalik	01-06-2025	11:00	11:10	00:10
11 z 14 Rozwijanie postaw asertywnych i budowanie pewności siebie w pracy	Ewa Michalik	01-06-2025	11:10	13:00	01:50
12 z 14 Przerwa	Ewa Michalik	01-06-2025	13:00	13:20	00:20
13 z 14 Podsumowanie szkolenia - dyskusja oraz analiza sytuacji przedstawionych przez uczestników	Ewa Michalik	01-06-2025	13:20	14:30	01:10
14 z 14 Walidacja efektów szkolenia - analiza przedstawionych materiałów i test wyjścia.	-	01-06-2025	14:30	15:50	01:20

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	4 700,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	4 700,00 PLN

Koszt osobogodziny brutto

223,81 PLN

Koszt osobogodziny netto

223,81 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Ewa Michalik

Obszar specjalizacji: Organizowanie i prowadzenie specjalistycznych szkoleń, z szeroko pojętych kompetencji miękkich. Specjalizuje się w szkoleniach, warsztatach dla osób indywidualnych, przedsiębiorców, liderów, kadry managerskiej oraz zespołów i całych organizacji, work life balance, wyznaczania celów, motywacji, zarządzania emocjami, radzenia sobie z porażkami. W swojej pracy wykorzystuje potwierdzone naukowo metody i narzędzia. Doświadczenie zawodowe: Doktor nauk ekonomicznych. Autorka pierwszych w Polsce badań naukowych dotyczących efektywności treningu mentalnego. Wykładowca akademicki uczelni wyższych. Od 2004 roku związana z rozwojem. W szkoleniach kładzie nacisk na zagadnienia związane z nowoczesną ekologią - jak poprzez swoją pracę wdrażać zasady zrównoważonego rozwoju i nowoczesnej ekologii. Autorka 19 publikacji naukowych, w tym 3 książek z zakresu marketingu i zarządzania. Założycielka i właścicielka firmy szkoleniowo- doradczej. Jako prodziekan Uczelni Wyższej koordynowała pracę całego wydziału. Doświadczenie w świadczeniu usług edukacyjnych: Zrealizowanych ponad 220 projektów rozwojowych w tym autorskich. Wykształcenie: Doktor nauk ekonomicznych - UE w Katowicach 2013. Magister Międzynarodowe stosunki ekonomiczne i problemy globalne- Akademia Ekonomiczna w Katowicach. Licencjat Przedsiębiorczość i zarządzanie firmą - Górnośląska Wyższa Szkoła Przedsiębiorczości Certyfikowany Trener Mentalny 2023 Trener Kompetencji Miękkich 2024/2025

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Skrypt szkoleniowy

Informacje dodatkowe

1. Informacja dotycząca uwzględniania podatku VAT: zwolnienie z VAT na podstawie § 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 (tekst jednolity Dz.U. z 2020 r., poz. 1983) lub na podstawie art. 113 ust. 1 o podatku od towarów i usług: "Sprzedawca zwolniony podmiotowo z podatku od towarów i usług".

Adres

ul. Zdrojowa 3/1
43-450 Ustroń
woj. śląskie

sala konferencyjna

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Sylwia Staszewska

E-mail sylwia@szkolenia-unijne.pl

Telefon (+48) 602 699 592