



DYLIK SPÓŁKA Z  
OGRANICZONĄ  
ODPOWIEDZIALNOŚ  
CIĄ



## Mental 3.2.- zarządzanie konfliktem (Małopolski Bon Rozwojowy)

Numer usługi 2025/04/04/147618/2669820

📍 Czernichów / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 10 h

📅 20.05.2025 do 20.05.2025

900,00 PLN brutto

900,00 PLN netto

90,00 PLN brutto/h

90,00 PLN netto/h

## Informacje podstawowe

|                                 |                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kategoria                       | Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem                                                                                                                                                                                                           |
| Identyfikator projektu          | Małopolski Pociąg do kariery                                                                                                                                                                                                                     |
| Sposób dofinansowania           | wsparcie dla osób indywidualnych<br>wsparcie dla pracodawców i ich pracowników                                                                                                                                                                   |
| Grupa docelowa usługi           | Szkolenie przeznaczone jest dla osób pracujących w dużych zespołach ludzi, których kompetencje interpersonalne i komunikacja są kluczowymi elementami wysokiej kultury pracy. Szkolenie wymaga zaświadczeń potwierdzających nabycie kompetencji. |
| Minimalna liczba uczestników    | 16                                                                                                                                                                                                                                               |
| Maksymalna liczba uczestników   | 18                                                                                                                                                                                                                                               |
| Data zakończenia rekrutacji     | 19-05-2025                                                                                                                                                                                                                                       |
| Forma prowadzenia usługi        | stacjonarna                                                                                                                                                                                                                                      |
| Liczba godzin usługi            | 10                                                                                                                                                                                                                                               |
| Podstawa uzyskania wpisu do BUR | Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0                                                                                                                                                                                              |

## Cel

### Cel edukacyjny

Usługa przygotowuje do rozwoju świadomości interpersonalnej, efektywnej komunikacji i zrównoważonych relacji międzyludzkich oraz radzenia sobie w trudnych sytuacjach i rozwiązywania konfliktów wewnątrz grupy. Uczestnicy poznają swoje style reagowania na konflikt, nauczą się rozwiązywać spory w sposób konstruktywny.

## Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

| Efekty uczenia się                                                                                                                      | Kryteria weryfikacji                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Metoda walidacji |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| Uczestnik ma świadomość różnorodności i nabeździe umiejętność dostrzegania różnic kulturowych, światopoglądowych i zawodowych w zespole | <p>Znajomość zasad budowania zespołów opartych na różnorodności:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Uczestnik potrafi wyjaśnić, czym jest różnorodność w zespole (np. różnice kulturowe, płciowe, wiekowe, zawodowe) i jakie korzyści płyną z jej wykorzystania</li></ul> <p>Zdolność do zarządzania różnicami poglądów i doświadczeń w zespole:</p> <p>2. Umiejętność identyfikowania i wykorzystania mocnych stron członków zespołu:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Uczestnik potrafi zidentyfikować mocne strony członków zespołu i przypisać zadania zgodnie z ich kompetencjami i umiejętnościami, korzystając z ich indywidualnych talentów</li><li>• Uczestnik potrafi zbudować plan pracy, w którym uwzględnia się różnorodność kompetencji i doświadczeń członków zespołu</li></ul> <p>3. Zdolność do zarządzania różnicami poglądów i doświadczeń w zespole:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Uczestnik potrafi skutecznie zarządzać konfliktami wynikającymi z różnic w poglądach, podejściu i doświadczeniach członków zespołu.</li><li>• Uczestnik zna techniki integracji członków zespołu o różnych doświadczeniach i wartościach, aby osiągnąć efektywność i współpracę w zróżnicowanym środowisku</li></ul> | Debata swobodna  |

| Efekty uczenia się                                                                                                                            | Kryteria weryfikacji                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Metoda walidacji                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| <p>Uczestnik wie jak skutecznie zarządzać oczekiwaniami w zespole, minimalizować napięcie i budować harmonijną współpracę.</p>                | <p>. Znajomość technik zarządzania oczekiwaniami:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uczestnik potrafi zidentyfikować różne typy oczekiwań w zespole rozumie, jak je skutecznie zarządzać, by uniknąć konfliktów</li> <li>• Uczestnik zna techniki komunikacji, które pomagają w ustalaniu i zarządzaniu oczekiwaniami (np. jasne ustalanie celów, regularne feedbacki, ustalanie priorytetów)</li> </ul> <p>2. Umiejętność rozpoznawania źródeł napięć w zespole:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uczestnik potrafi zidentyfikować źródła napięć i konfliktów w zespole (np. różnice w oczekiwaniach, brak klarownych ról, niezrozumienie celów)</li> </ul> <p>3. Zdolność do skutecznego radzenia sobie z napięciami w zespole:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uczestnik potrafi zastosować techniki rozwiązywania konfliktów i zarządzania napięciami w zespole (np. mediacje, negocjacje, ustalanie wspólnych celów) oraz takie, które poprawiają atmosferę w zespole i pomagają w budowaniu zaufania (np. aktywne słuchanie, otwarte komunikowanie swoich potrzeb i emocji)</li> </ul> | <p>Debata swobodna</p>                      |
| <p>Uczestnik potrafi postrzegać konflikty, jako szanse na rozwój, a nie zagrożenie, i skutecznie zarządzać nimi w sposób budujący relacje</p> | <p>1. Świadomość, że konflikt jest naturalnym elementem relacji:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uczestnik potrafi wskazać, dlaczego konflikty są naturalnym i nieuniknionym elementem w relacjach międzyludzkich.</li> <li>• Uczestnik rozumie, że konflikt może być okazją do rozwoju, poprawy komunikacji i zacieśnienia relacji</li> </ul> <p>2. Umiejętność rozpoznawania typów konfliktów i ich źródeł:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uczestnik potrafi zidentyfikować różne typy konfliktów, takie jak konflikty interesów, wartości, emocji, a także źródła tych konfliktów w relacjach interpersonalnych</li> </ul> <p>3. Zdolność do pozytywnego wykorzystania konfliktu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uczestnik potrafi zastosować techniki konstruktywnego rozwiązywania konfliktów, takie jak negocjacje, mediacje, czy poszukiwanie wspólnych rozwiązań.</li> <li>• Uczestnik potrafi przeformułować konflikt w sposób, który prowadzi do konstruktywnej zmiany lub rozwoju relacji (np. lepsze zrozumienie, wyjaśnienie oczekiwań)</li> </ul>                         | <p>Obserwacja w warunkach rzeczywistych</p> |

| Efekty uczenia się                                                                                                                                                       | Kryteria weryfikacji                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Metoda walidacji                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| <p>Uczestnik potrafi skutecznie zarządzać relacjami z trudnymi osobami, minimalizować negatywne skutki ich zachowań i utrzymać profesjonalizm w trudnych sytuacjach.</p> | <p>Znajomość typów osób trudnych i ich zachowań:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uczestnik potrafi rozpoznać różne typy osób trudnych (np. osoby krytyczne, biernie-agresywne, manipulujące) oraz rozumie, jakie zachowania mogą wynikać z tych postaw</li> <li>• Uczestnik rozumie mechanizmy stojące za zachowaniami biernie-agresywnymi i krytycznymi</li> </ul> <p>2. Umiejętność skutecznej reakcji na zachowania krytyczne:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uczestnik potrafi odpowiednio reagować na krytykę, zarówno w sytuacjach konstruktywnej, jak i destrukcyjnej, zachowując spokój i profesjonalizm</li> <li>• Uczestnik potrafi zadawać pytania otwarte, które pomagają przełamać schematy krytyki i kierować rozmowę na konstruktywny tor</li> </ul> <p>3. Zdolność do radzenia sobie z bierną-agresywną postawą:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uczestnik potrafi zidentyfikować postawę biernej agresji i stosować techniki komunikacyjne, które pomagają w jej rozpoznaniu i przełamaniu (np. pytania wyjaśniające, spokojne wyrażenie oczekiwań)</li> <li>• Uczestnik potrafi rozpoznać, kiedy osoba stosująca bierną agresję unika odpowiedzialności, i potrafi sprowadzić rozmowę na konstruktywny tor</li> </ul> <p>4. Umiejętność zachowania asertywności w trudnych rozmowach</p> <p>Obserwacja w warunkach</p> | <p>Obserwacja w warunkach rzeczywistych</p> |

## 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

Zarządzanie konfliktem i trudnymi sytuacjami

1. Konflikt jako naturalny element relacji – jak go zaakceptować i wykorzystać pozytywnie?
  - 1.1. Zrozumienie, dlaczego konflikty są nieuniknione w każdej relacji.
  - 1.2. Jak pozytywnie wykorzystać konflikt do rozwoju i wzmocnienia relacji.
  - 1.3. Analiza konfliktów jako okazji do nauki i poprawy efektywności komunikacji.
2. Techniki rozwiązywania konfliktów bez eskalacji emocji
  - 2.1. Jak skutecznie zarządzać konfliktem, aby uniknąć eskalacji emocji.
  - 2.2. Techniki negocjacyjne i mediacyjne: jak osiągać kompromisy.
  - 2.3. Wzmacnianie umiejętności zarządzania stresem w trakcie konfliktów.
3. Jak radzić sobie z osobami trudnymi (np. krytycznymi, biernymi-agresywnymi)?
  - 3.1. Typologie osób trudnych i jak je rozpoznać.
  - 3.2. Skuteczne techniki radzenia sobie z osobami krytycznymi, biernymi-agresywnymi i innymi trudnymi typami.
  - 3.3. Jak wykorzystać asertywność w zarządzaniu trudnymi zachowaniami w relacjach.
4. Negocjacje i mediacje – sztuka osiągania kompromisów
  - 4.1. Zasady negocjacji: jak prowadzić konstruktywną rozmowę i dążyć do rozwiązania.
  - 4.2. Sztuka mediacji: jak działać jako mediator w sytuacjach konfliktowych.
  - 4.3. Strategie osiągania kompromisów: jak znaleźć wspólny grunt i wspólne rozwiązania.
5. Ćwiczenia praktyczne: scenariusze konfliktowe i symulacje rozwiązań
  - 5.1. Symulacje konfliktów i trudnych sytuacji: uczestnicy pracują w grupach nad rozwiązaniem rzeczywistych problemów komunikacyjnych.
  - 5.2. Analiza rozwiązań i wyciąganie wniosków z ćwiczeń.
  - 5.3. Dalsze doskonalenie umiejętności rozwiązywania konfliktów przez symulacje i feedback.
- 6.0 Walidacja

## Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 8

| Przedmiot / temat zajęć                                                   | Prowadzący   | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|---------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| <b>1 z 8</b> Moduł 1 cz. 1 Zarządzanie konfliktem i trudnymi sytuacjami   | Łukasz Dylik | 20-05-2025            | 09:00               | 10:30               | 01:30         |
| <b>2 z 8</b> Przerwa                                                      | Łukasz Dylik | 20-05-2025            | 10:30               | 10:45               | 00:15         |
| <b>3 z 8</b> Moduł 1 cz. 2: Zarządzanie konfliktem i trudnymi sytuacjami  | Łukasz Dylik | 20-05-2025            | 10:45               | 12:15               | 01:30         |
| <b>4 z 8</b> Moduł 1 cz. 3 : Zarządzanie konfliktem i trudnymi sytuacjami | Łukasz Dylik | 20-05-2025            | 12:15               | 13:45               | 01:30         |
| <b>5 z 8</b> Przerwa                                                      | Łukasz Dylik | 20-05-2025            | 13:45               | 14:15               | 00:30         |
| <b>6 z 8</b> Moduł 1 cz.4 : Zarządzanie konfliktem i trudnymi sytuacjami  | Łukasz Dylik | 20-05-2025            | 14:15               | 16:15               | 02:00         |
| <b>7 z 8</b> Przerwa                                                      | Łukasz Dylik | 20-05-2025            | 16:15               | 16:30               | 00:15         |
| <b>8 z 8</b> Walidacja                                                    | -            | 20-05-2025            | 16:30               | 17:30               | 01:00         |

## Cennik

### Cennik

| Rodzaj ceny                               | Cena       |
|-------------------------------------------|------------|
| Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto | 900,00 PLN |
| Koszt przypadający na 1 uczestnika netto  | 900,00 PLN |
| Koszt osobogodziny brutto                 | 90,00 PLN  |
| Koszt osobogodziny netto                  | 90,00 PLN  |

# Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

## Łukasz Dylik

Łukasz Dylik – przedsiębiorca, mentor, edukator i konsultant biznesowy. Pomysłodawca i założyciel Akademii Rozwoju Dylik.Edu i Akademii Fryzjerstwa Dylik Hair Design. Uczy innych, jak zarządzać swoją firmą, sprzedażą oraz rozwojem osobowym. Pokazuje jak krok po kroku budować silną karierę, która jest źródłem korzyści finansowych i osobistych.

Inspiruje liderów, kreuje świadomość na temat potrzeby ciągłego rozwoju. Ceni życie w stylu life long learning. Zachęca, aby patrzeć na swoją pracę i karierę w szerszej perspektywie.

Trener międzynarodowy – od 5 lat na rynku szkoleniowym.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

#### Informacje dodatkowe:

- przerwy stanowią integralną część kursu a ich czas jest dostosowany do potrzeb uczestników
- po zakończeniu udziału w usłudze rozwojowej uczestnik otrzymuje certyfikat
- każdy z uczestników otrzymuje skrypt oraz długopis i notes

Podstawa prawna Art. 43 ust 1 pkt 26 lit.a - Zwalnia się od podatku pkt 26 usługi świadczone przez: a) jednostki objęte systemem oświaty w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 14 grudnia 2016 r. Prawo oświatowe, w zakresie kształcenia i wychowania

## Adres

Czernichów

32-070 Czernichów

woj. małopolskie

### Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

## Kontakt



## Łukasz Dylik

**E-mail** szkolenia@dylik.p

**Telefon** (+48) 794 543 090