



Grupa SET Sp. z o.o.



Zarządzanie Konfliktem i Sytuacje Trudne w Pracy

Numer usługi 2025/04/15/5493/2691718

📍 Warszawa / stacjonarna

🏢 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 16.06.2025 do 17.06.2025

1 832,70 PLN brutto

1 490,00 PLN netto

114,54 PLN brutto/h

93,13 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Szkolenie jest skierowane do menedżerów, liderów zespołów, pracowników działów HR oraz wszystkich osób, które pragną poprawić swoje umiejętności w zakresie zarządzania konfliktami w miejscu pracy. Uczestnikami mogą być zarówno osoby mające doświadczenie w zarządzaniu zespołami, jak i ci, którzy dopiero zaczynają swoje kariery w obszarze zarządzania ludźmi.
Minimalna liczba uczestników	8
Maksymalna liczba uczestników	16
Data zakończenia rekrutacji	09-06-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	16
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Szkolenie rozwija umiejętności rozpoznawania, diagnozowania i zarządzania konfliktami w środowisku zawodowym. Uczestnicy uczą się stosować narzędzia komunikacyjne, mediacyjne i prewencyjne w radzeniu sobie z sytuacjami trudnymi. Poznają różnorodne style reagowania na konflikt, uczą się budować zaufanie i empatię oraz wdrażać strategie zaradcze i prewencyjne w zespole.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik zna definicje i typy konfliktów w miejscu pracy	Uczestnik potrafi wskazać różnice między konfliktem konstruktywnym a destruktywnym oraz ich skutki	Test teoretyczny
Uczestnik zna style radzenia sobie z konfliktem	Uczestnik potrafi wymienić i opisać podstawowe style oraz ich konsekwencje	Test teoretyczny
Uczestnik zna narzędzia diagnozy konfliktu i sygnały wczesnego ostrzegania	Uczestnik potrafi wskazać objawy konfliktu i dopasować narzędzie diagnozy	Test teoretyczny
Uczestnik zna techniki komunikacyjne wspierające rozwiązywanie konfliktów	Uczestnik potrafi opisać model NVC, aktywne słuchanie i komunikację asertywną	Test teoretyczny
Uczestnik zna elementy kultury organizacyjnej wspierającej rozwiązywanie konfliktów	Uczestnik potrafi wskazać praktyki i zasady wspierające atmosferę współpracy	Test teoretyczny
Uczestnik rozpoznaje sytuacje konfliktowe i analizuje ich przyczyny	Uczestnik dokonuje analizy przypadków konfliktu i identyfikuje ich podłoże	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik stosuje techniki łagodzenia konfliktu (NVC, asertywność, aktywne słuchanie)	Uczestnik wykorzystuje poznane techniki w scenkach symulacyjnych	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik wykorzystuje empatię i techniki budowania zaufania w sytuacjach konfliktowych	Uczestnik stosuje elementy mapy empatii w rozwiązywaniu konfliktu	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik tworzy plan działań prewencyjnych w swoim zespole	Uczestnik opracowuje zestaw działań zmniejszających ryzyko konfliktów	Prezentacja
Uczestnik stosuje podstawowe techniki mediacji	Uczestnik przeprowadza rozmowę mediacyjną zgodnie z poznaną strukturą	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik dąży do rozwiązywania konfliktów w sposób konstruktywny i empatyczny	Uczestnik wykazuje postawę dialogu, szacunku i odpowiedzialności w sytuacjach konfliktowych	Obserwacja w warunkach symulowanych

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik buduje atmosferę zaufania i otwartości w zespole	Uczestnik stosuje komunikaty wspierające i unika postaw eskalacyjnych	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik podejmuje refleksję nad swoim stylem reagowania na konflikt	Uczestnik formułuje wnioski rozwojowe na podstawie informacji zwrotnej	Debata swobodna

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

Tak, zawiera.

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

Tak, potwierdza.

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

Tak, potwierdza.

Program

Moduł 1. Wprowadzenie:

- Powitanie i przedstawienie się uczestników szkolenia.
- Cele szkolenia.
- Korzyści z udziału w szkoleniu.
- Program szkolenia.
- Kontrakt szkoleniowy.

Moduł 2. Wprowadzenie do konfliktów w miejscu pracy:

- Definicja konfliktu.
- Różnice między konfliktem konstruktywnym a destruktywnym.
- Konsekwencje niezarządzanych konfliktów.

Moduł 3. Diagnoza konfliktu:

- Identyfikacja sygnałów wczesnego ostrzegania.
- Narzędzia diagnozowania konfliktu.
- Style radzenia sobie z konfliktem i identyfikacja własnego stylu.
- Case study: Analiza rzeczywistych przypadków konfliktu w zespole.

Moduł 4. Narzędzia łagodzenia i rozwiązywania konfliktów:

- Techniki aktywnego słuchania w konflikcie.
- Model pełnej ekspresji i narzędzia asertywnej komunikacji w konflikcie.
- Wykorzystanie komunikacji bez przemocy (NVC) do rozwiązywania konfliktów.
- Komunikacja niewerbalna.
- Wypracowywanie kompromisów.

Moduł 5. Budowanie efektywnych relacji w zespole:

- Rola zaufania w zarządzaniu konfliktami.
- Identyfikacja czynników wpływających na poziom zaufania w zespole.
- Diagnoza poziomu zaufania w podległych zespołach.
- Rozwijanie umiejętności stosowania empatii w sytuacjach konfliktowych.
- Budowanie zaufania w zespole, w tym wykorzystanie mapy empatii.

Moduł 6. Zapobieganie konfliktom:

- Strategie unikania konfliktów – w jakich sytuacjach unikanie konfliktu może być korzystne, a kiedy jest szkodliwe.
- Elementy kultury organizacyjnej wspierające rozwiązywanie konfliktów.
- Proaktywne podejście do zarządzania konfliktami - identyfikacja potencjalnych obszarów konfliktów w organizacji.
- Opracowanie planów działań prewencyjnych dla kluczowych obszarów.

Moduł 7. Zarządzanie konfliktem z udziałem wielu stron:

- Techniki analizy konfliktów w dużych zespołach.
- Rola lidera w rozpoznawaniu i reagowaniu na konflikty grupowe.
- Wprowadzenie do technik mediacji.

Moduł 8. Zakończenie szkolenia:

- Powtórzenie najważniejszych treści szkoleniowych.
- Runda informacji zwrotnych na temat szkolenia.
- Zadania wdrożeniowe.
- Ewaluacja szkolenia.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 2

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 2 Zarządzanie Konfliktem i Sytuacje Trudne w Pracy Dzień 1	Marcin Szpak	16-06-2025	09:00	17:00	08:00
2 z 2 Zarządzanie Konfliktem i Sytuacje Trudne w Pracy Dzień 2	Marcin Szpak	17-06-2025	09:00	17:00	08:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 832,70 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 490,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	114,54 PLN
Koszt osobogodziny netto	93,13 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Marcin Szpak

Trener, Konsultant i Coach certyfikowany na poziomie ACC przez International Coach Federation. Dyrektor ds. rozwoju w Grupie SET. Jako coach specjalizuje się w prowadzeniu coachingu indywidualnego i zespołowego. Jest też absolwentem pierwszej edycji Szkoły Trenerów Biznesu Akademii SET®, Szkoły Trenerów Konsultantów Akademii SET® oraz Szkoły Coachów Akademii SET®.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

- Przed rozpoczęciem szkolenia otrzymasz od nas zaproszenie m.in. z instrukcją jak dotrzeć na miejsce szkolenia i z innymi informacjami organizacyjnymi.
- Podczas szkolenia zapewniamy materiały szkoleniowe i wszystkie narzędzia niezbędne do komfortowego udziału w szkoleniu.
- Po szkoleniu otrzymasz od nas: prezentacje, materiały szkoleniowe i multimedia wykorzystywane przez trenera oraz zadania wdrożeniowe i certyfikat.
- Masz również zapewnione e-wsparcie trenera przez 90 dni po szkoleniu.

Adres

Warszawa

Warszawa

woj. mazowieckie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Paulina Głowiak

E-mail paulina.glowiak@grupaset.pl

Telefon (+48) 536 563 228