



Szkolenie: Mediacje w Miejscu Pracy – Budowanie Zaufania i Rozwiązywanie Konfliktów

Numer usługi 2025/06/05/41749/2795646

5 792,00 PLN brutto
5 792,00 PLN netto
181,00 PLN brutto/h
181,00 PLN netto/h

Pośrednictwo

Biznesowe Maciej

Pyszka

★★★★★ 4,9 / 5

221 ocen

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 32 h

📅 25.09.2025 do 30.09.2025

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi

Grupa docelowa usługi

Szkolenie przeznaczone jest dla menedżerów i liderów zespołów, specjalistów ds. HR, osób odpowiedzialnych za komunikację wewnętrzną oraz pracowników działających w roli mediatorów wewnątrzfirmowych, którzy chcą zdobyć umiejętności skutecznego rozwiązywania konfliktów i budowania atmosfery zaufania w miejscu pracy.

Minimalna liczba uczestników

5

Maksymalna liczba uczestników

40

Data zakończenia rekrutacji

24-09-2025

Forma prowadzenia usługi

zdalna w czasie rzeczywistym

Liczba godzin usługi

32

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 szkolenia jest wyposażenie uczestników w praktyczne umiejętności prowadzenia mediacji w miejscu pracy, pozwalające identyfikować i rozwiązywać konflikty interpersonalne w sposób konstruktywny, budować zaufanie w zespole oraz wspierać długotrwałą współpracę i pozytywną kulturę organizacyjną.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik rozumie podstawowe zasady mediacji oraz różnice między mediacją a innymi formami rozwiązywania konfliktów.	Wypowiada się na temat kluczowych zasad mediacji (dobrowolność, poufność, neutralność).	Wywiad swobodny
	Wskazuje różnice między mediacją, negocjacją a arbitrażem.	Test teoretyczny
Uczestnik rozpoznaje sygnały wczesnego stadium konfliktu i inicjować proces mediacji we właściwym momencie.	Opisuje objawy narastającego konfliktu w miejscu pracy.	Wywiad swobodny
	Prezentuje scenariusz działania inicjującego mediację na podstawie studium przypadku.	Wywiad swobodny
Uczestnik stosuje techniki aktywnego słuchania i zadawania pytań otwartych w celu zrozumienia perspektyw obu stron.	Demonstruje umiejętność parafrazowania i podsumowywania wypowiedzi rozmówcy.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Stosuje pytania otwarte podczas ćwiczeń z symulowanej mediacji.	Wywiad swobodny
Uczestnik potrafi prowadzić rozmowy mediacyjne, formułując neutralne i wspierające komunikaty, które ułatwiają porozumienie.	Konstruuje komunikaty typu „ja” w scenkach mediacyjnych.	Wywiad swobodny
	Unika oceniania i osądzania stron konfliktu w wypowiedziach.	Wywiad swobodny
Uczestnik zna etapy mediacji: przygotowanie, sesje wspólne i oddzielne, wypracowanie porozumienia oraz monitorowanie efektów.	Wymienia i opisuje kolejne etapy procesu mediacji.	Wywiad ustrukturyzowany
	Przyporządkowuje konkretne działania do odpowiednich faz mediacji.	Wywiad swobodny
Uczestnik umie negocjować rozwiązania satysfakcjonujące obie strony, korzystając z technik kreatywnego generowania opcji.	Tworzy wspólnie z innymi uczestnikami listę możliwych rozwiązań konfliktu.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Oceni proponowane rozwiązania pod kątem obopólnych korzyści.	Wywiad swobodny

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

Dzień 1: Konflikty, zaufanie i podstawy mediacji

9:00 – 9:30 | Wprowadzenie do szkolenia

- Powitanie uczestników i cele szkolenia
- Przedstawienie programu i zasad pracy
- Kontrakt szkoleniowy i oczekiwania grupy

9:30 – 11:00 | Blok 1: Konflikty w miejscu pracy – źródła i mechanizmy

- Rodzaje i etapy konfliktów
- Typowe źródła napięć w zespołach
- Wpływ konfliktów na efektywność pracy

11:00 – 13:00 | Blok 2: Budowanie zaufania w relacjach zawodowych

- Czym jest zaufanie i jak je wzmacniać
- Rola empatii i autentyczności
- Komunikacja wspierająca zaufanie

13:00 – 13:15 | Przerwa kawowa

13:15 – 14:45 | Blok 3: Podstawy mediacji – zasady, role, etapy

- Definicja mediacji, rola mediatora
- Neutralność, poufność, dobrowolność
- Kiedy stosować mediację w miejscu pracy

14:45 – 17:15 | Blok 4: Ćwiczenia praktyczne (1,5 h)

- **Ćwiczenie 1:** Identyfikacja konfliktów (praca z case study)
- **Ćwiczenie 2:** Rola zaufania – symulacje rozmów
- **Omówienie:** Feedback i refleksja grupowa

Dzień 2: Narzędzia mediacji i praktyka działania

9:00 – 10:30 | Blok 5: Komunikacja w mediacjach

- Aktywne słuchanie, parafraza, klaryfikacja
- Komunikaty typu „JA” vs „TY”
- Język neutralny i bez przemocy (NVC)

10:30 – 13:00 | Blok 6: Style rozwiązywania konfliktów i role w mediacji

- Modele stylów rozwiązywania konfliktów (np. Thomas-Kilmann)
- Rola lidera, mediatora, uczestników konfliktu
- Dobór podejścia do kontekstu sytuacyjnego

13:00 – 13:15 | Przerwa kawowa

13:15 – 15:15 | Blok 7: Ćwiczenia praktyczne (1,5 h)

- **Ćwiczenie 3:** Symulacja mediacji (praca w grupach i parach)
- **Ćwiczenie 4:** Analiza studium przypadku i budowanie planu działań
- **Omówienie:** Refleksje, wnioski, błędy i dobre praktyki

15:15 – 17:15 Blok 8: Techniki zadawania pytań i diagnozy konfliktu

- Rodzaje pytań w mediacji: otwarte, pogłębiające, neutralizujące
- Umiejętność diagnozowania źródła konfliktu
- Technika „drabiny inferencji” i identyfikacja potrzeb ukrytych
- Mini-ćwiczenia: praktyka formułowania pytań mediacyjnych

Dzień 3: Proces mediacji krok po kroku i sytuacje trudne

9:00 – 10:30 | Blok 9: Etapy procesu mediacji – przebieg sesji

- Przygotowanie mediacji – kontakt wstępny, zgoda stron
- Fazy mediacji: otwarcie, prezentacja stanowisk, eksploracja, opcje, porozumienie
- Dokumentacja i utwalenie uzgodnień

10:30 – 13:00 | Blok 10: Trudne sytuacje i emocje w mediacji

- Praca z emocjami: agresja, wycofanie, opór
- Mediacja w sytuacji dużej nierównowagi sił
- Etyczne dylematy mediatora i pułapki w procesie
- Interwencje mediatora: co mówić, czego unikać

13:00 – 13:15 | Przerwa kawowa

13:15 – 15:15 | Blok 11: Ćwiczenia praktyczne – mediacja z trudnym uczestnikiem

- Ćwiczenie 5: Symulacja mediacji z eskalującym konfliktem
- Ćwiczenie 6: Rozpoznawanie potrzeb i interesów pod powierzchnią stanowisk
- Omówienie: jak reagować w trudnych momentach

15:15 – 17:15 | Blok 12: Mediacje indywidualne vs zespołowe

- Różnice w podejściu do mediacji indywidualnej i grupowej
- Mediacja w zespole – jak zachować bezstronność i skuteczność
- Konflikty w pionie i poziomie (między pracownikiem a przełożonym vs w zespole)
- Kiedy lepiej zastosować facylitację, coaching konfliktowy lub inne formy interwencji

Dzień 4: Integracja wiedzy, praktyka i plan wdrożenia

9:00 – 10:30 | Blok 13: Rola HR i liderów w systemowym podejściu do mediacji

- Budowanie kultury dialogu i rozwiązywania konfliktów
- Wczesna interwencja – mechanizmy rozpoznawania konfliktów
- Współpraca mediatorów z HR i przełożonymi
- Elementy polityki antymobbingowej i zapobiegania konfliktom

10:30 – 13:00 | Blok 14: Praktyczne mediacje – praca na rzeczywistych przykładach

- Ćwiczenie 7: Mediacja oparta na scenariuszach z miejsca pracy
- Ćwiczenie 8: Analiza postawy mediatora – feedback z partnerem i grupą
- Tworzenie mapy konfliktu i notatki mediatora

13:00 – 13:15 | Przerwa kawowa

13:15 – 15:15 | Blok 15: Opracowanie indywidualnych planów wdrożenia

- Jak wykorzystać wiedzę i umiejętności po szkoleniu
- Plan działania: mediacje w moim środowisku pracy
- Rozpoznanie zasobów i ograniczeń organizacyjnych

- Tworzenie „mapy wdrożenia” – cele, narzędzia, partnerzy

15:15 – 17:15 | Walidacja usługi

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 21

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 21 Wprowadzenie do szkolenia	Alicja Dettlaff	25-09-2025	09:00	09:30	00:30
2 z 21 Konflikty w miejscu pracy – istota i przyczyny	Alicja Dettlaff	25-09-2025	09:30	11:00	01:30
3 z 21 Budowanie zaufania jako fundament skutecznej komunikacji	Alicja Dettlaff	25-09-2025	11:00	13:00	02:00
4 z 21 Przerwa kawowa	Alicja Dettlaff	25-09-2025	13:00	13:15	00:15
5 z 21 Podstawy mediacji – zasady, role, etapy	Alicja Dettlaff	25-09-2025	13:15	14:45	01:30
6 z 21 Ćwiczenia praktyczne	Alicja Dettlaff	25-09-2025	14:45	17:15	02:30
7 z 21 Komunikacja w mediacjach	Alicja Dettlaff	26-09-2025	09:00	10:30	01:30
8 z 21 Style rozwiązywania konfliktów i role w mediacji	Alicja Dettlaff	26-09-2025	10:30	13:00	02:30
9 z 21 Przerwa kawowa	Alicja Dettlaff	26-09-2025	13:00	13:15	00:15
10 z 21 Ćwiczenia praktyczne	Alicja Dettlaff	26-09-2025	13:15	15:15	02:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
11 z 21 Techniki zadawania pytań i diagnozy konfliktu	Alicja Dettlaff	26-09-2025	16:15	17:15	01:00
12 z 21 Etapy procesu mediacji – przebieg sesji	Alicja Dettlaff	29-09-2025	09:00	10:30	01:30
13 z 21 Trudne sytuacje i emocje w mediacji	Alicja Dettlaff	29-09-2025	10:30	13:00	02:30
14 z 21 Przerwa	Alicja Dettlaff	29-09-2025	13:00	13:15	00:15
15 z 21 Ćwiczenia praktyczne – mediacja z trudnym uczestnikiem	Alicja Dettlaff	29-09-2025	13:15	15:15	02:00
16 z 21 Mediacje indywidualne vs zespołowe	Alicja Dettlaff	29-09-2025	15:15	17:15	02:00
17 z 21 Rola HR i liderów w systemowym podejściu do mediacji	Alicja Dettlaff	30-09-2025	09:00	10:30	01:30
18 z 21 Praktyczne mediacje – praca na rzeczywistych przykładach	Alicja Dettlaff	30-09-2025	10:30	13:00	02:30
19 z 21 Przerwa	Alicja Dettlaff	30-09-2025	13:00	13:15	00:15
20 z 21 Opracowanie indywidualnych planów wdrożenia	Alicja Dettlaff	30-09-2025	13:15	15:15	02:00
21 z 21 Walidacja usługi	-	30-09-2025	15:15	17:15	02:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	5 792,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	5 792,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	181,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	181,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Alicja Dettlaff

Praktyk i ekspert HR, rekruter, trener/szkoleniowiec (ponad 3000 h szkoleniowych i ponad 500 h doradczych). Od 10 lat związana zawodowo z obszarami zarządzania zasobami ludzkimi – współtworzy korporacyjne zasady zarządzania, optymalizuje procesy wewnętrzne HR. Skutecznie wspiera firmy we wdrażaniu i realizacji polityki personalnej oraz promuje dobre praktyki w zarządzaniu

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały edukacyjne takie jak prezentacja podczas usługi zapewnia realizator.

- Prezentacje multimedialne
- Case studies
- Interaktywne ćwiczenia

Warunki uczestnictwa

Zapis na usługę z wykorzystaniem odpowiedniego ID wsparcia.

Warunkiem uzyskania zaświadczenia i certyfikatu jest uczestnictwo w 100% szkolenia.

Warunkiem niezbędnym do spełnienia przez uczestników, aby realizacja usługi pozwoliła na osiągnięcie głównego celu jest aktywność oraz obecność na szkoleniu.

Informacje dodatkowe

Podstawa prawna stawki

zwolnionej: Rozporządzenie Ministra finansów z 20 grudnia 2013 w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień (Dz.U. poz. 1722 z 31.12.2013) art. 3 pkt 1 ust. 14 " Zwalnia się od podatku:..... usługi kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego, finansowane w co najmniej 70% ze środków publicznych oraz świadczenie usług i dostawę towarów ściśle z tymi usługami związane"

Warunki techniczne

a) Rodzaj komunikatora, za pośrednictwem którego prowadzona będzie usługa rozwojowa: Usługa szkoleniowa realizowana będzie zdalnie w czasie rzeczywistym przy wykorzystaniu aplikacji „TEAMS”.

b) Minimalne wymagania sprzętowe, jakie musi spełniać komputer Uczestnika lub inne urządzenie do zdalnej komunikacji: Komputer(PC lub laptop) lub tablet lub telefon komórkowy: - Połączenie internetowe - szerokopasmowe przewodowe lub bezprzewodowe (3G lub 4G / LTE)- Głośniki i mikrofon - wbudowany lub wtyk USB lub bezprzewodowy Bluetooth - Kamera internetowa lub kamera internetowaHD - wbudowana lub wtyczka USB lub kamera HD lub kamera HD z kartą przechwytywania wideo - Dwurdzeniowy procesor 2 GHz lub szybszy (zalecany 4- rdzeniowy) (i3 / i5 / i7 lub odpowiednik AMD) - 2GB pamięci RAM (zalecane 4GB) - System operacyjny Windows 8(zalecany Windows 10), Mac OS wersja 10.13 (zalecana najnowsza wersja) – dla PC lub laptopa

c) Minimalne wymagania dotyczące parametrów łącza sieciowego, jakim musi dysponować Uczestnik: - Stałe łącze internetowe o prędkości 1,5 Mbps (zalecane 2,5 Mbps z obrazem w jakości HD - 800kbps / 1.0Mbps (górze / dół) dla wysokiej jakości wideo - W przypadku widoku galerii / lub wideo HD 720p: 1,5 / 1,5 (górze / dół) - Odbieranie wideo HD 1080p wymaga 2,5 (w górze / w dół) - Przesyłanie wideo HD 1080p wymaga 3,0 (w górze / w dół) - Tylko do udostępniania ekranu (brak miniatury wideo): 50-75 - Udostępniania ekranu z miniaturą wideo: 50-150 - W przypadku audio VoIP: 60-80 - W przypadku telefonu Zoom: 60-100

d) Niezbędne oprogramowanie umożliwiające Uczestnikom dostęp do prezentowanych treści i materiałów: - Przeglądarka internetowa: Google Chrome, Firefox, lub Safari (zaktualizowane do najnowszej wersji) - Bezpłatna aplikacja „TEAMS” - Programy z możliwością odczytywania dokumentów „pdf”, „.doc”, „.xlsx”, „.xls”, „.pptx”, „.

Kontakt



Maciej Pyszka

E-mail pyszka.maciej@gmail.com

Telefon (+48) 504 995 970