



AVENHANSEN Sp. z o.o.

★★★★☆ 4,4 / 5

1 371 ocen

Zarządzanie konfliktem w zespole i efektywna komunikacja

Numer usługi 2025/06/09/5061/2802578

📍 Kraków / stacjonarna

🏢 Usługa szkoleniowa

🕒 17 h

📅 27.10.2025 do 28.10.2025

1 881,90 PLN brutto

1 530,00 PLN netto

110,70 PLN brutto/h

90,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi

Grupa docelowa usługi

Szkolenie polecane jest dla osób, które zainteresowane są doskonaleniem umiejętności związanych z efektywną komunikacją i rozwiązywaniem konfliktów.

Minimalna liczba uczestników

4

Maksymalna liczba uczestników

10

Data zakończenia rekrutacji

24-10-2025

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Liczba godzin usługi

17

Podstawa uzyskania wpisu do BUR

Znak Jakości Małopolskich Standardów Usług Edukacyjno-Szkoleniowych (MSUES) - wersja 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest przygotowanie do rozwiązywania konfliktów i rozwinięcie umiejętności związanych z komunikowaniem się w celu zminimalizowania ryzyka wystąpienia konfliktów w zespole.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Charakteryzuje i stosuje podstawowe zasady komunikowania się w zespole	Wymienia elementy skuteczne komunikacji	Test teoretyczny
Charakteryzuje elementy informacji zwrotnej służące łagodzeniu konfliktów w zespole Wykorzystuje strategie komunikacyjne ułatwiające porozumiewanie się ze współpracownikami	Definiuje czym jest informacja zwrotna	Test teoretyczny
	Wymienia zasady stosowania informacji zwrotnej	Test teoretyczny
	Charakteryzuje techniki pozwalające na rozwiązywanie konfliktów w grupie i opisuje jak zastosować je w codziennej pracy	Test teoretyczny
	Rozpoznaje i unika typowych błędów i blokad komunikacyjnych	Test teoretyczny
Analizuje wpływ nieświadomych aspektów wizerunku na nastawienie i reagowanie innych osób na swoje zachowanie	Buduje komunikaty spójne pod względem werbalnym i niewerbalnym	Test teoretyczny

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

Celem szkolenia jest praktyczne przećwiczenie aspektów związanych z komunikowaniem się i rozwiązywaniem konfliktów.

Pracując i nawiązując relacje z różnymi ludźmi ważne są elementy inteligencji emocjonalnej związane z komunikacją i radzeniem sobie w trudnych sytuacjach konfliktu. Szkolenie uświadomi uczestnikom proces komunikacji, wskaże obszary mocne i rozwojowe, a także nauczy konkretnych narzędzi komunikacyjnych, które mają ułatwić zarządzanie konfliktem. Podczas szkolenia poruszane będą zagadnienia związane z teorią konfliktu, „wykorzystaniem” sytuacji konfliktu, a także zagadnienia komunikacyjne i relacyjne.

Szkolenia przygotowane zostało w formie warsztatów aktywizujących uczestników, dzięki czemu będą oni mieli szansę przećwiczenia teoretycznej wiedzy w praktycznych i laboratoryjnych warunkach.

PROGRAM SZKOLENIA:

MODUŁ I. TEORIA KONFLIKTU (dyskusja, ćwiczenia indywidualne i grupowe, burza mózgów)

Moduł wprowadzający, podczas którego uczestnicy nauczą się dostrzegać konflikt i diagnozować źródła konfliktu. Uczestnicy poznają też sposoby reagowania w trudnych sytuacjach i będą mogli przyglądać się swoim emocjom w trakcie konfliktowej sytuacji.

1. **Co to jest konflikt?**
2. Konflikt - zapobiegać czy leczyć?
3. **Rodzaje konfliktów** i ich dynamika
4. Fazy sytuacji konfliktowej
5. **Przełamywanie barier** w konflikcie
6. Radzenie sobie z konfliktem w sytuacji pracy
7. **Zachowania ludzi w sytuacjach konfliktowych**
8. Sposoby zapobiegania konfliktom
9. Sposoby dochodzenia do porozumienia - rola mediatora, negocjatora lub arbitra
10. Radzenie sobie z „narzekaczami”
11. **Emocje** i ich rola **w sytuacji konfliktowej**

MODUŁ II. KONFLIKT W ZESPOLE (dyskusja, studium przypadku, ćwiczenia indywidualne i grupowe, kwestionariusz, odgrywanie scenek/ról, burza mózgów)

Różnorodność ról i sposobów działania może być przyczyną konfliktów. Dlatego uczestnicy poznają swoje sposoby myślenia i działania i sposób wchodzenia w relacje z innymi ludźmi. Moduł ten zmusza do refleksji nad różnorodnością i sposobami wykorzystania jej do rozwoju zespołu.

1. **Etapy formowania się zespołów**
2. **Teoria ról** pełnionych w zespole i sposobów komunikacji z poszczególnymi rolami
3. Analiza własnej roli pełnionej w zespole i sposobu działania
4. **Sytuacja konfliktowa jako efekt zmian**
5. **Krzywa zmiany**
6. Komunikacja w procesie zmian
7. Rozmowa z zespołem (pojedyncza) i indywidualne rozmowy z pracownikami

MODUŁ III. PODSTAWOWE ZASADY KOMUNIKACJI W SYTUACJI KONFLIKTU (dyskusja, studium przypadku, ćwiczenia indywidualne i grupowe, odgrywanie scenek/ról, burza mózgów)

Aby rozwiązywać sytuacje konfliktowe niezbędne są umiejętności komunikacyjne. Uczestnicy poznają więc techniki porozumiewania się, style komunikacyjne i narzędzia, które ułatwiają proces komunikacji, zwłaszcza w stresowych sytuacjach konfliktu.

1. **Koło komunikacji** i najważniejsze elementy decydujące o zrozumieniu przekazywanego komunikatu
2. **Intonacja** - jeden z kluczowych czynników przekazywania emocji i uczuć w procesie komunikacji
3. Przywoływanie „Dorosłego” rozmówcy - **teoria stylów komunikacji**
4. **Postawa empatii** (wczucia) w sytuację rozmówcy i rozumienia potrzeb ludzkich (elementarnych i wyższych)
5. **Lejek komunikacyjny** - od tego co mówimy do tego co odbiorca zapamiętuje - jak mówić i jak słuchać, żeby być właściwie zrozumianym
6. Sztuka oddzielenia informacji kluczowej od szumu informacyjnego
7. **Emocje w komunikacji w oparciu o teorię Von Thuna**

MODUŁ IV. SZTUKA ARGUMENTOWANIA I PERSWAZJI (dyskusja, studium przypadku, odgrywanie scenek/ról, burza mózgów)

Moduł ten poświęcony jest pracy nad doбором argumentacji. Uczestnicy poprzez ćwiczenia poznają sposoby argumentowania i obrony przed manipulacją.

1. Rozpoznawanie i **obrona przed manipulacją**
2. **Sztuka argumentowania** i wywierania wpływu
3. **Teoria dwóch mózgów** - umiejętność dobru argumentacji
4. **Przekonywanie** innych do swoich racji

Metody pracy, które zastosujemy podczas szkolenia:

Wśród technik aktywizujących uczestników pojawią się m.in.

- Dyskusje
- Studium przypadku
- Ćwiczenia indywidualne i grupowe
- Kwestionariusze i testy zachowań
- Odgrywanie scenek/ról
- Burze mózgów

Proporcja zajęć praktycznych do teoretycznych to 60/40

Usługa jest prowadzona w trybie godzin dydaktycznych (45min). Przerwy nie wliczają się w czas trwania usługi.

Więcej informacji na temat szkolenia znajduje się pod poniższym linkiem:

<https://szkolenia.avenhansen.pl/szkolenia-otwarte/zarządzanie-konfliktem-w-zespole-i-efektywna-komunikacja-2025-10-27-krakow.html>

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 7

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 7 MODUŁ I. TEORIA KONFLIKTU (dyskusja, ćwiczenia indywidualne i grupowe, burza mózgów)	Aleksandra Chrapko	27-10-2025	10:00	13:30	03:30
2 z 7 Przerwa	Aleksandra Chrapko	27-10-2025	13:30	14:00	00:30
3 z 7 MODUŁ II. KONFLIKT W ZESPOLE (dyskusja, studium przypadku, ćwiczenia indywidualne i grupowe, kwestionariusz, odgrywanie scenek/ról, burza mózgów)	Aleksandra Chrapko	27-10-2025	14:00	17:00	03:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
4 z 7 MODUŁ III. PODSTAWOWE ZASADY KOMUNIKACJI W SYTUACJI KONFLIKTU (dyskusja, studium przypadku, ćwiczenia indywidualne i grupowe, odgrywanie scenek/ról, burza mózgów)	Aleksandra Chrapko	28-10-2025	09:00	13:00	04:00
5 z 7 Przerwa	Aleksandra Chrapko	28-10-2025	13:00	13:30	00:30
6 z 7 MODUŁ IV. SZTUKA ARGUMENTOWA NIA I PERSWAZJI (dyskusja, studium przypadku, odgrywanie scenek/ról, burza mózgów)	Aleksandra Chrapko	28-10-2025	13:30	15:45	02:15
7 z 7 MODUŁ V. WALIDACJA - test teoretyczny rozdawany przez Trenera a sprawdzany przez WALIDATORA	-	28-10-2025	15:45	16:00	00:15

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 881,90 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 530,00 PLN

Koszt osobogodziny brutto

110,70 PLN

Koszt osobogodziny netto

90,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Aleksandra Chrapko

Doradca Merytoryczny ds. Personalnych i Zatrudnienia. Certyfikowany Coach ACC ICF, doświadczony specjalista HR, ekspert w dziedzinie zarządzania ludźmi i umiejętności "miękkich", konsultant stanowisk kierowniczych wielu firm i instytucji. Pasjonat, w "lekkim" sposób mówiący o nie zawsze "lekkich" sprawach.

Wieloletnie doświadczenie trenerskie zdobyłam, realizując szereg projektów szkoleniowych i doradczych dla firm usługowych i produkcyjnych oraz urzędów i instytucji około-biznesowych, a także jako wykładowca Wyższej Szkoły Europejskiej w Krakowie.

Ukończyłam studia filozoficzne oraz posiadam specjalizację w zakresie Zarządzania personelem. .W 2010 roku uzyskałam dyplom instruktora Terapii Ekspresyjnych.

Posiadam doświadczenie w realizacji projektów szkoleniowych dofinansowywanych z UE.

W sposób szczególny specjalizuję się w szkoleniach z zakresu: zarządzania ludźmi (kierowanie, motywowanie, budowanie efektywnego zespołu i współpraca w zespole), rozwijania umiejętności społecznych (komunikacja, sztuka prezentacji, zarządzanie sobą w czasie, efektywne radzenie sobie ze stresem i asertywność, rozwój zawodowy i osobisty), podstaw sprzedaży, negocjacji i obsługi klienta.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

- Autorskie materiały szkoleniowe (skrypt, ćwiczenia, testy) oraz certyfikat ukończenia szkolenia (przy frekwencji min 80%).

Warunki uczestnictwa

Prosimy o wypełnienie formularza zgłoszeniowego na stronie „Baza Usług Rozwojowych”.

Wypełnienie formularza zgłoszeniowego jest jednoznaczne z akceptacją regulaminu szkoleń otwartych AVENHANSEN, który jest dostępny pod linkiem:

<https://szkolenia.avenhansen.pl/regulamin-szkolen-otwartych.html>

Bezkosztowa anulacja możliwa do 8 dni przed planowanym terminem szkolenia

Informacje dodatkowe

W ramach szkolenia otwartego gwarantujemy Państwu:

- Miłą i fachową obsługę
- Profesjonalizm trenera

- Ciekawe materiały szkoleniowe
- Dyplomy ukończenia szkolenia
- Wsparcie poszkoleniowe Trenera (do miesiąca po zakończonym szkoleniu)
- Możliwość uzyskania pomocy od Trenerów poprzez profesjonalne forum szkoleniowe, stworzone specjalnie na tego rodzaju potrzeby.
- Możliwość wpływu na zakres i przebieg szkolenia akceptowalny przez wszystkich jego uczestników

Oferujemy również możliwość wymiany spostrzeżeń i wniosków z innymi uczestnikami szkolenia:

Zobacz forum: www.forum-szkolenia.pl

1 godz. szkolenia = 45 min.

Adres

ul. Straszewskiego 17

31-101 Kraków

woj. małopolskie

Hotel*****Radisson Blu

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Katarzyna Szypowska

E-mail kszypowska@avenhansen.pl

Telefon (+48) 515 212 452