



Akademia Lidera Logistyki: Zarządzanie konfliktem i rozwiązywanie trudnych sytuacji

Numer usługi 2025/06/12/12796/2812191

1 476,00 PLN brutto
1 200,00 PLN netto
210,86 PLN brutto/h
171,43 PLN netto/h

HUTCHINSON
INSTITUTE
KASANDRA FINTAK
★★★★★ 4,7 / 5
7 ocen

📍 Łódź / stacjonarna
🏠 Usługa szkoleniowa
🕒 7 h
📅 09.10.2025 do 09.10.2025

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi
Identyfikatory projektów	Kierunek - Rozwój
Grupa docelowa usługi	Szkolenie skierowane jest do liderów i menedżerów w logistyce, którzy w swojej pracy mierzą się z trudnymi sytuacjami, napięciami w zespole lub wymagającymi klientami. Uczestnicy chcą rozwijać kompetencje w zakresie zarządzania konfliktami, mediacji i konstruktywnego rozwiązywania sporów w środowisku operacyjnym.
Minimalna liczba uczestników	8
Maksymalna liczba uczestników	15
Data zakończenia rekrutacji	07-10-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	7
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

- Rozwijanie umiejętności identyfikowania i analizy źródeł konfliktów w logistyce.
- Zdobycie narzędzi do mediacji, negocjacji i deeskalacji napięć.
- Wzmacnianie kompetencji komunikacyjnych w sytuacjach kryzysowych.
- Doskonalenie zdolności do utrzymania profesjonalizmu i kontroli emocji w stresie.
- Budowanie kultury współpracy i zaufania mimo trudności.
- Zamienianie konfliktów w impulsy do rozwoju i usprawnień procesów.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik potrafi rozpoznać źródła i mechanizmy powstawania konfliktów.	Uczestnik analizuje scenariusz sytuacji konfliktowej i wskazuje możliwe przyczyny napięcia.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik stosuje techniki mediacji i negocjacji.	Uczestnik opisuje mediację z wykorzystaniem poznanych narzędzi.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik potrafi zachować profesjonalizm i panować nad emocjami w trudnych sytuacjach.	Uczestnik reaguje na kryzysowe scenariusze z wykorzystaniem technik regulacji emocji.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik rozpoznaje i unika błędów komunikacyjnych eskalujących konflikty.	Uczestnik identyfikuje błędy w komunikacji w analizowanych przykładach i proponuje korekty.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik tworzy plan działań mających na celu rozwiązanie konfliktów zespołowych lub z klientem.	Uczestnik opisuje plan interwencji dla konkretnej sytuacji konfliktowej.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

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

Moduł 1: Źródła i mechanizmy powstawania konfliktów

- Główne przyczyny napięć w środowisku logistycznym
- Wpływ struktury organizacyjnej i presji czasu

Moduł 2: Rozpoznawanie sygnałów eskalacji i techniki deeskalacji

- Etapy rozwoju konfliktu

Moduł 3: Komunikacja w sytuacjach trudnych i kryzysowych

- Techniki rozmów trudnych i konstruktywnej informacji zwrotnej
- Unikanie błędów i założeń, które eskalują konflikty
- Język neutralny i komunikaty „ja”

Moduł 4: Mediacja i negocjacje jako narzędzia rozwiązywania konfliktów

- Strategie negocjacji w sytuacjach spornych
- Ćwiczenia w prowadzeniu mediacji

Moduł 5: Zarządzanie emocjami i postawą w konflikcie

- Techniki panowania nad stresem i napięciem
- Profesjonalizm vs. emocje – jak zachować balans

Moduł 6: Budowanie kultury współpracy i konstruktywnego podejścia do konfliktów

- Jak tworzyć środowisko zapobiegające konfliktom
- Wykorzystywanie napięć jako źródła usprawnień

Efekty uczenia zostaną zweryfikowane podczas testu online.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 7

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 7 Źródła i mechanizmy powstawania konfliktów	Joanna Sajko-Marciniak	09-10-2025	09:00	10:00	01:00
2 z 7 Rozpoznawanie sygnałów eskalacji i techniki deeskalacji	Joanna Sajko-Marciniak	09-10-2025	10:15	11:15	01:00
3 z 7 Komunikacja w sytuacjach trudnych i kryzysowych	Joanna Sajko-Marciniak	09-10-2025	11:15	12:15	01:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
4 z 7 Mediacja i negocjacje jako narzędzia rozwiązywania konfliktów	Joanna Sajko-Marciniak	09-10-2025	12:30	13:30	01:00
5 z 7 Zarządzanie emocjami i postawą w konflikcie	Joanna Sajko-Marciniak	09-10-2025	14:00	15:00	01:00
6 z 7 Budowanie kultury współpracy i konstruktywnego podejścia do konfliktów	Joanna Sajko-Marciniak	09-10-2025	15:00	15:45	00:45
7 z 7 Test online	Joanna Sajko-Marciniak	09-10-2025	15:45	16:00	00:15

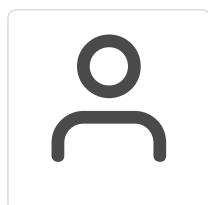
Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 476,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 200,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	210,86 PLN
Koszt osobogodziny netto	171,43 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Joanna Sajko-Marciniak

Trenerka biznesu, certyfikowana trenerka, coach, terapeutka organizacyjna (TRE Provider, CCEP). Ekspertka komunikacji i relacji organizacyjnych (MVI Gray). Od ponad 16 lat pracuje z organizacjami ucząc holistycznego podejścia w przywództwie i zarządzaniu zespołami. Uczy interwencji

organizacyjnej, pracy z emocjami, redukcji stresu i niekonwencjonalnych metod budowania potencjału pracowników. Facylituje rozwiązania konfliktów zespołowych i budowania autentycznych relacji. Kierowała departamentami w Instytucjach administracji, a na rynku rozwojowym realizowała duże projekty m. in. dla EDF, SAS, Toyota, Nordea, Roche, InterCars, Philips, ArcelorMittal. Jest autorką książki „Garnitur kontra Garsonka jak zbudować relacje w pracy” (2013). Organizuje kręgi kobiet i wyjazdy rozwojowe budząc moc kobiet biznesu.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Każdy uczestnik otrzyma notes, długopis, certyfikat oraz prezentację i materiały ze szkolenia.

Adres

ul. ks. bp. Wincentego Tymienieckiego 22/G

90-349 Łódź

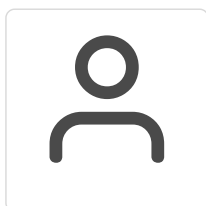
woj. łódzkie

Łódzka Specjalna Strefa Ekonomiczna

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Bezpłatny parking, miejsce dostosowane do osób z niepełnosprawnościami.

Kontakt



Anna Ryman- Czarnecka

E-mail anna.ryman@hutchinson.org.pl

Telefon (+48) 662 239 499