



QAGILE SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ SPÓŁKA
KOMANDYTOWA

★★★★★ 4,8 / 5

2 oceny

Szkolenie Zarządzanie konfliktem – Praca z konfliktem, deeskalacja i rozwiązywanie konfliktów w organizacji

Numer usługi 2025/08/12/135453/2936747

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 8 h

📅 08.10.2025 do 08.10.2025

2 460,00 PLN brutto

2 000,00 PLN netto

307,50 PLN brutto/h

250,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Inne / Edukacja
Grupa docelowa usługi	- osoby, którzy chcą lepiej radzić sobie z konfliktami w zespole - menedżerowie, którzy chcą efektywnie zarządzać relacjami w swoich organizacjach
Minimalna liczba uczestników	6
Maksymalna liczba uczestników	16
Data zakończenia rekrutacji	01-10-2025
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	8
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

Szkolenie Zarządzanie konfliktem to praktyczne warsztaty, które pomogą uczestnikom lepiej rozumieć dynamikę konfliktów, skutecznie radzić sobie z nimi oraz budować kulturę współpracy w organizacji. Uczestnicy poznają konkretne narzędzia i techniki, żeby nawigować trudne sytuacje, prowadzić trudne rozmowy i znajdować konstruktywne rozwiązania.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Rozpoznawanie rodzajów i poziomów konfliktów	uczestnik klasyfikuje sytuacje konfliktowe według modeli poziomów eskalacji	Test teoretyczny
	uczestnik podaje przykłady konfliktów na poszczególnych poziomach eskalacji	Test teoretyczny
Znajomość stylów reakcji na konflikt	uczestnik rozróżnia pięć stylów reakcji na konflikt wg modelu Thomasa–Kilmanna	Test teoretyczny
	uczestnik identyfikuje zalety i ograniczenia poszczególnych stylów reakcji na konflikt	Test teoretyczny
	uczestnik analizuje własne zachowania w konfliktach i przypisuje je do stylów Thomasa–Kilmanna	Obserwacja w warunkach symulowanych
Znajomość i umiejętność zastosowania technik deeskalacji konfliktu	uczestnik identyfikuje elementy aktywnego słuchania i empatycznej komunikacji jako metody deeskalacji	Test teoretyczny
	uczestnik wykonuje ćwiczenia symulacyjne wykorzystujące techniki neutralizacji języka i aktywnego słuchania w sytuacji konfliktowej	Obserwacja w warunkach symulowanych
Umiejętność mediacji w konflikcie	uczestnik identyfikuje etapy i struktury procesu mediacji stosowane w rozwiązywaniu konfliktów	Test teoretyczny
	uczestnik prowadzi symulowaną sesję mediacyjną, stosując odpowiednie techniki i role mediatorów	Obserwacja w warunkach symulowanych
Prowadzenie trudnych rozmów z empatią i konstruktywnym nastawieniem	uczestnik formułuje otwierające wypowiedzi w trudnej rozmowie, uwzględniając emocje i potrzeby stron	Obserwacja w warunkach symulowanych
	uczestnik przeprowadza fragment trudnej rozmowy w warsztatowym ćwiczeniu, pokazując umiejętność budowania empatii i konstruktywnego dialogu	Obserwacja w warunkach symulowanych

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

1. Rodzaje i poziomy konfliktów (model Glasla): Od różnicy zdań do destrukcji relacji.
2. Zachowania w konflikcie (model Thomasa-Kilmanna): Pięć stylów reakcji na konflikt – ich zalety i ograniczenia.
3. Techniki deeskalacji konfliktu: Aktywne słuchanie, empatyczna komunikacja, neutralizacja języka.
4. Mediacje: Proces i etapy mediacji jako narzędzia zarządzania konfliktami.
5. Prowadzenie trudnych rozmów: Jak budować empatię i konstruktywnie radzić sobie z napięciami.

*Podany harmonogram i kolejność omawianych tematów są wyłącznie orientacyjne; w trakcie szkolenia mogą ulec zmianie w zależności od poziomu zaawansowania uczestników i dynamiki grupy.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 8

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 8 Rodzaje i poziomy konfliktów – Dyskusja na żywo, ćwiczenia, współdzielenie ekranu	Agnieszka Kaczor	08-10-2025	09:00	09:45	00:45
2 z 8 Zachowania w konflikcie – Dyskusja na żywo, ćwiczenia	Agnieszka Kaczor	08-10-2025	09:45	10:45	01:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
3 z 8 Przerwa kawowa	Agnieszka Kaczor	08-10-2025	10:45	11:00	00:15
4 z 8 Techniki deeskalacji konfliktu – Dyskusja na żywo, ćwiczenia, współdzielenie ekranu	Agnieszka Kaczor	08-10-2025	11:00	12:30	01:30
5 z 8 Przerwa obiadowa	Agnieszka Kaczor	08-10-2025	12:30	13:30	01:00
6 z 8 Mediacje – Dyskusja na żywo, ćwiczenia, współdzielenie ekranu	Agnieszka Kaczor	08-10-2025	13:30	15:00	01:30
7 z 8 Przerwa kawowa	Agnieszka Kaczor	08-10-2025	15:00	15:15	00:15
8 z 8 Prowadzenie trudnych rozmów – Ćwiczenia, dyskusja na żywo	Agnieszka Kaczor	08-10-2025	15:15	17:00	01:45

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 460,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 000,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	307,50 PLN
Koszt osobogodziny netto	250,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Agnieszka Kaczor

Agnieszka reprezentuje unikalne w Polsce połączenie najwyższych kompetencji Agile (PSM III) z głęboką wiedzą o dynamice ludzkiej i systemach organizacyjnych. Jako certyfikowana psychoterapeutka (Gestalt, ISTDP) i HR Business Partner, wnosi do transformacji Agile wymiar, którego często brakuje w tradycyjnych podejściach — zrozumienie fundamentalnych czynników ludzkich i systemowych, które decydują o trwałości zmian.

Ponad 15 lat doświadczenia w transformacjach Agile w organizacjach takich jak Nationale-Nederlanden, Roche, T-Mobile, Citi czy Cisco. Od pozycji Business Analyst, przez Test Manager, po Agile Coach — przeszła pełną ścieżkę rozwoju, rozumiejąc wyzwania na każdym poziomie organizacji. Wcześniejsze doświadczenia w sprzedaży i obsłudze klienta oraz zarządzaniu zespołami sprzedażowymi zapewniły jej wyjątkowe zrozumienie czym jest skupienie na kliencie i dostarczanie wartości.

Zarówno w modelu Waterfall, jak i w zwinnych metodach Agile, Agnieszka stawia duży nacisk na komunikację i pracę z zespołami. Dzięki wieloletniemu doświadczeniu potrafi doskonale dostosować się do napotkanej sytuacji, co prowadzi do widocznych postępów organizacji przywiązanych do dotychczasowych procesów i praktyk.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

- Materiały szkoleniowe (drukowane na szkoleniu stacjonarnym, elektroniczne na szkoleniu online)
- Elegancki dyplom ukończenia szkolenia do powieszenia na ścianie

Warunki techniczne

W celu udziału w szkoleniach online konieczne jest spełnienie minimalnych wymagań sprzętowych i odpowiednie łącze internetowe.

- Komputer z połączeniem internetowym
- Głośniki i mikrofon lub zestaw słuchawkowy z mikrofonem
- Kamera internetowa

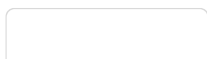
Podczas wydarzeń live takich jak szkolenia i webinary korzystamy z platformy Zoom i wirtualnej tablicy Mural.

Przed dołączeniem do spotkania należy ściągnąć oprogramowanie klienta Zoom.us i przetestować jego działanie.

UWAGA:

W przypadku braku możliwości instalacji desktopowej wersji Zooma do spotkania można też dołączyć przez przeglądarkę.

Kontakt



Kinga Szniak



E-mail info@qagile.pl

Telefon (+48) 513 701 073