



IQ CONSULTING
SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚĆ
CIĄ

★★★★★ 4,9 / 5
6 278 ocen

Rozwiązywanie konfliktów przez współpracę – praktyczne techniki mediacyjne

Numer usługi 2025/09/03/120895/2981957

📍 Koszalin / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 30 h

📅 26.09.2025 do 30.09.2025

5 000,00 PLN brutto

5 000,00 PLN netto

166,67 PLN brutto/h

166,67 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi

Grupa docelowa usługi

Pracownicy produkcji,
Brygadziści i liderzy zmian,
Pracownicy działów jakości, logistyki i utrzymania ruchu,
Kadra zarządzająca średniego szczebla.

Minimalna liczba uczestników

3

Maksymalna liczba uczestników

20

Data zakończenia rekrutacji

25-09-2025

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Liczba godzin usługi

30

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 rozwój kompetencji interpersonalnych uczestników w zakresie rozpoznawania źródeł konfliktów, stosowania technik mediacyjnych oraz budowania współpracy opartej na zaufaniu i szacunku. Uczestnicy nauczą się, jak radzić sobie w trudnych sytuacjach komunikacyjnych, jak wspierać rozwiązywanie sporów w zespole oraz jak tworzyć atmosferę sprzyjającą konstruktywnemu dialogowi.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Charakteryzuje rodzaje konfliktów występujących w pracy produkcyjnej.	Potrafi wskazać i opisać przykłady konfliktów z własnego doświadczenia.	Wywiad swobodny
Uczestnik rozpoznaje własny styl reagowania na sytuacje konfliktowe.	Określa swój styl według modelu Thomasa-Kilmanna i opisuje jego mocne i słabe strony.	Wywiad swobodny
Uczestnik opisuje główne techniki komunikacji wspierające rozwiązywanie konfliktów.	Wymienia minimum trzy techniki (np. aktywne słuchanie, parafraza, pytania otwarte) i wyjaśnia ich zastosowanie.	Wywiad swobodny
Uczestnik stosuje techniki komunikacyjne w sytuacjach konfliktowych.	Podczas ćwiczeń warsztatowych używa aktywnego słuchania i asertywnego komunikatu.	Wywiad swobodny
Uczestnik analizuje przykłady konfliktów i proponuje możliwe rozwiązania.	W pracy grupowej przedstawia minimum jedno rozwiązanie konkretnego przypadku konfliktu.	Wywiad swobodny
Uczestnik stosuje podstawowe narzędzia mediacyjne w symulowanych sytuacjach.	W trakcie symulacji mediacyjnej pełni rolę mediatora i prowadzi strony do wypracowania porozumienia.	Wywiad swobodny
Uczestnik wykorzystuje zasady konstruktywnej współpracy w pracy zespołowej.	Wspólnie z grupą opracowuje i prezentuje „Kodeks współpracy”.	Wywiad swobodny
Uczestnik opracowuje indywidualny plan stosowania technik mediacyjnych w pracy.	Przygotowuje pisemny plan działań, które wdroży w swoim miejscu pracy	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

Szkolenie trwa 30 godzin dydaktycznych, tj. 22,5 zegarowych (1 godzina dydaktyczna = 45 minut)

Każdego dnia przewidziana jest przerwa 15 minutowa ok. godz.11.00 oraz 12.00

Przerwa wliczona jest w cenę szkolenia

Dzień 1 – Zrozumienie konfliktu

1. Konflikt – definicja, funkcje i mity.
2. Rodzaje konfliktów w pracy produkcyjnej (osobowościowe, proceduralne, zadaniowe).
3. Style reagowania na konflikt (model Thomasa-Kilmanna).
4. Analiza rzeczywistych sytuacji konfliktowych z pracy uczestników.
5. Ćwiczenia: rozpoznawanie własnych schematów reagowania w trudnych sytuacjach.

Dzień 2 – Narzędzia komunikacyjne w rozwiązywaniu konfliktów

1. Asertywność a eskalacja konfliktu – granice i jasne komunikaty.
2. Aktywne słuchanie i empatia – jak usłyszeć, co naprawdę mówi druga strona.
3. Techniki zadawania pytań w sytuacjach napięcia.
4. Warsztaty: odgrywanie scenek konfliktowych i analiza reakcji.
5. Ćwiczenia: jak przekształcić konflikt w okazję do współpracy.

Dzień 3 – Techniki mediacyjne i budowanie współpracy

1. Na czym polega mediacja – rola osoby trzeciej w konflikcie.
2. Podstawowe narzędzia mediacyjne (parafraza, neutralność, kontrakt, zasady fair play).
3. Symulacja mediacji – ćwiczenia w rolach: mediator, strona A, strona B.
4. Wdrażanie kultury rozwiązywania sporów w zespole.
5. Podsumowanie – opracowanie wspólnych zasad: „Kodeks konstruktywnej współpracy”.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 4

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 4 Dzień 1 – Zrozumienie konfliktu	Julita Pelechata	26-09-2025	08:00	15:00	07:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
2 z 4 Dzień 2 – Narzędzia komunikacyjne w rozwiązywaniu konfliktów	Julita Pelechata	29-09-2025	08:00	15:00	07:00
3 z 4 Dzień 3 – Techniki mediacyjne i budowanie współpracy	Julita Pelechata	30-09-2025	08:00	15:00	07:00
4 z 4 walidacja	-	30-09-2025	15:00	16:30	01:30

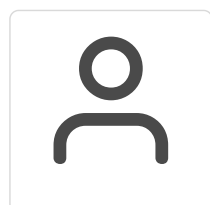
Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	5 000,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	5 000,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	166,67 PLN
Koszt osobogodziny netto	166,67 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Julita Pelechata

4 lata na stanowisku Dyrektora dużej firmy produkcyjnej świadczą o umiejętności zarządzania zespołami, podejmowania decyzji w warunkach presji czasu, zarządzania zasobami i osiągania celów biznesowych. Absolwentka studiów magisterskich z zarządzania, oraz studiów Podyplomowych z Akademii Trenera.

Znajomość specyfiki funkcjonowania przedsiębiorstw, w tym procesów decyzyjnych, struktury organizacyjnej i kultury korporacyjnej.

Autorka autorskich szkoleń z zarządzania stresem metodą łączącą wiedzę z zakresu medycyny tradycyjnej, Ajurwedy i fizyki kwantowej.

Znajomość szeroko rozumianego zarządzania:

Kompetencje w zakresie zarządzania obejmują nie tylko aspekty związane z prowadzeniem firmy, ale także umiejętności miękkie, takie jak komunikacja, negocjacje, czy rozwiązywanie problemów. Znajomość tych obszarów pozwala na kompleksową ocenę szkoleń, które powinny uwzględniać zarówno aspekty merytoryczne, jak i praktyczne zastosowanie wiedzy.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy szkolenia otrzymają skrypt wraz z prezentacją multimedialną.

Adres

ul. Poprzeczna 4B
75-841 Koszalin
woj. zachodniopomorskie

Kontakt



Monika Rykiel

E-mail monika.rykiel@iq-consulting.pl

Telefon (+48) 790 398 403