



## Radzenie sobie z konfliktami w pracy - usługa szkoleniowa

Numer usługi 2025/09/10/180138/2997826

3 714,60 PLN brutto

3 020,00 PLN netto

206,37 PLN brutto/h

167,78 PLN netto/h

HC SPÓŁKA Z  
OGRANICZONĄ  
ODPOWIEDZIALNOŚĆ  
CIĄ

★★★★★ 4,9 / 5

829 ocen

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

📄 Usługa szkoleniowa

🕒 18 h

📅 06.10.2025 do 08.10.2025

## Informacje podstawowe

|                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Kategoria</b>                       | Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Grupa docelowa usługi</b>           | <ul style="list-style-type: none"><li>• Pracownicy wszystkich szczebli</li><li>• Menedżerowie i liderzy zespołów</li><li>• HR i specjaliści ds. relacji w organizacji</li><li>• Osoby pracujące w zespołach projektowych</li><li>• Osoby chcące rozwijać umiejętności komunikacyjne i mediacyjne</li></ul> |
| <b>Minimalna liczba uczestników</b>    | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Maksymalna liczba uczestników</b>   | 20                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Data zakończenia rekrutacji</b>     | 05-10-2025                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Forma prowadzenia usługi</b>        | zdalna w czasie rzeczywistym                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Liczba godzin usługi</b>            | 18                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b> | Znak Jakości TGLS Quality Alliance                                                                                                                                                                                                                                                                         |

## Cel

### Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest wyposażenie uczestników w praktyczne narzędzia i techniki skutecznego radzenia sobie z konfliktami w miejscu pracy. Uczestnicy poznają mechanizmy powstawania konfliktów, nauczą się identyfikować ich przyczyny oraz stosować strategie rozwiązywania sytuacji konfliktowych w sposób konstruktywny. Szkolenie pozwoli im także rozwijać umiejętności komunikacyjne, asertywność oraz zdolność do mediacji w zespołach.

## Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

| Efekty uczenia się                                                      | Kryteria weryfikacji                                                                        | Metoda walidacji                                      |
|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| Charakteryzuje źródła i przyczyny konfliktów w środowisku zawodowym     | Rozróżnia konflikty wynikające z różnic interpersonalnych, strukturalnych i organizacyjnych | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| Rozróżnia strategie radzenia sobie z konfliktami                        | Definiuje warunki skutecznego zastosowania każdej strategii.                                | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| Monitoruje dynamikę konfliktu i ocenia jego eskalację                   | Charakteryzuje etapy eskalacji konfliktu.                                                   | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| Projektuje skuteczne strategie komunikacyjne w sytuacjach konfliktowych | Rozróżnia style komunikacji i ich wpływ na eskalację konfliktu.                             | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| Organizuje proces mediacji i negocjacji w celu rozwiązania konfliktu    | Definiuje rolę mediatora i negocjatora w konflikcie.                                        | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| Nadzoruje wdrażanie zasad otwartej komunikacji w organizacji            | Uzasadnia znaczenie otwartej komunikacji w zapobieganiu konfliktom.                         | 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

#### Dzień 1: Wprowadzenie do konfliktów w pracy

- Definicja i rodzaje konfliktów w środowisku zawodowym

- Źródła i przyczyny powstawania konfliktów
- Psychologia konfliktu – mechanizmy reakcji na konflikt
- Strategie radzenia sobie z konfliktami (przegląd metod)
- Ćwiczenia praktyczne: analiza przypadków konfliktowych

## Dzień 2: Techniki rozwiązywania konfliktów

- Asertywność jako kluczowy element rozwiązywania konfliktów
- Techniki skutecznej komunikacji w sytuacjach konfliktowych
- Mediacja i negocjacje – rola trzeciej strony w konflikcie
- Analiza stylów komunikacji i ich wpływ na eskalację konfliktów
- Ćwiczenia praktyczne: symulacje negocjacyjne

## Dzień 3: Praktyczne zastosowanie wiedzy

- Budowanie kultury organizacyjnej opartej na otwartej komunikacji
- Jak zapobiegać konfliktom w zespołach?
- Radzenie sobie z trudnymi rozmowami w pracy
- Case study: rozwiązywanie konfliktów w organizacji (praca w grupach)
- Podsumowanie metod i indywidualny plan rozwoju uczestników
- Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie - walidacja

Szkolenie odbywa się w godzinach dydaktycznych, czyli 1 godzina szkolenia równa się 45 minut.

Prowadzone w ramach szkolenia zajęcia realizowane są metodami interaktywnymi i aktywizującymi, rozumianymi jako metody umożliwiające uczenie się w oparciu o doświadczenie i pozwalające uczestnikom na ćwiczenie umiejętności.

Przerwy są ustalane w razie potrzeby z uczestnikami przed szkoleniem (maksymalnie dwie w ciągu dnia).

# Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 16

| Przedmiot / temat zajęć                                              | Prowadzący         | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|----------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| <b>1 z 16</b> Definicja i rodzaje konfliktów w środowisku zawodowym  | Joanna Mikołajczyk | 06-10-2025            | 16:00               | 16:45               | 00:45         |
| <b>2 z 16</b> Źródła i przyczyny powstawania konfliktów              | Joanna Mikołajczyk | 06-10-2025            | 16:45               | 17:30               | 00:45         |
| <b>3 z 16</b> Psychologia konfliktu – mechanizmy reakcji na konflikt | Joanna Mikołajczyk | 06-10-2025            | 17:30               | 18:30               | 01:00         |

| Przedmiot / temat zajęć                                                         | Prowadzący         | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| <b>4 z 16</b> Strategie radzenia sobie z konfliktami (przegląd metod)           | Joanna Mikołajczyk | 06-10-2025            | 18:30               | 19:30               | 01:00         |
| <b>5 z 16</b> Ćwiczenia praktyczne: analiza przypadków konfliktowych            | Joanna Mikołajczyk | 06-10-2025            | 19:30               | 20:30               | 01:00         |
| <b>6 z 16</b> Asertywność jako kluczowy element rozwiązywania konfliktów        | Joanna Mikołajczyk | 07-10-2025            | 16:00               | 16:45               | 00:45         |
| <b>7 z 16</b> Techniki skutecznej komunikacji w sytuacjach konfliktowych        | Joanna Mikołajczyk | 07-10-2025            | 16:45               | 17:30               | 00:45         |
| <b>8 z 16</b> Mediacja i negocjacje – rola trzeciej strony w konflikcie         | Joanna Mikołajczyk | 07-10-2025            | 17:30               | 18:30               | 01:00         |
| <b>9 z 16</b> Analiza stylów komunikacji i ich wpływ na eskalację konfliktów    | Joanna Mikołajczyk | 07-10-2025            | 18:30               | 19:30               | 01:00         |
| <b>10 z 16</b> Ćwiczenia praktyczne: symulacje negocjacyjne                     | Joanna Mikołajczyk | 07-10-2025            | 19:30               | 20:30               | 01:00         |
| <b>11 z 16</b> Budowanie kultury organizacyjnej opartej na otwartej komunikacji | Joanna Mikołajczyk | 08-10-2025            | 16:00               | 16:45               | 00:45         |
| <b>12 z 16</b> Jak zapobiegać konfliktom w zespołach?                           | Joanna Mikołajczyk | 08-10-2025            | 16:45               | 17:30               | 00:45         |

| Przedmiot / temat zajęć                                                             | Prowadzący         | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| <b>13 z 16</b> Radzenie sobie z trudnymi rozmowami w pracy                          | Joanna Mikołajczyk | 08-10-2025            | 17:30               | 18:30               | 01:00         |
| <b>14 z 16</b> Case study: rozwiązywanie konfliktów w organizacji (praca w grupach) | Joanna Mikołajczyk | 08-10-2025            | 18:30               | 19:30               | 01:00         |
| <b>15 z 16</b> Podsumowanie metod i indywidualny plan rozwoju uczestników           | Joanna Mikołajczyk | 08-10-2025            | 19:30               | 20:00               | 00:30         |
| <b>16 z 16</b> Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie - walidacja    | Joanna Mikołajczyk | 08-10-2025            | 20:00               | 20:30               | 00:30         |

## Cennik

### Cennik

| Rodzaj ceny                               | Cena         |
|-------------------------------------------|--------------|
| Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto | 3 714,60 PLN |
| Koszt przypadający na 1 uczestnika netto  | 3 020,00 PLN |
| Koszt osobogodziny brutto                 | 206,37 PLN   |
| Koszt osobogodziny netto                  | 167,78 PLN   |

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



## Joanna Mikołajczyk

Jestem pedagogiem socjalnym z pasją do pracy z ludźmi i rozwijania ich potencjału. Jako coach i mentor skutecznie wspieram innych w osiąganiu celów. Specjalizuję się w profilaktyce społecznej oraz prowadzeniu szkoleń z zakresu skutecznej sprzedaży, obsługi trudnego klienta, zarządzania procesami i budowania zespołów.

Obecnie pracuję jako szkoleniowiec w Vantis Holding, gdzie opracowuję i realizuję programy szkoleniowe dostosowane do potrzeb uczestników. Mam także duże doświadczenie w walidacji szkoleń z różnych obszarów, co pozwala mi dbać o ich wysoką jakość, merytorykę i skuteczność.

Jestem certyfikowanym trenerem w Vantis Holding, co potwierdza moje kompetencje w zakresie prowadzenia szkoleń oraz technik sprzedaży i zarządzania. Posiadam doskonałe umiejętności komunikacyjne, zdolności coachingowe oraz szeroką wiedzę z obszaru HR i sprzedaży. Moim celem jest inspirowanie i rozwijanie potencjału ludzi poprzez praktyczne i angażujące szkolenia oraz zapewnianie ich najwyższego standardu poprzez proces walidacji.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

- Skrypt szkoleniowy w formacie PDF
- Prezentacja multimedialna z kluczowymi zagadnieniami
- Lista kontrolna „Jak skutecznie radzić sobie z konfliktami?”
- Przykłady scenariuszy mediacyjnych i negocjacyjnych
- Nagrania wybranych części szkolenia (dostępne po zakończeniu kursu)
- Dodatkowe materiały do samodzielnej pracy i rozwijania umiejętności

### Informacje dodatkowe

1. Do wybranej metody walidacji nie jest potrzebny walidator, ponieważ uczestnicy dostają link do wypełnienia testu
2. Podstawa prawna zwolnienia przedmiotowego z podatku VAT: §3 ust.1 pkt 14 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20.12.2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień (Dz.U. z 2015 r., poz.736). W przypadku gdy Uczestnik realizuje szkolenie bez dofinansowania (komercyjnie) lub wartość dofinansowania jest mniejsza niż 70% wartości szkolenia, to do ceny netto dodaje się należny podatek VAT w wysokości 23%.

## Warunki techniczne

1. platforma komunikacyjna - Microsoft Teams
2. wymagania sprzętowe: komputer stacjonarny/laptop, mikrofon, kamera, słuchawki/ głośniki, system operacyjny minimum Windows XP/MacOS High Sierra, min 2 GB pamięci RAM, pamięć dysku minimum 10GB,
3. sieć: łącze internetowe minimum 50 kb/s,
4. system operacyjny minimum Windows XP/MacOS High Sierra, przeglądarka internetowa (marka nie ma znaczenia)
5. okres ważności linku: od 1 h przed godziną rozpoczęcia szkolenia w dniu pierwszym do godziny po zakończeniu szkoleń w dniu ostatnim

## Kontakt

Dominik Hamera



**E-mail** [office@hameracapital.eu](mailto:office@hameracapital.eu)

**Telefon** (+48) 888 677 422