



BIELSKIE CENTRUM
SZKOLENIOWE
SYLWIA
STASZEWSKA

★★★★★ 5,0 / 5
2 369 ocen

Zarządzanie konfliktem- jak lepiej radzić sobie z trudnymi sytuacjami i konfliktami w relacjach z współpracownikami w pracy i klientami z wykorzystaniem badania indywidualnego stylu interpersonalnego w konflikcie - test DISC Fundamental for Adults.

Numer usługi 2025/10/29/116501/3113822

📍 Bielsko-Biała / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 28 h

📅 15.12.2025 do 17.12.2025

5 000,00 PLN brutto

5 000,00 PLN netto

178,57 PLN brutto/h

178,57 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem

Grupa docelowa usługi

Szkolenie przeznaczone jest dla osób, które w swojej pracy zawodowej mają częsty kontakt z innymi ludźmi i chcą skuteczniej radzić sobie w sytuacjach konfliktowych, w szczególności:

- pracowników różnych działów firm i organizacji, którzy współpracują w zespołach i muszą rozwiązywać spory wewnętrzne,
- specjalistów obsługi klienta, pracowników działów sprzedaży, doradców i przedstawicieli handlowych,
- menedżerów, liderów zespołów i osób zarządzających projektami,
- osób pracujących w środowiskach o dużej intensywności kontaktów interpersonalnych (np. administracja, finanse, HR, usługi),
- wszystkich, którzy chcą lepiej rozumieć swój indywidualny styl reagowania w konflikcie (w oparciu o test DISC Fundamental for Adults) i rozwijać praktyczne umiejętności budowania porozumienia zarówno ze współpracownikami, jak i z klientami.

Minimalna liczba uczestników

1

Maksymalna liczba uczestników

5

Data zakończenia rekrutacji

13-12-2025

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Liczba godzin usługi

28

Podstawa uzyskania wpisu do BUR

Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Usługa przygotowuje uczestników do profesjonalnego zachowania i postaw w konfliktach. Celem szkolenia jest rozwój umiejętności skutecznego radzenia sobie z trudnymi sytuacjami i konfliktami w pracy poprzez poznanie własnego stylu interpersonalnego w konflikcie (test DISC Fundamental for Adults). Uczestnicy nauczą się rozpoznawać style innych osób, lepiej komunikować się, dobierać odpowiednie strategie reagowania oraz budować konstruktywne relacje z współpracownikami i klientami.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Wiedza: Uczestnik posługuje się wiedzą w zakresie rozpoznawania, zapobiegania i rozwiązywania konfliktów w zespołach	Uczestnik: - omawia różne typy i rodzaje konfliktów - posługuje się wiedzą na temat teorii konfliktów m.in. Glasla, Mortona Deutscha, Moore'a - definiuje, które z teorii mogą być użyte w jego praktyce zawodowej - charakteryzuje trzy poziomy występowanie konfliktu w firmie i definiuje powody eskalacji konfliktów. Ocenia konflikt w oparciu o model Koła - ocenia trzy poziomy występowanie konfliktu w firmie i definiuje powody eskalacji konfliktów. Ocenia konflikt w oparciu o model Koła	Test teoretyczny
Umiejętności: Uczestnik analizuje i diagnozuje przyczyny powstawania konfliktów, monitoruje je i zarządza nimi	Uczestnik: - Analizuje i diagnozuje przyczyny oraz etapy konfliktów w organizacji. - Stosuje narzędzia analizy osobowości (np. DISC) do lepszego rozumienia siebie i innych w konflikcie. - Wykorzystuje techniki skutecznej komunikacji do zarządzania konfliktami w pracy. - Stosuje metody mediacji, coachingu i mentoringu w sytuacjach konfliktowych. - Zarządza relacjami z osobami roszczeniowymi, minimalizując eskalację konfliktów. - Dobiera odpowiednie strategie działania w zależności od rodzaju konfliktu w miejscu pracy. - Komunikuje się w trudnych sytuacjach, unikając nadmiernych emocji. - Wykazuje asertywność i pewność siebie w interakcjach zawodowych.	Analiza dowodów i deklaracji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Kompetencje społeczne: Świadomie i odpowiedzialnie podchodzi do procesu uczenia się i rozwijania swoich kompetencji w zakresie zarządzania konfliktem	Uczestnik: - Wykazuje otwartość i gotowość do analizy konfliktów oraz poszukiwania ich przyczyn. - Dbą o budowanie konstruktywnych relacji zawodowych, opartych na wzajemnym szacunku. - Działa w sposób mediacyjny i proaktywny w sytuacjach konfliktowych. - Empatycznie i skutecznie komunikuje się z osobami o różnych stylach komunikacyjnych. - Wykazuje elastyczność w zarządzaniu konfliktami, dostosowując styl działania do sytuacji. - Buduje pozytywną atmosferę współpracy i wspiera kolegów w radzeniu sobie z trudnymi sytuacjami. - Świadomie zarządza własnymi emocjami i unika eskalacji napięcia w sytuacjach konfliktowych. - Wzmacnia swoją pewność siebie i umiejętność wyrażania opinii w sposób asertywny. - Podchodzi refleksyjnie do własnych kompetencji i gotowości do dalszego rozwoju.	Analiza dowodów i deklaracji

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

Usługa przygotowuje uczestników do profesjonalnego zachowania i postaw w konfliktach. Celem szkolenia jest rozwój umiejętności skutecznego radzenia sobie z trudnymi sytuacjami i konfliktami w pracy poprzez poznanie własnego stylu interpersonalnego w konflikcie (test DISC Fundamental for Adults). Uczestnicy nauczą się rozpoznawać style innych osób, lepiej komunikować się, dobierać odpowiednie strategie reagowania oraz budować konstruktywne relacje z współpracownikami i klientami.

Szkolenie przeznaczone jest dla osób, które w swojej pracy zawodowej mają częsty kontakt z innymi ludźmi i chcą skuteczniej radzić sobie w sytuacjach konfliktowych, w szczególności:

- pracowników różnych działów firm i organizacji, którzy współpracują w zespołach i muszą rozwiązywać spory wewnętrzne,
- specjalistów obsługi klienta, pracowników działów sprzedaży, doradców i przedstawicieli handlowych,
- menedżerów, liderów zespołów i osób zarządzających projektami,
- osób pracujących w środowiskach o dużej intensywności kontaktów interpersonalnych (np. administracja, finanse, HR, usługi),
- wszystkich, którzy chcą lepiej rozumieć swój indywidualny styl reagowania w konflikcie (w oparciu o test DISC Fundamental for Adults) i rozwijać praktyczne umiejętności budowania porozumienia zarówno ze współpracownikami, jak i z klientami.

Ramowy program szkolenia:

1. Kontrakt szkoleniowy, cele indywidualne, oczekiwania uczestników oraz test "wejścia"
2. Przegląd teorii konfliktu, chronologia, etapy, geneza oraz cyklu konfliktu w organizacji.
3. Narzędzia do pracy z konfliktem.
 - Analiza wyników indywidualnych testów test DISC Fundamental for Adults.
 - Narzędzia komunikacji i zarządzania konfliktem z perspektywy pracownika
 - Narzędzia mediacyjne i coachingowe oraz mentoringowe w konflikcie w firmie.
4. Komunikacja z roszczeniowym klientem- jak zarządzać konfliktem z osobą zaangażowaną emocjonalnie
5. Ćwiczenia działań i interwencji w różnych konfliktach, Case studies, praca w grupach.
6. Różne typy konfliktów w miejscu pracy-co robić i czego unikać
7. Relacja z osobą roszczeniową w pracy- jak unikać nadmiernych emocji i komunikować się w trudnych sytuacjach
8. Rozwijanie postaw asertywnych i budowanie pewności siebie w pracy
9. Podsumowanie szkolenia
10. Walidacja efektów szkolenia - test "wyjścia"

Warunki organizacyjne:

1. Sala przystosowana do poprowadzenia szkolenia w grupie 15 osób.
2. Stoły i krzesła odpowiednie do przeprowadzenia szkolenia w grupie 15 osób
3. Ekran, rzutnik, laptop do przeprowadzenia prezentacji podczas szkolenia
4. Wi - Fi
5. Podział na grupy w trakcie zajęć przeprowadzane będą podziały uczestników na grupy. Podział stosowany będzie w zależności od charakteru ćwiczenia. Ćwiczenia obejmują pracę samodzielną uczestników szkolenia, pracę w parach oraz pracę w grupach maksymalnie 3 osobowych. Uczestnicy dostaną materiały w formie papierowej do realizacji zadanych ćwiczeń.

Ilość godzin: 28 godzin dydaktycznych w sumie.

Godzina dydaktyczna : 45 minut

Część teoretyczna szkolenia obejmuje: 10 godzin dydaktycznych

Część praktyczna szkolenia obejmuje: 18 godzin dydaktycznych

Przerwy nie wliczają się w czas trwania szkolenia.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 18

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 18 Kontrakt szkoleniowy, cele indywidualne, oczekiwania uczestników oraz test "wejścia"	Sylwia Staszewska	15-12-2025	07:00	08:00	01:00
2 z 18 Przegląd teorii konfliktu, chronologia, etapy, geneza oraz cyklu konfliktu w organizacji	Sylwia Staszewska	15-12-2025	08:00	10:00	02:00
3 z 18 Przerwa	Sylwia Staszewska	15-12-2025	10:00	10:10	00:10
4 z 18 Narzędzia do pracy z konfliktem	Sylwia Staszewska	15-12-2025	10:10	13:10	03:00
5 z 18 Przerwa	Sylwia Staszewska	15-12-2025	13:10	13:30	00:20
6 z 18 Komunikacja z roszczeniowym klientem- jak zarządzać konfliktem z osobą zaangażowaną emocjonalnie	Sylwia Staszewska	15-12-2025	13:30	16:30	03:00
7 z 18 Ćwiczenia działań i interwencji w różnych konfliktach, Case studies	Sylwia Staszewska	15-12-2025	16:30	17:00	00:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
8 z 18 Ćwiczenia działań i interwencji w różnych konfliktach, Case studies c. d	Sylwia Staszewska	16-12-2025	07:00	09:30	02:30
9 z 18 Różne typy konfliktów w miejscu pracy-co robić i czego unikać	Sylwia Staszewska	16-12-2025	09:30	10:00	00:30
10 z 18 Przerwa	Sylwia Staszewska	16-12-2025	10:00	10:10	00:10
11 z 18 Różne typy konfliktów w miejscu pracy-co robić i czego unikać c.d	Sylwia Staszewska	16-12-2025	10:10	12:30	02:20
12 z 18 Relacja z osobą roszczeniową w pracy- jak unikać nadmiernych emocji i komunikować się w trudnych sytuacjach	Sylwia Staszewska	16-12-2025	12:30	13:10	00:40
13 z 18 Przerwa	Sylwia Staszewska	16-12-2025	13:10	13:30	00:20
14 z 18 Relacja z osobą roszczeniową w pracy- jak unikać nadmiernych emocji i komunikować się w trudnych sytuacjach c.d	Sylwia Staszewska	16-12-2025	13:30	15:00	01:30
15 z 18 Rozwijanie postaw asertywnych i budowanie pewności siebie w pracy	Sylwia Staszewska	16-12-2025	15:00	16:00	01:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
16 z 18 Rozwijanie postaw asertywnych i budowanie pewności siebie w pracy c.d	Sylwia Staszewska	17-12-2025	07:00	08:00	01:00
17 z 18 Podsumowanie szkolenia - dyskusja oraz analiza sytuacji przedstawionych przez uczestników	Sylwia Staszewska	17-12-2025	08:00	09:00	01:00
18 z 18 Walidacja efektów szkolenia - analiza przedstawionych materiałów i test wyjścia.	-	17-12-2025	09:00	10:00	01:00

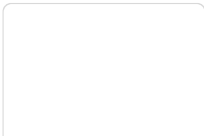
Cennik

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	178,57 PLN
Koszt osobogodziny netto	178,57 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Sylwia Staszewska



Mediator sądowy i poza sądowy – kurs certyfikowany VCC, wpis do rejestru mediatorów sądowych przy Sądzie okręgowym w Bielsku - Białej.

Międzynarodowy konsultant Profi Competence test PCT-A oraz PCT-Y - tytuł uprawniający do stosowania oraz analizy testów psychometrycznych PCT-A i PCT-Y w pracy z klientem, ukończenie kursu "Diagnozowanie odporności psychicznej - szkolenie PCT ze stosowaniem narzędzi diagnostycznych oraz DISC Fundamental for Adults

Certyfikowany konsultant testu odporności psychicznej MTQ48 (Mental

Toughness Questionnaire, by AQR International, UK , Trener rozwoju osobistego - Coach-kurs certyfikowany VCC, Pracownik HR – kurs certyfikowany VCC.

Wiedza oraz umiejętności praktyczne: w zakresie nauczania logicznego programowania; z zakresu profilaktyki i stymulacji procesu rozwoju psychoruchowego dzieci. Od 2019 właścicielka Bielskiego Centrum Szkoleniowego – szkoleniowiec. Współpraca w zakresie organizacji i prowadzenia szkoleń, opracowywania materiałów i programów szkoleniowych. Wykształcenie Zarządzanie i Marketing Politechnika Łódzka filia w Bielsku Białej, Inżynier Zarządzania , ICAN Institute Business Management Executive,2 Level

Ukończone studia podyplomowe - Zarządzanie oświatą - menadżer placówki oświatowej -05.2025

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Skrypt szkoleniowy

Informacje dodatkowe

1. Informacja dotycząca uwzględniania podatku VAT: zwolnienie z VAT na podstawie § 3 ust. 1 pkt 14 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień (tekst jednolity Dz.U. z 2020 r., poz. 1983) lub na podstawie art. 113 ust. 1 o podatku od towarów i usług: "Sprzedawca zwolniony podmiotowo z podatku od towarów i usług".

Adres

ul. Konstantego Ildefonsa Gałczyńskiego 6

43-300 Bielsko-Biała

woj. śląskie

sala konferencyjna

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Sylwia Staszewska

E-mail sylwia@szkolenia-unijne.pl

Telefon (+48) 602 699 592

