



ZARZĄDZANIE KONFLIKTEM W MIEJSCU PRACY - ROLA LIDERA

Numer usługi 2025/11/04/184057/3127747

3 700,00 PLN brutto

3 700,00 PLN netto

231,25 PLN brutto/h

231,25 PLN netto/h

CENTRUM
PSYCHOTERAPII I
ROZWOJU LUSTRO
SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚĆ
CIĄ

Brak ocen dla tego dostawcy

📍 Biała Podlaska / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 08.01.2026 do 09.01.2026

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi

Grupa docelowa usługi

Szkolenie jest skierowane do osób odpowiedzialnych za zarządzanie zespołami oraz kształtowanie efektywnej i bezpiecznej współpracy w organizacji. W szczególności do **kierowników, liderów, koordynatorów projektów, menedżerów liniowych i średniego szczebla**, którzy w swojej pracy mierzą się z sytuacjami konfliktowymi, napięciami interpersonalnymi lub wyzwaniem komunikacyjnymi w zespole.

Adresatami są również **specjaliści HR**, osoby zajmujące się rozwojem pracowników, komunikacją wewnętrzną, wellbeingiem i budowaniem kultury organizacyjnej opartej na dialogu.

Szkolenie jest odpowiednie także dla **osób przygotowujących się do roli lidera**, przyszłych menedżerów oraz pracowników pełniących funkcje zaufania, mediatorów wewnętrznych czy członków zespołów projektowych.

Minimalna liczba uczestników

8

Maksymalna liczba uczestników

16

Data zakończenia rekrutacji

31-12-2025

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Liczba godzin usługi

16

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

Uczestnik potrafi samodzielnie diagnozować, zapobiegać i rozwiązywać konflikty w zespole z wykorzystaniem narzędzi liderskich i komunikacyjnych. Rozpoznaje źródła i dynamikę konfliktu, dobiera właściwe strategie działania, prowadzi rozmowy medacyjne oraz wzmacnia kulturę współpracy. Stosuje techniki komunikacji wspierające konstruktywne rozwiązywanie sporów, zapobiega eskalacji i buduje środowisko sprzyjające dialogowi.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
1. Rozpoznaje rodzaje i źródła konfliktów w miejscu pracy	identyfikuje typ konfliktu (zadaniowy, relacyjny, wartości, strukturalny) na podstawie opisu sytuacji i uzasadnia wybór	Test teoretyczny
2. Analizuje psychologiczne mechanizmy konfliktu	wyjaśnia źródła napięcia, potrzeby stron oraz emocje obecne w konflikcie, odnosząc się do modelu komunikacji	Test teoretyczny
3. Diagnozuje własny styl reagowania w konflikcie	określa swój styl w modelu T. Kilmanna oraz opisuje konsekwencje jego stosowania dla relacji i zespołu	Test teoretyczny
4. Dobiera strategię rozwiązywania konfliktu do sytuacji	wskazuje optymalny styl działania i narzędzia adekwatne do rodzaju konfliktu i poziomu jego intensywności	Test teoretyczny
5. Stosuje narzędzia komunikacyjne wspierające rozwiązanie konfliktu	opisuje strukturę rozmowy konfliktowej i dobiera narzędzia komunikacyjne (pytania medacyjne, komunikaty neutralne) do etapu rozmowy	Test teoretyczny
6. Dobiera interwencje zgodnie z poziomem eskalacji konfliktu	określa poziom eskalacji konfliktu wg modelu Glasl'a i uzasadnia dobór działań liderskich	Test teoretyczny
7. Stosuje działania prewencyjne minimalizujące konflikty w zespole	opisuje minimum 3 działania prewencyjne i narzędzia wzmacniające współpracę i komunikację w zespole	Test teoretyczny
8. Przygotowuje zasady komunikacyjne dla zespołu	opracowuje zestaw norm komunikacyjnych sprzyjających współpracy i konstruktywnemu dialogowi	Test teoretyczny

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

PLAN SZKOLENIA – 2 dni

Moduł 1. Czym jest konflikt w pracy i dlaczego powstaje?

- Rodzaje konfliktów: zadaniowy, relacyjny, wartości, strukturalny
- Źródła konfliktów w organizacji – model 5 przyczyn konfliktu (organizacyjne i psychologiczne)
- Kiedy konflikt jest rozwojowy, a kiedy destrukcyjny?

Ćwiczenie: diagnoza konfliktu na przykładach – uczestnik samodzielnie klasyfikuje typ konfliktu

Moduł 2. Psychologia konfliktu – emocje, przekonania, potrzeby

- Model von Thuna – 4 uszy komunikacyjne w konflikcie
- Model NVC (Porozumienie Bez Przemocy) w sytuacjach spornych
- Reakcje stresowe i obronne w konflikcie (fight–flight–freeze–fawn)

Ćwiczenie: identyfikowanie ukrytych potrzeb i interesów stron konfliktu

Moduł 3. Style reagowania w konflikcie i ich skutki

- Model T. Kilmann – 5 stylów rozwiązywania konfliktów
- Kiedy podejście: współpraca, kompromis, rywalizacja, unikanie, dostosowanie?
- Zagrożenia wynikające z preferowanego stylu lidera

Ćwiczenie: autodiagnoza stylu + analiza konsekwencji wyborów

Moduł 4. Narzędzia liderskie do pracy z konfliktem

- Struktura rozmowy konfliktowej
- Model 3 kroków mediacji nieformalnej lidera
- Techniki odblokowania komunikacji i przejścia z pozycji „ja vs ty” do „my”

Ćwiczenie: formułowanie pytań mediacyjnych i neutralnych komunikatów

Moduł 5. Eskalacja konfliktu i interwencja lidera

- Model Glasl’a – 9 stopni eskalacji konfliktu
- Wczesne sygnały eskalacji – co zauważa skuteczny lider?
- Jak dobrać interwencję liderską do poziomu eskalacji

Ćwiczenie: analiza case studies – uczestnik dopasowuje interwencje

Moduł 6. Budowanie kultury współpracy i przeciwdziałanie konfliktom

- Zachowania, rytuały i nawyki zespołowe zapobiegające konfliktom
- Rola informacji zwrotnej i transparentności w minimalizowaniu napięć
- Zasady komunikacyjne w zespole – 5 kluczowych norm chroniących relacje

Ćwiczenie: uczestnik tworzy 5 zasad komunikacji dla swojego zespołu

Moduł 7. Trudne sytuacje i rozmowy w konflikcie

- Jak reagować na pasywno-agresywne zachowania, sabotaż, opór, obwinianie
- Rozmowa przywracająca współpracę
- Rozmowa „granica & konsekwencje”

Ćwiczenie: tworzenie scenariuszy rozmów z osobami w konflikcie

Moduł 8. Walidacja efektów szkolenia

- Utrwalenie wiedzy
- Test walidacyjny

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 15 Otwarcie szkolenia, cele i zasady pracy	Aneta Mirończuk	08-01-2026	09:00	09:30	00:30
2 z 15 Moduł 1. Czym jest konflikt w pracy i dlaczego powstaje?	Aneta Mirończuk	08-01-2026	09:30	10:50	01:20
3 z 15 Przerwa kawowa	Aneta Mirończuk	08-01-2026	10:50	11:05	00:15
4 z 15 Moduł 2. Psychologia konfliktu – emocje, przekonania, potrzeby	Aneta Mirończuk	08-01-2026	11:05	12:45	01:40
5 z 15 Przerwa obiadowa	Aneta Mirończuk	08-01-2026	12:45	13:30	00:45
6 z 15 Moduł 3. Style reagowania w konflikcie (model Kilmanna) – narzędzia i konsekwencje	Aneta Mirończuk	08-01-2026	13:30	15:10	01:40

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
7 z 15 Przerwa kawowa	Aneta Mirończuk	08-01-2026	15:10	15:25	00:15
8 z 15 Moduł 4. Techniki komunikacyjne w konflikcie – narzędzia liderskie	Aneta Mirończuk	08-01-2026	15:25	17:00	01:35
9 z 15 Moduł 5. Interwencja lidera – jak rozmawiać w sytuacji konfliktu?	Aneta Mirończuk	09-01-2026	09:00	10:50	01:50
10 z 15 Przerwa kawowa	Aneta Mirończuk	09-01-2026	10:50	11:05	00:15
11 z 15 Moduł 6. Eskalacja konfliktu i adekwatne działania lidera	Aneta Mirończuk	09-01-2026	11:05	12:45	01:40
12 z 15 Przerwa obiadowa	Aneta Mirończuk	09-01-2026	12:45	13:30	00:45
13 z 15 Moduł 7. Prewencja konfliktów i budowanie kultury współpracy	Aneta Mirończuk	09-01-2026	13:30	15:30	02:00
14 z 15 Przerwa kawowa	Aneta Mirończuk	09-01-2026	15:30	15:45	00:15
15 z 15 Moduł 8. Walidacja efektów szkolenia – test wiedzy	Aneta Mirończuk	09-01-2026	15:45	17:00	01:15

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 700,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 700,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	231,25 PLN
Koszt osobogodziny netto	231,25 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Aneta Mirończuk

Aktualizacja wiedzy i kompetencji odbyła się w 2023 roku, co gwarantuje aktualność i praktyczność przekazywanych treści. Coach ICF (ACC), trener z ponad 20-letnim doświadczeniem, psychoterapeutka w trakcie szkolenia, mediatorka, prawniczka. Specjalizuje się w rozwijaniu kompetencji przywódczych, pracy z zespołami w kryzysie, przeciwdziałaniu wypaleniu zawodowemu, projektowaniu kultury współpracy oraz zarządzaniu przez wartości. Współtworzy modele kompetencyjne i wdraża systemy etyczne w organizacjach.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Każdy uczestnik otrzyma:

- Ilustrowany skrypt,
- zestaw narzędzi,
- karty pracy,
- dostęp do prezentacji

Informacje dodatkowe

- Dostępność: Szkolenie zgodne ze Standardami dostępności polityki spójności 2021–2027
- Adres realizacji: ul. Moniuszki 28, 21-500 Biała Podlaska
- Kontakt: Edyta Hornowska, tel. 883 604 204, edyta.hornowska@gmail.com
- Strona: www.psychopark.pl

Adres

ul. Stanisława Moniuszki 28
21-500 Biała Podlaska
woj. lubelskie

Kontakt



Edyta Aktepe

E-mail edyta.hornowska@gmail.com

Telefon (+48) 883 604 204