



Open Education
Group Spółka z
ograniczoną
odpowiedzialnością
★★★★★ 4,6 / 5
1 583 oceny

Radzenie sobie ze stresem i konfliktami.

Numer usługi 2025/12/01/9279/3184031

📍 Białystok / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 8 h

📅 17.12.2025 do 18.12.2025

1 360,00 PLN brutto

1 360,00 PLN netto

170,00 PLN brutto/h

170,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi

Grupa docelowa usługi

Szkolenie jest przeznaczone dla:

Szkolenie jest skierowane do pracowników instytucji i organizacji z różnych sektorów oraz jednostek administracji na wszystkich szczeblach, realizujących zadania w obszarze obsługi klientów, prowadzenia spraw administracyjnych, współpracy międzywydziałowej, projektów samorządowych oraz innych działań wymagających skutecznej komunikacji. Jest przeznaczone dla osób, które chcą lepiej radzić sobie w sytuacjach stresowych, przeciwdziałać napięciom wynikającym z pracy, skuteczniej rozwiązywać konflikty, a także budować bardziej spokojne, świadome i efektywne relacje zawodowe.

Wymagania wstępne:

Podstawowe doświadczenie w pracy w instytucjach, organizacjach lub jednostkach administracyjnych, obejmujących kontakt z interesariuszami, klientami i współpracownikami.

Minimalna liczba uczestników

6

Maksymalna liczba uczestników

10

Data zakończenia rekrutacji

16-12-2025

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Liczba godzin usługi

8

Podstawa uzyskania wpisu do BUR

Standard Usług Szkoleniowo-Rozwojowych SUS 3.0

Cel

Cel edukacyjny

Szkolenie przygotowuje pracowników do skutecznego radzenia sobie ze stresem oraz konstruktywnego rozwiązywania i zapobiegania konfliktom w pracy. Uczestnicy poznają źródła, typy i dynamikę konfliktów, rozwiną umiejętności komunikacji w sytuacjach trudnych oraz nauczą się technik redukcji stresu, aby po szkoleniu lepiej zapobiegać napięciom, skutecznie reagować na trudne sytuacje i budować współpracującą atmosferę w zespole.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik charakteryzuje podstawowe typy i źródła konfliktów w zespole.	Uczestnik wybiera poprawną definicję konfliktu spośród kilku podanych.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Uczestnik przyporządkowuje krótki opis sytuacji do właściwego typu konfliktu (np. o cele, o relacje, o role).	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Uczestnik dopasowuje opis zachowania do odpowiedniego stylu reagowania (rywalizacja, współpraca, kompromis, unikanie, dostosowanie).	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik rozróżnia style reagowania na konflikt i dobiera je do sytuacji.	Uczestnik wybiera najbardziej adekwatny styl reagowania do krótkiego opisu sytuacji konfliktowej.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik rozpoznaje i stosuje podstawowe techniki komunikacji w sytuacjach trudnych.	Uczestnik wskazuje, które z podanych wypowiedzi są agresywne, uległe lub asertywne.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Uczestnik wybiera poprawny przykład komunikatu „JA” spośród kilku zaproponowanych wypowiedzi.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Uczestnik identyfikuje główne źródło stresu w opisanej sytuacji (np. przeciążenie pracą, brak informacji, konflikt ról).	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik rozpoznaje źródła stresu w pracy zespołowej i dobiera proste sposoby radzenia sobie z napięciem.	Uczestnik wybiera najbardziej adekwatny, prosty sposób obniżenia napięcia do podanego problemu (np. krótka przerwa, technika oddechowa, rozmowa wyjaśniająca).	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik analizuje przebieg rozmowy w sytuacji konfliktowej oraz wskazuje działania sprzyjające współpracy i zaufaniu w zespole.	Uczestnik zaznacza zachowania sprzyjające konstruktywnej rozmowie (np. parafraza, pytania otwarte) wśród podanych przykładów.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Uczestnik wybiera działania, które najbardziej wspierają współpracę i zaufanie w zespole w opisanej sytuacji (np. jasne ustalenia, dzielenie się informacją, docenienie).	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

Program szkoleniowy obejmuję następującą tematykę:

1. Wprowadzenie

- Definicja konfliktu i stresu w środowisku pracy
- Rola emocji i komunikacji w powstawaniu napięć

2. Źródła i typy konfliktów

- Konflikty zadaniowe, relacyjne i strukturalne
- Typowe przyczyny sporów w zespołach
- Analiza własnych doświadczeń uczestników

3. Dynamika konfliktu

- Etapy eskalacji konfliktu
- Mechanizmy obronne i reakcje emocjonalne
- Rola lidera i członków zespołu

4. Style rozwiązywania konfliktów

- Model Thomasa-Kilmanna (rywalizacja, współpraca, kompromis, unikanie, dostosowanie)
- Ćwiczenia praktyczne – symulacje sytuacji konfliktowych
- Dobór stylu do sytuacji

5. Komunikacja w sytuacjach trudnych

- Techniki aktywnego słuchania
- Asertywność vs. agresja vs. uległość
- Jak formułować komunikaty „JA”

6. Radzenie sobie ze stresem

- Źródła stresu w pracy zespołowej
- Techniki redukcji napięcia: oddech, relaksacja, mindfulness
- Budowanie odporności psychicznej (resilience)

7. Narzędzia pracy zespołowej

- Mediacja i facylitacja spotkań
- Zasady konstruktywnej informacji zwrotnej
- Tworzenie kultury otwartości i zaufania

8. Podsumowanie i plan wdrożenia

- Refleksja nad własnym stylem radzenia sobie z konfliktem
- Indywidualny plan działań po szkoleniu

Efekty usługi będą walidowane przez system z wynikiem generowanym automatycznie.

Test walidujący z wynikiem generowanym automatycznie walidację przeprowadzi ją w oparciu o zdefiniowane w karcie usługi kryteria i metody weryfikacji efektów uczenia się.

W ramach usługi szkoleniowej zostanie zachowana rozdzielność funkcji pomiędzy procesem kształcenia i walidacji.

Czas trwania jednej godziny to 45 minut.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 5

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 5 Mechanizmy powstawania konfliktów i źródła napięć w środowisku pracy	Bartłomiej Jędrak	17-12-2025	15:00	16:30	01:30
2 z 5 Dynamika konfliktu i style rozwiązywania konfliktów w zespole	Bartłomiej Jędrak	17-12-2025	16:45	18:00	01:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
3 z 5 Komunikacja w sytuacjach trudnych.	Bartłomiej Jędrak	18-12-2025	15:00	16:30	01:30
4 z 5 Redukcja stresu i narzędzia wspierające współpracę	Bartłomiej Jędrak	18-12-2025	16:45	18:00	01:15
5 z 5 Walidacja	Bartłomiej Jędrak	18-12-2025	18:15	18:45	00:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 360,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 360,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	170,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	170,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Bartłomiej Jędrak

Od ponad 20 lat rozwijam swoją karierę jako nauczyciel języka angielskiego (EFL Teacher), trener Business English oraz dyrektor metodyczny w międzynarodowym środowisku – w Anglii (Cambridge, Oxford, Londyn), Irlandii (Dublin), Szkocji (Edynburg), na Cyprze i w Polsce. Wspieram osoby w przełamywaniu barier komunikacyjnych i budowaniu pewności siebie, aby język angielski stał się narzędziem rozwoju zawodowego i osobistego. Od ponad dekady pracuję równolegle jako Life & Business Coach oraz trener kompetencji interpersonalnych i biznesowych. Prowadzę warsztaty i szkolenia z obszaru radzenia sobie ze stresem i jego redukcji, komunikacji, emocji, rozwiązywania konfliktów, ról zespołowych i przywództwa. Pomagam osiągać cele rozwojowe, budować markę osobistą i autentyczny wizerunek w mediach społecznościowych. Ukończyłem studia MBA, magisterskie z edukacji i psychologii oraz filologii angielskiej (UwB) oraz studia

podyplomowe z Social Media i Content Marketingu (AGH Kraków). Jestem certyfikowanym Life & Business Coachem oraz trenerem biznesu (GRUPA TROP, Warszawa). Obecnie uczestniczę w 4-letniej Szkole Psychoterapii Gestalt w Warszawie, co pogłębia rozumienie ludzkich doświadczeń i wzbogaca moją praktykę nauczyciela, trenera i coacha o perspektywę psychoterapeutyczną.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały wspierają uczestników w realizacji treści szkoleniowych i umożliwiają utrwalenie zdobytych umiejętności teoretycznych i praktycznych. Materiały dydaktyczne wybiera trener w porozumieniu z uczestnikiem szkolenia, są to np.:

- konspekty,
- skrypty,
- pliki dokumentów przygotowane w dowolnym formacie,
- scenariusze.

Warunki uczestnictwa

Uczestnik jest zobowiązany do uczestnictwa w 100% zajęć. Frekwencja na zajęciach oraz uzyskanie pozytywnej oceny z walidacji osiągnięcia efektów uczenia się są warunkami uznania ukończenia szkolenia oraz wydania zaświadczenia potwierdzającego uczestnictwo i nabycie efektów uczenia się wynikających ze szkolenia.

Sposób potwierdzenia frekwencji:

Obecność uczestnika będzie potwierdzana poprzez podpisywanie listy obecności na każdych zajęciach.

Dziennik zajęć będzie prowadzony przez trenera, zawierający informacje o obecności uczestników oraz realizacji programu szkolenia.

Informacje dodatkowe

Po zakończeniu szkolenia uczestnik otrzyma Zaświadczenie wydane na podstawie § 14. ust. 3 Rozporządzenia Ministra Funduszy i Polityki Regionalnej z dnia 28 lipca 2023 r. w sprawie rejestru podmiotów świadczących usługi rozwojowe (Dz. U. 2023 poz. 1686).

Adres

ul. Warszawska 32
15-077 Białystok
woj. podlaskie

Szkolenie odbywa się w siedzibie Caritas Archidiecezji Białostockiej.

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Ewelina Popławska

E-mail e.popowska@openeducation.pl

Telefon (+48) 664 705 711