



AVENHANSEN Sp. z o.o.

★★★★☆ 4,4 / 5

1 398 ocen

Zarządzanie konfliktem w zespole i efektywna komunikacja

Numer usługi 2025/12/17/5061/3217456

📍 Kraków / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 17 h

📅 27.04.2026 do 28.04.2026

1 881,90 PLN brutto

1 530,00 PLN netto

110,70 PLN brutto/h

90,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi
Grupa docelowa usługi	Szkolenie polecane jest dla osób, które zainteresowane są doskonaleniem umiejętności związanych z efektywną komunikacją i rozwiązywaniem konfliktów.
Minimalna liczba uczestników	4
Maksymalna liczba uczestników	10
Data zakończenia rekrutacji	24-04-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	17
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Znak Jakości Małopolskich Standardów Usług Edukacyjno-Szkoleniowych (MSUES) - wersja 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest przygotowanie do rozwiązywania konfliktów i rozwinięcie umiejętności związanych z komunikowaniem się w celu zminimalizowania ryzyka wystąpienia konfliktów w zespole.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Charakteryzuje i stosuje podstawowe zasady komunikowania się w zespole	Wymienia i krótko charakteryzuje 3 przykładowe elementy skutecznej komunikacji	Test teoretyczny
	Opisuje sposób zastosowania 1 przykładowej zasady komunikowania się w zespole w codziennym życiu/pracy	Test teoretyczny
Charakteryzuje elementy informacji zwrotnej służące łagodzeniu konfliktów w zespole	Definiuje czym jest informacja zwrotna	Test teoretyczny
	Wymienia i krótko opisuje 3 zasady stosowania informacji zwrotnej służące łagodzeniu konfliktów w zespole	Test teoretyczny
Rozpoznaje źródła konfliktów i dobiera odpowiednie sposoby ich rozwiązywania.	Wymienia pięć źródeł konfliktu według Christophera Moore'a	Test teoretyczny
	Podaje przykład sposobu rozwiązania konfliktu wynikającego z różnicy danych	Test teoretyczny
Definiuje strategie komunikacyjne ułatwiające porozumiewanie się ze współpracownikami	Wymienia poznane typy błędów i blokad komunikacyjnych	Test teoretyczny
	Opisuje wybraną strategię komunikacyjną ułatwiającą porozumiewanie się ze współpracownikami	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

Celem szkolenia jest praktyczne przeciwienie aspektów związanych z komunikowaniem się i rozwiązywaniem konfliktów.

Pracując i nawiązując relacje z różnymi ludźmi ważne są elementy inteligencji emocjonalnej związane z komunikacją i radzeniem sobie w trudnych sytuacjach konfliktu. Szkolenie uświadomi uczestnikom proces komunikacji, wskaże obszary mocne i rozwojowe, a także nauczy konkretnych narzędzi komunikacyjnych, które mają ułatwić zarządzanie konfliktem. Podczas szkolenia poruszane będą zagadnienia związane z teorią konfliktu, „wykorzystaniem” sytuacji konfliktu, a także zagadnienia komunikacyjne i relacyjne.

Szkolenia przygotowane zostało w formie warsztatów aktywizujących uczestników, dzięki czemu będą oni mieli szansę przeciwienia teoretycznej wiedzy w praktycznych i laboratoryjnych warunkach.

PROGRAM SZKOLENIA:

MODUŁ I. TEORIA KONFLIKTU (dyskusja, ćwiczenia indywidualne i grupowe, burza mózgów)

Moduł wprowadzający, podczas którego uczestnicy nauczą się dostrzegać konflikt i diagnozować źródła konfliktu. Uczestnicy poznają też sposoby reagowania w trudnych sytuacjach i będą mogli przyglądnąć się swoim emocjom w trakcie konfliktowej sytuacji.

1. **Co to jest konflikt?**
2. Konflikt - zapobiegać czy leczyć?
3. **Rodzaje konfliktów** i ich dynamika
4. Fazy sytuacji konfliktowej
5. **Przełamywanie barier** w konflikcie
6. Radzenie sobie z konfliktem w sytuacji pracy
7. **Zachowania ludzi w sytuacjach konfliktowych**
8. Sposoby zapobiegania konfliktom
9. Sposoby dochodzenia do porozumienia - rola mediatora, negocjatora lub arbitra
10. Radzenie sobie z „narzekaczami”
11. **Emocje** i ich rola w sytuacji konfliktowej

MODUŁ II. KONFLIKT W ZESPOLE (dyskusja, studium przypadku, ćwiczenia indywidualne i grupowe, kwestionariusz, odgrywanie scenek/ról, burza mózgów)

Różnorodność ról i sposobów działania może być przyczyną konfliktów. Dlatego uczestnicy poznają swoje sposoby myślenia i działania i sposób wchodzenia w relacje z innymi ludźmi. Moduł ten zmusza do refleksji nad różnorodnością i sposobami wykorzystania jej do rozwoju zespołu.

1. **Etapy formowania się zespołów**
2. **Teoria ról** pełnionych w zespole i sposobów komunikacji z poszczególnymi rolami
3. Analiza własnej roli pełnionej w zespole i sposobu działania
4. **Sytuacja konfliktowa jako efekt zmian**
5. **Krzywa zmiany**
6. Komunikacja w procesie zmian
7. Rozmowa z zespołem (pojedyncza) i indywidualne rozmowy z pracownikami

MODUŁ III. PODSTAWOWE ZASADY KOMUNIKACJI W SYTUACJI KONFLIKTU (dyskusja, studium przypadku, ćwiczenia indywidualne i grupowe, odgrywanie scenek/ról, burza mózgów)

Aby rozwiązywać sytuacje konfliktowe niezbędne są umiejętności komunikacyjne. Uczestnicy poznają więc techniki porozumiewania się, style komunikacyjne i narzędzia, które ułatwiają proces komunikacji, zwłaszcza w stresowych sytuacjach konfliktu.

1. **Koło komunikacji** i najważniejsze elementy decydujące o zrozumieniu przekazywanego komunikatu
2. **Intonacja** - jeden z kluczowych czynników przekazywania emocji i uczuć w procesie komunikacji
3. Przywoływanie „Dorosłego” rozmówcy - **teoria stylów komunikacji**
4. **Postawa empatii** (wczucia) w sytuację rozmówcy i rozumienia potrzeb ludzkich (elementarnych i wyższych)
5. **Lejek komunikacyjny** - od tego co mówimy do tego co odbiorca zapamiętuje - jak mówić i jak słuchać, żeby być właściwie zrozumianym
6. Sztuka oddzielenia informacji kluczowej od szumu informacyjnego
7. **Emocje w komunikacji w oparciu o teorię Von Thuna**

MODUŁ IV. SZTUKA ARGUMENTOWANIA I PERSWAZJI (dyskusja, studium przypadku, odgrywanie scenek/ról, burza mózgów)

Moduł ten poświęcony jest pracy nad doбором argumentacji. Uczestnicy poprzez ćwiczenia poznają sposoby argumentowania i obrony przed manipulacją.

1. Rozpoznawanie i **obrona przed manipulacją**
2. **Sztuka argumentowania** i wywierania wpływu
3. **Teoria dwóch mózgów** - umiejętność dobru argumentacji
4. **Przekonywanie** innych do swoich racji

MODUŁ V. WALIDACJA - test teoretyczny rozdawany przez Trenera a sprawdzany przez WALIDATORA

Metody pracy, które zastosujemy podczas szkolenia:

Wśród technik aktywizujących uczestników pojawią się m.in.

- Dyskusje
- Studium przypadku
- Ćwiczenia indywidualne i grupowe
- Kwestionariusze i testy zachowań
- Odgrywanie scenek/ról
- Burze mózgów

Proporcja zajęć praktycznych do teoretycznych to 60/40

Usługa jest prowadzona w trybie godzin dydaktycznych (45min). Przerwy nie wliczają się w czas trwania usługi.

Więcej informacji na temat szkolenia znajduje się pod poniższym linkiem:

<https://szkolenia.avenhansen.pl/szkolenia-otwarte/zarzadzanie-konfliktem-w-zespole-i-efektywna-komunikacja-2026-04-27-krakow.html>

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 3

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 3 Zarządzanie konfliktem w zespole i efektywna komunikacja	Aleksandra Chrapko	27-04-2026	10:00	17:00	07:00
2 z 3 Zarządzanie konfliktem w zespole i efektywna komunikacja	Aleksandra Chrapko	28-04-2026	09:00	15:45	06:45

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
3 z 3 WALIDACJA - test teoretyczny jest rozdawany wszystkim uczestnikom w tym samym czasie przez Trenera a sprawdzany przez WALIDATORA	-	28-04-2026	15:45	16:00	00:15

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 881,90 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 530,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	110,70 PLN
Koszt osobogodziny netto	90,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Aleksandra Chrapko

Akredytowany Coach ICF, Coach Zespołów (Team Coach), Certyfikowany trener FRIS® i praktyk Analizy Transakcyjnej (certyfikat 101, Akademia AT).

Posiadam dwudziestoletnie doświadczenie w realizacji projektów szkoleniowych, coachingowych i doradczych dla firm produkcyjnych i usługowych, instytucji okołobiznesowych, a także urzędów. Jestem współtwórczynią platformy rozwojowej dla liderów „Agile Leadership Tribe” oraz wykładam na kierunku Agile Leadership na Uniwersytecie SWPS.

Ukończyłam studia filozoficzne oraz posiadam specjalizację w zakresie Zarządzania personelem. .W 2010 roku uzyskałam dyplom instruktora Terapii Ekspresyjnych.

W sposób szczególny specjalizuję się w szkoleniach z zakresu: zarządzania ludźmi (kierowanie, motywowanie, budowanie efektywnego zespołu i współpraca w zespole), rozwijania umiejętności społecznych (komunikacja, sztuka prezentacji, zarządzanie sobą w czasie, efektywne radzenie sobie

ze stresem i asertywność, rozwój zawodowy i osobisty), podstaw sprzedaży, negocjacji i obsługi klienta.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

- Autorskie materiały szkoleniowe (skrypt, ćwiczenia, testy) oraz certyfikat ukończenia szkolenia (przy frekwencji min 80%).

Warunki uczestnictwa

Prosimy o wypełnienie formularza zgłoszeniowego na stronie „Baza Usług Rozwojowych”.

Wypełnienie formularza zgłoszeniowego jest jednoznaczne z akceptacją regulaminu szkoleń otwartych AVENHANSEN, który jest dostępny pod linkiem:

<https://szkolenia.avenhansen.pl/regulamin-szkolen-otwartych.html>

Bezkosztowa anulacja możliwa do 8 dni przed planowanym terminem szkolenia

Informacje dodatkowe

W ramach szkolenia otwartego gwarantujemy Państwu:

- Miłą i fachową obsługę
- Profesjonalizm trenera
- Ciekawe materiały szkoleniowe
- Dyplomy ukończenia szkolenia
- Wsparcie poszkoleniowe Trenera (do miesiąca po zakończonym szkoleniu)
- Możliwość uzyskania pomocy od Trenerów poprzez profesjonalne forum szkoleniowe, stworzone specjalnie na tego rodzaju potrzeby.
- Możliwość wpływu na zakres i przebieg szkolenia akceptowalny przez wszystkich jego uczestników

Oferujemy również możliwość wymiany spostrzeżeń i wniosków z innymi uczestnikami szkolenia:

Zobacz forum: www.forum-szkolenia.pl

1 godz. szkolenia = 45 min.

Adres

ul. Floriana Straszewskiego 17

31-101 Kraków

woj. małopolskie

Hotel*****Radisson Blu

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Katarzyna Szypowska

E-mail kszypowska@avenhansen.pl

Telefon (+48) 515 212 452