



AVENHANSEN Sp. z o.o.

★★★★☆ 4,4 / 5

1 398 ocen

Rozwiązywanie konfliktów w organizacji

Numer usługi 2025/12/17/5061/3218282

📍 Gdańsk / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 17 h

📅 26.02.2026 do 27.02.2026

1 943,40 PLN brutto

1 580,00 PLN netto

114,32 PLN brutto/h

92,94 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi

Grupa docelowa usługi

Szkolenie skierowane jest do kadry zarządzającej oraz osób zainteresowanych doskonaleniem praktycznych umiejętności związanych z rozwiązywaniem konfliktów.

Minimalna liczba uczestników

5

Maksymalna liczba uczestników

12

Data zakończenia rekrutacji

23-02-2026

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

Cele szkolenia jest przygotowanie do radzenia sobie z każdym z rodzajów konfliktów pojawiających się w zespole tak, by wszyscy jego członkowie mogli współpracować ze sobą jak najlepiej.

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

Szkolenie będzie esencjonalne i praktyczne, a zawarte w nim treści będą podane w takiej ilości jaka jest niezbędna do wyposażenia uczestników w kompetencje pracy z konfliktami. Część pierwszego dnia będzie poświęcona doświadczaniu i procesowi rozumienia różnych aspektów konfliktu, a w pozostałej części treningu osoby będą uczestnikami i obserwatorami symulacji konfliktów interpersonalnych i zespołowych.

Praca będzie się odbywać na materiale uczestników oraz trenera.

Po tym szkoleniu sytuacje konfliktowe staną się początkiem wzrostu, a nie przyczyną pogarszania się wyników i atmosfery w organizacji.

PROGRAM SZKOLENIA:

MODUŁ I. PSYCHOLOGIA KONFLIKTU

1. Istota i mechanizmy konfliktu
2. Dynamika konfliktu - fazy konfliktu, od sporu do konfliktu
3. Przyczyny, przebieg, skutki - czy współcześnie konflikt jest inny?
4. Typy konfliktu wg. Moora - konflikt danych, relacji, wartości, strukturalny, interesów

MODUŁ II. KONFLIKT W ORGANIZACJI

1. Tradycyjne i nowoczesne spojrzenie na konflikt w miejscu pracy
2. Rodzaje konfliktów w organizacjach
3. Zarządzanie przez konflikt - niechlubny styl pracy menedżerów
4. Konflikt zespołu a konflikt interpersonalny - istotne rozgraniczenie, istotne konsekwencje
5. Aby dobrać leczenie trzeba znać diagnozę - konflikt trzeba zdiagnozować
6. Identyfikacja emocji występujących w konflikcie - własnych i cudzych
7. Samonapędzające się koło - Trójkąt dramatyczny - Prześladowca, Ofiara, Wybawca - jedyna możliwa interwencja

MODUŁ III. JA W KONFLIKCIE

1. Po co mi konflikt?
2. Czy musiało dojść do konfliktu?
3. Moje reakcje na konflikt wg. Thomasa Kilmanna

MODUŁ IV. MAMY KONFLIKT I CO DALEJ?

1. Koncepcja Harwardzka 3 kluczowe zasady pomocnego działania
2. Trzy pozycje percepcyjne w konfliktach Ja, Ty, Metapozycja
3. Interwencja menedżera kiedy jest wymagana
4. Jakie strategie wdrożyć w sytuacji konfliktu?
5. Jak pracować z różnymi typami konfliktów danych, relacji, wartości, strukturalnym i interesów?
6. Techniki wspierające radzenie sobie z konfliktem otwieranie pola trudnych pytań, badanie obaw/interesów drugiej strony, negocjowanie
7. Techniki komunikacyjne - parafrazowanie, komunikat Ja, odzwierciedlanie
8. Działania eskalujące - czego nie należy robić, aby nie zaostrzyć konfliktu

MODUŁ V. SYMULACJA KONFLIKT INTERPERSONALNY

1. Wprowadzenie zasad odgrywania ról
2. Ćwiczenia symulacje rozmów z osobami pozostającymi w konflikcie, na linii: pracownik przełożony, współpracownik

MODUŁ VI. SYMULACJA KONFLIKT WEWNĄTRZ ZESPOŁU

1. Wprowadzenie w role i zasady udziału w symulacji - Konflikt w zespole
2. Podsumowanie symulacji - jakie narzędzia feed-forward wprowadzić do zespołu/organizacji?

MODUŁ VII. INTEGRACJA TREŚCI, DOŚWIADCZEŃ I ODKRYĆ

1. Przypomnienie najważniejszych treści - teleturniej
2. Czy zespół może się nauczyć przechodzić przez konflikty w sposób progresywny, czyli prowadzący do rozwoju rozwiązań i spójności?
3. Indywidualne i zespołowe Action Plan

MODUŁ VIII. WALIDACJA - test teoretyczny jest rozdawany wszystkim uczestnikom w tym samym czasie przez Trenera a sprawdzany przez WALIDATORA

Wśród technik aktywizujących uczestników pojawią się m.in.

- dyskusje
- studium przypadku
- ćwiczenia indywidualne i grupowe
- kwestionariusze i testy zachowań
- odgrywanie scenek/ról
- gry symulacyjne
- burze mózgów
- wymiana doświadczeń

Struktura szkolenia: prezentacje wykładowe: 30%, część warsztatowa: 70%

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

Szczegółowe informacje dotyczące szkolenia znajdują się pod poniższym linkiem:

<https://szkolenia.avenhansen.pl/szkolenia-otwarte/rozwiazywanie-konfliktow-w-organizacji-2026-02-26-gdansk.html>

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 3

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 3 Rozwiązywanie konfliktów w organizacji	Katarzyna Poleszak-Jakubowska	26-02-2026	10:00	17:00	07:00
2 z 3 Rozwiązywanie konfliktów w organizacji	Katarzyna Poleszak-Jakubowska	27-02-2026	09:00	15:45	06:45
3 z 3 WALIDACJA - test teoretyczny jest rozdawany wszystkim uczestnikom w tym samym czasie przez Trenera a sprawdzany przez WALIDATORA	-	27-02-2026	15:45	16:00	00:15

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 943,40 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 580,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	114,32 PLN
Koszt osobogodziny netto	92,94 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Katarzyna Poleszak-Jakubowska

Certyfikowany Coach EMCC EQA, skuteczny Trener biznesu.

Specjalizuje się w szkoleniach menedżerskich, z zakresu sprzedaży, obsługi klienta, coachingu oraz umiejętności osobistych: automotywacji, skutecznej prezentacji, asertywności, radzenia sobie ze stresem. Prowadzi bezpośredni coaching handlowców i menadżerów.

W skutecznym wspieraniu Klientów pomaga mi praktyczna znajomość zagadnień biznesowych, ponieważ przez ponad 6 lat byłam CEO w firmach z branży reklamowej i motoryzacyjnej. Odpowiadałam za budowanie strategii rozwoju firmy, budowanie relacji z kluczowymi Klientami, budowanie standardów pracy, nadzór projektów, rozwijanie pracowników. Wraz ze współpracownikami tworzyłam procedury pozwalające optymalizować procesy działania firmy i znacząco podnieść wielkość sprzedaży i jakość obsługi Klienta. Pracowałam m.in. dla: Skoda Auto Polska S.A., Bank BPH S.A., Grupa Lotos S.A., Pipe Life Polska S.A., LPP S.A., Nova System, Oceanic S.A., Noredea Bank S.A., Marion Sp. z o.o., Polska Grupa Energetyczna S.A., Koncern Energetyczny Energa S.A., English Unlimited Sp. z o.o., ARiMR, Lifetech Sp. z o.o.

Absolwentka jednolitych studiów magisterskich na kierunku Psychologia, na Wydziale Nauk Społecznych Uniwersytetu Gdańskiego, specjalizacja: psychologia kliniczna i biznesu. Absolwentka Podyplomowych Studiów Human Resources w Szkole Wyższej Psychologii Społecznej w Warszawie. Trener Personel Profit.

Zrealizowała ponad 900 dni szkoleniowych oraz 400 dni działań doradczych. Poruszający

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 w BUR 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. Podwale Grodzkie 9

80-895 Gdańsk

woj. pomorskie

Hotel **** SCANDIC

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Katarzyna Szypowska

E-mail kszypowska@avenhansen.pl

Telefon (+48) 515 212 452