



AVENHANSEN Sp. z o.o.

★★★★☆ 4,4 / 5

1 409 ocen

## Rozwiązywanie konfliktów w organizacji

Numer usługi 2025/12/17/5061/3218290

📍 Gdańsk

🏢 Usługa szkoleniowa

📄 stacjonarna

🕒 17:00 h

📅 28.05.2026 do 29.05.2026

1 943,40 PLN brutto

1 580,00 PLN netto

114,32 PLN brutto/h

92,94 PLN netto/h

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi
<b>Grupa docelowa usługi</b>	Szkolenie skierowane jest do kadry zarządzającej oraz osób zainteresowanych doskonaleniem praktycznych umiejętności związanych z rozwiązywaniem konfliktów.
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	5
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	12
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	26-05-2026
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	stacjonarna
<b>Liczba godzin usługi</b>	17
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	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 doświadczeniu 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-2026-05-28-gdansk.html>

## Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 3

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 3</b> Rozwiązywanie konfliktów w organizacji	Katarzyna Poleszak-Jakubowska	28-05-2026	10:00	17:00	07:00
<b>2 z 3</b> Rozwiązywanie konfliktów w organizacji	Katarzyna Poleszak-Jakubowska	29-05-2026	09:00	15:45	06:45
<b>3 z 3</b> WALIDACJA - test teoretyczny jest rozdawany wszystkim uczestnikom w tym samym czasie przez Trenera a sprawdzany przez WALIDATORA	-	29-05-2026	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](http://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](mailto:kszypowska@avenhansen.pl)

**Telefon** (+48) 515 212 452