



## Szkolenie "Konflikt w zespole a sztuka porozumiewania - zarządzanie trudnymi pracownikami"

Numer usługi 2026/01/05/162229/3239839

1 440,00 PLN brutto  
1 440,00 PLN netto  
90,00 PLN brutto/h  
90,00 PLN netto/h

TRAINING GROUP  
Sp. z o.o.

★★★★★ 4,5 / 5

338 ocen

- 📄 Usługa szkoleniowa
- 📺 zdalna w czasie rzeczywistym
- 🕒 16:00 h
- 📅 16.07.2026 do 17.07.2026

## Informacje podstawowe

### Kategoria

Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi

### Grupa docelowa usługi

Szkolenie skierowane jest do kadry kierowniczej i menedżerskiej na różnych szczeblach zarządzania, w szczególności do liderów zespołów, kierowników, brygadzystów oraz osób odpowiedzialnych za organizację pracy i zarządzanie pracownikami. Uczestnikami mogą być również właściciele firm oraz osoby zarządzające zespołami, które w swojej codziennej pracy mierzą się z konfliktami, napięciami i trudnymi sytuacjami interpersonalnymi. Program dedykowany jest także specjalistom ds. HR oraz HR Business Partnerom wspierającym menedżerów w rozwiązywaniu konfliktów i budowaniu efektywnej współpracy w zespołach. Szkolenie stanowi również wsparcie dla koordynatorów projektów i zespołów zadaniowych, a także dla osób przygotowujących się do objęcia ról kierowniczych, które chcą rozwinąć kompetencje komunikacyjne, mediacyjne i negocjacyjne niezbędne do skutecznego zarządzania zespołem.

### Minimalna liczba uczestników

2

### Maksymalna liczba uczestników

10

### Data zakończenia rekrutacji

15-07-2026

### Forma prowadzenia usługi

zdalna w czasie rzeczywistym

### Liczba godzin usługi

16

### Podstawa uzyskania wpisu do BUR

Certyfikat ICVC - SURE (Standard Usług Rozwojowych w Edukacji): Norma zarządzania jakością w zakresie świadczenia usług rozwojowych

# Cel

## Cel edukacyjny

Poszerzenie wiedzy uczestników na temat mechanizmów powstawania konfliktów w zespołach oraz rozwinięcie świadomości dotyczącej znaczenia skutecznej komunikacji w zarządzaniu sytuacjami trudnymi. Uczestnicy zdobędą wiedzę z zakresu stylów reagowania na konflikt, zasad komunikacji interpersonalnej, mediacji i negocjacji, a także metod pracy z trudnymi zachowaniami pracowników. Szkolenie ma na celu przygotowanie uczestników do świadomego i adekwatnego doboru narzędzi komunikacyjnych i menedżerskich.

## Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik identyfikuje źródła i rodzaje konfliktów występujących w zespole.	Uczestnik rozróżnia i przyporządkowuje rodzaje konfliktów	Test teoretyczny
Uczestnik charakteryzuje style reagowania na konflikt i ich konsekwencje	Uczestnik wskazuje, porównuje i dobiera adekwatny styl reagowania	Test teoretyczny
Uczestnik opisuje zasady komunikacji wspierającej rozwiązywanie konfliktów.	Uczestnik rozpoznaje i wybiera poprawne formy komunikacji	Test teoretyczny
Uczestnik wyjaśnia mechanizmy powstawania trudnych zachowań pracowników	Uczestnik analizuje opisy zachowań i wskazuje właściwe działania menedżerskie	Test teoretyczny
Uczestnik definiuje etapy mediacji i zasady negocjacji typu win-win.	Uczestnik rozróżnia, porządkuje i wybiera prawidłowe etapy mediacji	Test teoretyczny
Uczestnik opisuje metody redukcji napięć i stresu w sytuacjach konfliktowych.	Uczestnik rozpoznaje i wskazuje skuteczne techniki obniżania napięcia	Test teoretyczny

## Kwalifikacje

### Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

### Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem zawierają opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji i zgodnie z zaplanowanymi metodami walidacji?

TAK

Pytanie 3. Czy dokument lub wyrażnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

# Program

## Program szkolenia

### „Konflikt w zespole a sztuka porozumiewania – zarządzanie trudnymi pracownikami”

**Czas trwania:**

- 16 godzin dydaktycznych (2 dni × 8 godz. dyd.)
- 2 dni × 6 godzin zegarowych

**Forma:** warsztat interaktywny

**Metody:** mini-wykład, ćwiczenia indywidualne i zespołowe, case study, symulacje rozmów, moderowane dyskusje

## DZIEŃ I – Konflikt i komunikacja w zespole (8 godz. dyd. / 6 godz. zeg.)

### Moduł 1. Konflikt w zespole – zrozumienie mechanizmów

(2 godz. dyd.)

- Czym jest konflikt i dlaczego jest nieunikniony
- Rodzaje konfliktów w zespołach (zadaniowe, relacyjne, wartości)
- Źródła konfliktów w pracy zespołowej
- Konflikt jako zagrożenie vs. konflikt jako szansa rozwojowa
- **Ćwiczenie:** analiza realnych sytuacji konfliktowych uczestników

### Moduł 2. Style reagowania na konflikt i ich konsekwencje

(2 godz. dyd.)

- Style reagowania na konflikt (unikanie, rywalizacja, kompromis, dostosowanie, współpraca)
- Autodiagnoza własnego stylu
- Jak dopasować styl do sytuacji i osoby
- Najczęstsze błędy liderów w sytuacjach konfliktowych
- **Ćwiczenie:** test stylów + praca w parach

### Moduł 3. Skuteczna komunikacja w sytuacjach trudnych

(2 godz. dyd.)

- Bariery komunikacyjne i ich wpływ na eskalację konfliktu
- Komunikacja asertywna vs. agresywna i uległa
- Aktywne słuchanie i parafraza
- Komunikaty „JA” w rozmowach konfliktowych
- **Symulacje:** rozmowy z pracownikiem w sytuacji napięcia

### Moduł 4. Redukcja napięć i stresu w miejscu pracy

(2 godz. dyd.)

- Emocje w konflikcie – jak nimi zarządzać
- Techniki deeskalacji napięcia
- Stres lidera i zespołu – jak mu przeciwdziałać

- Budowanie poczucia bezpieczeństwa psychologicznego w zespole
- **Ćwiczenie:** techniki regulacji emocji „tu i teraz”

## **DZIEŃ II – Zarządzanie trudnymi pracownikami i mediacje (8 godz. dyd. / 6 godz. zeg.)**

### **Moduł 5. Trudny pracownik – diagnoza i strategie działania**

*(2 godz. dyd.)*

- Kim jest „trudny pracownik” – typologie postaw
- Najczęstsze zachowania problemowe (bierność, opór, konfliktowość, manipulacja)
- Przyczyny trudnych zachowań
- Rola lidera w zapobieganiu eskalacji problemów
- **Ćwiczenie:** mapa strategii reagowania

### **Moduł 6. Rozmowy dyscyplinujące i korygujące**

*(2 godz. dyd.)*

- Jak przygotować się do trudnej rozmowy
- Struktura rozmowy korygującej
- Stawianie granic i egzekwowanie zasad
- Reakcje pracowników: obrona, atak, wycofanie
- **Symulacje:** rozmowy z trudnym pracownikiem (feedback trenerski)

### **Moduł 7. Mediacje i negocjacje w zespole**

*(2 godz. dyd.)*

- Rola lidera jako mediatora
- Etapy mediacji w konflikcie pracowniczym
- Techniki negocjacyjne win-win
- Jak doprowadzić do trwałych ustaleń
- **Ćwiczenie:** mediacja na przykładzie konfliktu zespołowego

### **Moduł 8. Budowanie dojrzałego i współpracującego zespołu**

*(2 godz. dyd.)*

- Zaufanie i odpowiedzialność w zespole
- Zapobieganie konfliktom – dobre praktyki lidera
- Kultura feedbacku i otwartej komunikacji
- Plan działań wdrożeniowych po szkoleniu
- **Ćwiczenie końcowe:** indywidualny plan rozwoju kompetencji lidera

## **Efekty szkolenia (rezultaty dla uczestników):**

- ✓ Umiejętność skutecznego rozwiązywania konfliktów
- ✓ Budowanie pozytywnych relacji w zespole
- ✓ Redukcja napięć i stresu w miejscu pracy
- ✓ Rozwój kompetencji mediacyjnych i negocjacyjnych
- ✓ Większa pewność siebie w trudnych rozmowach
- ✓ Skuteczniejsze zarządzanie zespołem i trudnymi pracownikami

# Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 3

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<span>1 z 3</span> Dzień 1	Piotr Nowaczek	16-07-2026	09:30	16:00	06:30
<span>2 z 3</span> Dzień 2	Piotr Nowaczek	17-07-2026	09:30	15:45	06:15
<span>3 z 3</span> Walidacja	-	17-07-2026	15:45	16:00	00:15

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 440,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 440,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	90,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	90,00 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Piotr Nowaczek

Wykształcony trener z bogatym doświadczeniem zawodowym. Na swoim koncie ma setki przeprowadzonych szkoleń. Posiada tytuł Master of Business Administration, dodatkowo ukończył studia podyplomowe na kierunku doradztwo zawodowe i coaching karier, a także podyplomowe studia menadżerskie.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

skrypt w wersji elektronicznej

## Warunki uczestnictwa

W celu możliwości poprawnego rozliczenia Uczestnik ma obowiązek uczestnictwa w **minimum 80% zajęć**.

**Potwierdzeniem frekwencji Uczestnika** na szkoleniu będzie raport z logowań z systemu MS Teams.

**Podstawie prawna zwolnienia z vat:** par. 3. ust. 1 pkt 14 Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 20.12.2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień.

Obowiązkiem uczestnika jest zapewnienie poniższych warunków technicznych:

- Komputer z mikrofonem, dostępem do Internetu
- Zalecany- dodatkowy monitor

**Uczestnik ma obowiązek posiadania kamery oraz jej włączenie podczas trwania szkolenia.**

\*Usługa rozwojowa nie jest świadczona przez podmiot pełniący funkcję Operatora lub Partnera Operatora w danym projekcie PSF lub w którymkolwiek Regionalnym Programie lub FERS albo przez podmiot powiązany z Operatorem lub Partnerem kapitałowo lub osobowo.

\*Cena usługi nie obejmuje kosztów niezwiązanych bezpośrednio z usługą rozwojową, w szczególności kosztów środków trwałych

## Informacje dodatkowe

"Zaakceptowano Regulamin dla instytucji szkoleniowych"

- Zawarto umowę z WUP w Toruniu w ramach Projektu Kierunek – Rozwój
- „Zawarto umowę z Wojewódzkim Urzędem Pracy w Szczecinie na świadczenie usług rozwojowych z wykorzystaniem elektronicznych bonów szkoleniowych w ramach projektu Zachodniopomorskie Bony Szkoleniowe”.
- Zawarto umowę z WUP Kraków na rozliczanie Usług z wykorzystaniem elektronicznych bonów szkoleniowych w ramach projektu „Małopolski Pociąg do Kariery” i "Małopolskie Bony Rozwojowe Plus"

W celu możliwości poprawnego rozliczenia Uczestnik ma obowiązek uczestnictwa w **minimum 80% zajęć**.

**Potwierdzeniem frekwencji Uczestnika** na szkoleniu będzie raport z logowań z systemu MS Teams.

**Podstawie prawna zwolnienia z vat:** par. 3. ust. 1 pkt 14 Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 20.12.2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień.

## Warunki techniczne

Szkolenie zostanie przeprowadzone przy wykorzystaniu platformy TEAMS.

Wymagania techniczne:

Komputer podłączony do Internetu z prędkością łącza od 512 KB/sek.

Minimalne wymagania sprzętowe, jakie musi spełniać komputer Uczestnika lub inne urządzenie do zdalnej komunikacji oraz niezbędne oprogramowanie umożliwiające Uczestnikom dostęp do prezentowanych treści i materiałów

system operacyjny Windows 7/8/10 lub Mac OS X

pakiety Microsoft Office, Libre Office, Open Office

Uczestnik musi posiadać dostęp do kamery i mikrofonu-wymóg konieczny.

Minimalne wymagania dotyczące parametrów łącza sieciowego, jakim musi dysponować Uczestnik -

minimalna prędkość łącza: 512KB/sek

Platforma, na której zostanie przeprowadzone szkolenie to MS Teams.

Podstawą do rozliczenia usługi jest wygenerowanie z systemu raportu, umożliwiającego identyfikację wszystkich uczestników i zastosowanego narzędzia.

## Kontakt



**Paulina Gębura**

**E-mail** [factory.szkolonia@gmail.com](mailto:factory.szkolonia@gmail.com)

**Telefon** (+48) 735 040 262