



## Szkolenie: Zarządzanie konfliktem – aktywny warsztat rozwiązywania sytuacji problemowych

Numer usługi 2026/02/04/200016/3308365

1 000,00 PLN brutto  
 1 000,00 PLN netto  
 125,00 PLN brutto/h  
 125,00 PLN netto/h  
 136,25 PLN cena rynkowa ⓘ

MEETING ANETA  
 ROPEK

Brak ocen dla tego dostawcy

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 8 h

📅 16.07.2026 do 16.07.2026

## Informacje podstawowe

### Kategoria

Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi

### Grupa docelowa usługi

Szkolenie skierowane jest do:

- kadry kierowniczej i menedżerskiej na różnych szczeblach zarządzania,
- liderów zespołów, kierowników,
- 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 trudnymi rozmowami, napięciami w zespołach oraz sytuacjami wymagającymi interwencji

### Minimalna liczba uczestników

7

### Maksymalna liczba uczestników

12

### Forma prowadzenia usługi

zdalna w czasie rzeczywistym

### Liczba godzin usługi

8

### Podstawa uzyskania wpisu do BUR

Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

## Cel

### Cel edukacyjny

Celem usługi szkoleniowej jest wyposażenie uczestników w umiejętności pozwalające samodzielnie rozpoznawać źródła i dynamikę konfliktów, dobrać adekwatne style reagowania oraz stosować narzędzia komunikacyjne i

mediacyjne, aby konstruktywnie prowadzić strony przez proces rozwiązywania konfliktów i budować współpracę w zespole.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Charakteryzuje istotę konfliktu oraz rozróżnia jego źródła i style reagowania w sytuacjach trudnych	Definiuje konflikt i opisuje jego destrukcyjne oraz konstruktywne przebiegi	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Rozróżnia style reagowania w sytuacjach problemowych	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Identyfikuje źródła konfliktów w organizacji	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Charakteryzuje współczesne i tradycyjne podejścia do konfliktu	Wywiad swobodny
Rozróżnia rodzaje konfliktów i stosuje adekwatne style kierowania procesem ich rozwiązywania	Identyfikuje symptomy konfliktu i czynniki wpływające na jego eskalację	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie Analiza dowodów i deklaracji
	Rozróżnia rodzaje konfliktów z wykorzystaniem koła Moora	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Charakteryzuje fazy przebiegu konfliktu i ich znaczenie dla działań lidera	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Stosuje nowoczesne style kierowania konfliktem (stymulowanie, ograniczanie, rozwiązywanie)	Analiza dowodów i deklaracji
Stosuje narzędzia komunikacyjne i mediacyjne wspierające konstruktywne rozwiązywanie konfliktów w zespole	Wdraża asertywne zachowania w sytuacjach konfliktowych	Analiza dowodów i deklaracji
	Stosuje pytania wspierające analizę potrzeb stron konfliktu	Analiza dowodów i deklaracji
	Przeformułowuje wypowiedzi stron w sposób sprzyjający dialogowi	Analiza dowodów i deklaracji
	Dobiera techniki lidera adekwatne do etapu i rodzaju konfliktu	Analiza dowodów i deklaracji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Przyjmuje postawę opartą na bezstronności, szacunku i odpowiedzialności, wspierając konstruktywny dialog w sytuacjach konfliktowych	Uwzględnia perspektywę wszystkich stron konfliktu, zachowując neutralność i otwartość	Analiza dowodów i deklaracji
	Stosuje zasady partnerskiej komunikacji, budując atmosferę bezpieczeństwa i współpracy	Analiza dowodów i deklaracji

## 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

### Wprowadzenie do szkolenia

Przedstawienie trenera, krótka prezentacja grupy i ich oczekiwań, ustalenie zasad obowiązujących w trakcie szkolenia.

#### Moduł I. Zarządzanie konfliktem – Rola i kluczowe aspekty w zarządzaniu konfliktem

- Gra szkoleniowa wprowadzająca do tematu szkolenia i roli ważności zarządzania konfliktem.
- Style reagowania w sytuacjach trudnych i problemowych.
- Definicja konfliktu i procesy przebiegu konfliktu: destrukcyjne i konstruktywne.
- Dawne i współczesne poglądy na konflikt.
- Źródła konfliktów, czyli skąd się biorą konflikty w organizacjach?

(wprowadzenie trenera, gra symulacyjna, dyskusja moderowana, praca w grupach)

#### Moduł II. Zarządzanie konfliktem w organizacji – przebieg i style kierowania

- Elementy rozpoznawania symptomów konfliktu, w tym złe nawyki słuchania, wywiad zogniskowany.
- Rodzaje konfliktów i koło Moora.
- Proces przebiegu konfliktu w 5 fazach.
- Tradycyjne sposoby radzenia sobie z konfliktem i negatywne konsekwencje.
- Nowoczesne style kierowania konfliktem czyli stymulowanie, ograniczenie i kierowanie przez rozwiązanie.

- Konstrukttywne rozwiązywanie konfliktów w 6 fazach.
- Czynniki wpływające na przebieg rozwiązania konfliktu

(wprowadzenie trenera, case study, praca w grupach, dyskusja moderowana)

### **Moduł III. Zarządzanie konfliktem – narzędzia do zarządzania konfliktem**

- Co sprawia trudność liderom w zarządzaniu konfliktem?
- Funkcje lidera w konflikcie oraz jak unikać szkodliwych konfliktów i stymulować twórcze spory
- Model komunikacji i współpracy oraz możliwe zachowania w firmie.
- Asertywne zachowania wspomagające radzenie sobie z konfliktami.
- Narzędzia lidera w prowadzeniu komunikacji w sytuacjach konfliktowych.
- Potęża pytań jako narzędzie wspierające lidera w zarządzaniu konfliktem.
- Przeformułowanie wypowiedzi stron w trakcie spotkania z liderem.
- Wyrażanie własnych potrzeb kluczem do budowania partnerstwa w firmie.
- Techniki lidera pomocne w rozwiązywaniu konfliktów, dobre praktyki i przykłady Uczestników

(wprowadzenie trenera, case study, praca w grupach, dyskusja moderowana)

### **WALIDACJA**

**Zadanie praktyczne** - zastosowanie umiejętności i wiedzy zdobytej podczas szkolenia

(praca indywidualna – Analiza dowodów i deklaracji)

**TEST** (test teoretyczny z wynikiem generowany automatycznie)

**Wywiad swobodny** - wykonany za pomocą narzędzi cyfrowych

### **Zakończenie i podsumowanie szkolenia**

uczestnicy omawiają dobre praktyki i działania wdrożeniowe wynikające ze szkolenia, wypełniają ankietę poszkoleniową.

Szkolenie adresowane jest do kadry kierowniczej i menedżerskiej na różnych szczeblach zarządzania, liderów zespołów, kierowników, 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 trudnymi rozmowami, napięciami w zespołach oraz sytuacjami wymagającymi interwencji

Uczestnicy nie muszą wykazywać się minimalnym doświadczeniem w zakresie szkolenia, aby uczestniczyć w usłudze rozwojowej.

### **Warunki organizacyjne**

Prowadzone w ramach szkolenia zajęcia są realizowane metodami interaktywnymi i aktywizującymi, rozumianymi jako metody umożliwiające uczenie się w oparciu o doświadczenie i pozwalające uczestnikom na ćwiczenie umiejętności.

### **Praca podczas szkolenia możliwa jest:**

- indywidualnie,
- w parach,
- w grupach (rozmiar grup określa każdorazowo trener) – w zależności od zadanego podczas warsztatów ćwiczenia.

### **Walidacja zostanie przeprowadzona w oparciu o:**

- test teoretyczny z wynikiem generowany automatycznie za pomocą narzędzi cyfrowych,
- wywiad swobodny – wykonany za pomocą narzędzi cyfrowych, a ocenionego przez walidatora (zebrane wyniki zostaną przesłane do walidatora drogą elektroniczną)
- analiza dowodów i deklaracji - zadanie praktyczne wykonane na zakończenie szkolenia, a ocenionego przez walidatora (zadania wykonane przez uczestników, zebrane przez trenera i przesłane do walidatora drogą elektroniczną)

Osiągnięcie efektów uczenia się zostanie zweryfikowane w wymienionych formach walidacji i potwierdzone przez osobę wskazaną do walidacji w niniejszej karcie.

Przyjęte metody walidacji w pełni pozwalają na sprawdzenie uzyskania przez uczestnika oczekiwanych kompetencji w obszarach: wiedza, umiejętności i kompetencji społecznych

### **Godziny:**

Szkolenie (8h zegarowe) składa się z 6,5 godz. zajęć praktycznych oraz 1,5 godz. zajęć teoretycznych. Szczegółowy plan zajęć znajduje się w harmonogramie.

Usługa jest realizowana i rozliczana w godzinach zegarowych (60 min.). Harmonogram uwzględnia przerwy (2 x 15 minut/ 1 dzień) rozliczane w ramach szkolenia.

# Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 9

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 9</b> Wprowadzenie do szkolenia - przedstawienie trenera, krótka prezentacja grupy i ich oczekiwania, ustalenie zasad obowiązujących w trakcie szkolenia.	Aneta Ropek	16-07-2026	09:00	09:15	00:15
<b>2 z 9</b> Moduł I. Zarządzanie konfliktem – Rola i kluczowe aspekty w zarządzaniu konfliktem (wprowadzenie trenera, gra symulacyjna, dyskusja moderowana, praca w grupach)	Aneta Ropek	16-07-2026	09:15	11:15	02:00
<b>3 z 9</b> Przerwa	Aneta Ropek	16-07-2026	11:15	11:30	00:15
<b>4 z 9</b> Moduł II. Zarządzanie konfliktem w organizacji – przebieg i style kierowania (wprowadzenie trenera, case study, praca w grupach, dyskusja moderowana)	Aneta Ropek	16-07-2026	11:30	13:30	02:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>5 z 9</b> Moduł III. Zarządzanie konfliktem – narzędzia do zarządzania konfliktem (wprowadzenie trenera, case study, praca w grupach, dyskusja moderowana)	Aneta Ropek	16-07-2026	13:30	15:30	02:00
<b>6 z 9</b> Przerwa	Aneta Ropek	16-07-2026	15:30	15:45	00:15
<b>7 z 9</b> WALIDACJA Zadanie praktyczne - zastosowanie umiejętności i wiedzy zdobytej podczas szkolenia (praca indywidualna – Analiza dowodów i deklaracji)	Aneta Ropek	16-07-2026	15:45	16:30	00:45
<b>8 z 9</b> WALIDACJA TEST (test teoretyczny z wynikiem generowany automatycznie), Wywiad swobodny - wykonany za pomocą narzędzi cyfrowych	-	16-07-2026	16:30	16:45	00:15
<b>9 z 9</b> Zakończenie i podsumowanie szkolenia uczestnicy omawiają dobre praktyki i działania wdrożeniowe wynikające ze szkolenia, wypełniają ankietę poszkoleniową	Aneta Ropek	16-07-2026	16:45	17:00	00:15

# Cennik

## Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 000,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 000,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	125,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	125,00 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Aneta Ropek

Mentorka kadry zarządzającej, trenerka biznesu i ekspertka rozwoju kompetencji menedżerskich. Praktyk sprzedaży i zarządzania z wieloletnim doświadczeniem w różnych kulturach organizacyjnych. Coach, mediator i konsultantka wspierająca liderów w budowaniu zespołów, podnoszeniu efektywności i rozwijaniu umiejętności społecznych. Certyfikowana trenerka zarządzania zmianą, konsultantka narzędzi psychometrycznych Mindsonar i AQR. Posiada doświadczenie w prowadzeniu szkoleń obejmujące minimum 120 godzin w ostatnich 36 miesiącach.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy szkolenia otrzymają:

- Prezentacje (materiały autorskie trener) w PDF dotyczące zagadnień poruszanych podczas szkolenia

### Informacje dodatkowe

- Fakt uczestnictwa w każdym dniu usługi rozwojowej musi zostać potwierdzony aporem z logowania
- Warunkiem otrzymania Zaświadczenia jest uczestnictwo w co najmniej 80% zajęć oraz uzyskanie pozytywnego wyniku z walidacji efektów uczenia.
- Karta usługi rozwojowej została przygotowana zgodnie z obowiązującym Regulaminem Bazy Usług Rozwojowych, w tym m.in. w zakresie powierzenia usług.

PODSTAWA ZWOLNIENIA Z VAT:

Podstawa prawna zwolnienia to art.43 ust. 1 pkt 29 lit. c ustawy o podatku od towarów i usług (Dz. U. z 2011 r. Nr 177, poz. 1054, z późn. zm.) w zw. z § 3 ust. 1 pkt 14 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 roku w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień (Dz. U. z dnia 31 grudnia 2013 r. Poz. 1722).

## Warunki techniczne

Warunki techniczne szkolenia na platformie TEAMS. Nie ma potrzeby instalowania specjalnego oprogramowania TEAMS. Szkolenie dostępne przez przeglądarkę.

### 1. Sprzęt komputerowy:

- Wymagany komputer PC lub Mac lub tablet z dostępem do Internetu.
- Procesor: Minimalnie jednordzeniowy 1 GHz, zalecany dwurdzeniowy 2 GHz lub lepszy (np. Intel i3/i5/i7 lub AMD ekwiwalent).
- Pamięć RAM: Minimalnie 2 GB, zalecane 4 GB lub więcej
- System operacyjny: Windows 7 lub nowszy, macOS 10.10 lub nowszy, Linux, iOS, Android

### 2. Przeglądarka internetowa:

- Zalecane przeglądarki: Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari.
- Wymagane zaktualizowane wersje przeglądarek dla optymalnej wydajności.

### 3. Stabilne połączenie internetowe:

- Minimalna prędkość łącza: 2 Mbps dla udziału w sesjach wideo.
- Zalecane połączenie kablowe dla stabilności.

### 4. Dźwięk i video:

- Zalecane użycie słuchawek z mikrofonem dla lepszej jakości dźwięku.
- Konieczne jest posiadanie kamerki internetowej, umożliwiającej przeprowadzenie monitoringu realizacji usług szkoleniowych
- Zalecane: sprawdzenie działania dźwięku i video przed rozpoczęciem szkolenia

### 5. Okres ważności linku umożliwiającego uczestnictwo w spotkaniu online

- Link jest ważny w godzinach szkolenia.

## Kontakt



**Aneta Ropek**

**E-mail** kontakt@anetaropek.pl

**Telefon** (+48) 513 820 285