



Szkolenie "Rozwiązywanie konfliktów z elementami mediacji"

Numer usługi 2026/02/23/4972/3355403

4 292,70 PLN brutto
3 490,00 PLN netto
252,51 PLN brutto/h
205,29 PLN netto/h
136,25 PLN cena rynkowa ⓘ

Konsorcjum

doradczo

szkoleniowe S.A

★★★★★ 4,5 / 5

134 oceny

📍 Warszawa / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 17 h

📅 09.06.2026 do 10.06.2026

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi

Grupa docelowa usługi

Szkolenie jest przeznaczone dla wszystkich osób, które pragną zwiększyć swoje umiejętności zarządzania konfliktem oraz komunikacji mediacyjnej. Jest szczególnie przydatne dla profesjonalistów i menedżerów dążących do lepszej analizy konfliktów i stosowania efektywnych narzędzi komunikacyjnych w rozwiązywaniu problemów. Przygotowuje również osoby zainteresowane pełnieniem roli mediatora w firmie, wyposażając je w niezbędne umiejętności interpersonalne i techniki mediacyjne.

Minimalna liczba uczestników

6

Maksymalna liczba uczestników

12

Data zakończenia rekrutacji

02-06-2026

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Liczba godzin usługi

17

Podstawa uzyskania wpisu do BUR

Standard Usług Szkoleniowo– Rozwojowych PIFS SUS 3.0

Cel

Cel edukacyjny

Celem edukacyjnym szkolenia jest wyposażenie uczestników w wiedzę i narzędzia, które sprawią, żeby konflikty pojawiające się w ich otoczeniu stały się „motorem postępu” – czynnikiem aktywizującym, integrującym, stwarzającym

warunki do zdobywania kompetencji interpersonalnych. Poznają również technik mediacji, dzięki którym będą efektywnie wygaszać trwające spory.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Rozumie na czym polega konflikt	Rozróżnia rodzaje konfliktów i ich podłoże	Wywiad ustrukturyzowany
	Charakteryzuje własne predyspozycje do zachowań w konfliktowych sytuacjach i ich wpływ na rozwiązanie problemu	Wywiad ustrukturyzowany
Konstruktywnie reaguje w sytuacjach konfliktu	Stosują efektywne strategie i narzędzia komunikacyjne w rozwiązywaniu konfliktów	Wywiad ustrukturyzowany
	Unika typowych zachowań prowadzących do eskalacji sytuacji konfliktowych	Wywiad ustrukturyzowany
Pełni rolę mediatora w sytuacji konfliktowej	Posługuje się poznanymi technikami mediacyjnymi	Wywiad ustrukturyzowany
	Prowadzi proces mediacyjny zgodnie z zasadami mediacji	Wywiad ustrukturyzowany

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

Konflikty rodzą się wszędzie tam, gdzie ludzie konfrontują swoje wartości, punkty widzenia, potrzeby, oczekiwania, dzielą zasoby, koordynują działania. Zarządzić konfliktem to znaczy dostrzec i wykorzystać jego potencjał.

Czym jest konflikt. Właściwości sytuacji konfliktowej. Źródła konfliktów

- Wprowadzenie. Praca warsztatowa wokół sytuacji konfliktowych z którymi uczestnicy mają do czynienia w codziennej pracy.
- „Gra o Milion”. Symulacja podczas, której uczestnicy mają do wykonania zadanie wymagające dojścia do porozumienia w sytuacji rozbieżnych opinii, motywacji, argumentów i oczekiwań. Podczas omówienia gry nacisk położony jest na analizę:
 - przyczyn powstawania nieporozumień i wzajemnych pretensji w sytuacji rozbieżności celów
 - możliwych rozwiązań sytuacji problemowej i wynikających z nich korzyści dla stron
 - barier emocjonalnych i sposobów radzenia sobie z nimi
 - barier w procesie komunikacji, często będących wynikiem zachowań nawykowych
 - zachowań sprzyjających budowaniu porozumienia i oddalających
 - stanowisk i interesów stron

Rodzaje konfliktów. Sposoby reagowania w sytuacjach konfliktowych

- Wprowadzenie modelu Koła konfliktu (konflikt danych, relacji, wartości, interesów i struktury) - konkretne przykłady konfliktów biznesowych.
 - Negocjacje jako sposób dochodzenia do porozumienia w konflikcie struktury i interesów. Przegląd efektywnych narzędzi budowania porozumienia.
 - Jak się pozbyć „czapy konfliktu”? Możliwe sposoby postępowania w zależności od rodzaju konfliktu: narzędzia reagowania w konflikcie danych, konflikcie wartości, konflikcie relacji.

Zachowania w konflikcie

- Jak ludzie reagują na konflikt - wzorce zachowań w konflikcie (asertywność, uległość, manipulacja, agresja) oraz konkretne zachowania pracowników? Studia przypadków.
- Jak ja reaguję na konflikt? Kwestionariusz Thomasa - Kilmanna - szanse i zagrożenia mojego stylu.
- Jak zapobiegać eskalacji konfliktu w biznesie? - złote zasady.

Wprowadzenie: mediacje na tle innych form rozwiązywania konfliktów. Ja jako mediator

- **Czym są mediacje** i w jakich sytuacjach znajdują zastosowanie? Dyskusja moderowana.
- **Zadania mediatora:**
 - ułatwianie procesu osiągnięcia porozumienia poprzez rozmowy, zadawanie pytań i negocjacje z obu stronami
 - praca w oparciu o dobrą wolę obu stron i ich propozycje
 - prowadzenie procesu zgodnie z zasadami efektywnego i poprawnego komunikowania się tak żeby osiągnąć klimat otwartości i zaufania
 - nazywanie napięcia i sytuacji trudnych, zachęcanie uczestników do ich wyjaśniania
- Jak mediować, aby efektywnie realizować powyższe zadania? Analiza własnych zasobów i obszarów do pracy w kontekście umiejętności mediacyjnych.

Warsztat mediatora - prowadzenie mediacji – seria interaktywnych ćwiczeń:

- Komunikowanie celów, przebiegu i zasad spotkania – kontrakt jako kluczowe narzędzie w pracy mediatora
- **Techniki pracy mediatora:** sztuka stawiania pytań, narzędzia zbierania i konfrontowania opinii, techniki analizy problemu i generowania rozwiązań
- **Przebieg sesji mediacyjnej:** wprowadzenie, przedstawienie konfliktu przez strony, wypracowanie listy problemów do rozwiązania, omówienie potrzeb stron, poszukiwanie rozwiązań, praca nad porozumieniem. Zadania mediatora na każdym z etapów.
- **Co po sesji?** Lista działań do podjęcia przez mediatora. Na kim spoczywa odpowiedzialność za wdrożenie poczynionych ustaleń?

Podsumowanie

Plan działania - w jakich realnych sytuacjach mogę wykorzystać doświadczenia z tego szkolenia

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 3

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 3 Dzień 1	Małgorzata Łukaszuk	09-06-2026	09:00	17:00	08:00
2 z 3 Dzień 2	Małgorzata Łukaszuk	10-06-2026	09:00	17:00	08:00
3 z 3 Walidacja	-	10-06-2026	17:00	18:00	01:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	4 292,70 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 490,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	252,51 PLN
Koszt osobogodziny netto	205,29 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Małgorzata Łukaszuk

Trenerka i konsultantka łącząca wiedzę ekspercką z doświadczeniem sprzedażowym i menadżerskim zdobytym w branży finansowo-ubezpieczeniowej. W swojej pracy łączy wiele różnych ról wymagających jednocześnie wrażliwości i pragmatyzmu. Korzysta z holistycznej wiedzy tworząc różnorodne programy rozwojowe (m.in. negocjacyjne, menedżerskie, sprzedażowe, programy dedykowane kobietom). Jest autorką artykułów dotyczących negocjacji oraz budowania kapitału społecznego w organizacjach.

Ukończona Szkoła Treningu Grupowego oraz Studium Analizy Transakcyjnej pozwalają jej zrozumieć potrzeby uczestników szkoleń oraz zależności zachodzące między nimi, co wpływa konstruktywnie na ich proces uczenia się. Od 11 lat prowadzi zajęcia w Szkole Negocjacji oraz w

Szkole Przywództwa, której jest współautorką.

W ciągu ostatnich pięciu lat przeprowadziła ponad 600 godzin szkoleń.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymają drukowane materiały w trakcie szkolenia.

Po szkoleniu materiały w formie elektronicznej zostaną im udostępnione za pośrednictwem platformy.

Informacje dodatkowe

Nagrywanie usługi

Szkolenie możemy być rejestrowane/nagrywane w celu umożliwienia monitoringu i kontroli przez instytucję nadzorującą realizację usług z dofinansowaniem. Taka konieczność może być wymagana przez regulamin Operatora. Zapisując się na usługę wyrażasz zgodę na rejestrowanie wizerunku w wyżej wymienionych celach.

Proces walidacji

Uczestnik korzystający z dofinansowania na usługę jest zobowiązany do wzięcia udziału w procesie walidacji efektów uczenia się. Odbędzie się ono po zakończeniu szkolenia. Walidacja będzie prowadzona z uwzględnieniem rozdzielności ról, tzn. osobą walidującą nie będzie osoba prowadząca szkolenie.

Adres

ul. Równoległa 4A
02-235 Warszawa
woj. mazowieckie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Anna Bakulińska

E-mail szkoleniaotwarte@houseofskills.pl

Telefon (+48) 508 011 009