



Konflikty w zespole – inteligentne emocjonalnie rozwiązania - szkolenie

Numer usługi 2026/04/07/30963/3466058

2 700,00 PLN brutto
 2 700,00 PLN netto
 150,00 PLN brutto/h
 150,00 PLN netto/h
 136,25 PLN cena rynkowa ⓘ

OŚRODEK
 SZKOLENIA
 DOKSZTAŁCANIA I
 DOSKONALENIA
 KADR KURSOR
 SPÓŁKA Z
 OGRANICZONĄ
 ODPOWIEDZIALNOŚ
 CIĄ

★★★★★ 4,5 / 5

689 ocen

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

📄 Usługa szkoleniowa

🕒 18 h

📅 15.05.2026 do 29.05.2026

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi

Grupa docelowa usługi

Szkolenie skierowane jest do osób pracujących w zespołach, liderów, menedżerów, specjalistów HR oraz wszystkich, którzy chcą lepiej zarządzać konfliktami i emocjami w miejscu pracy. W szczególności kurs dedykowany jest:

- Menedżerom i kierownikom zespołów, którzy chcą skutecznie zarządzać konfliktami w swoim zespole.
- Specjalistom HR odpowiedzialnym za mediacje i poprawę atmosfery pracy.
- Pracownikom, którzy chcą poprawić swoje umiejętności komunikacyjne i rozwiązywania konfliktów.
- Osobom aspirującym do ról liderkich i chcącym rozwinąć kompetencje z zakresu inteligencji emocjonalnej.

Usługa jest dostępna dla wszystkich zainteresowanych – zarówno osób indywidualnych, jak i kierowanych przez urzędy, firmy, instytucje oraz wszystkich operatorów.

Mogą w niej uczestniczyć także osoby z programów regionalnych, w tym m.in.

- Kierunek - Rozwój WUP Toruń
- Usługi rozwojowe województwa śląskiego
- Małopolski pociąg do kariery – sezon 1,
- Nowy start w Małopolsce z EURESem

Minimalna liczba uczestników

4

Maksymalna liczba uczestników	25
Data zakończenia rekrutacji	13-05-2026
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	18
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

Usługa przygotowuje do skutecznego rozpoznawania, analizowania i rozwiązywania konfliktów w zespołach poprzez rozwój inteligencji emocjonalnej i stosowanie odpowiednich strategii komunikacyjnych. Uczestnicy nauczą się zarządzać emocjami, dobrać właściwe metody rozwiązywania konfliktów oraz budować relacje oparte na empatii i konstruktywnym dialogu.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Definiuje pojęcie konfliktu oraz rozróżnia jego rodzaje.	Wskazuje różnice między konfliktami pozytywnymi i negatywnymi oraz określa ich konsekwencje.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Charakteryzuje mechanizmy eskalacji konfliktu i ich wpływ na zespół.	Wskazuje przyczyny eskalacji konfliktów w organizacji.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Wyjaśnia znaczenie inteligencji emocjonalnej w kontekście konfliktów.	Opisuje elementy inteligencji emocjonalnej według Golemana i ich zastosowanie.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Wymienia i opisuje style zarządzania konfliktem.	Dobiera odpowiedni styl do konkretnej sytuacji konfliktowej.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Rozpoznaje wczesne sygnały konfliktu i analizuje jego przyczyny.	Analizuje przypadek konfliktowy i wskazuje potencjalne źródła problemu.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Stosuje techniki zarządzania emocjami w sytuacjach konfliktowych.	Opisuje własne strategie regulacji emocji i dostosowuje je do sytuacji.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Wykorzystuje empatię w budowaniu porozumienia.	Wskazuje, jak empatia wpływa na skuteczność rozwiązywania konfliktów.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Dobiera odpowiednie techniki komunikacyjne do sytuacji konfliktowej.	Stosuje komunikaty „JA”, parafrazę i techniki deeskalacji.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Opracowuje konstruktywne rozwiązania konfliktów.	Proponuje mediacyjne podejście do rozwiązywania konfliktów.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Działa w sposób świadomy, uwzględniając emocje swoje i innych w sytuacjach konfliktowych.	Wskazuje, jak emocje wpływają na podejmowane decyzje w konfliktach.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Buduje atmosferę sprzyjającą konstruktywnemu rozwiązywaniu sporów.	Formułuje propozycje działań poprawiających komunikację w zespole.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Wspiera współpracę zespołową poprzez efektywną komunikację i zarządzanie konfliktami.	Wskazuje sposoby wzmacniania współpracy mimo różnic w zespole.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

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 wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielanie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

Interaktywna forma zdalna:

- Szkolenie odbywa się w formie zdalnej, w czasie rzeczywistym, za pomocą platformy Zoom. Umożliwia to uczestnictwo z dowolnego miejsca, oszczędzając czas i koszty związane z dojazdami. Interaktywne sesje wideo, współdzielenie ekranu i chat pozwalają na aktywny udział i bieżącą komunikację z prowadzącymi oraz innymi uczestnikami.

Godziny realizacji szkolenia:

- Każda godzina szkolenia obejmuje 45 minut.
- Szkolenie obejmuje 18 godzin zajęć edukacyjnych tj. 13,5 godzin zegarowych.
- walidacja wliczona jest w czas trwania usługi

Przerwy:

- Przerwy nie są wliczone w czas trwania usługi.

Harmonogram szkolenia:

- Szkolenie może być realizowane zarówno raz jak i kilka razy w tygodniu w trybie dziennym, umożliwiając intensywną naukę i skoncentrowane zajęcia lub popołudniowym, co pozwala uczestnikom z innymi obowiązkami dostęp do wartościowej edukacji.
- **w związku z powyższym nie wskazano szczegółowego harmonogramu** - jesteśmy gotowi dostosować się do potrzeb całej grupy zapisanych osób, tworząc harmonogram, który uwzględni zróżnicowane preferencje czasowe uczestników.

Metody pracy:

- Zajęcia prowadzone są metodą ćwiczeniową, połączoną z rozmową na żywo oraz współdzieleniem ekranu.

Dostępność kurs do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami

- Wsparcie techniczne: Zapewniamy wsparcie techniczne dla uczestników, którzy mogą potrzebować pomocy w obsłudze platformy szkoleniowej lub dostępu do materiałów.
- Sesje Q&A: sesje pytań i odpowiedzi, gdzie uczestnicy mogą zadawać pytania w czasie rzeczywistym, również poprzez czat tekstowy, co jest pomocne dla osób, które mogą mieć trudności z komunikacją werbalną.
- Platforma ZOOM, na której prowadzone jest szkolenie, jest zgodna z międzynarodowymi standardami dostępności, takimi jak WCAG 2.1.
- Elastyczny harmonogram szkolenia, aby dostosować tempo nauki do indywidualnych możliwości uczestników.

Doświadczeni prowadzący:

- Informacje o osobach prowadzących szkolenie, w tym imiona, nazwiska, kwalifikacje oraz doświadczenie, zostaną podane na 6 dni przed rozpoczęciem szkolenia, zgodnie z wymogami regulaminu BUR. Trenera prowadzący usługę oraz osoba walidująca będzie posiadała doświadczenie zawodowe zdobyte nie wcześniej niż 5 lat lub kwalifikacje nabyte nie wcześniej niż 5 lat przed datą wprowadzenia szczegółowych danych dotyczących oferowanej usługi.

Certyfikat ukończenia:

- Certyfikat ukończenia kursu - Zaświadczenie wydane na podstawie § 23 ust. 4 rozporządzenia Ministra Edukacji i Nauki z dnia 6 października 2023 r. w sprawie kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych (Dz. U. poz. 2175).

Weryfikacja efektów uczenia się:

- Program obejmuje weryfikację efektów uczenia się poprzez test teoretyczny, który pozwala na ocenę zdobytej wiedzy i umiejętności. Taki system oceny gwarantuje, że uczestnicy faktycznie przyswoili potrzebne informacje i są gotowi do ich praktycznego zastosowania.

Program szkolenia

Moduł 1: Rozumienie konfliktu (6 godzin)

1. Wprowadzenie do konfliktów (2 godziny)

- Czym jest konflikt? Definicje i rodzaje konfliktów.
- Przyczyny konfliktów w zespołach: różnice osobowości, cele, style pracy.
- Konflikty pozytywne i negatywne – jak odróżnić?

2. Psychologia konfliktu (2 godziny)

- Wpływ konfliktu na emocje i zachowania w zespole.
- Mechanizmy eskalacji konfliktu: brak komunikacji, emocjonalne reakcje.

3. Fazy rozwoju konfliktu (2 godziny)

- Modele eskalacji konfliktu.
- Rozpoznawanie wczesnych sygnałów konfliktu.

Moduł 2: Zarządzanie emocjami w konflikcie (6 godzin)

1. Inteligencja emocjonalna w konfliktach (3 godziny)

- Wprowadzenie do inteligencji emocjonalnej – elementy Golemana.
- Samoświadomość emocji: identyfikacja własnych reakcji w trudnych sytuacjach.
- Zarządzanie emocjami własnymi i innych w konflikcie.

2. Empatia w rozwiązywaniu konfliktów (3 godziny)

- Rola empatii w budowaniu porozumienia.
- Techniki odzwierciedlania emocji rozmówcy.

Moduł 3: Strategie rozwiązywania konfliktów (6 godzin)

1. Style rozwiązywania konfliktów (2 godziny)

- Omówienie 5 stylów zarządzania konfliktem i rozwiązywania trudnych sytuacji
- Wybór odpowiedniego stylu w zależności od sytuacji.

2. Komunikacja konstruktywna w konflikcie (2 godziny)

- Wykorzystanie JA-komunikatów w sytuacjach konfliktowych.
- Techniki deeskalacji: parafraza, neutralizacja emocji, skupienie na faktach.

3. Tworzenie wspólnych rozwiązań (2 godziny)

- Metody mediacyjne: generowanie rozwiązań korzystnych dla obu stron.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 0

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
Brak wyników.					

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 700,00 PLN
Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o VAT	
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 700,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	150,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	150,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Agnieszka Woźniak

Akredytowany Trener i Konsultant Metodologii Insights Discovery™
Trener Inteligencji Emocjonalnej

Autorskie programy:

- Warsztaty rozwoju osobistego i duchowego wg Programu 12 Kroków
- Szkoła Trenerów Inteligencji Emocjonalnej
- Inteligencja Emocjonalna w życiu osobistym i biznesie

Ukończone kursy doskonalące w zawodzie TRENER:

- Insights Discovery Licensed Practitioner
- Warsztat „Personal Transformation” prowadzony przez Andi Lothian, twórcę Metodologii Insights Discovery
- Studium Treningu i Warsztatu Umiejętności Psychospołecznych
- Akademia Mistrzów Treningu
- Akademia Trenerów Sprzedaży
- Transforming Communication dr Richard Bolstad
- Seminarium Briana Tracy, uznanego na całym świecie pisarza w dziedzinie przywództwa,

sprzedaży i strategii biznesowych, w zakresie:

- Psychologii osiągnięć
- Wyznaczania i skutecznego realizowania celów
- Samodyscyplina - klucz do sukcesu w biznesie i życiu osobistym
- Diamenty Sprzedaży
- Szkolenie z zakresu Zarządzania zasobami ludzkimi
- Szkolenie z zakresu Zarządzanie zespołem handlowym
- Kurs dla specjalistów na rzecz rozwoju Ekonomii Społecznej
- Szkolenie z zakresu technik dramowo-teatralnych w pracy z grupą
- Myślenie wizualne

Osoba prowadząca usługę posiada doświadczenie zawodowe zdobyte nie wcześniej niż 5 lat lub kwalifikacje nabyte nie wcześniej niż 5 lat przed datą opublikowania usługi rozwojowej

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymają materiały dydaktyczne w formie elektronicznej. Zostaną one przesłane w postaci plików / dokumentów (np. PDF, prezentacje, arkusze informacyjne, linków, inne)

Informacje dodatkowe

Podczas szkolenia obowiązkowe jest korzystanie z kamery internetowej przez uczestników - w uzasadnionych przypadkach możliwe ustalenie alternatywy.

Obowiązek uczestnictwa w co najmniej 80% zajęć – czas zalogowania w platformie Zoom.

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

Zawarto umowę WUP w Toruniu w ramach Projektu Kierunek - Rozwój

„Małopolski pociąg do kariery – sezon 1” i projektu „Nowy start w Małopolsce z EURESem” został obustronnie podpisany regulamin współpracy i rozliczenia usług z wykorzystaniem elektronicznym bonów szkoleniowych w ramach projektu.

Warunki techniczne

Warunki techniczne szkolenia na platformie Zoom:

1. Sprzęt komputerowy:
 - Wymagany komputer z dostępem do internetu wraz z kamerą oraz kamerą.
2. Przeglądarka internetowa
 - Zalecane przeglądarki: Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari.
3. Stabilne połączenie internetowe:
4. Platforma Zoom:
 - Konieczne pobranie i zainstalowanie najnowszej wersji aplikacji Zoom przed szkoleniem.
 - Aktywne konto Zoom (możliwość utworzenia bezpłatnego konta).
5. Dźwięk i słuchawki:
 - Zalecane użycie słuchawek z mikrofonem dla lepszej jakości dźwięku.
 - Sprawdzenie działania dźwięku przed rozpoczęciem szkolenia.
6. Przygotowanie przed sesją:
 - Testowanie sprzętu i połączenia przed planowanym szkoleniem.
 - Zapewnienie cichego miejsca pracy dla minimalizacji zakłóceń.
7. Zaplanowane przerwy:
 - Uwzględnienie krótkich przerw w grafiku dla odpoczynku uczestnika

Zapewnienie powyższych warunków technicznych umożliwi płynny przebieg szkolenia na platformie Zoom, zminimalizuje zakłócenia i zagwarantuje efektywną interakcję między prowadzącym a uczestnikiem

Kontakt



Jolanta Krzak

E-mail szkolenia.zamosc@kursor.edu.pl

Telefon (+48) 500 177 049