



DYLIK SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ



Mental 3.2. zarządzanie konfliktem (Małopolski Bon Rozwojowy)

Numer usługi 2025/04/04/147618/2670053

📍 Zebrzydowice / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 10 h

📅 29.05.2025 do 29.05.2025

1 500,00 PLN brutto

1 500,00 PLN netto

150,00 PLN brutto/h

150,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem
Identyfikator projektu	Małopolski Pociąg do kariery
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Szkolenie przeznaczone jest dla osób pracujących w dużych zespołach ludzi, których kompetencje interpersonalne i komunikacja są kluczowymi elementami wysokiej kultury pracy. Szkolenie wymaga zaświadczeń potwierdzających nabycie kompetencji.
Minimalna liczba uczestników	10
Maksymalna liczba uczestników	12
Data zakończenia rekrutacji	28-05-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	10
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Usługa przygotowuje do rozwoju świadomości interpersonalnej, efektywnej komunikacji i zrównoważonych relacji międzyludzkich oraz radzenia sobie w trudnych sytuacjach i rozwiązywania konfliktów wewnątrz grupy. Uczestnicy poznają swoje style reagowania na konflikt, nauczą się rozwiązywać spory w sposób konstruktywny.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik ma świadomość różnorodności i nabeździe umiejętność dostrzegania różnic kulturowych, światopoglądowych i zawodowych w zespole	1. Znajomość zasad budowania zespołów opartych na różnorodności: • Uczestnik potrafi wyjaśnić, czym jest różnorodność w zespole (np. różnice kulturowe, płciowe, wiekowe, zawodowe) i jakie korzyści płyną z jej wykorzystania Zdolność do zarządzania różnicami poglądów i doświadczeń w zespole: 2. Umiejętność identyfikowania i wykorzystania mocnych stron członków zespołu: • Uczestnik potrafi zidentyfikować mocne strony członków zespołu i przypisać zadania zgodnie z ich kompetencjami i umiejętnościami, korzystając z ich indywidualnych talentów • Uczestnik potrafi zbudować plan pracy, w którym uwzględnia się różnorodność kompetencji i doświadczeń członków zespołu 3. Zdolność do zarządzania różnicami poglądów i doświadczeń w zespole: • Uczestnik potrafi skutecznie zarządzać konfliktami wynikającymi z różnic w poglądach, podejściu i doświadczeniach członków zespołu. • Uczestnik zna techniki integracji członków zespołu o różnych doświadczeniach i wartościach, aby osiągnąć efektywność i współpracę w zróżnicowanym środowisku	Debata swobodna

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik wie jak skutecznie zarządzać oczekiwaniami w zespole, minimalizować napięcie i budować harmonijną współpracę.	1. Znajomość technik zarządzania oczekiwaniami: • Uczestnik potrafi zidentyfikować różne typy oczekiwań w zespole rozumie, jak je skutecznie zarządzać, by uniknąć konfliktów • Uczestnik zna techniki komunikacji, które pomagają w ustalaniu i zarządzaniu oczekiwaniami (np. jasne ustalanie celów, regularne feedbacki, ustalanie priorytetów) 2. Umiejętność rozpoznawania źródeł napięć w zespole: • Uczestnik potrafi zidentyfikować źródła napięć i konfliktów w zespole (np. różnice w oczekiwaniach, brak klarownych ról, niezrozumienie celów) 3. Zdolność do skutecznego radzenia sobie z napięciami w zespole: • Uczestnik potrafi zastosować techniki rozwiązywania konfliktów i zarządzania napięciami w zespole (np. mediacje, negocjacje, ustalanie wspólnych celów) oraz takie, które poprawiają atmosferę w zespole i pomagają w budowaniu zaufania (np. aktywne słuchanie, otwarte komunikowanie swoich potrzeb i emocji)	Debata swobodna
Uczestnik potrafi postrzegać konflikty, jako szanse na rozwój, a nie zagrożenie, i skutecznie zarządzać nimi w sposób budujący relacje	1. Świadomość, że konflikt jest naturalnym elementem relacji: • Uczestnik potrafi wskazać, dlaczego konflikty są naturalnym i nieuniknionym elementem w relacjach międzyludzkich. • Uczestnik rozumie, że konflikt może być okazją do rozwoju, poprawy komunikacji i zacieśnienia relacji 2. Umiejętność rozpoznawania typów konfliktów i ich źródeł: • Uczestnik potrafi zidentyfikować różne typy konfliktów, takie jak konflikty interesów, wartości, emocji, a także źródła tych konfliktów w relacjach interpersonalnych 3. Zdolność do pozytywnego wykorzystania konfliktu: • Uczestnik potrafi zastosować techniki konstruktywnego rozwiązywania konfliktów, takie jak negocjacje, mediacje, czy poszukiwanie wspólnych rozwiązań. • Uczestnik potrafi przeformułować konflikt w sposób, który prowadzi do konstruktywnej zmiany lub rozwoju relacji (np. lepsze zrozumienie, wyjaśnienie oczekiwań)	Obserwacja w warunkach rzeczywistych

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik potrafi skutecznie zarządzać relacjami z trudnymi osobami, minimalizować negatywne skutki ich zachowań i utrzymać profesjonalizm w trudnych sytuacjach.	1. Znajomość typów osób trudnych i ich zachowań: • Uczestnik potrafi rozpoznać różne typy osób trudnych (np. osoby krytyczne, biernie-agresywne, manipulujące) oraz rozumie, jakie zachowania mogą wynikać z tych postaw • Uczestnik rozumie mechanizmy stojące za zachowaniami biernie-agresywnymi i krytycznymi 2. Umiejętność skutecznej reakcji na zachowania krytyczne: • Uczestnik potrafi odpowiednio reagować na krytykę, zarówno w sytuacjach konstruktywnej, jak i destrukcyjnej, zachowując spokój i profesjonalizm • Uczestnik potrafi zadawać pytania otwarte, które pomagają przełamać schematy krytyki i kierować rozmowę na konstruktywny tor 3. Zdolność do radzenia sobie z bierną-agresywną postawą: • Uczestnik potrafi zidentyfikować postawę biernej agresji i stosować techniki komunikacyjne, które pomagają w jej rozpoznaniu i przełamaniu (np. pytania wyjaśniające, spokojne wyrażenie oczekiwań) • Uczestnik potrafi rozpoznać, kiedy osoba stosująca bierną agresję unika odpowiedzialności, i potrafi sprowadzić rozmowę na konstruktywny tor 4. Umiejętność zachowania asertywności w trudnych rozmowach	Obserwacja w warunkach rzeczywistych

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?

Tak. Dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się

Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?

Tak. Dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji.

Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

Tak. Dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji.

Program

Zarządzanie konfliktem i trudnymi sytuacjami

1. Konflikt jako naturalny element relacji – jak go zaakceptować i wykorzystać pozytywnie?
 - 1.1. Zrozumienie, dlaczego konflikty są nieuniknione w każdej relacji.
 - 1.2. Jak pozytywnie wykorzystać konflikt do rozwoju i wzmocnienia relacji.
 - 1.3. Analiza konfliktów jako okazji do nauki i poprawy efektywności komunikacji.
2. Techniki rozwiązywania konfliktów bez eskalacji emocji
 - 2.1. Jak skutecznie zarządzać konfliktem, aby uniknąć eskalacji emocji.
 - 2.2. Techniki negocjacyjne i mediacyjne: jak osiągać kompromisy.
 - 2.3. Wzmacnianie umiejętności zarządzania stresem w trakcie konfliktów.
3. Jak radzić sobie z osobami trudnymi (np. krytycznymi, biernymi-agresywnymi)?
 - 3.1. Typologie osób trudnych i jak je rozpoznać.
 - 3.2. Skuteczne techniki radzenia sobie z osobami krytycznymi, biernymi-agresywnymi i innymi trudnymi typami.
 - 3.3. Jak wykorzystać asertywność w zarządzaniu trudnymi zachowaniami w relacjach.
4. Negocjacje i mediacje – sztuka osiągania kompromisów
 - 4.1. Zasady negocjacji: jak prowadzić konstruktywną rozmowę i dążyć do rozwiązania.
 - 4.2. Sztuka mediacji: jak działać jako mediator w sytuacjach konfliktowych.
 - 4.3. Strategie osiągania kompromisów: jak znaleźć wspólny grunt i wspólne rozwiązania.
5. Ćwiczenia praktyczne: scenariusze konfliktowe i symulacje rozwiązań
 - 5.1. Symulacje konfliktów i trudnych sytuacji: uczestnicy pracują w grupach nad rozwiązaniem rzeczywistych problemów komunikacyjnych.
 - 5.2. Analiza rozwiązań i wyciąganie wniosków z ćwiczeń.
 - 5.3. Dalsze doskonalenie umiejętności rozwiązywania konfliktów przez symulacje i feedback.
- 6.0. Walidacja

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 8

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 8 Moduł 1 cz. 1 Zarządzanie konfliktem i trudnymi sytuacjami	Łukasz Dylik	29-05-2025	09:00	10:30	01:30
2 z 8 Przerwa	Łukasz Dylik	29-05-2025	10:30	10:45	00:15
3 z 8 Moduł 1 cz. 2: Zarządzanie konfliktem i trudnymi sytuacjami	Łukasz Dylik	29-05-2025	10:45	12:15	01:30
4 z 8 Moduł 1 cz. 3 : Zarządzanie konfliktem i trudnymi sytuacjami	Łukasz Dylik	29-05-2025	12:15	13:45	01:30
5 z 8 Przerwa	Łukasz Dylik	29-05-2025	13:45	14:15	00:30
6 z 8 Moduł 1 cz.4 : Zarządzanie konfliktem i trudnymi sytuacjami	Łukasz Dylik	29-05-2025	14:15	16:15	02:00
7 z 8 Przerwa	Łukasz Dylik	29-05-2025	16:15	16:30	00:15
8 z 8 Walidacja	-	29-05-2025	16:30	17:30	01:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 500,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 500,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	150,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	150,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Łukasz Dylik

Łukasz Dylik – przedsiębiorca, mentor, edukator i konsultant biznesowy. Pomysłodawca i założyciel Akademii Rozwoju Dylik.Edu i Akademii Fryzjerstwa Dylik Hair Design. Uczy innych, jak zarządzać swoją firmą, sprzedażą oraz rozwojem osobowym. Pokazuje jak krok po kroku budować silną karierę, która jest źródłem korzyści finansowych i osobistych. Inspiruje liderów, kreuje świadomość na temat potrzeby ciągłego rozwoju. Ceni życie w stylu life long learning. Zachęca, aby patrzeć na swoją pracę i karierę w szerszej perspektywie. Trener międzynarodowy – od 5 lat na rynku szkoleniowym.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Informacje dodatkowe:

- przerwy stanowią integralną część kursu a ich czas jest dostosowany do potrzeb uczestników
- po zakończeniu udziału w usłudze rozwojowej uczestnik otrzymuje certyfikat
- każdy z uczestników otrzymuje skrypt oraz długopis i notes

Podstawa prawna Art. 43 ust 1 pkt 26 lit.a - Zwalnia się od podatku pkt 26 usługi świadczone przez: a) jednostki objęte systemem oświaty w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 14 grudnia 2016 r. Prawo oświatowe, w zakresie kształcenia i wychowania

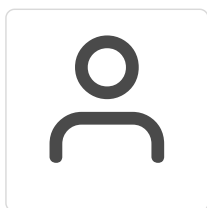
Adres

Zebrzydowice 55
34-130 Zebrzydowice
woj. małopolskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Łukasz Dylik

E-mail szkolenia@dylik.pl

Telefon (+48) 794 543 090