



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
181,67 PLN cena rynkowa ⓘ

MEETING ANETA
ROPEK

Brak ocen dla tego dostawcy

- 📄 Usługa szkoleniowa
- 📺 zdalna w czasie rzeczywistym
- 🕒 08:00 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

Prezentacja 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 pozycji harmonogramu: 9

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 9 Wprowadzenie do szkolenia - przedstawienie trenera, krótka prezentacja grupy i ich oczekiwań, ustalenie zasad obowiązujących w trakcie szkolenia.	Aneta Ropek	16-07-2026	09:00	09:15	00:15
2 z 9 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
3 z 9 Przerwa	Aneta Ropek	16-07-2026	11:15	11:30	00:15
4 z 9 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	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
5 z 9 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
6 z 9 Przerwa	Aneta Ropek	16-07-2026	15:30	15:45	00:15
7 z 9 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
8 z 9 WALIDACJA TEST (test teoretyczny z wynikiem generowany automatycznie), Wywiad swobodny - wykonany za pomocą narzędzi cyfrowych	-	16-07-2026	16:30	16:45	00:15
9 z 9 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