



## Radzenie sobie z konfliktami w pracy – usługa szkoleniowa

Numer usługi 2026/09/08/161638/3796780

4 674,00 PLN brutto  
3 800,00 PLN netto  
194,75 PLN brutto/h  
158,33 PLN netto/h  
181,67 PLN cena rynkowa ⓘ

KORYCKI &  
GRACZYK  
CONSULTING  
GROUP SPÓŁKA Z  
OGRA NICZONĄ  
ODPOWIEDZIALNOŚ  
CIĄ

★★★★★ 4,8 / 5

915 ocen

- 📍 Usługa szkoleniowa
- 📺 zdalna w czasie rzeczywistym
- 👥 Zajęcia grupowe
- 🕒 24:00 h
- 📅 19.10.2026 do 21.10.2026

## Informacje podstawowe

### Kategoria

Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi

### Grupa docelowa usługi

Usługa jest skierowana do pracowników, specjalistów, koordynatorów, liderów oraz osób przygotowujących się do pełnienia funkcji związanych z organizacją pracy zespołu. Jest przeznaczona dla osób, które w pracy zawodowej uczestniczą w sytuacjach wymagających współpracy, uzgadniania stanowisk, prowadzenia trudnych rozmów lub reagowania na napięcia interpersonalne. Nie jest wymagane wcześniejsze doświadczenie menedżerskie.

Od uczestników oczekuje się podstawowej umiejętności korzystania z komputera i komunikatora internetowego oraz gotowości do aktywnego udziału w zajęciach

### Minimalna liczba uczestników

2

### Maksymalna liczba uczestników

30

### Data zakończenia rekrutacji

18-10-2026

### Forma prowadzenia usługi

zdalna w czasie rzeczywistym

### Podstawa uzyskania wpisu do BUR

Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

# Cel

## Cel edukacyjny

Usługa "Radzenie sobie z konfliktami w pracy – usługa szkoleniowa" przygotowuje uczestnika do rozpoznawania źródeł konfliktów w środowisku pracy, rozróżniania stylów reagowania w sytuacjach spornych, identyfikowania barier komunikacyjnych, wskazywania zasad prowadzenia rozmów konfliktowych oraz dobierania rozwiązań służących ograniczaniu napięć i poprawie współpracy w zespole.

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

| Efekty uczenia się                                                                                                                           | Kryteria weryfikacji                                                          | Metoda walidacji                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| Rozpoznaje prawidłowe definicje konfliktu, nieporozumienia i sytuacji problemowej oraz przyporządkowuje je do opisanych sytuacji zawodowych. | Definiuje podstawowe pojęcia związane z konfliktem w środowisku pracy.        | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
|                                                                                                                                              | Rozróżnia konflikt, nieporozumienie i sytuację problemową.                    | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
|                                                                                                                                              | Identyfikuje najczęstsze źródła konfliktów w pracy.                           | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
|                                                                                                                                              | Wskazuje cechy podstawowych stylów reagowania w konflikcie.                   | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| Rozróżnia style reagowania w sytuacjach konfliktowych.                                                                                       | Rozróżnia zachowania sprzyjające i utrudniające rozwiązanie konfliktu.        | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
|                                                                                                                                              | Identyfikuje konsekwencje poszczególnych sposobów reagowania na konflikt.     | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| Charakteryzuje zasady komunikacji ograniczającej napięcia w pracy.                                                                           | Wskazuje bariery komunikacyjne nasilające konflikt.                           | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
|                                                                                                                                              | Rozróżnia komunikaty wspierające porozumienie od komunikatów eskalujących     | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
|                                                                                                                                              | Identyfikuje zasady aktywnego słuchania i rzeczowej komunikacji.              | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
|                                                                                                                                              | Wskazuje etapy przygotowania do rozmowy konfliktowej.                         | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| Rozróżnia etapy rozmowy ukierunkowanej na rozwiązanie konfliktu.                                                                             | Identyfikuje elementy rozmowy prowadzącej do ustalenia wspólnego rozwiązania. | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
|                                                                                                                                              | Rozróżnia działania porządkujące rozmowę od działań zwiększających eskalację. | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |

| Efekty uczenia się                                                     | Kryteria weryfikacji                                          | Metoda walidacji                                      |
|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| Charakteryzuje sposoby wspierania współpracy po sytuacji konfliktowej. | Wskazuje działania wspierające odbudowę współpracy w zespole. | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
|                                                                        | Rozróżnia zasady ustalania reguł współpracy po konflikcie.    | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
|                                                                        | Identyfikuje czynniki zmniejszające ryzyko nawrotu konfliktu. | 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 rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

## Program

### Dzień 1: Istota konfliktu, style reagowania i bariery komunikacyjne

**08:00 – 09:00 | Wprowadzenie do tematyki konfliktu i integracja grupy – wideokonferencja – TEORIA (1h)**

Pojęcie konfliktu i jego znaczenie w organizacji. Różnice między konfliktem, nieporozumieniem a problemem merytorycznym. Budowanie kontraktu grupy szkoleniowej.

**09:00 – 10:00 | Źródła konfliktu zawodowego w strukturach zespołu – wideokonferencja – TEORIA (1h)**

Analiza najczęstszych przyczyn sporów pionowych i poziomych oraz czynników generujących napięcia w zespole.

**10:00 – 10:15 | Przerwa (15 min)**

**10:15 – 11:15 | Diagnoza i mapowanie konfliktów - warsztat – ćwiczenia – PRAKTYKA (1h)**

Praktyczna analiza studiów przypadku (case studies). Identyfikacja bezpośrednich i pośrednich źródeł konfliktu w zespole.

**11:15 – 12:15 | Style reagowania w sytuacjach konfliktowych – wideokonferencja – TEORIA (1h)**

Omówienie pięciu podstawowych stylów radzenia sobie z konfliktem według arkusza autodiagnozy inspirowany modelem pięciu stylów reagowania na konflikt.

**12:15 – 12:45 | Przerwa obiadowa (30 min)**

**12:45 – 13:45 | Autodiagnoza stylów reagowania i analiza sytuacyjna – ćwiczenia - PRAKTYKA (1h)**

Praca z kwestionariuszem diagnostycznym i analiza własnych tendencji behawioralnych w sporze.

**13:45 – 14:45 | Zachowania sprzyjające i niesprzyjające rozwiązaniu sporu – wideokonferencja - TEORIA (1h)**

Analiza zachowań łagodzących napięcie oraz tych, które je nasilają. Konsekwencje poszczególnych postaw.

**14:45 – 15:00 | Przerwa (15 min)**

**15:00 – 16:00 | Warsztat radzenia sobie z zachowaniami eskalującymi – ćwiczenia – PRAKTYKA (1h)**

Ćwiczenia z neutralizacji zachowań nasilających napięcie u drugiej strony konfliktu.

## **Dzień 2: Eskalacja, deeskalacja oraz narzędzia konstruktywnego dialogu**

**08:00 – 09:00 | Psychologiczne mechanizmy eskalacji sporu – wideokonferencja – TEORIA (1h)**

Analiza dynamiki eskalacji konfliktu, wpływu silnych emocji oraz zniekształceń poznawczych na przebieg sporu.

**09:00 – 10:00 | Komunikaty zwiększające napięcie a struktura wypowiedzi – wideokonferencja – TEORIA (1h)**

Wpływ sposobu formułowania myśli na postawę obronną rozmówcy. Znaczenie tonu głosu i kontekstu.

**10:00 – 10:15 | Przerwa (15 min)**

**10:15 – 11:15 | Bariery komunikacyjne podsycające napięcie w zespole – ćwiczenia – PRAKTYKA (1h)**

Identyfikacja i analiza najczęstszych błędów komunikacyjnych utrudniających porozumienie.

**11:15 – 12:15 | Komunikacja ograniczająca napięcia i zasady aktywnego słuchania – wideokonferencja – TEORIA (1h)**

Omówienie technik odzwierciedlania emocji, parafrazowania oraz klarowania w celu obniżenia poziomu stresu.

**12:15 – 12:45 | Przerwa obiadowa (30 min)**

**12:45 – 13:45 | Warsztat aktywnego słuchania w trudnych sytuacjach – ćwiczenia – PRAKTYKA (1h)**

Ćwiczenia praktyczne w parach z zastosowania parafrazy i klaryfikacji w warunkach silnego oporu.

**13:45 – 14:45 | Komunikacja ograniczająca napięcie z wykorzystaniem elementów modelu NVC – ćwiczenia – PRAKTYKA (1h)**

Przekształcanie komunikatów oceniających w wypowiedzi oparte na obserwacji, uczuciach, potrzebach i konkretnej prośbie. Ćwiczenia w formułowaniu komunikatów ograniczających napięcie.

**14:45 – 15:00 | Przerwa (15 min)**

**15:00 – 16:00 | Symulacje rozmów z zastosowaniem modelu NVC – ćwiczenia – PRAKTYKA (1h)**

Warsztat z budowania wypowiedzi według 4 kroków NVC w kontekście sporów pracowniczych.

## **Dzień 3: Moderacja rozmów, organizacja pracy, odbudowa relacji i walidacja**

**08:00 – 09:00 | Etapy rozmowy prowadzącej do ustaleń i deeskalacji – wideokonferencja – TEORIA (1h)**

Szczegółowe omówienie faz spotkania: od otwarcia i umożliwienie stronom przedstawienia emocji i własnych perspektyw po integrację wspólnych celów.

**09:00 – 10:00 | Metody moderacji i rola lidera w sporze między dwiema stronami – wideokonferencja – TEORIA (1h)**

Zasady bezstronności, facylitacji rozmów oraz techniki przerywania zachowań agresywnych podczas spotkania stron.

**10:00 – 10:15 | Przerwa (15 min)**

**10:15 – 11:15 | Praktyczna symulacja rozmów konfliktowych w zespole – ćwiczenia – PRAKTYKA (1h)**

Odgrywanie ról lidera oraz stron konfliktu w ustrukturyzowanych scenariuszach (konflikty pionowe i poziome).

**11:15 – 12:15 | Rola organizacji pracy i procedur w powstawaniu napięć – wideokonferencja – TEORIA (1h)**

Analiza wpływu podziału ról, odpowiedzialności i procedur wewnętrznych na powstawanie systemowych sporów.

**12:15 – 12:45 | Przerwa obiadowa (30 min)**

**12:45 – 13:45 | Warsztat optymalizacji procedur i eliminacji barier ról – ćwiczenia – PRAKTYKA (1h)**

Praca na scenariuszach organizacyjnych – usprawnianie podziału zadań i kompetencji w celu redukcji napięć.

**13:45 – 14:45 | Odbudowa współpracy i zaufania po sytuacji konfliktowej – ćwiczenia – PRAKTYKA (1h)**

Projektowanie strategii poprawy warunków współpracy, bezpieczeństwa psychologicznego i zasad długofalowej komunikacji w zespole po konflikcie.

**14:45 – 15:00 | Przerwa (15 min)**

**15:00 – 16:00 | Walidacja efektów uczenia się – test – WALIDACJA (1h)**

Test wiedzy online na platformie Google Forms z wykorzystaniem klucza odpowiedzi i automatycznym wygenerowaniem wyniku. Test jednokrotnego wyboru sprawdzający stopień osiągnięcia efektów uczenia się wskazanych w Karcie Usługi.

## **1) Godziny i forma**

Szkolenie rozliczane jest w godzinach zegarowych, przy czym jedna godzina zegarowa odpowiada 60 minutom. Łączny czas trwania usługi wynosi 24 godziny zegarowe, w tym 20 godzin zajęć, 1 godzina walidacji oraz 3 godziny przerw. Usługa realizowana jest zdalnie, w czasie rzeczywistym, na platformie Google Meet. Grupy: 2–30 osób.

## **Bilans struktury czasu usługi (3 dni):**

- **Część teoretyczna i organizacyjno-teoretyczna:** 10 godzin 00 minut (600 minut)
- **Część praktyczna (warsztaty, ćwiczenia, symulacje):** 10 godzin 00 minut (600 minut)
- **Walidacja efektów uczenia się:** 1 godzina 00 minut (60 minut)
- **Przerwy (ujęte w harmonogramie wg regulaminu BUR):** 3 godziny 00 minut (180 minut)
- **Łączny czas trwania usługi:** 24 godziny zegarowe (1440 minut)

## **2) Metoda prowadzenia**

Zajęcia prowadzone są metodami interaktywnymi i aktywizującymi: krótkie wprowadzenia trenera, studia przypadków, ćwiczenia indywidualne i grupowe, symulacje sytuacji konfliktowych, warsztaty, dyskusje moderowane, analiza przykładów z praktyki zawodowej uczestników.

## **3) Grupa docelowa.**

Usługa jest skierowana do pracowników, specjalistów, koordynatorów, liderów oraz osób przygotowujących się do pełnienia funkcji związanych z organizacją pracy zespołu. Jest przeznaczona dla osób, które w pracy zawodowej uczestniczą w sytuacjach wymagających współpracy, uzgadniania stanowisk, prowadzenia trudnych rozmów lub reagowania na napięcia interpersonalne. Nie jest wymagane wcześniejsze doświadczenie menedżerskie.

## **4) Cel edukacyjny**

Usługa "Radzenie sobie z konfliktami w pracy – usługa szkoleniowa" przygotowuje uczestnika do rozpoznawania źródeł konfliktów w środowisku pracy, rozróżniania stylów reagowania w sytuacjach spornych, identyfikowania barier komunikacyjnych, wskazywania zasad prowadzenia rozmów konfliktowych oraz dobierania rozwiązań służących ograniczaniu napięć i poprawie współpracy w zespole.

## **5) Walidacja – zasady zaliczenia**

Walidacja efektów uczenia się zostanie przeprowadzona w ostatniej godzinie usługi, w terminie wskazanym w harmonogramie. Uczestnicy pozostają w tym czasie zalogowani do spotkania na platformie Google Meet i otrzymują link do indywidualnego testu w Google Forms. Test składa się z pytań zamkniętych jednokrotnego wyboru, przyporządkowanych do efektów uczenia się i kryteriów ich

weryfikacji wskazanych w Karcie Usługi. Uczestnicy rozwiązują test samodzielnie, bez konsultowania odpowiedzi z trenerem i innymi uczestnikami. Na jego wykonanie przewidziano 60 minut.

Wynik jest obliczany automatycznie przez Google Forms na podstawie zaprogramowanego klucza odpowiedzi. Warunkiem uzyskania pozytywnego wyniku jest udzielenie co najmniej 80% poprawnych odpowiedzi. Trener może przekazać instrukcję techniczną, udostępnić link i nadzorować prawidłowy przebieg testu, jednak nie ocenia odpowiedzi, nie zmienia klucza odpowiedzi podczas walidacji, nie ingeruje w wynik i nie podejmuje uznaniowej decyzji o zaliczeniu.

Potwierdzeniem przeprowadzenia walidacji jest zapis wyniku wygenerowany przez system. Dokument potwierdzający nabycie kompetencji zawiera opis osiągniętych efektów uczenia się oraz informację o przeprowadzeniu walidacji zgodnie z kryteriami i metodą wskazanymi w Karcie Usługi.

# Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 30

| Przedmiot / temat                                                                                              | Typ aktywności | Prowadzący      | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| <div>1 z 30</div> Wprowadzenie do tematyki konfliktu i integracja grupy - wideokonferencja - część teoretyczna | Zajęcia        | MARTA SCHNEIDER | 19-10-2026            | 08:00               | 09:00               | 01:00         |
| <div>2 z 30</div> Źródła konfliktu zawodowego w strukturach zespołu - wideokonferencja - część teoretyczna     | Zajęcia        | MARTA SCHNEIDER | 19-10-2026            | 09:00               | 10:00               | 01:00         |
| <div>3 z 30</div> -                                                                                            | Przerwa        | -               | 19-10-2026            | 10:00               | 10:15               | 00:15         |
| <div>4 z 30</div> Diagnoza i mapowanie konfliktów - ćwiczenia - część praktyczna                               | Zajęcia        | MARTA SCHNEIDER | 19-10-2026            | 10:15               | 11:15               | 01:00         |
| <div>5 z 30</div> Style reagowania w sytuacjach konfliktowych - wideokonferencja - część teoretyczna           | Zajęcia        | MARTA SCHNEIDER | 19-10-2026            | 11:15               | 12:15               | 01:00         |

| Przedmiot / temat                                                                                          | Typ aktywności | Prowadzący      | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 6 z 30 -                                                                                                   | Przerwa        | -               | 19-10-2026            | 12:15               | 12:45               | 00:30         |
| 7 z 30<br>Autodiagnoza stylów reagowania i analiza sytuacyjna – ćwiczenia – część praktyczna               | Zajęcia        | MARTA SCHNEIDER | 19-10-2026            | 12:45               | 13:45               | 01:00         |
| 8 z 30<br>Zachowania sprzyjające i niesprzyjające rozwiązaniu sporu - wideokonferencja - część teoretyczna | Zajęcia        | MARTA SCHNEIDER | 19-10-2026            | 13:45               | 14:45               | 01:00         |
| 9 z 30 -                                                                                                   | Przerwa        | -               | 19-10-2026            | 14:45               | 15:00               | 00:15         |
| 10 z 30<br>Warsztat radzenia sobie z zachowaniami i eskalującymi - warsztaty - część praktyczna            | Zajęcia        | MARTA SCHNEIDER | 19-10-2026            | 15:00               | 16:00               | 01:00         |
| 11 z 30<br>Psychologiczne mechanizmy eskalacji sporu - wideokonferencja - część teoretyczna                | Zajęcia        | MARTA SCHNEIDER | 20-10-2026            | 08:00               | 09:00               | 01:00         |
| 12 z 30<br>Komunikaty zwiększające napięcie a struktura wypowiedzi - wideokonferencja - część teoretyczna  | Zajęcia        | MARTA SCHNEIDER | 20-10-2026            | 09:00               | 10:00               | 01:00         |

| Przedmiot / temat                                                                                              | Typ aktywności | Prowadzący      | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 13 z 30 -                                                                                                      | Przerwa        | -               | 20-10-2026            | 10:00               | 10:15               | 00:15         |
| 14 z 30 Bariery komunikacyjne podsycające napięcie w zespole - ćwiczenia - część praktyczna                    | Zajęcia        | MARTA SCHNEIDER | 20-10-2026            | 10:15               | 11:15               | 01:00         |
| 15 z 30 Komunikacja ograniczająca napięcia i zasady aktywnego słuchania - wideokonferencja - część teoretyczna | Zajęcia        | MARTA SCHNEIDER | 20-10-2026            | 11:15               | 12:15               | 01:00         |
| 16 z 30 -                                                                                                      | Przerwa        | -               | 20-10-2026            | 12:15               | 12:45               | 00:30         |
| 17 z 30 Warsztat aktywnego słuchania w trudnych sytuacjach - warsztaty - część praktyczna                      | Zajęcia        | MARTA SCHNEIDER | 20-10-2026            | 12:45               | 13:45               | 01:00         |
| 18 z 30 Komunikacja rzeczowa i oparta na faktach (NVC) - ćwiczenia - część praktyczna                          | Zajęcia        | MARTA SCHNEIDER | 20-10-2026            | 13:45               | 14:45               | 01:00         |
| 19 z 30 -                                                                                                      | Przerwa        | -               | 20-10-2026            | 14:45               | 15:00               | 00:15         |
| 20 z 30 Symulacje rozmów z zastosowaniem modelu NVC - ćwiczenia - część praktyczna                             | Zajęcia        | MARTA SCHNEIDER | 20-10-2026            | 15:00               | 16:00               | 01:00         |

| Przedmiot / temat                                                                                             | Typ aktywności | Prowadzący      | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 21 z 30 Etapy rozmowy prowadzącej do ustaleń i deeskalacji - wideokonferencja - część teoretyczna             | Zajęcia        | MARTA SCHNEIDER | 21-10-2026            | 08:00               | 09:00               | 01:00         |
| 22 z 30 Metody moderacji i rola lidera w sporze między dwiema stronami - wideokonferencja - część teoretyczna | Zajęcia        | MARTA SCHNEIDER | 21-10-2026            | 09:00               | 10:00               | 01:00         |
| 23 z 30 -                                                                                                     | Przerwa        | -               | 21-10-2026            | 10:00               | 10:15               | 00:15         |
| 24 z 30 Praktyczna symulacja rozmów konfliktowych w zespole - ćwiczenia - część praktyczna                    | Zajęcia        | MARTA SCHNEIDER | 21-10-2026            | 10:15               | 11:15               | 01:00         |
| 25 z 30 Rola organizacji pracy i procedur w powstawaniu napięć - wideokonferencja - część teoretyczna         | Zajęcia        | MARTA SCHNEIDER | 21-10-2026            | 11:15               | 12:15               | 01:00         |
| 26 z 30 -                                                                                                     | Przerwa        | -               | 21-10-2026            | 12:15               | 12:45               | 00:30         |
| 27 z 30 Warsztat optymalizacji procedur i eliminacji barier ról - warsztaty - część praktyczna                | Zajęcia        | MARTA SCHNEIDER | 21-10-2026            | 12:45               | 13:45               | 01:00         |

| Przedmiot / temat                                                                                 | Typ aktywności | Prowadzący      | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 28 z 30<br>Odbudowa współpracy i zaufania po sytuacji konfliktowej - ćwiczenia - część praktyczna | Zajęcia        | MARTA SCHNEIDER | 21-10-2026            | 13:45               | 14:45               | 01:00         |
| 29 z 30 -                                                                                         | Przerwa        | -               | 21-10-2026            | 14:45               | 15:00               | 00:15         |
| 30 z 30 -                                                                                         | Walidacja      | MARTA SCHNEIDER | 21-10-2026            | 15:00               | 16:00               | 01:00         |

## Podsumowanie

| Rodzaj godzin                        | Liczba godzin |
|--------------------------------------|---------------|
| Suma godzin zegarowych usługi        | 24:00         |
| w tym suma godzin zajęć              | 20:00         |
| w tym suma godzin walidacji          | 01:00         |
| w tym suma przerw                    | 03:00         |
| Suma godzin dydaktycznych bez przerw | 28:00         |

## Cennik

Jeżeli korzystasz z dofinansowania i usługa stanowi usługę kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego wraz z usługą lub dostawą towarów ściśle związaną z usługami kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego to możesz mieć możliwość skorzystania z zwolnienia z podatku VAT na podstawie art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. c ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług, jeśli usługa w całości jest finansowana ze środków publicznych lub § 3 ust. 1 pkt 14 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień w przypadku, gdy usługa jest finansowana w co najmniej 70% ze środków publicznych.

## Cennik

| Rodzaj ceny                               | Cena         |
|-------------------------------------------|--------------|
| Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto | 4 674,00 PLN |

|                                          |              |
|------------------------------------------|--------------|
| Koszt przypadający na 1 uczestnika netto | 3 800,00 PLN |
| Koszt osobogodziny brutto                | 194,75 PLN   |
| Koszt osobogodziny netto                 | 158,33 PLN   |

## Liczba godzin usługi

| Rodzaj godzin                   | Liczba godzin |
|---------------------------------|---------------|
| Liczba godzin zegarowych usługi | 24:00         |

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### MARTA SCHNEIDER

Trenerka kompetencji miękkich, komunikacyjnych i menedżerskich oraz praktyk zarządzania zespołami. W okresie pięciu lat poprzedzających publikację usługi przeprowadziła ponad 1500 godzin szkoleń, w tym 350 godzin dotyczących rozwoju przywództwa, budowania zespołów i doskonalenia umiejętności menedżerskich.

W latach 2024–2026 przeprowadziła 250 godzin szkoleń i warsztatów bezpośrednio związanych z komunikacją w sytuacjach trudnych, rozpoznawaniem źródeł konfliktów, stylami reagowania, prowadzeniem rozmów konfliktowych, deeskalacją napięć oraz odbudową współpracy w zespołach. Zajęcia prowadziła dla menedżerów, mikroprzedsiębiorców, osób przygotowujących się do objęcia lub awansujących do roli lidera zespołu oraz liderów i członków małych zespołów.

W ciągu ostatnich pięciu lat zarządzała również zespołami projektowymi i doradzała właścicielom firm w zakresie organizacji pracy, podziału odpowiedzialności, komunikacji zespołowej oraz rozwiązywania sytuacji spornych. Doświadczenie to wykorzystuje podczas szkoleń, opierając zajęcia na studiach przypadków, ćwiczeniach i symulacjach odnoszących się do rzeczywistych sytuacji zawodowych.

Studiowała socjologię, specjalność praca socjalna, na Uniwersytecie im. Adama Mickiewicza w Poznaniu. Wiedzę z zakresu socjologii, komunikacji i funkcjonowania grup wykorzystuje w pracy trenerskiej oraz w zarządzaniu zespołami.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały zostaną przekazane drogą elektroniczną. Uczestnik otrzyma skrypty w formacie PDF oraz materiały wideo/linki do materiałów wideo.

Materiały wideo lub linki do materiałów wideo mają charakter dodatkowy i uzupełniający. Nie stanowią odrębnej części usługi ani nie zastępują udziału w zajęciach realizowanych zdalnie w czasie rzeczywistym

## Warunki uczestnictwa

Usługa skierowana jest do osób pełnoletnich należących do grupy docelowej wskazanej w Karcie Usługi, w szczególności pracowników, którzy w codziennej pracy biurowej realizują zadania w dynamicznym środowisku zespołowym, gdzie sprawny przepływ informacji, współpraca oraz obsługa klienta wewnętrznego lub zewnętrznego mogą generować nieporozumienia, sytuacje stresogenne i konflikty interpersonalne. Program został opracowany tak, aby wyposażyć pracowników sektora administracji w praktyczne narzędzia skutecznej komunikacji, asertywności oraz konstruktywnego deeskalowania napięć w miejscu pracy.

Warunkiem uczestnictwa jest:

- ukończony 18 rok życia,
- podstawowa umiejętność obsługi komputera i poczty elektronicznej,
- dostęp do urządzenia i warunków technicznych umożliwiających udział w szkoleniu online.

## Informacje dodatkowe

1. Jeżeli usługa jest finansowana w co najmniej 70% ze środków publicznych, korzysta ze zwolnienia od podatku VAT na podstawie § 3 ust. 1 pkt 14 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 r. (t.j. Dz.U. z 2025 r. poz. 832). W pozostałych przypadkach do ceny netto zostanie doliczony VAT według właściwej stawki.
2. Warunkiem skorzystania z usługi jest udział w co najmniej 80% zajęć merytorycznych, z wyłączeniem czasu przerw, oraz przystąpienie do walidacji efektów uczenia się.

## Warunki techniczne

### Platforma komunikacyjna

Usługa realizowana jest za pośrednictwem platformy Google Meet. Organizator posiada licencję Google Workspace umożliwiającą prowadzenie spotkań grupowych przez cały czas przewidziany w harmonogramie oraz nagrywanie zajęć.

Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie przeprowadzany jest za pośrednictwem Google Forms.

### Wymagania sprzętowe

Uczestnik powinien dysponować komputerem stacjonarnym lub laptopem wyposażonym w:

- co najmniej dwurdzeniowy procesor;
- minimum 2 GB pamięci RAM;
- kamerę internetową;
- mikrofon;
- głośniki lub słuchawki.

Dopuszczalny jest udział za pomocą tabletu lub urządzenia mobilnego, jeżeli urządzenie umożliwia korzystanie ze wszystkich funkcji Google Meet i Google Forms niezbędnych do aktywnego uczestnictwa w zajęciach oraz walidacji.

### System operacyjny i przeglądarka

Wymagany jest aktualny system operacyjny wspierany przez Google Meet, w szczególności aktualna wersja systemu Microsoft Windows, macOS, Chrome OS albo systemu Linux opartego na dystrybucji Debian.

Uczestnik powinien korzystać z aktualnej wersji jednej z obsługiwanych przeglądarek:

- Google Chrome;
- Microsoft Edge;
- Mozilla Firefox;
- Safari.

Przeglądarka musi mieć włączoną obsługę JavaScript i plików cookies oraz przyznane uprawnienia do korzystania z kamery i mikrofonu.

## Połączenie internetowe

Uczestnik powinien posiadać stabilne, szerokopasmowe połączenie z Internetem.

Dla zachowania dobrej jakości obrazu i dźwięku rekomendowane jest łącze o przepustowości co najmniej:

- 4 Mb/s dla pobierania danych;
- 3,2 Mb/s dla wysyłania danych.

W przypadku korzystania z sieci bezprzewodowej zalecane jest przebywanie w miejscu zapewniającym stabilny sygnał Wi-Fi lub skorzystanie z przewodowego połączenia z Internetem.

## Adres e-mail i dostęp do usługi

Uczestnik powinien posiadać aktywny adres e-mail umożliwiający otrzymanie:

- linku do spotkań Google Meet;
- materiałów dydaktycznych;
- linku do testu walidacyjnego;
- informacji o wyniku walidacji;
- zabezpieczonego linku do nagrań zajęć.

Link do spotkań Google Meet będzie aktywny od jednej godziny przed rozpoczęciem szkolenia w pierwszym dniu realizacji usługi do jednej godziny po zakończeniu szkolenia w dniu ostatnim.

Link do testu walidacyjnego zostanie udostępniony przed rozpoczęciem walidacji i będzie aktywny w czasie wskazanym w harmonogramie.

## Nagrywanie i udostępnianie zajęć

Zajęcia realizowane w głównym pokoju spotkania Google Meet są nagrywane. Nagranie może obejmować prezentowane treści, obraz i głos trenera oraz obraz, głos, nazwę profilu i wypowiedzi uczestników biorących udział w spotkaniu.

Uczestnicy zostaną przed rozpoczęciem usługi poinformowani o zasadach nagrywania, przetwarzania danych i udostępniania nagrań.

Zapoznanie się z nagraniem nie zastępuje udziału w zajęciach prowadzonych w czasie rzeczywistym i nie jest uwzględniane przy obliczaniu frekwencji.

## Przygotowanie uczestnika

Przed rozpoczęciem usługi uczestnik powinien sprawdzić:

- możliwość otwarcia linku do Google Meet;
- działanie kamery, mikrofonu i urządzenia odtwarzającego dźwięk;
- stabilność połączenia internetowego;
- możliwość otwarcia formularza Google Forms;
- poprawność adresu e-mail przekazanego organizatorowi.

# Kontakt



**WOJCIECH GRACZYK**

**E-mail** wojciech.graczyk@korycki-graczyk.pl

**Telefon** (+48) 698 291 420