

COACHWISE  
SPÓŁKA AKCYJNA

## Rozwiązywanie konfliktów

Numer usługi 2025/04/04/10697/2670180

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 20.05.2025 do 20.06.2025

**2 583,00 PLN** brutto

2 100,00 PLN netto

161,44 PLN brutto/h

131,25 PLN netto/h

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Inne / Edukacja
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	Szkolenie specjalistyczne dla osób znających podstawy coachingu. <ul style="list-style-type: none"><li>• Coachowie, mentorzy, konsultanci</li><li>• Specjaliści / Eksperti HR, HRBP</li><li>• Menedżerowie i liderzy zespołów</li><li>• Osoby zajmujące się rozwojem osobistym i zawodowym</li></ul>
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	1
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	12
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	15-05-2025
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	zdalna w czasie rzeczywistym
<b>Liczba godzin usługi</b>	16
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

## Cel

### Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest rozwinięcie umiejętności w zakresie rozpoznawania źródeł konfliktów, analizy ich przyczyn oraz stosowania efektywnych strategii rozwiązywania.

Uczestnicy szkolenia nauczą się, jak identyfikować i analizować swoje reakcje oraz potrzeby innych, stosując różne techniki, takie jak analiza transakcyjna, mindfulness czy model APET.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik definiuje narzędzie jakim jest Mapa Konflikту wg modelu CoachWise Conflict Resolution™	Uczestnik wymienia składowe modelu CoachWise Conflict Resolution™	Test teoretyczny
Uczestnik definiuje techniki radzenia sobie z emocjami	Uczestnik wymienia techniki radzenia sobie z emocjami	Test teoretyczny
Uczestnik identyfikuje źródło konfliktu i analizuje jego przyczynę	Uczestnik rozpoznaje źródło konfliktu i analizuje jego przyczynę zgodnie z modelem CoachWise Conflict Resolution™	Wywiad swobodny
Uczestnik tworzy efektywne drogi wyjścia z konfliktu	Uczestnik definiuje drogi wyjścia z konfliktu wg modelu CoachWise Conflict Resolution™	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik definiuje model APET	Uczestnik wymienia składowe modelu APET	Test teoretyczny
Uczestnik definiuje 5 stylów zarządzania konfliktem	Uczestnik wymienia 5 stylów zarządzania konfliktem	Test teoretyczny
Uczestnik definiuje model analizy transakcyjnej	Uczestnik definiuje 3 postawy z analizy transakcyjnej	Test teoretyczny

## 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

Jest to trzydniowe szkolenie prowadzone przez praktykujących coachów zintegrowane z miesięcznym procesem doskonalenia umiejętności praktycznych.

Szkolenie odbywa się na platformie zoom. Uczestnicy otrzymują przed rozpoczęciem szkolenia jeden dedykowany link obowiązujący podczas szkolenia 3dniowego i 2 godzinnych warsztatów uzupełniających. Link zachowuje ważność przez cały okres trwania usługi.

### Struktura szkolenia

- główny warsztat szkoleniowy (13 godz. online )
- 2 warsztaty online (2 x 60 min.) realizowane po około 2 tygodniach po głównym szkoleniu. Warsztaty są nagrywane z możliwością odsłuchu w dogodnym czasie.
- Praca w parze (Peer-to-Peer Coaching\* z osobą z programu szkoleniowego (4 x 60 min.)

**\*Peer-to-Peer Coaching:** Praca w parach to obowiązkowy element programu. Należy przynajmniej 4 razy spotkać się ze swoim klientem coachingowym z programu i przeprowadzić pojedyncze sesje coachingowe zgodnie z wytycznymi otrzymanymi w trakcie trwania programu. Efekty praktyki własnej są monitorowane podczas cyklicznych webinarów przez trenera w trakcie dialogu z uczestnikiem.

Peer-to-Peer Coaching może odbywać się na różnych platformach komunikacyjnych (online) lub w formie bezpośrednich spotkań (stacjonarnie) w terminie indywidualnie ustalonym ze swoim klientem coachingowym.

W tej sytuacji Operator może mieć utrudniony monitoring usługi i w związku z tym praca w parach pomiędzy webinariami nie jest uwzględniona na Zaświadczeniu Ukończenia Programu wystawianym na potrzeby uzyskanego dofinansowania.

### Zakres merytoryczny.

- Nauczysz się przeprowadzać analizę konfliktu z perspektywy obu skonfliktowanych stron, w tym identyfikację potrzeb, wartości i błędów komunikacyjnych.
- Poznasz narzędzia, takie jak Mapa Konfliktu:
  - – Identyfikacja źródeł konfliktu;
  - – Droga wyjścia z konfliktu.
- Praca z emocjami: rozpoznawanie i zarządzanie emocjami klienta / pracownika.
- Specyfika postawy osoby wspierającej w oparciu o:
  - – analizę transakcyjną;
  - – podejście self-compassion;
  - – NVC (No Violent Communication);
  - – neutralność.
- Kompetencje osoby wspierającej klienta/pracownika w konflikcie:
  - – techniki radzenia sobie z emocjami;
  - – Uważne słuchanie.
- Poprawa komunikacji klienta poprzez eliminację toksyn i podejście NVC
- Testy i analizy: testy preferowanych stylów rozwiązywania konfliktu (Thomas Kilman).
- Arkusze wspierające pracę coacha/mentora/lidera.

### Walidacja usługi:

Efekty kształcenia są weryfikowane na bieżąco po ćwiczeniach (główny moduł szkoleniowy) oraz podczas cyklicznych warsztatów uzupełniających w trakcie trwania programu poprzez pytania i odpowiedzi (dialog prowadzącego z uczestnikiem o jego doświadczeniach z praktyki własnej - Study Buddy )

Po ostatnim warsztacie uzupełniającym uczestnik wypełnia test wielokrotnego wyboru sprawdzający nabyte umiejętności, który jest oceniany przez osobę walidującą usługę.

### Warunki Techniczne:

- Szkolenie zostanie przeprowadzone z wykorzystaniem platformy ZOOM. Nie wymaga ona posiadania konta. Uczestnik przechodzi bezpośrednio na spotkanie poprzez kliknięcie linka, który zostanie wysłany przed szkoleniem. Uczestnik otrzyma również instrukcję instalacji i uruchomienia ZOOM.
- Zalecamy wcześniejsze przetestowanie działania mikrofonu oraz kamery.
- Warunkiem udziału w szkoleniu jest dostęp do internetu i sprzętu ze sprawnym mikrofonem i kamerą (komputer, tablet, smartfon) obsługujące popularne przeglądarki internetowe (Microsoft Edge, Google Chrome, Opera)
- Rekomendujemy używanie stałego łącza internetowego (podłączenie kablowe zamiast WIFI).

## Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 9

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 9</b> I dzień szkoleniowy online   rozmowa na żywo, chat, prezentacja, współdzielenie ekranu	Joanna Baranowska-Hanus	20-05-2025	09:00	11:30	02:30
<b>2 z 9</b> I dzień szkoleniowy online   rozmowa na żywo, chat, prezentacja, współdzielenie ekranu	Monika Stężewska-Kruk	20-05-2025	11:30	13:30	02:00
<b>3 z 9</b> II dzień szkoleniowy online   rozmowa na żywo, chat, prezentacja, współdzielenie ekranu	Monika Stężewska-Kruk	21-05-2025	09:00	11:00	02:00
<b>4 z 9</b> II dzień szkoleniowy online   rozmowa na żywo, chat, prezentacja, współdzielenie ekranu	Joanna Baranowska-Hanus	21-05-2025	11:00	13:30	02:30
<b>5 z 9</b> III dzień szkoleniowy online   rozmowa na żywo, chat, prezentacja, współdzielenie ekranu	Joanna Baranowska-Hanus	22-05-2025	09:00	11:00	02:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>6 z 9</b> III dzień szkoleniowy online   rozmowa na żywo, chat, prezentacja, współdzielenie ekranu	Monika Stężewska-Kruk	22-05-2025	11:00	13:30	02:30
<b>7 z 9</b> 1 warsztat uzupełniający zdalny   rozmowa na żywo, chat, prezentacja, współdzielenie ekranu, omawianie efektów pracy własnej/praktyki coachingowe	Joanna Baranowska-Hanus	04-06-2025	09:00	10:00	01:00
<b>8 z 9</b> 2 warsztat uzupełniający zdalny   rozmowa na żywo, chat, prezentacja, współdzielenie ekranu, omawianie efektów pracy własnej/praktyki coachingowe	Monika Stężewska-Kruk	18-06-2025	09:00	10:00	01:00
<b>9 z 9</b> Test teoretyczny online - walidacja usługi	-	20-06-2025	11:00	12:00	01:00

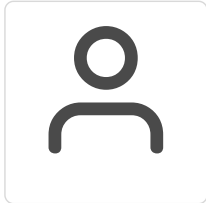
## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 583,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 100,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	161,44 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 2



1 z 2

### Joanna Baranowska-Hanus

Coach ICF MCC / Mentorka / Trenerka / Facylitatorka

Profil zawodowy:

Posiada ponad 10 – letnie doświadczenie menedżerskie z zakresu sprzedaży, marketingu i HR w branży farmaceutycznej. Wspiera liderów w wypracowaniu własnego stylu przywództwa, transformacji zawodowej i rozwoju kariery.

Najczęściej pracuje z zarządami firm, dyrektorami departamentów i oddziałów oraz dyrektorami sprzedaży. Prowadzi coachingi grupowe i pracuje z zespołami metodą facylitacji w obszarze zmian i zarządzania konfliktami.

Z pasją rozwija swój warsztat coachingowy i trenerski. Jest certyfikowaną trenerką i coachem Center for Creative Leadership (CCL) oraz absolwentką szkół i programów: Future Achievement Intenational, USA; Coach Training Institute (CTI), USA; Coaching Prowokatywny (F.Farelli), Coaching Relacji ORSC, USA; Conflict Coaching by Synergy, Kanada.

Wykłada na studiach podyplomowych Akademia Profesjonalnego Coacha realizowanych w oparciu o metodykę CoachWise™ na SGH w Warszawie, Podyplomowych Studiach Coachingu i Mentoringu na Uniwersytecie Łódzkim oraz na Polskim Uniwersytecie na Uchodźctwie w Londynie. Pracuje w języku polskim i angielskim.

Obszary specjalizacji:

Przywództwo osobiste i zawodowe

Zmiana roli zawodowej i coaching kariery

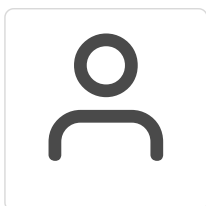
Kompetencje menedżerskie

Efektywność zawodowa i osobista

Wzmacnianie samoświadomości i poczucia własnej wartości

Praca z ograniczającymi przekonaniem, wzorcami oraz zarządzanie stresem i emocjami

Zarządzanie konfliktem



2 z 2

### Monika Stężewska-Kruk

Coach ICF PCC / Mentorka / Trenerka / Facylitatorka

Profil zawodowy:

Doświadczenie zawodowe Moniki to ponad 20 lat pracy w korporacjach światowych gigantów z listy Fortune 500 (Procter & Gamble, Nielsen, PepsiCo) z codziennym, praktycznym wykorzystaniem narzędzi coachingowych do zarządzania zespołami (100+ osób) oraz do budowania nowych działów od podstaw.

Obecnie Monika specjalizuje się w senior-executive coachingu, CEO on-boardingu, zarządzaniu

zmianą w karierze, budowaniu wpływów w organizacji, zarządzaniu fenomenem oszusta („impostor phenomenon”) i wewnętrznego krytyka.

Współpracuje jako kontraktowy Coach i Course Facilitator z uniwersytetem Stanford w Kalifornii w ramach sześciu przedmiotów w programie Stanford LEAD (Orientacja, Budowanie wpływu w organizacji, Fundamenty przywództwa, Modele biznesowe, Krytyczne myślenie analityczne, Podejmowanie decyzji). Jej praca doktorska (w trakcie) jest poświęcona zagadnieniu fenomenu oszusta (Impostor Phenomenon) w kontekście budowania władzy w organizacji.

W CoachWise, Monika wchodzi w skład zespołu coachów i mentorów biznesowych oraz jest trenerką szkolenia Rozwiązywanie Konfliktów – praktyczne narzędzia coachingowe wspierające w osiąganiu porozumienia. Jest również Absolwentką Akademii Coachingu, w ramach której ukończyła program CoachWise Proficiency i uzyskała akredytację Professional Certified Coach (PCC ICF).

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

<https://www.coachwise.org/szkolenia/rozwiazywanie-konfliktow/>

Główny trzydniowy moduł szkoleniowy i warsztaty uzupełniające odbywają się na platformie zoom pod jednym aktywnym linkiem, który udostępniany jest uczestnikom przed terminem rozpoczęcia szkolenia. Link nie traci ważności przez cały okres trwania szkolenia.

Praca w parach (Study Buddy) odbywa się w sposób preferowany przez uczestników - może to być platforma zoom/skype/messenger/telefon/inna lub spotkanie "na żywo" z klientem (bezpośrednio)

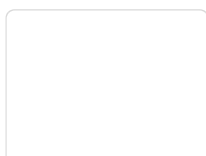
Zastosowano rozwiązania zapewniające rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji.

W polu dot. ilości godzin usługi nie można wpisywać wartości połówkowych. W harmonogramie zostały ujęte przerwy, które łącznie wynoszą 30 minut, stąd różnica między ilością godzin usługi (16h) a harmonogramem (16h30min).

## Warunki techniczne

- Szkolenie zostanie przeprowadzone z wykorzystaniem platformy ZOOM. Nie wymaga ona posiadania konta. Uczestnik przechodzi bezpośrednio na spotkanie poprzez kliknięcie linka, który zostanie wysłany przed szkoleniem. Link jest aktywny przez cały okres trwania szkolenia i obowiązuje jeden na wszystkie jego elementy (główny moduł szkoleniowy i webinaria uzupełniające). Uczestnik otrzyma również instrukcję instalacji i uruchomienia ZOOM.
- Zalecamy wcześniejsze przetestowanie działania mikrofonu oraz kamery.
- Warunkiem udziału w szkoleniu jest dostęp do internetu i sprzętu ze sprawnym mikrofonem i kamerą (komputer, tablet, smartfon) obsługujące popularne przeglądarki internetowe (Microsoft Edge, Google Chrome, Opera)
- Rekomendujemy używanie stałego łącza internetowego (podłączenie kablowe zamiast WIFI).
- Podczas szkolenia mogą być wykorzystywane cyfrowe tablice, które są ogólnodostępne - Miro lub Padlet. Zalecamy sprawdzenie przed szkoleniem czy mają Państwo dostęp do MIRO bowiem niektóre komputery służbowe mogą mieć zablokowany dostęp do tego narzędzia. Jeśli nie będą mieli Państwo dostępu do MIRO zalecamy skorzystanie z innego komputera lub/i kontakt z organizatorem przed rozpoczęciem szkolenia.

## Kontakt



**Lucyna Biardzka**

**E-mail** [l.biardzka@coachwise.org](mailto:l.biardzka@coachwise.org)



**Telefon** (+48) 605 836 084