

Do: **Kierownika Jednostki** | DW: Naczelników

Szanowni Państwo,

w imieniu **Centrum Szkoleniowego Kadra Kierownicza w Administracji** oraz **p. Marcina Furmańskiego** zapraszam na:

SKOLENIE ONLINE

„Rozwiązywanie konfliktów w urzędzie - źródła konfliktów, emocje, asertywność, skuteczna komunikacja”

Prowadzenie: Marcin Furmański*

27 stycznia 2026 roku (wtorek) na profesjonalnej platformie do SZKOLEŃ ONLINE

***Marcin Furmański** - absolwent Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Wrocławskiego oraz podyplomowego studium psychologii zarządzania na wydziale Psychologii i Pedagogiki; od 8 lat jest trenerem, w tym czasie przeprowadził ponad 1000 szkoleń z takich dziedzin jak: motywowanie, zarządzanie czasem, planowanie i kontrola, retoryka; trener wiodący w największych projektach szkoleniowych dla sektora publicznego w Polsce.

Każda aktywna organizacja, również jednostka sektora finansów publicznych, musi sobie radzić z różnymi konfliktami wewnętrznymi w zespole. Przyczyny ich powstawania są różne, np. nieodpowiedni podział obowiązków, brak kompetentnych osób na właściwych stanowiskach czy choćby cechy charakteru poszczególnych osób utrudniające współpracę. Nie oznacza to jednak, że współpraca jest niemożliwa, a konfliktu nie da się twórczo rozwiązać. Jak to zrobić, wyjaśnimy Państwu podczas szkolenia, na które zapraszamy.

Celem uczestnictwa w szkoleniu jest nabycie umiejętności identyfikowania źródeł konfliktu, rozpoznawania postaw w sytuacjach konfliktowych i wypracowania własnego stylu radzenia sobie z konfliktami. Uczestnicy nauczą się też zarządzać konfliktami, wykorzystując zaproponowane metody.

Szkolenie prowadzone jest metodą warsztatową, która jest praktycznym sposobem nauczania kompetencji zawodowych. Wykorzystuje ona symulacje rzeczywistych sytuacji i aktywne metody nauczania angażujące uczestników. Należą do nich m.in. ćwiczenia indywidualne, w parach oraz grupowe, analiza studiów przypadków, gry symulacyjne, dyskusje moderowane oraz mini-wykłady podsumowujące i porządkujące temat.

Szkolenie skierowane jest do kadry kierowniczej administracji publicznej wszystkich szczebli oraz kadry specjalistycznej komórek organizacyjnych dbających o rozwój kompetencji niezbędnych do rozwiązywania bieżących sytuacji problemowych i konfliktowych.

Szkolenie odbędzie się **27 stycznia 2026 roku (wtorek)** na profesjonalnej platformie do SZKOLEŃ ONLINE.

Warunkiem uczestnictwa jest dokonanie wpłaty na konto organizatora **oraz przesłanie zgłoszenia** na e-mail: szkolenia@kkwa.pl lub numer faksu: 71 798 48 48 albo wypełnienie formularza na stronie www.szkolenia.kkwa.pl/t/RKWU

W razie wątpliwości pozostajemy do Państwa dyspozycji pod numerem telefonu: 71 798 48 40.

Z poważaniem,

Arkadiusz Karasek

- **Szkolenie w czasie rzeczywistym**
- nie jest to uprzednio nagrany materiał
- **6 godzin wraz z przerwą**
- rozpoczynamy o godz. 9.00
- **Możliwość zadawania pytań**
i dyskusji z innymi uczestnikami
- **Grupa do 25 osób** - każdy będzie miał czas na zadawanie pytań
- **Niższa cena** - w porównaniu do szkolenia stacjonarnego
- **Wydrukowany certyfikat**
- wyślemy pocztą
- **Dostępne na komputerze, tablecie i smartfonie** - z dowolnego miejsca

Pełny kalendarz naszych szkoleń
i konferencji na stronie www.szkolenia.kkwa.pl

HARMONOGRAM SZKOLENIA ONLINE

„Rozwiązywanie konfliktów w urzędzie - źródła konfliktów, emocje, asertywność, skuteczna komunikacja”

Prowadzenie: Marcin Furmański

27 stycznia 2026 roku (wtorek), godz. 9.00-15.00 na profesjonalnej platformie do SZKOLEŃ ONLINE

1. KONFLIKTY W ZESPOLE.

- a. Jak powstają konflikty?
- b. Sygnały nadchodzącego konfliktu.
- c. Źródła konfliktów.
- d. Mechanizmy obecne w zachowaniach towarzyszących sytuacjom konfliktowym.
- e. Skutki unikania konfliktów.
- f. Wady i zalety konfliktów.
- g. Jak rozpoznać własny styl rozwiązywania konfliktów?
- h. Autodiagnoza. Słabe i mocne strony różnych stylów rozwiązywania konfliktów.
- i. Od czego zależy powodzenie w rozwiązywaniu konfliktów?
- j. Blokady komunikacyjne w rozwiązywaniu konfliktów.
- k. Przykłady spójności i niespójności w komunikacji pomiędzy stronami konfliktu.
- l. Jakie znaczenie odgrywają emocje towarzyszące konfliktom?
- m. Zarządzanie emocjami oraz stresem w procesie rozwiązywania konfliktów.

- a. Jak prawidłowo rozróżniać komunikację agresywną, asertywną i uległą w konflikcie?
- b. Zwroty i wyrażenia charakterystyczne dla komunikacji agresywnej, asertywnej i uległej. Ćwiczenia.
- c. Jak prawidłowo budować asertywną komunikację?
- d. Techniki asertywnej komunikacji pomocne w rozwiązywaniu konfliktów.
- e. Jak dawać sobie radę z negatywnym zachowaniem stron konfliktu?
- f. Techniki pomocne w zmianie postaw dotyczących tematu konfliktu.
- g. Jak utrzymać spójność w komunikacji werbalnej i niewerbalnej, aby skutecznie rozwiązać konflikt?

3. TWÓRCZE ZARZĄDZANIE KONFLIKTEM.

- a. Przeszkody i ułatwienia w rozwiązywaniu konfliktów.
- b. Tradycyjne i twórcze podejście do konfliktu.
- c. Metoda rozwiązywania konfliktów.

2. ASERTYWNA KOMUNIKACJA W ROZWIĄZYWANIU KONFLIKTÓW.

4. ODPOWIEDZI NA PYTANIA UCZESTNIKÓW SZKOLENIA.

Jak wygląda szkolenie online?

1. **Zgłoszenia dokonujesz** wysyłając wypełnioną kartę zgłoszeniową na adres: **szkolenia@kkwa.pl**, lub numer faksu: **71 798 48 48** lub poprzez formularz na stronie **www: szkolenia.kkwa.pl/t/RKWU**
2. Na 2 dni przed szkoleniem na wskazane w zgłoszeniu adresy e-mail prześlemy unikatowe linki do platformy.
3. W dniu szkolenia logujesz się do platformy z dowolnego miejsca na dowolnym urządzeniu (komputer, tablet lub smartfon).
4. W trakcie szkolenia widać ekran prowadzącego oraz jego samego.
5. Możesz zadawać pytania trenerowi przez mikrofon lub wbudowany czat.
6. Materiały w formacie PDF będą do pobrania w trakcie szkolenia, a wydrukowany certyfikat otrzymasz pocztą.
7. Po zakończeniu szkolenia, nie ma możliwości jego ponownego odtworzenia.

Co jest potrzebne od strony technicznej?

- **Komputer z przeglądarką internetową** (Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Microsoft Edge, Opera) **lub tablet lub telefon z przeglądarką lub bezpłatną aplikacją** do pobrania z Apple App Store lub Google Play Store.
- Można, ale nie trzeba używać podczas szkolenia wbudowanej kamery lub kamery internetowej, mikrofonu, zestawu słuchawkowego lub podłączonych głośników, ale nie powinny być one jednocześnie używane przez żadną inną aplikację.

KARTA ZGŁOSZENIA NA SZKOLENIE ONLINE**„Rozwiązywanie konfliktów w urzędzie -
źródła konfliktów, emocje, asertywność, skuteczna komunikacja”****Prowadzenie: Marcin Furmański****27 stycznia 2026 roku (wtorek), godz. 9.00-15.00 na profesjonalnej platformie do SZKOLEŃ ONLINE**Wypełnioną kartę prosimy przysyłać na numer faksu: **71 798 48 48** lub e-mail: **szkolenia@kkwa.pl**
Zgłoszenia można także dokonać na stronie **www: szkolenia.kkwa.pl/t/RKWU**

1.	Imię i nazwisko	Stanowisko	
	Telefon	E-mail (na który wyślemy unikatowy kod dostępu do platformy)	Kwota
2.	Imię i nazwisko	Stanowisko	
	Telefon	E-mail (na który wyślemy unikatowy kod dostępu do platformy)	Kwota
RAZEM			Suma kwot

Koszt uczestnictwa 1 osoby w szkoleniu online wynosi 690 zł i obejmuje koszt materiałów w formie elektronicznej oraz wydrukowany certyfikat przesyłany pocztą po szkoleniu. Przy zgłoszeniach na szkolenie nadesłanych po dniu 22 stycznia 2026 roku koszt uczestnictwa jednej osoby wynosi 790 zł. **Liczba miejsc ograniczona jest do 25.**

Do podanych cen nie doliczamy podatku VAT w przypadku podpisania niniejszego oświadczenia, tzn. kiedy uczestnictwo w szkoleniu jest finansowane w co najmniej 70% ze środków publicznych. W przeciwnym razie do powyższych cen zostanie doliczony podatek VAT w wysokości 23%.

- ☐ **Oświadczam, iż środki wydatkowane na ww. szkolenie pochodzą w co najmniej 70% ze środków publicznych w rozumieniu ustawy o finansach publicznych.** Niniejsze oświadczenie ma na celu możliwość zastosowania stawki zwolnionej VAT zgodnie z art. 43 ust.1 pkt 29c ustawy o podatku od towarów i usług z dnia 11 marca 2004 r. z późn. zmianami.

Data, pieczęć, podpis

DANE DO FAKTURY:	Płatności prosimy realizować: PRESSCOM Sp. z o.o., ul. Krakowska 29, 50-424 Wrocław Santander Bank Polska: 96 1090 1522 0000 0001 0162 2418 z tytułem płatności: 20260127RKWU		
DANE ODBIORCY:	Nazwa		
	Ulica		NIP
	Kod	Miejscowość	Telefon
E-mail do otrzymania faktur		E-mail do księgowości	
DANE NABYWCY:	Nazwa		NIP

Przesłanie karty zgłoszenia stanowi prawnie wiążące zobowiązanie do uczestnictwa w szkoleniu na warunkach w niej określonych. Rezygnacji z udziału w szkoleniu można dokonać wyłącznie w formie pisemnej (e-mail, fax, poczta), najpóźniej 7 dni roboczych przed szkoleniem. W przypadku otrzymania rezygnacji przez organizatora później niż na 7 dni roboczych przed dniem szkolenia lub niezalogowania się uczestnika do platformy i tym samym niewzięcia udziału w szkoleniu, zgłaszający zostanie obciążony pełnymi kosztami uczestnictwa, wynikającymi z przesłanej karty zgłoszenia, na podstawie wystawionej faktury VAT. Niedokonanie wpłaty nie jest jednoznaczne z rezygnacją z udziału w szkoleniu.

Przesłanie zgłoszenia i podanie danych osobowych jest dobrowolne. Niepodanie wymaganych danych uniemożliwi realizację umowy/zamówienia. Informujemy, że Państwa dane osobowe będą przetwarzane w celach marketingu produktów i usług własnych Presscom Sp. z o.o. Administratorem danych osobowych będzie Presscom Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, numer KRS 0000173413. Dane osobowe nie będą przekazywane podmiotom trzecim bez prawidłowej podstawy prawnej. W szczególności mają Państwo prawo do sprzeciwu wobec przetwarzania w celach marketingowych, a także żądania od Presscom Sp. z o.o. dostępu do swoich danych osobowych oraz ich sprostowania lub usunięcia. W sprawach z zakresu ochrony danych osobowych możliwy jest kontakt z do@presscom.pl. Pełna treść klauzuli informacyjnej dostępna jest na stronie internetowej: <https://presscom.pl/do>.

Data, pieczęć, podpis