

Zintegrowany Rejestr Kwalifikacji

Formularz dla kwalifikacji - podgląd

Typ wniosku

Wniosek o włączenie kwalifikacji do ZSK

Nazwa kwalifikacji*

Zarządzanie konfliktami w organizacji

Skrót nazwy

Rodzaj kwalifikacji*

kwalifikacja cząstkowa

Proponowany poziom Polskiej Ramy Kwalifikacji*

5

Krótką charakterystyka kwalifikacji, obejmująca informacje o działaniach lub zadaniach, które potrafi wykonywać osoba posiadająca tę kwalifikację oraz orientacyjny koszt uzyskania dokumentu potwierdzającego otrzymanie danej kwalifikacji*

Osoba posiadająca kwalifikację „Zarządzanie konfliktami w organizacji” jest gotowa do przygotowania i wdrożenia w organizacji programu zarządzania konfliktami. Osoba posiadająca kwalifikację planuje i przeprowadza diagnozę organizacji: rozpoznaje jej typ, strukturę, model komunikacyjny oraz relacje, a następnie identyfikuje i analizuje istniejące konflikty jak również ryzyko powstania konfliktów w przyszłości. Opracowuje koncepcję zarządzania konfliktami w organizacji, proponuje działania służące rozwiązywaniu sporów interpersonalnych, grupowych i międzyzespołowych, jak również działania systemowe mające na celu wczesne diagnozowanie potencjalnych i ukrytych konfliktów oraz przeprowadzanie skutecznej interwencji. Wskazuje negatywne skutki konfliktów, jak i ich potencjał do zwiększenia efektywności funkcjonowania organizacji. Wdraża zaplanowane działania i monitoruje ich przebieg: rozwiązuje konflikty interpersonalne i grupowe, formułuje założenia do programów rozwoju kompetencji interpersonalnych i managerskich, proponuje zmiany w dokumentach i procedurach mające na celu budowanie kultury sprzyjającej konstruktywnemu rozwiązywaniu konfliktów. Osoba posiadająca kwalifikację „Zarządzanie konfliktami w organizacji” może znaleźć zatrudnienie w różnego typu organizacjach, przedsiębiorstwach, instytucjach publicznych i organizacjach pozarządowych na stanowiskach związanych z zarządzaniem zasobami ludzkimi (działy HR). Może również świadczyć dla organizacji zewnętrzne usługi consultingowe obejmujące swoim zakresem zarządzanie konfliktami. Orientacyjny nakład pracy potrzebny do uzyskania kwalifikacji został oszacowany na 120 godzin, w tym przykładowo 100 godzin na szkolenie/kurs lub inne formy uczenia się i 20 godzin pracy własnej. Orientacyjny koszt uzyskania dokumentu potwierdzającego otrzymanie kwalifikacji wynosi 2500 zł.

Orientacyjny nakład pracy potrzebny do uzyskania kwalifikacji [godz.]*

120

Grupy osób, które mogą być zainteresowane uzyskaniem kwalifikacji*

Potwierdzeniem kwalifikacji „Zarządzanie konfliktami w organizacji” mogą być zainteresowani managerowie wyższego i niższego szczebla oraz osoby kierujące pracą innych w różnego typu organizacjach: przedsiębiorstwach, instytucjach publicznych i organizacjach pozarządowych oraz osoby odpowiedzialne za zarządzanie zasobami ludzkimi i rozwiązywanie konfliktów pojawiających się w organizacji - pracownicy i managerowie działów HR. Nabyte umiejętności będą także wartościowe dla pracowników biorących udział w różnego rodzaju negocjacjach, zajmujących się obsługą klienta, koordynujących pracę zespołów (liderzy grup, kadra zarządzająca, mediatorzy, negocjatorzy, pracownicy biura obsługi klienta, urzędnicy), jak również osoby wspierające rozwój innych, świadczące usługi szkoleniowe i edukacyjne (coachowie, trenerzy, nauczyciele, pedagodzy). Potwierdzeniem kwalifikacji „Zarządzanie konfliktami w organizacji” mogą być również zainteresowane osoby świadczące usługi consultingowe dla organizacji, które wzbogacą zakres swoich usług o aspekty związane z zarządzaniem konfliktami.

Należy zaznaczyć poniższe pole jeśli dotyczy (pole wprowadzone od 1.09.2019 r.)

Możliwe jest przygotowanie do uzyskania kwalifikacji w ramach obowiązkowych zajęć edukacyjnych z zakresu kształcenia zawodowego (branżowa szkoła I stopnia, technikum, szkoła policealna) [Rozporządzenie MEN z dnia 16 maja 2019 r.](#)

Wymagane kwalifikacje poprzedzające

Opis

Brak wymagań

Lista

W razie potrzeby warunki, jakie musi spełniać osoba przystępująca do walidacji*

Brak wymagań

Zapotrzebowanie na kwalifikację*

Konflikt jest zjawiskiem naturalnym i złożonym, pojawiającym się na różnych płaszczyznach życia społecznego. Występuje on na poziomie indywidualnym, organizacyjnym, jak i w działalności gospodarczej. Rozumiany jest jako spór dwóch lub więcej osób/stron, bądź grup/podmiotów wynikający z konieczności dzielenia się ograniczonymi zasobami lub zajmowania odmiennych stanowisk, pozycji, różnych celów, wartości, poglądów lub spostrzeżeń. (za: Stoner, J.A.F., Wankel, Ch., „Kierowanie”, Warszawa 1997). Dostępność specjalistów z potwierdzonymi kompetencjami w zakresie zarządzania konfliktami w organizacjach pozwala rozwijać wśród managerów i pracowników społeczne umiejętności radzenia sobie z konfliktami. Przekłada się to na poprawę funkcjonowania organizacji, które stają się „odporniejsze” na konflikty, tzn. zdolne do konstruktywnego przepracowania różnic, tarć i napięć, w tym również do wykorzystania konfliktów do wzrostu wydajności pracy i do rozwiązywania problemów przedsiębiorstw. Obecnie duży nacisk kładzie się na alternatywne sposoby rozwiązywania sporów czyli ADR (Alternative Dispute Resolution). Jak wynika z danych Wydziału Statystycznego Informacji Zarządczej -

Departament Strategii i Funduszy Europejskich Ministerstwa Sprawiedliwości na przestrzeni ostatnich 10 lat liczba konfliktów cywilnych kierowanych do mediacji wzrosła czterokrotnie na terenie całego kraju. Natomiast w sprawach biznesowych (gospodarczych) liczba rozstrzygniętych konfliktów w sądach okręgowych zwiększyła się siedemnastokrotnie, a w sądach rejonowych aż 30-krotnie („Postępowanie mediacyjne w świetle danych statystycznych. Sądy rejonowe i okręgowe w latach 2006-2017 oraz I półroczu 2018 roku. 6 edycja”, Warszawa, sierpień 2018 <https://isws.ms.gov.pl/pl/baza-statystyczna/publikacje/>). Jednakże, te działania mają na celu rozwiązywanie konfliktów, z którymi dane osoby nie są już w stanie same sobie poradzić i aby móc go rozwiązać decydują się na drogę sądową. Jedną z form taksonomii jaką przybiera konflikt jest ujęcie Friedricha Glasla [F.Glasl, Konfliktmanagement. Diagnose und Behandlung von Konflikten in Organisationen. Haupt, Bern/Stuttgart 1980], gdzie na pierwszych trzech stopniach (początek konfliktu) nie potrzebujemy osób czy instytucji trzecich, aby rozwiązać konflikt, jedynie wiedzy i umiejętności rozwiązywania bieżących konfliktów, gdzie obie strony mogą uzyskać wygraną. Sposób rozwiązywania występujących konfliktów jest bardzo istotny dla funkcjonowania firm, gdyż z samej hierarchicznej struktury organizacji wynikają konflikty „podwładny – przełożony”. Drugą płaszczyzną są konflikty o charakterze horyzontalnym „pracownik – pracownik”. Pozytywne rozwiązanie konfliktów na tych płaszczyznach buduje zdrowe relacje z przełożonymi oparte na wzajemnej konstruktywnej krytyce wraz z wypracowaniem możliwości optymalnego działania, kreatywną przestrzeń do współdziałania i współtworzenia nowych rozwiązań przez zespoły pracowników, przestrzeń do wyrażania swoich poglądów bez obawy o wytworzenie konfliktu w ramach grupy. Jedną z podstawowych przyczyn konfliktu są problemy w komunikowaniu się, zniekształcenia i przekłamania w komunikacji, trudności w sformułowaniu myśli, nieprawidłowo odczytane przez odbiorcę komunikaty, błędnie odczytane intencje, niedomówienia. Jak pokazują wyniki badań 90 proc. managerów ocenia wysoko swoje umiejętności w zakresie komunikacji, ale tylko 30 proc. podwładnych podziela tę opinię [B. Clarke, R. Crossland, „The Leader’s Voice: How your communication can inspire action and get results!”, Nowy Jork 2002]. Aby efektywnie rozwiązywać konflikty niezbędna jest świadomość dynamiki konfliktu oraz technik komunikacyjnych. Techniki służące doskonaleniu komunikacji i negocjacji w życiu zawodowym i na wszystkich poziomach zarządzania pomagają w kształtowaniu jakości relacji z klientem i kontrahentami. Sprawdzone, łatwe w zastosowaniu metody łagodzenia sporów czy inne strategie konstruktywnego dialogu, dobrze przysłużą się osobom pełniącym funkcje kierownicze oraz doradcom, trenerom wskazując optymalną drogę rozwiązywania zatargów w życiu zawodowym. Zapoznanie się z metodami rozwiązywania konfliktów pozwala na rozwikłanie problemów w relacjach międzyludzkich i odbudowanie stosunków opartych na wzajemnym poszanowaniu i harmonijnej współpracy. Podejście bazujące na konstruktywnym rozwiązywaniu konfliktów jest formą zarządzania, które opiera się na trzech trwałych wartościach jakimi są sprawiedliwość, samodzielność i szacunek. Wartości te są kluczowe w XXI wieku. Jednocześnie badania pokazują, że konflikty nierozwiązywane lub rozwiązywane w niekonstruktywny sposób w miejscu pracy mogą być bardzo kosztowne dla pracodawcy. [F. Bohm, S. Laurell, „Rozwiązywanie konfliktów”, Gdańsk 2009.]. Konflikty w organizacji mogą znacząco wpływać na: 1) wyższą rotację pracowników (wlicza się, że w Polsce średni koszt zastąpienia pracownika wynosi około 15 tys. zł). Ogromne znaczenie mają tu konflikty personalne, w szczególności relacje z przełożonym. 2) więcej zwolnień chorobowych – podłożem często jest tutaj stres, który w konsekwencji może także powodować spadek odporności organizmu; 3) mniejszą motywację do pracy – w dzisiejszych czasach wszyscy pracodawcy walczą o motywację pracowników, ponieważ tylko ona gwarantuje ponadprzeciętne wyniki organizacji. Różne badania wskazują na to, że motywacja pracowników może spadać od 20% do 50% w sytuacji pojawienia się konfliktu. Konflikt merytoryczny jest wyrazem troski o firmę. Jeżeli bowiem grupa osób spiera się o procesy zachodzące w organizacji, to znaczy, że pracownikom firmy zależy na jej losie. Ponadto w trakcie konfliktu merytorycznego pracownicy

organizacji często wyzwalają w sobie pokłady kreatywności i wpadają na innowacyjne rozwiązania. Rozwiązany konflikt może też przyczynić się do wyeliminowania słabości organizacji. Zdarza się tak, że dopiero w trakcie sporów wychodzą na jaw nieprawidłowości, których wcześniej nikt nie dostrzegał. Efektem ubocznym konfliktu może być także wzrost wiedzy na temat partnerów z grupy, samej organizacji i zachodzących w niej procesów. Z uwagi na znaczenie zarządzania konfliktami w organizacjach pracodawcy będą zainteresowani zatrudnianiem specjalistów w tym zakresie. Zwłaszcza w sytuacji istniejącego konfliktu o znacznym zasięgu korzystne może być zatrudnienie zewnętrznego konsultanta. Świadczące takie usługi firmy będą chciały zaoferować usługi osób, które potwierdziły swoje kompetencje w obszarze zarządzania konfliktami w organizacji. Jednocześnie, dla późniejszego wdrażania programów zarządzania konfliktami, budowania odpowiedniej kultury organizacyjnej i modelu komunikacyjnego, wskazane będzie uzupełnienie kompetencji osób zatrudnionych wewnątrz organizacji na stanowiskach managerskich lub w działach HR i potwierdzenie w ramach kwalifikacji „Zarządzanie konfliktami w organizacji”.

Odniesienie do kwalifikacji o zbliżonym charakterze oraz wskazanie kwalifikacji ujętych w ZRK zawierających wspólne zestawy efektów uczenia się*

Kwalifikacja „Zarządzanie konfliktami w organizacji” jest zbliżona do kwalifikacji „Prowadzenie mediacji sądowych i pozasądowych w sprawach cywilnych” oraz kwalifikacji „Prowadzenie mediacji sądowych i pozasądowych w sprawach gospodarczych”. Kwalifikacje te nie posiadają z niniejszą kwalifikacją wspólnych zestawów efektów uczenia się, ale mają podobne efekty uczenia się związane z rozwiązywaniem sporów (konfliktów). Kwalifikacja „Zarządzanie konfliktami w organizacji” różni się natomiast od wskazanych kwalifikacji poprzez uwzględnienie dodatkowo aspektów związanych z całą organizacją. Dotyczą one m.in. diagnozowania sytuacji w organizacji, identyfikowania jej cech charakterystycznych, występujących relacji i konfliktów oraz opracowywania i wdrażania programu zarządzania konfliktami obejmującego poza rozwiązywaniem pojedynczych konfliktów, również działania systemowe mające na celu wczesne diagnozowanie potencjalnych i ukrytych konfliktów oraz przeprowadzanie skutecznej interwencji. W ramach kwalifikacji „Zarządzanie konfliktami w organizacji” uwzględniona jest również analiza ryzyka powstawania konfliktów.

Należy zaznaczyć poniższe pole jeśli dotyczy (pole wprowadzone od 1.09.2019 r.)



Kwalifikacja zawiera wspólne lub zbliżone zestawy efektów kształcenia z „dodatkowymi umiejętnościami zawodowymi” w zakresie wybranych zawodów szkolnictwa branżowego [Dodatkowe umiejętności zawodowe](#)

Typowe możliwości wykorzystania kwalifikacji*

Kwalifikacja „Zarządzanie konfliktami w organizacji” stanowi uzupełnienie kwalifikacji zawodowych osób zajmujących się zarządzaniem i kierowaniem pracą innych (managerów, liderów, koordynatorów) lub pracujących z grupami (np. trenerów, nauczycieli). Osoba posiadająca kwalifikację „Zarządzanie konfliktami w organizacji” może znaleźć zatrudnienie w różnego typu organizacjach, przedsiębiorstwach, instytucjach publicznych i organizacjach pozarządowych na stanowiskach związanych z zarządzaniem zasobami ludzkimi (działy HR). Osoba posiadająca kwalifikację „Zarządzanie konfliktami w organizacji” może również świadczyć dla organizacji zewnętrzne usługi consultingowe obejmujące swoim zakresem zarządzanie konfliktami.

Wymagania dotyczące walidacji i podmiotów przeprowadzających walidację*

1. Etap weryfikacji

1.1. Metody W weryfikacji efektów uczenia się stosuje się następujące metody: test teoretyczny obserwacja w warunkach symulowanych (symulacja) wywiad swobodny lub ustrukturyzowany (rozmowa z komisją) analiza dowodów i deklaracji stosowana wyłącznie na etapie przedłużania ważności certyfikatu. Weryfikacja składa się z dwóch części: teoretycznej oraz praktycznej. W części teoretycznej wykorzystuje się metodę testu teoretycznego. W części praktycznej wykorzystuje się metody obserwacji w warunkach symulowanych oraz wywiad swobodny lub ustrukturyzowany (rozmowa z komisją).

1.2. Zasoby kadrowe W procesie weryfikacji biorą udział: w przypadku, gdy test teoretyczny przeprowadzany jest w elektronicznym systemie operator systemu egzaminacyjnego, który nadzoruje przebieg testu; w przypadku, gdy test przeprowadzany jest poza systemem elektronicznym należy zapewnić nadzór nad prawidłowym przebiegiem tej części walidacji; komisja walidacyjna, składająca się z minimum 2 asesorów, która przeprowadza część praktyczną weryfikacji. Osoba będąca asesorem może być jednocześnie operatorem systemu egzaminacyjnego i osobą nadzorującą przebieg testu teoretycznego prowadzonego poza systemem elektronicznym. Operator systemu egzaminacyjnego musi posiadać: wykształcenie minimum średnie, znajomość obsługi komputera w zakresie uruchamiania oraz podstawowej obsługi systemu i zainstalowanych aplikacji, umiejętność rozwiązywania problemów w sytuacji trudności z nawiązaniem lub zanikiem połączenia internetowego lub obsługą przeglądarki w zakresie kompatybilności z platformą egzaminacyjną. Weryfikację efektów uczenia się w części praktycznej prowadzi komisja walidacyjna. Każdy członek komisji walidacyjnej musi: posiadać kwalifikację pełną co najmniej z poziomem 6 PRK w obszarze psychologii, zarządzania, zarządzania zasobami ludzkimi, socjologii, pedagogiki lub prawa; posiadać minimum 5-letnie doświadczenie w prowadzeniu procesów mediacji, facylitacji lub rozwiązywania konfliktów dla grup i organizacji lub świadczenia usług consultingowych z zakresu zarządzania konfliktami w organizacji. Do zadań członków komisji należy m.in.: stosowanie kryteriów weryfikacji przypisanych do efektów uczenia się dla opisywanej kwalifikacji oraz kryteriów oceny formalnej i merytorycznej dowodów na posiadanie efektów uczenia się właściwych dla opisywanej kwalifikacji; stosowanie zasad prowadzenia weryfikacji, a także różnych metod weryfikacji efektów uczenia się, zgodnie z celami walidacji i zasadami Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji. Jeżeli instytucja certyfikująca prowadzi kształcenie w obszarze wnioskowanej kwalifikacji to musi stosować rozwiązania zapewniające rozdzielenie procesów kształcenia od walidacji. W szczególności istotne jest zapewnienie bezstronności osób przeprowadzających walidację m.in poprzez rozdział osobowy mający na celu zapobieganie konfliktowi interesów osób przeprowadzających walidację. Osoby te nie mogą weryfikować efektów uczenia się osób, które były przez nie przygotowywane do uzyskania kwalifikacji „Zarządzanie konfliktami w organizacji”.

1.3. Sposób organizacji walidacji oraz warunki organizacyjne i materialne Instytucja certyfikująca musi zapewnić: w przypadku, gdy test teoretyczny przeprowadzany jest w elektronicznym systemie stanowisko komputerowe dla kandydata ubiegającego się o uzyskanie kwalifikacji (jedno stanowisko dla jednego kandydata), wyposażone w przeglądarkę internetową z dostępem do internetu oraz stół i krzesła; w przypadku, gdy test teoretyczny jest przeprowadzany poza systemem elektronicznym - arkusz testu oraz miejsce pozwalające na jego samodzielne wypełnienie. Do przeprowadzania praktycznej części walidacji należy zapewnić pracownię posiadającą stanowisko komputerowe (stół, krzesło, komputer z dostępem do internetu, pakietem programów biurowych i drukarką lub dostępem do drukarki sieciowej) oraz wyposażenie niezbędne do przeprowadzenia symulacji spotkania dla minimum 3 osób (stół, krzesła, flipchart, materiały piśmiennicze). Ponadto należy zapewnić minimum 2 statystów w celu przeprowadzenia symulacji spotkania oraz dokumentację (na bazie autentycznych lub fikcyjnych organizacji) obejmującą co najmniej regulamin organizacyjny pozwalającą na przygotowanie case

study. Zapewnienie statystów nie jest konieczne, jeśli istnieje możliwość udziału w tym charakterze innych uczestników walidacji. Instytucja certyfikująca musi zapewnić bezstronną i niezależną procedurę odwoławczą, w ramach której osoby uczestniczące w procesie walidacji i certyfikacji, mają możliwość odwołania się od decyzji dotyczących spełnienia wymogów formalnych, samych egzaminów, a także decyzji kończącej walidację. W przypadku negatywnego wyniku walidacji instytucja prowadząca walidację jest zobowiązana przedstawić uzasadnienie decyzji. 2. Etapy identyfikowania i dokumentowania Nie określa się wymagań.

Propozycja odniesienia do poziomu sektorowych ram kwalifikacji (o ile dotyczy)

Nie dotyczy

Syntetyczna charakterystyka efektów uczenia się*

Osoba posiadająca kwalifikację „Zarządzanie konfliktami w organizacji” w oparciu o przeprowadzoną przez siebie diagnozę organizacji samodzielnie opracowuje koncepcję oraz wdraża program zarządzania konfliktami. Identyfikuje i dokonuje analizy istniejących w organizacji konfliktów, jak również przeprowadza analizę ryzyka wystąpienia konfliktów w przyszłości. W zarządzaniu konfliktami uwzględnia zarówno kwestie ich rozwiązywania, jak również wykorzystania do zwiększenia efektywności działania organizacji. Wykonuje działania w zmiennych i nie w pełni przewidywalnych warunkach uwzględniając stanowiska, interesy i potrzeby osób oraz grup. Dostosowuje swoje działania do specyfiki organizacji, jej struktury i relacji w niej występujących oraz określonych przez członków organizacji celów procesu zarządzania konfliktem. Wyjaśnia mechanizmy psychologiczne związane z konfliktami, przechodzeniem przez proces zmian i budowaniem nowych nawyków. Posiada wysokie umiejętności interpersonalne, pracuje z osobami, jak i grupami, udzielając im wsparcia w trakcie rozwiązywania konfliktów i wdrażania programów zarządzania konfliktami w organizacji.

Zestawy efektów uczenia się

Numer zestawu w kwalifikacji*

1

Nazwa zestawu*

Diagnozowanie sytuacji w organizacji

Poziom PRK*

5

Orientacyjny nakład pracy [godz.]*

40

Rodzaj zestawu

obowiązkowy

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia*

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

Efekt uczenia się

Przygotowuje narzędzia do procesu diagnozowania sytuacji w organizacji

Kryteria weryfikacji*

a. określa cele rozmowy/wywiadu z przedstawicielami różnych szczebli organizacji dotyczącej/dotyczącego występujących w organizacji relacji i konfliktów; b. opisuje przebieg rozmowy/wywiadu z przedstawicielami różnych szczebli organizacji dotyczącej/dotyczącego występujących w organizacji relacji i konfliktów; c. opracowuje minimum trzy pytania do scenariusza rozmowy/wywiadu z przedstawicielami różnych szczebli organizacji dotyczącej/dotyczącego występujących w organizacji relacji i konfliktów; d. opracowuje minimum trzy pytania do ankiety pozwalające na określenie rodzaju organizacji, występujących w niej relacji i konfliktów.

Efekt uczenia się

Analizuje istniejące konflikty w organizacji

Kryteria weryfikacji*

a. identyfikuje źródło konfliktu w organizacji; b. rozpoznaje zasięg konfliktu i jego charakter (jawny/ukryty); c. opisuje dynamikę przebiegu konfliktu; d. rozpoznaje stadium konfliktu; e. wskazuje możliwe korzyści i zagrożenia płynące z konfliktu.

Efekt uczenia się

Analizuje ryzyko powstania konfliktów

Kryteria weryfikacji*

a. wymienia czynniki wpływające na powstawanie oraz intensyfikację konfliktów w organizacji; b. wymienia rodzaje danych, które mogą pośrednio świadczyć o istnieniu konfliktu (np. rotacja pracowników/liczba zwolnień/poziom motywacji do pracy); c. szacuje prawdopodobieństwo wystąpienia poszczególnych rodzajów konfliktów; d. opisuje negatywne skutki konfliktów; e. wymienia możliwości wykorzystania konfliktów do zwiększenia efektywności funkcjonowania organizacji.

Efekt uczenia się

Identyfikuje relacje w organizacji

Kryteria weryfikacji*

a. opisuje sposób komunikowania się pomiędzy członkami organizacji, komórkami organizacyjnymi oraz osobami pełniącymi funkcje kierownicze a ich podwładnymi; b. ocenia stopień sformalizowania relacji w organizacji; c. opisuje populację członków organizacji ze względu na cechy mające wpływ na relacje (co najmniej: wiek, płeć, narodowość, miejsce zamieszkania, wykształcenie); d. wymienia cechy charakterystyczne poszczególnych typów osobowości mające wpływ na relacje interpersonalne.

Efekt uczenia się

Identyfikuje rodzaj organizacji

Kryteria weryfikacji*

a. rozpoznaje formy organizacji (czerwona, bursztynowa, pomarańczowa, zielona, turkusowa); b. opisuje powiązania i zależności służbowe w organizacji; c. rozpoznaje stopień sformalizowania struktury organizacyjnej.

Efekt uczenia się

Planuje proces diagnozowania sytuacji w organizacji

Kryteria weryfikacji*

a. wymienia źródła informacji pozwalające na określenie rodzaju organizacji, występujących w niej relacji i konfliktów; b. dobiera metody i narzędzia badawcze do wielkości i typu organizacji oraz wstępnego celu procesu zarządzania konfliktami w organizacji; c. określa wielkość i strukturę grupy osób, która ma zostać przebadana w celu określenia rodzaju organizacji, występujących w niej relacji i konfliktów; d. opracowuje harmonogram procesu diagnozowania sytuacji w organizacji.

Numer zestawu w kwalifikacji*

2

Nazwa zestawu*

Przygotowanie i przedstawienie koncepcji procesu zarządzania konfliktem

Poziom PRK*

5

Orientacyjny nakład pracy [godz.]*

40

Rodzaj zestawu

obowiązkowy

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia*

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

Efekt uczenia się

Identyfikuje stanowiska, interesy i potrzeby członków organizacji

Kryteria weryfikacji*

a. rozróżnia pojęcia: stanowiska, interesy i potrzeby osób oraz grup; b. formułuje pytania mające na celu zidentyfikowanie stanowisk, interesów i potrzeb osób oraz grup; c. stosuje techniki aktywnego słuchania (co najmniej: zadawanie pytań otwartych, parafrazowanie, podsumowywanie); d. rozpoznaje interesy osób oraz grup na poziomie rzeczowym, psychologicznym i proceduralnym; e. rozpoznaje potrzeby osób oraz grup, które mogą być przyczyną konfliktów w organizacji.

Efekt uczenia się

Opracowuje harmonogram procesu zarządzania konfliktem

Kryteria weryfikacji*

a. określa kolejność działań w ramach procesu zarządzania konfliktem; b. wskazuje działania kluczowe; c. określa zasoby niezbędne do realizacji poszczególnych działań; d. tworzy

harmonogram realizacji działań.

Efekt uczenia się

Proponuje działania do zarządzania konfliktem

Kryteria weryfikacji*

a. wymienia działania służące rozwiązywaniu konfliktów; b. wymienia działania proaktywne zapobiegające konfliktom i wspierające wykorzystanie konfliktów do zwiększenia efektywności funkcjonowania organizacji; c. dobiera działania do zdiagnozowanej sytuacji, relacji i konfliktów w organizacji oraz celów procesu zarządzania konfliktem; d. omawia wady i zalety zastosowania określonych działań; e. dobiera metody i techniki zarządzania konfliktami do zaplanowanych działań.

Efekt uczenia się

Proponuje koncepcję procesu zarządzania konfliktem

Kryteria weryfikacji*

a. dobiera techniki prezentacji koncepcji; b. uzasadnia korzyści zarządzania konfliktem dla efektywności funkcjonowania organizacji; c. wyjaśnia ryzyka związane z niewłaściwym zarządzaniem konfliktem; d. wyjaśnia poszczególne elementy koncepcji (proponowane działania, metody, techniki, niezbędne zasoby, harmonogram).

Efekt uczenia się

Ustala cele procesu zarządzania konfliktem

Kryteria weryfikacji*

a. na podstawie diagnozy sytuacji w organizacji określa przedmiot i zakres działań w ramach procesu zarządzania konfliktem; b. opisuje stan pożądany w organizacji w ramach procesu zarządzania konfliktem; c. określa cel główny i cele szczegółowe procesu zarządzania konfliktem zgodnie z metodyką SMART.

Numer zestawu w kwalifikacji*

3

Nazwa zestawu*

Wdrażanie programu zarządzania konfliktami w organizacji

Poziom PRK*

5

Orientacyjny nakład pracy [godz.]*

40

Rodzaj zestawu

obowiązkowy

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

Efekt uczenia się

Formułuje wytyczne do realizacji działań systemowych w zakresie zarządzania konfliktami

Kryteria weryfikacji*

a. opisuje kulturę organizacji sprzyjającą konstruktywnemu rozwiązywaniu konfliktów; b. proponuje zmiany w dokumentach i procedurach mające na celu budowanie kultury sprzyjającej konstruktywnemu rozwiązywaniu konfliktów; c. tworzy wytyczne do opracowania nowych dokumentów i procedur mających na celu budowanie kultury sprzyjającej konstruktywnemu rozwiązywaniu konfliktów; d. formułuje wytyczne do realizacji programów rozwojowych z zakresu kompetencji interpersonalnych i managerskich.

Efekt uczenia się

Modyfikuje plan realizacji działań w ramach zarządzania konfliktem

Kryteria weryfikacji*

a. identyfikuje przyczyny rozbieżności między stanem rzeczywistym a założonymi celami procesu zarządzania konfliktem; b. proponuje zmianę działań, metod lub technik w ramach zarządzania konfliktem w organizacji; c. proponuje modyfikację harmonogramu realizacji działań zaplanowanych w ramach zarządzania konfliktem w organizacji.

Efekt uczenia się

Monitoruje proces zarządzania konfliktem w organizacji

Kryteria weryfikacji*

a. dobiera metody i narzędzia monitorowania; b. sporządza harmonogram działań monitorujących; c. porównuje wyniki z założonymi miernikami celów procesu zarządzania konfliktem.

Efekt uczenia się

Prowadzi proces rozwiązywania konfliktów interpersonalnych, grupowych i międzyzespołowych

Kryteria weryfikacji*

a. wyjaśnia mechanizmy psychologiczne towarzyszące konfliktowi; b. omawia bariery komunikacyjne i zasady budowania konstruktywnego dialogu; c. opracowuje scenariusz warsztatu grupowego mającego na celu rozwiązanie konfliktu; d. tworzy wraz z osobami zaangażowanymi w konflikt listę możliwych rozwiązań konfliktu; e. ustala wraz z osobami zaangażowanymi w konflikt reguły wyboru rozwiązań; f. zadaje pytania skłaniające osoby do modyfikacji rozwiązań tak, aby uwzględniały interesy wszystkich stron; g. proponuje osobom zaangażowanym w konflikt sposób jego rozwiązania

Efekt uczenia się

Wspiera osoby zaangażowane w proces zarządzania konfliktem w organizacji

Kryteria weryfikacji*

a. opisuje mechanizm psychologiczny przechodzenia przez proces zmian; b. rozpoznaje etap przechodzenia przez proces zmian; c. stosuje techniki wzmacniania motywacji u innych osób (np. wizualizacja celu, omawianie korzyści, odwołanie do wartości, podział na etapy i planowanie, analiza scenariusza negatywnego, określenie pierwszego kroku); d. rozpoznaje przyczyny oporu przed zmianą; e. dobiera działania mające na celu utrwalenie u innych osób nowych nawyków.

Informacje o instytucjach uprawnionych do nadawania kwalifikacji

Wnioskodawca*

Fundacja VCC

Minister właściwy*

Ministerstwo Przedsiębiorczości i Technologii

Okres ważności dokumentu potwierdzającego nadanie kwalifikacji i warunki przedłużenia jego ważności*

Certyfikat ważny 10 lat. Warunkiem przedłużenia ważności certyfikatu jest złożenie, przed upływem terminu ważności, wniosku o przedłużenie ważności certyfikatu wraz z dokumentami poświadczającymi przygotowanie i wdrożenie od momentu potwierdzenia kwalifikacji 10 programów zarządzania konfliktami w organizacji. Ważność certyfikatu przedłużana jest o kolejne 10 lat. W przypadku utraty ważności certyfikatu możliwe jest ponowne jego uzyskanie pod warunkiem ponownego przystąpienia do procesu walidacji.

Nazwa dokumentu potwierdzającego nadanie kwalifikacji*

Certyfikat

Uprawnienia związane z posiadaniem kwalifikacji*

Nie dotyczy

Kod dziedziny kształcenia*

345 - Nauki o zarządzaniu i administracji

Kod PKD*

Kod	Nazwa
70.22	Pozostałe doradztwo w zakresie prowadzenia działalności gospodarczej i zarządzania

Status

Dokumenty

#	Tytuł dokumentu
1	KRS rejestr przedsiębiorców
2	KRS rejestr stowarzyszeń
3	Potwierdzenie wniesienia opłaty
4	Statut
5	ZRK_FKU_Zarządzanie konfliktami w organizacji



Oświadczam, że dane zawarte we wniosku o włączenie kwalifikacji rynkowej do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji są zgodne z prawdą. Jestem świadomy odpowiedzialności karnej za złożenie fałszywego oświadczenia.*

Dane o podmiocie, który złożył wniosek

Fundacja VCC

Siedziba i adres: Matki Teresy z Kalkuty 18 lok.16, 20-538 Lublin

NIP: 7123281299

REGON: 061608116

Numer KRS: 0000479551

Reprezentacja: Radosław Panas - Prezes Zarządu, Edyta Migalka - Dyrektor ds. komunikacji

Adres elektroniczny osoby wnoszącej wniosek: edyta.migalka@vccsystem.eu