

Rozwiązywanie konfliktów w zespole – negocjacje i mediacje zarządcze

OFERTA SZKOLENIA OTWARTEGO

Co nas wyróżnia	str. 2
Program szkolenia	str. 3-4
Sposób pracy	str. 5
Materiały szkoleniowe	str. 5
Trener prowadzący	str. 6
Warunki organizacyjne	str. 8
Nasi Klienci	str. 9-10

Co nas wyróżnia:

- ✓ **Profesjonalna kadra trenerska** – nasi trenerzy są praktykami z kilkunastoletnim stażem. Są oni gwarancją najwyższej jakości usług.
- ✓ **Elastyczność** – szkolenia zostają dopasowane zgodnie z potrzebami uczestników.
- ✓ **Małe grupy szkoleniowe** – realizujemy warsztaty w **grupach od 3 do 5 osób**, każdy otrzymuje tyle uwagi i czasu ile potrzebuje.
- ✓ **Sposób prowadzenia zajęć** – w naszych szkoleniach kładziemy nacisk na praktykę. Każde zagadnienie jest przećwiczone, bazujemy na sytuacjach z pracy uczestników.
- ✓ **Materiały szkoleniowe** - wygodny dostęp do materiałów szkoleniowych za pośrednictwem platformy "strefa Klienta".
- ✓ **Kontakt po szkoleniu** - uczestnik może porozmawiać z trenerem po skończonym szkoleniu lub skontaktować się w innym terminie.
- ✓ **Dogodna forma płatności** – fakturę za udział w szkoleniu wystawiamy w dniu jego realizacji z terminem płatności 7 dni.
- ✓ **Sprawdzona firma** – zaufało nam wiele firm, poniżej wyszczególniamy kilku naszych partnerów. Dostępne są również referencje telefoniczne.



PRZYGOTOWANIE:

Przed szkoleniem kierujemy do uczestników ankietę zawierającą program zajęć, z prośbą o zaznaczenie tematów i zagadnień, które są najbardziej interesujące oraz przedstawienie swoich oczekiwań względem szkolenia. Dzięki temu trener będzie mógł jeszcze lepiej przygotować zagadnienia, które będą omawiane na szkoleniu.

PROFIL UCZESTNIKA:

- pracownicy działu kadr, menadżerowie zespołu, kierownicy działu,
- osoby, które w relacjach zawodowych są wyznaczone do rozwiązywania konfliktów i nieporozumień, w kontaktach z innymi ludźmi.

CELE SZKOLENIA:

- poznanie zasad rozwiązywania konfliktów,
- nabycie umiejętności radzenia sobie w trudnych sytuacjach,
- poznanie zasad negocjowania w konflikcie,
- umiejętność argumentacji w sytuacji konfliktowej.

PROGRAM SZKOLENIA

Rozwiązywanie konfliktów	<ul style="list-style-type: none"> • style reakcji na konflikt (podstawowe sposoby reagowania w sytuacji konfliktowej), • konsekwencje określonych zachowań w sytuacji konfliktowej – skutki rywalizacji, nadmiernego łagodzenia czy unikania, • diagnozowanie własnego stylu radzenia sobie w sytuacji sporu, • konstruktywne sposoby zachowania w sytuacji konfliktowej.
Umiejętność rozładowywania konfliktów i napięć	<ul style="list-style-type: none"> • jak rozwijają się konflikty – fazy rozwoju, • przyczyny powstawania i narastania konfliktów w miejscu pracy, • zachowania sprzyjające i utrudniające rozwiązywanie konfliktów, • podstawowe zasady negocjowania w konflikcie.
Metody rozwiązywania konfliktów przy udziale osób trzecich	<ul style="list-style-type: none"> • różne sposoby mediacji w konflikcie – możliwości ich zastosowania, • umiejętność diagnozowania przyczyn toczącego się sporu, • bezstronność jako podstawowa kompetencja w procesach mediacyjnych, • mediacja, admonicja, koncyliacja, moderacja, arbitraż, inkwizycja – korzyści i ograniczenia, • umiejętność właściwego doboru metod rozwiązywania konfliktu w zależności od sytuacji, problemu i zaangażowanych w konflikt osób.
Rozmowa służąca rozwiązaniu sytuacji konfliktowej	<ul style="list-style-type: none"> • etapy prowadzenia rozmowy z pracownikiem, budowanie planu rozmowy, • zasady prowadzenia tzw. trudnych rozmów, • umiejętność argumentacji w sytuacji konfliktowej (ocena w oparciu o fakty i konkretne zachowania), • rozmowa rozwojowa, rozmowa oceniająca, rozmowa dyscyplinująca – podobieństwa i różnice, • analiza różnych sposobów prowadzenia rozmów w kontekście jej efektywności – poszukiwanie najlepszego z nich, • zabezpieczanie pracownika i siebie samego przed negatywnymi skutkami ubocznymi rozmowy, • umiejętne panowanie nad własnymi emocjami oraz emocjami rozmówcy.

CZĘŚĆ WARSZTATOWA - praktyczne ćwiczenie umiejętności

- radzenie sobie z sytuacjami trudnymi w zespole (opór, niechęć, konflikt, agresja, brak kreatywności, bierność),
- radzenie sobie z „trudnym pracownikiem” (brak zaangażowania, roszczeniowość, konfliktowość),
- studium przypadku, czyli trudności, jakie pojawiały się w zespołach uczestników szkolenia na przestrzeni ostatnich miesięcy,
- analiza przyczyn, czyli skąd się biorą problemy w relacjach pomiędzy menedżerem a kierowanym przez niego zespołem,
- „burza mózgów”, czyli próby poszukiwania konstruktywnych rozwiązań pojawiających się problemów.

Radzenie sobie z trudnymi sytuacjami (case study)

- przyczyny powstawania trudności,
- jak radzić sobie w sytuacjach stresowych – analiza przypadków i tworzenie rozwiązań.

W trakcie tej części zajęć uczestnicy będą mieli możliwość praktycznego przećwiczenia swoich umiejętności w tzw. „scenkach”, czyli symulacjach rozmów z pracownikiem. Dzięki ćwiczeniom tego typu uczestnicy zyskują wiedzę na temat swoich „mocnych i słabych stron” oraz mają szansę wzbogacić swój warsztat dotyczący metod radzenia sobie z różnymi trudnościami.

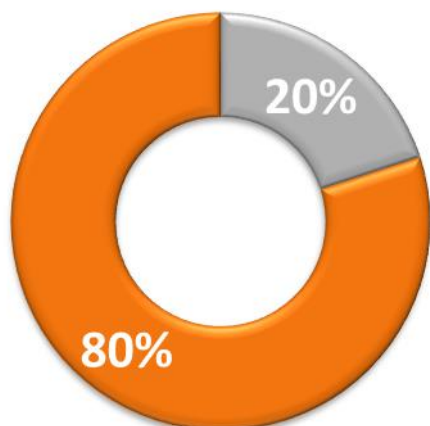
PODSUMOWANIE



- dyskusja podsumowująca,
- wręczenie uczestnikom certyfikatów ukończenia szkolenia,
- fotoprotokół - prezentacja zawierająca zdjęcia flipchatów wykorzystanych podczas zajęć. Zawierają one kluczowe pomysły, wypracowane metody działania, oraz podsumowania zadań praktycznych realizowanych podczas zajęć,
- po oficjalnym zakończeniu szkolenia trener jest do dyspozycji uczestników w razie pytań i udziela indywidualnych informacji zwrotnych,
- zapraszamy uczestników do skorzystania z opcji e- konsultacji, bądź kontaktu telefonicznego z trenerem prowadzącym szkolenie w przypadku pojawienia się sytuacji trudnych, bądź kwestii do dalszego przedyskutowania z trenerem.

Uwaga! Treść merytoryczna może ulec zmianie w trakcie trwania szkolenia w związku z potrzebami Uczestników i przebiegiem zajęć.

Sposób pracy podczas szkolenia:



20% część teoretyczna

teoria, wykłady interaktywne poparte doświadczeniem trenera i uczestników,

80% część warsztatowa

zagadnienia teoretyczne poparte przez ćwiczenia indywidualne i grupowe, wnioski z ćwiczeń zapisywanie na tablicy flipchart, dyskusje, sesja pytań i odpowiedzi, **praca na przykładach z praktyki zawodowej,**

Warsztaty nastawione są na praktyczne rozwiązywanie kluczowych i bieżących zagadnień. Po realizacji każdego z zadań pomagamy uczestnikom w przenoszeniu zdobytej wiedzy i doświadczenia na grunt codziennej pracy.

Materiały szkoleniowe:



Każdy z uczestników szkolenia wyposażony zostanie w segregator, zawierający komplet materiałów szkoleniowych (liczących od 20 do 40 stron), będący uzupełnieniem treści omawianych podczas zajęć, długopis oraz wszelkie pomoce towarzyszące (arkusze robocze, arkusze pomocnicze, zadania). Dodatkowo osoby biorące udział w szkoleniu dostają materiały poszkoleniowe – **prezentację zawierającą zdjęcia flipchartów** wykorzystanych podczas zajęć. Zawierają one kluczowe pomysły, wypracowane metody działania, oraz podsumowania zadań praktycznych realizowanych podczas zajęć.

Trener prowadzący:

Anna Krawulska - Biegańska – psycholog, trener, asesor, coach, autorka projektów rozwojowych

Ponad 18 lat doświadczenia w zawodzie. Autorka projektów rozwojowych dotyczących m.in. budowania i implementacji systemów ocen pracowników, wdrażania wartości do organizacji, cykli szkoleń menedżerskich i trenerskich. Prowadzi coaching i konsultacje dla kadry zarządzającej najwyższego szczebla. Jako asesor tworzy i realizuje badania Assessment i Development Center oraz projektuje badania metodą 270/360 stopni. Ekspert w obszarze usprawnienia komunikacji wewnętrznej.

Posiada certyfikaty: TA 101 w zakresie Analizy Transakcyjnej (wydany przez European Association for Transactional Analysis), certyfikat European Association for Psychotherapy oraz DiSC Certification. Jest członkiem zespołu poznańskiego Ośrodka Psychoterapii i Treningów Psychologicznych AION. Prowadzi również zajęcia w ramach podyplomowych studiów MBA na Uniwersytecie im. Adama Mickiewicza w Poznaniu.

W pracy trenerskiej specjalizuje się w szkoleniach z zakresu rozwijania kompetencji menedżerskich, komunikacji wewnętrznej, zarządzania czasem i planowania pracy, oraz train the trainers.

Od początku swojej pracy w zawodzie trenerka prowadziła projekty rozwojowe dla takich firm jak:

Aesculap Chifa B. Braun, Albis Polska, Amica Wronki, AVK Polska, Avon Cosmetics Polska, BASF Poliuretany Polska, Berker Polska, BOLSIUS Polska, BP Europa SE Oddział w Polsce, BRUGMAN Fabryka Grzejników, BZ WBK Finanse i Leasing, CaseTech Polska, Colquimica Polska, DanHatch Poland, Dolnośląska Fundacja Tansplantacji, Duni Polska, DWS Draexlmaier Wyposażenie Wnętrz Samochodowych, Essel Propack Polska, Euroline, EuroPol Meble Polska, Euroverlux, Everen, EWE Energia, Exalo Drilling, Firestone Industrial Products Poland, FPC Polska, Fresenius Medical Care Polska, GJC Inter Media, Gonvarri Polska,, Górażdże Cement, Grundfos Pompy, Guardian Częstochowa, HaGe Polska, Hempel Manufacturing Poland, Hermes Polska, IBB Andersia Hotel, Ikea Industry Poland, Imperial Tobacco Polska, Inea, ITM Baza Poznańska, Janipol Meble, John Deere Polska, Kärcher, Keller Polska, KGHM METRACO, Krahn Chemie Polska, KRI, Kruk, Kromberg & Schubert Polska, Leopol Meble Polska, Lisner, M&W Spedition, Man Accounting Center, MM Brown Polska, Navikon, Netbox Polska, Nickel Development, Novartis Poland, Novol, NUTRIMIX Polska, Pałac Mierzęcin, Pfeifer & Langen Polska, PHOENIX CONTACT Wielkopolska, Piotr i Paweł, Plasticos Durex Polska, PLI Logistik & Service, Polinova Polska, Polipol Meble, Polskie Stowarzyszenie Centrów Ogrodniczych, Postal, PROFIm, Amcor Flexibles Złotów, Radisson SAS centrum Hotel, Remar Rhenius Ronal Polska, Schattdecor, Shapers' Polska, Siniat, Solaris Bus & Coach, Spectrum Brands, Stanley, Steico, Strabag, Swisspor Polska, TBMECA Poland, Topex, Transpost, TUI Polska, Uniwersytet im. Adama Mickiewicza, Vasco Group, Vestas Polska, Vetoquinol Biowet, Voestalpine Rotec, Volkswagen Group Polska, Volkswagen Motor Polska, Volkswagen Poznań, VOSS Automotive, Wa-Tech, Wavin Matalplast, Werner Kenkel, Wielkopolska Grupa Prawnicza.

WARUNKI ORGANIZACYJNE:

Czas trwania szkolenia:	2 dni szkoleniowe (8 x 45 minut + przerwy)
Harmonogram:	09.00-11:00 zajęcia 11:00-11:15 przerwa kawowa 11:15 -13:00 zajęcia 13:00-13:30 lunch 13:30-15:00 zajęcia 15:00-15:15 przerwa kawowa 15:15 -16:00 zajęcia
Liczebność grupy:	od 3 do 5 osób
Termin:	21-22.03.2019r.
Miejsce:	siedziba firmy OPEN Konsultacje & Szkolenia w Poznaniu przy ul. Serbskiej 6a/ 1
Cena:	1450 PLN + 23% VAT/ 1 osoba
Wartość obejmuje:	<ul style="list-style-type: none">• przeprowadzenie zajęć przez trenera z kilkunastoletnim doświadczeniem w zawodzie,• prowadzenie szkolenia w formie warsztatowej,• każdemu uczestnikowi wręczamy materiały szkoleniowe będące uzupełnieniem treści prezentowanych w trakcie warsztatu,• fotoprotokół - wszystkim uczestnikom przesyłamy prezentację zawierającą zdjęcia flipchartów wykorzystanych podczas szkolenia, dzięki czemu uczestnicy mogą odtworzyć treści omawiane na zajęciach,• dostęp do platformy: „strefa klienta”, gdzie może pobrać materiały, prezentacje, filmy i zdjęcia przygotowane podczas zajęć,• po zakończeniu warsztatu trener jest do dyspozycji w razie pojawienia się dodatkowych pytań ze strony uczestników,• możliwość skorzystania z e-konsultacji, bądź kontaktu telefonicznego z trenerem prowadzącym szkolenie w przypadku pojawienia się sytuacji trudnych, bądź kwestii do dalszego przedyskutowania,• każdemu uczestnikowi wręczamy imienny certyfikat ukończenia szkolenia,• podczas szkolenia zapewniony catering (lunch i przerwy kawowe).



Zapraszam do kontaktu:

Julita Gotkowicz

tel. kom. 881 036 989, tel. 61 66 22 400

julita.gotkowicz@open-szkolenia.pl

PRODUKCJA			HANDEL	BUDOWNICTWO
ABP Amcor Flexibles Złotów Amcor Tobacco Packaging Amica Wronki BASF Poliuretany Berker Bolsius Blum Brugman Fabryka Grzejników CGS Drukarnia Colgate-Palmolive Convert Creaton Duni Eckert Euroline Europol Euroverlux Essel Propack Fair Packaging Fabryka Armatury	Hawle Fabryka Papieru Czerwonak Glas-Tech Guardian Hermes Hettich Hunter Douglas Fabrication Janipol Kimball Electronics Leopol Malta-Decor Meibes Netbox Paw Phoenix Plásticos Durex Plastique Polipol Polinova Profim	Remar Saueressig Schlosser Heiztechnik Gruppe Shapers' Polska Schattdecor Schumacher Packaging Siniat Spomasz Topex Toruńskie Zakłady Materiałów Opatrunkowych Werner Kenkel Wika Wytwórnia Sprzętu Komunikacyjnego VNH Fabryka Grzejników Przedsiębiorstwo Społeczne Diakonijna VASCO GROUP	Armatura Kozłowski Avon D.A. Korbut DBL Divicom Fachowiec Grafmaj AM KAEM Krahn Chemie LPP MGI Mattik Perschmann PHUP Gniezno Piotr i Paweł KPS s.Oliver W.Kruk KGHM METRACO Unilin Żabka	AMBIT AVK BLACH-DEK Brüggmann Góraźdze Cement G-U Polska Infra Keller Kubot Nickel Development Northstar PBG POST Luchtkanalen Postal POZ-BRUK Sobota P.V. Prefabet Kluczbork Steico Strabag Swisspor ZRUG
FINANSE/ UBEZPIECZENIA	AUTOMOTIVE		MEDYCYNĄ/ OCHRONA ZDROWIA	CHEMIA PRZEMYSŁOWA
Aviva Fides BZ WBK Currency One Euro Finance FIGURES MAN Accounting Center Personal Finance Raiffeisen Polbank RSM International – KZWS Audit SGB Fila	BorgWarner DWS Draexlmaier Exide Technologies Firestone Grundfos Pompy Gonvarri Inteva John Deere Kiel KGHM Zanam Kromberg & Schubert Magna MAN Bus Neapco	Recaro Aircraft Seating Ronal SEWS Schnellecke Solaris Bus & Coach TBMECA Voestalpine Rotec Winkelmann Volkswagen Group Volkswagen Motor Volkswagen Poznań Voss ZEM Zakład Elektrotechniki Motoryzacyjnej	Aesculap-Chifa Dolnośląska Fundacja Transplantacji Fresenius Medical Care Fresenius Nephrocare IODEX-Labichem Novartis Polskie Stowarzyszenie Koordynatorów Transplantacyjnych STANLEY Uniwersyteckie Centrum Medycyny Weterynaryjnej Vetoquinol Biowet	ACRYLMED Akzo Nobel Decorative Paints Albis Atagor Colquimica Haug Chemie Hempel Manufacturing Michał Ratajczyk Novol Remmers Synthos

FMCG	MARKETING/MEDIA	ROLNICTWO/OGRODNICTWO	INSTYTUCJE PUBLICZNE	
DanHatch Eurovita Hortimex Plus Imperial Tobacco LISNER Łagrom Marmite International Martin Bauer MM Brown Multeafil Pfeifer & Langen PKM Duda Słodownia Soufflet Stock Südzucker Unilever	Grupa „V5” Agencja Reklamowa VMG Agencja Tequila Polska Gemini Nova GJC Inter Media Inea Litex Promo In-Store MPL Verbum PRESS-SERVICE PROMAX ZERO, 2	Dalgety Agra INTERMAG KWS LOCHOW Limagrain Nutrimix Polskie Stowarzyszenie Centrów Ogrodniczych Top Farms Victus Emak Vitroflora	EURO Wolontariat Polska Bydgoskie Towarzystwo Budownictwa Społecznego Centrum Inicjatyw Senioralnych Miasto Leszno Poznański Ośrodek Wspierania Przedsiębiorczości Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji PWZS w Legnicy Spółdzielnia Usługowa Piast w Legnicy Starostwo Powiatowe w Poznaniu	Uniwersytet im. Adama Mickiewicza Urząd Marszałkowski Województwa Zachodniopomorskiego Urząd Miasta Bolesławiec Wojewódzki Ośrodek Ruchu Drogowego w Poznaniu Zakład Gospodarki Mieszkaniowej Zarząd Dróg Miejskich w Poznaniu
SPEDYCJA/ MAGAZYNOWANIE	USŁUGI		ENERGETYKA	TURYSTYKA/ REKREACJA
Baltic Services Baltic Trucking ITM Baza Poznańska Malik International M&W Spedition Operator Logistyczny Paliw Płynnych PLI Logistik & Service Solid Logistics Transpost Rhenus Logistics	Agnes Aquanet CAGEN FPC Grafton Recruitment Grupa HUNTERS HR Consulting JMK Kärcher Mechanika pojazdowa Międzynarodowe Targi Poznańskie	Navikon Ogicom „Spider” Rödl & Partner Sage SD PROJEKT Spectrum Brands Supremo Sygnity Telekomunikacja Wa-Tech Widzialni.pl Wielkopolska Grupa Prawnicza	BP Europa SE Oddział w Polsce Dalkia Duon ELGAS ENERGY Enea EP PUE Energobud Everen EWE Energia Exalo Drilling Saturn Management UESA Vestas	Hotel Reservation Service IBB Andersia Hotel Nowa Itaka Pałac Mierzęcin Park Wodny Octopus Radisson SAS Centrum Hotel Warsaw TUI