

**PROWADZENIE ROZMÓW  
Z PRACOWNIKAMI  
– ROZWIĄZYWANIE  
KONFLIKTÓW I PROBLEMÓW**

**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. 7

## 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 uczestnik 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.
- ✓ **Certyfikowana jakość** – nasza firma pozytywnie przeszła przez proces certyfikacji i zdobyła znak jakości: TGLS Quality Alliance.
- ✓ **Sprawdzona firma** – zaufało nam wiele firm, poniżej wyszczególniamy kilku naszych partnerów. Dostępne są również referencje telefoniczne.



Volkswagen Motor Polska



## 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 podczas szkolenia.

## Profil uczestnika:

---

Szkolenie dedykowane jest głównie osobom na stanowisku menedżerskim oraz wszystkim tym, którzy wdrażają do zadań i realizacji celów, przeprowadzają rozmowy korygujące, dyscyplinujące, zajmują się okresową oceną pracy, prowadzą rozmowy rozwojowe i motywujące lub występują w roli mediatora.

## Program szkolenia:

---

<b>Rodzaje rozmów</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• instruktażowa,</li> <li>• korygująca,</li> <li>• konsultacyjna,</li> <li>• oceniająca,</li> <li>• dyscyplinująca,</li> <li>• rozwojowa.</li> </ul>
<b>Etapy rozmowy</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• przygotowanie do rozmowy,</li> <li>• przedstawienie celu,</li> <li>• zasady i kontrakt,</li> <li>• argumenty i uzasadnienie,</li> <li>• dyskusja,</li> <li>• podsumowanie, wnioski,</li> <li>• zakończenie.</li> </ul>
<b>Przekazywanie konstruktywnych informacji zwrotnych</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• metodologia konstruktywnych informacji zwrotnych – FUKO,</li> <li>• jasne precyzowanie celów i określanie zadań – przekładanie celów na zadania,</li> <li>• rola werbalnych i niewerbalnych „sprzężeń zwrotnych”,</li> <li>• sposoby zbierania informacji zwrotnych (zachęcania współpracowników do otwartości i zaangażowania),</li> <li>• aktywne słuchanie (zadawanie pytań, parafrazowanie, sprawdzanie zrozumienia) jako sposób zbierania informacji o pracownikach,</li> <li>• wspólne poszukiwanie i wypracowywanie rozwiązań,</li> <li>• pobudzanie kreatywności współpracowników w procesie poszukiwania rozwiązań,</li> <li>• wypracowywanie i osiąganie porozumienia.</li> </ul>
<b>Umiejętność rozładowywania konfliktów i napięć</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• różne sposoby mediacji w konflikcie i możliwości ich zastosowania,</li> <li>• umiejętność diagnozowania przyczyn toczącego się sporu,</li> <li>• bezstronność jako podstawowa kompetencja w procesach mediacyjnych,</li> <li>• mediacja, admonicja, koncyliacja, moderacja, arbitraż, inkwizycja – korzyści i ograniczenia,</li> <li>• umiejętność właściwego doboru metod rozwiązywania konfliktu w zależności od sytuacji, problemu i zaangażowanych w konflikt osób.</li> </ul>

### Wprowadzanie zmian i radzenie sobie z oporem pracowników

- prawidłowości w zarządzaniu zmianami,
- wywieranie wpływu – mechanizmy, zasady, techniki,
- naturalne konsekwencje zmian - opór psychologiczny i różne jego przejawy,
- wytwarzanie wspólnego obrazu aktualnej sytuacji - techniki pracy wspomagające proces konsolidowania pracownika wokół wspólnej wizji zmian,
- radzenie sobie z napięciem i oporem w trakcie rozmów indywidualnych, elementarz wiedzy o stresie.

### Ścieżka postępowania z „trudnym pracownikiem”

- „trudny pracownik” – jakie zachowania ze strony podwładnych sprawiają trudność osobom zarządzającym?
- narzędzia mogące mieć zastosowanie na poszczególnych etapach postępowania z „trudnym pracownikiem”,
- skuteczne informowanie o proponowanych formach wsparcia – „plany naprawcze”,
- sposoby dokumentowania działań „naprawczych” – zabezpieczanie siebie i firmy w sytuacji możliwości pojawienia się roszczeń ze strony pracownika,
- „coaching naprawczy” jako jeden ze sposobów wsparcia dla „trudnego pracownika”,
- różne sposoby prowadzenia rozmów dyscyplinujących i zwalniających – kiedy rozmawiać „w cztery oczy”, a kiedy w obecności osób trzecich?

### Rozmowa z przełożonym: argumentacja i perswazja jako narzędzia przekonywania

- przygotowanie do rozmowy – budowanie argumentacji,
- właściwy dobór argumentów w zależności od sytuacji i nastawienia rozmówcy,
- umiejętne forsowanie swoich racji,
- podstawowe różnice pomiędzy asertywnością a agresją w rozmowie,
- perswazja jako narzędzie wywierania wpływu na innych,
- podstawy negocjacji zarządczych,
- negocjacje z przełożonymi – podstawowe trudności i ograniczenia.

## PODSUMOWANIE

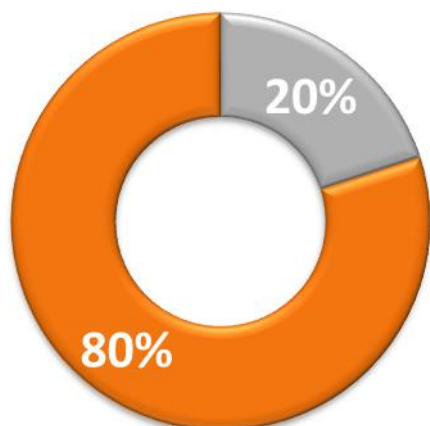


- **dyskusja** podsumowująca,
- wręczenie uczestnikom **certyfiatów** ukończenia szkolenia,
- **fotoprotokół** - prezentacja zawierająca zdjęcia flipchartów wykorzystanych podczas zajęć. Zawierają one kluczowe pomysły, wypracowane metody działania, oraz podsumowania zadań praktycznych realizowanych podczas zajęć.
- po oficjalnym zakończeniu szkolenia **trener jest do dyspozycji** uczestników w razie pytań i udziela indywidualnych informacji zwrotnych.

**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

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 uczestników,

**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, BASF Poliuretany, Berker, BOLSIUS, BP Europa SE, BRUGMAN, BZ WBK Finanse i Leasing, CaseTech, Colquimica, Convert, DanHatch, Dolnośląska Fundacja Transplantacji, Duni, DWS Draexlmaier, Eckert, Essel Propack, Etex Building Performance, Euroline, Europol Meble, Euroverlux, Everen, EWE Energia, Exalo Drilling, Firestone Industrial Products, FPC, Fresenius Medical Care, GJC Inter Media, Gonvarri, Górażdże Cement, Grundfos Pompy, Guardian, Hempel Manufacturing, Hermes, IBB Andersia Hotel, Ikea Industry Poland, Imperial Tobacco, Inea, ITM Baza Poznańska, Janipol Meble, JMK, John Deere, Kärcher, Keller, KGHM METRACO, Krahn Chemie, Kruk, Kromberg & Schubert, Leopol Meble, Lisner, M&W Spedition, Man Accounting Center, Maszoński, MM Brown, Navikon, Netbox, Nickel Development, Novartis Poland, Novol, Pałac Mierzęcin, Pfeifer & Langen, PHOENIX CONTACT, Piotr i Paweł, Plasticos Durex, PLI Logistik & Service, Polinova, Polipol Meble, Polskie Stowarzyszenie Centrów Ogrodniczych, Postal, PROFIm, Amcor Flexibles Złotów, Radisson SAS centrum Hotel, Remar Rhenius Ronal, Schattdecor, Shapers', Siniat, Solaris Bus & Coach, Spectrum Brands, Stanley, Steico, Strabag, Strauss Cafe, Swisspor Polska, TBMECA, Topex, Transpost, TUI Polska, Uesa, Uniwersytet im. Adama Mickiewicza, Vasco Group, Vestas, Vetoquinol Biowet, Voestalpine Rotec, Volkswagen Group Polska, Volkswagen Motor Polska, Volkswagen Poznań, VOSS Automotive, Wavin Metalplast, Werner Kenkel, Wielkopolska Grupa Prawnicza.

## Warunki organizacyjne:

<b>Czas trwania szkolenia:</b>	2 dni szkoleniowe ( 2 x 8 x 45 minut + przerwy )
<b>Harmonogram:</b>	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
<b>Liczebność grupy:</b>	od 3 do 5 osób
<b>Termin:</b>	<b>11-12.09.2019 r.</b>
<b>Miejsce:</b>	siedziba firmy OPEN Konsultacje & Szkolenia w Poznaniu przy ul. Serbskiej 6a/1
<b>Cena:</b>	<b>1450 PLN + 23% VAT / 1 osoba</b>
<b>Wartość obejmuje:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• przeprowadzenie zajęć przez <b>trenera z kilkunastoletnim doświadczeniem</b> w zawodzie,</li> <li>• prowadzenie szkolenia w <b>formie warsztatowej</b>,</li> <li>• <b>materiały szkoleniowe</b> będące uzupełnieniem treści prezentowanych w trakcie warsztatu,</li> <li>• <b>fotoprotokół</b> - wszystkim uczestnikom przesyłamy prezentację zawierającą zdjęcia flipchartów wykorzystanych podczas szkolenia, dzięki czemu uczestnicy mogą odtworzyć treści omawiane na zajęciach,</li> <li>• dostęp do <b>platformy „Strefa Klienta”</b>, gdzie może pobrać materiały, prezentacje, filmy i zdjęcia przygotowane podczas zajęć,</li> <li>• po zakończeniu warsztatu <b>trener jest do dyspozycji</b> w razie pojawienia się dodatkowych pytań ze strony uczestników,</li> <li>• możliwość skorzystania z <b>e-konsultacji</b> bądź kontaktu telefonicznego z trenerem prowadzącym szkolenie w przypadku pojawienia się sytuacji trudnych lub kwestii do dalszego przedyskutowania,</li> <li>• każdemu uczestnikowi wręczamy <b>imienny certyfikat</b> ukończenia szkolenia,</li> <li>• podczas szkolenia zapewniony jest <b>catering</b> (lunch i przerwy kawowe).</li> </ul>



Zapraszam do kontaktu:

**Julita Gotkowicz**

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

[julita.gotkowicz@open-szkolenia.pl](mailto:julita.gotkowicz@open-szkolenia.pl)