

# **Rozwiązywanie konfliktów - jak kreatywnie rozwiązywać problemy oraz prowadzić mediacje i negocjacje zarządcze**

## **OFERTA SZKOLENIA OTWARTEGO**

---

Co nas wyróżnia	str. 2
Przygotowanie	str. 3
Profil uczestnika	str. 3
Zawartość merytoryczna szkolenia	str. 3-4
Sposób pracy	str. 5
Materiały szkoleniowe	str. 5
Trener prowadzący	str. 6
Warunki organizacyjne	str. 7

**Prowadzenie:**

Ewa Orlik-Marciniak

Poznań, 20 - 21 lipca 2022 r.

## Co nas wyróżnia:

---

- ✓ **Profesjonalna kadra trenerska** – nasi trenerzy są praktykami z kilkunastoletnim doświadczeniem. Są Oni gwarancją najwyższej jakości usług.
- ✓ **Elastyczność** – szkolenia zostają dopasowane zgodnie z potrzebami uczestników.
- ✓ **Małe grupy szkoleniowe** – realizujemy warsztaty w **grupach 4-8 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 Klientów:



## 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 lepiej dopasować treść i ćwiczenia, które będą omawiane podczas szkolenia.

## Profil uczestnika:

---

- ✓ liderzy, menadżerowie, kierownicy,
- ✓ pracownicy działu personalnego,
- ✓ osoby, które w relacjach zawodowych są wyznaczone do rozwiązywania konfliktów i nieporozumień w kontaktach z innymi ludźmi,
- ✓ osoby, które chcą poznać sposoby prowadzenia negocjacji i mediacji zarządczych.

## Zawartość merytoryczna szkolenia:

---

<b>1. Kreatywne rozwiązywanie problemów</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 etapy kreatywnego rozwiązywania problemów – wdrażanie innowacji i poszukiwanie nowych pomysłów służących usprawnieniu procesów,</li> <li>• ewaluacja etapów procesu poszukiwania innowacji,</li> <li>• podstawowe narzędzia efektywnej organizacji procesu wdrażania nowych rozwiązań,</li> <li>• rola inicjatywy i zaangażowania w procesie doskonalenia sposobów działania,</li> <li>• motywowanie siebie i innych do wykonania zadania jako czynnik inicjujący działanie – budowanie postaw inicjatywy i kreatywności,</li> <li>• konsekwentna realizacja planu jako warunek efektywnego wykonania zadania.</li> </ul>
<b>2. Rozwiązywanie konfliktów</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• style reakcji na konflikt (podstawowe sposoby reagowania w sytuacji konfliktowej),</li> <li>• konsekwencje określonych zachowań w sytuacji konfliktowej – skutki rywalizacji, nadmiernego łagodzenia czy unikania,</li> <li>• diagnozowanie własnego stylu radzenia sobie w sytuacji sporu,</li> <li>• konstruktywne sposoby zachowania w sytuacji konfliktowej.</li> </ul>
<b>3. Umiejętność rozładowywania konfliktów i napięć</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• jak rozwijają się konflikty – fazy rozwoju,</li> <li>• przyczyny powstawania i narastania konfliktów w miejscu pracy,</li> <li>• zachowania sprzyjające i utrudniające rozwiązywanie konfliktów,</li> <li>• podstawowe zasady negocjowania w konflikcie.</li> </ul>
<b>4. Metody rozwiązywania konfliktów przy udziale osób trzecich</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• różne sposoby mediacji w konflikcie – 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>

<p><b>5. Rozmowa służąca rozwiązaniu sytuacji konfliktowej</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• etapy prowadzenia rozmowy z pracownikiem, budowanie planu rozmowy,</li> <li>• zasady prowadzenia tzw. trudnych rozmów,</li> <li>• umiejętność argumentacji w sytuacji konfliktowej (ocena w oparciu o fakty i konkretne zachowania),</li> <li>• rozmowa rozwojowa, rozmowa oceniająca, rozmowa dyscyplinująca – podobieństwa i różnice,</li> <li>• analiza różnych sposobów prowadzenia rozmów w kontekście jej efektywności – poszukiwanie najlepszego z nich,</li> <li>• zabezpieczanie pracownika i siebie samego przed negatywnymi skutkami ubocznymi rozmowy,</li> <li>• umiejętne panowanie nad własnymi emocjami oraz emocjami rozmówcy.</li> </ul>
<p><b>6. Gdy potrzebne są negocjacje...</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• negocjacje jako jeden ze sposobów rozwiązywania konfliktów,</li> <li>• mój styl reakcji prowadzenia negocjacji – autodiagnoza,</li> <li>• negocjacje (WIN-WIN).</li> </ul>
<p><b>7. CZĘŚĆ WARSZTATOWA - praktyczne ćwiczenie umiejętności</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• radzenie sobie z sytuacjami trudnymi w zespole (opór, niechęć, konflikt, agresja, brak kreatywności, bierność),</li> <li>• radzenie sobie z „trudnym pracownikiem” (brak zaangażowania, roszczeniowość, konfliktowość),</li> <li>• studium przypadku, czyli trudności, jakie pojawiały się w zespołach uczestników szkolenia na przestrzeni ostatnich miesięcy,</li> <li>• analiza przyczyn, czyli skąd się biorą problemy w relacjach pomiędzy menedżerem a kierowanym przez niego zespołem,</li> <li>• „burza mózgów”, czyli próby poszukiwania konstruktywnych rozwiązań pojawiających się problemów.</li> </ul>
<p><b>8. Radzenie sobie z trudnymi sytuacjami (case study)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• przyczyny powstawania trudności,</li> <li>• jak radzić sobie w sytuacjach stresowych – analiza przypadków i tworzenie rozwiązań.</li> </ul>

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 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,
- zapraszamy uczestników do skorzystania z opcji **e-konsultacji** bądź kontaktu telefonicznego z trenerem prowadzącym szkolenie w przypadku pojawienia się sytuacji trudnych lub kwestii do dalszego przedyskutowania.

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

## Sposób pracy podczas szkolenia:

---

- ✓ prowadzimy krótkie interaktywne wykłady
- ✓ prezentujemy wiedzę poprzez multimedialne prezentacje
- ✓ przygotowujemy i prezentujemy filmy edukacyjne
- ✓ uczestnicy mogą się zdiagnozować wypełniając kwestionariusze i testy
- ✓ pracujemy z zadaniami zespołowymi i indywidualnymi
- ✓ po realizacji zadań uczestnicy otrzymają informacje zwrotne, wnioski zapisane są na flipcharcie
- ✓ moderujemy dyskusje grupowe
- ✓ przygotowujemy wraz z uczestnikami i pracujemy na zadaniach case study
- ✓ przygotowujemy i zachęcamy do udziału w ćwiczeniach i symulacjach z użyciem kamery i analizą nagranych materiałów



Uczestnicy poprzez **zadania, gry i studia przypadków** uczą się i wyciągają wnioski, samodzielnie poszukują rozwiązań i budują własny zbiór narzędzi i dobrych praktyk, które będą przydatne podczas 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:

---

**Ewa Orlik - Marciniak** – psycholog, trener, doradca biznesowy, coach, autorka projektów rozwojowych

Założycielka i współwłaścicielka firmy Open Konsultacje i Szkolenia. Trener z kilkunastoletnim doświadczeniem w zawodzie. Z wykształcenia psycholog, psychoterapeuta, doradca zawodowy. Ekspert w dziedzinie zarządzania kapitałem ludzkim. Od kilkunastu lat zajmuje się przygotowywaniem strategii rozwojowych dla firm i organizacji oraz ich wdrażaniem. Interesuje się szczególnie rozwijaniem potencjałów i umiejętności pracowników oraz prawidłowościami rozwoju organizacji.

Jako doradca i trener współpracuje z firmami przy realizacji rozbudowanych projektów HRM dotyczących m.in. **rozwaju umiejętności menedżerskich, komunikacji wew., budowania modeli kompetencyjnych, wdrażania systemów motywacyjnych**. Tworzy i realizuje takie projekty jak: **Akademia Menedżera, Train the Trainers, High Potential**. Ma doświadczenie w zakresie diagnozy **Assessment & Development Center**. Prowadzi **coachingi indywidualne** dla menedżerów różnego szczebla.

W pracy trenerskiej specjalizuje się w realizacji szkoleń z zakresu **rozwijania kompetencji menedżerskich, wystąpień publicznych, komunikacji i współpracy, organizacji czasu pracy, radzeniu sobie ze stresem oraz mentoringu i umiejętności trenerskich**.

Jako praktyk współpracuje ze środowiskiem akademickim. Prowadzi zajęcia z przedmiotów psychologicznych w ramach podyplomowych studiów MBA na Uniwersytecie im. Adama Mickiewicza w Poznaniu. Jest autorem tematycznych publikacji i artykułów.

### **Prowadziła projekty rozwojowe m.in. dla firm:**

Amcort Tobacco Packaging, Aquanet, AVK Armadan, Avon, Blum, Bolsius, BP Europa, Cargo-Partner, Colgate-Palmolive Manufacturing, Dalkia, DBL, Enea, Europol Meble, Everen, EWE Energia, Exalo Drilling, Fair Packaging, Firestone Industrial Products, Fresenius Medical Care, Fresenius Nephrocare, Guardian, Hempel Manufacturing, Hotel Reservation Service, Hunter Douglas Fabrication, IBB Andersia Hotel, Ideaexp, MTP, IKEA Industry Poland, Imperial Tobacco, Inalfa, Inea, ITM Baza Poznańska, Janipol Meble, Kimball Electronics, KPS, Kromberg & Schubert, Leopold Meble, Limagrain, Magna Automotive, Malta-Decor, MAN Accounting Center, MAN Bus, Maripol, Neapco, Novartis, Novol, Operator Logistyczny Paliw Płynnych, Piotr i Paweł, Plastique, Polinova Polska, Promax, Roedel & Partner, Schattdecor, Słodownia Soufflet, Solid Logistics, Steico, Südzucker Polska, Synthos, Telekomunikacja Polska, Topex, Toruńskie Zakłady Materiałów Opatrunkowych, TUI, Unilever, Volkswagen Poznań, VOSS Automotive, Wavin Metalplast-Buk, W.Kruk, Widzialni.pl, Wika Polska, Wojewódzki Ośrodek Ruchu Drogowego w Poznaniu, ZRUG.

## 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 4 do 8 osób
<b>Termin:</b>	20-21.07.2022 r.
<b>Miejsce:</b>	Poznań
<b>Cena:</b>	1440 PLN + 23% VAT / 1 osoba
<b>Wartość obejmuje:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>ankietę diagnozy potrzeb</b> skierowaną do uczestników przed szkoleniem,</li> <li>• przeprowadzenie zajęć przez <b>trenera z kilkunastoletnim doświadczeniem</b> w zawodzie,</li> <li>• prowadzenie szkolenia w formie <b>warsztatowej – ćwiczenia –&gt; wnioski</b>,</li> <li>• <b>materiały drukowane lub elektroniczne</b> będące uzupełnieniem treści prezentowanych w trakcie szkolenia,</li> <li>• <b>fotoprotokół</b> - prezentacja zawierająca zdjęcia flipchartów wykorzystanych podczas szkolenia, zawierają one kluczowe pomysły, wypracowane metody działania oraz podsumowania zadań praktycznych realizowanych podczas zajęć.</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>• <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. 881 036 989

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

**ZAPISZ SIĘ**