



ROZWIĄZYWANIE KONFLIKTÓW I PROWADZENIE TRUDNYCH ROZMÓW Z PRACOWNIKAMI

oferta szkolenia otwartego

Szkolenie przygotowuje do prowadzenia różnego rodzaju rozmów indywidualnych z pracownikami, dzięki poznaniu zasad skutecznej komunikacji oraz metod udzielania feedbacku. Uczestnicy poznają również sposoby radzenia sobie w sytuacji konfliktu oraz będą mieli okazję przećwiczyć prowadzenie tzw. trudnej rozmowy z pracownikiem.

Sposób pracy podczas szkolenia:

Uczestnicy poprzez **ćwiczenia 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.

- ✓ pracujemy w oparciu o **case study**, które pokazują realne problemy i rozwiązania z różnych branż,
- ✓ prowadzimy ćwiczenia zespołowe i indywidualne, po ich realizacji uczestnicy otrzymają informacje zwrotne, **wnioski** zapisujemy na flipcharcie, a następnie przekazujemy uczestnikom w formie prezentacji,
- ✓ przygotowujemy i zachęcamy do udziału w ćwiczeniach **symulacyjnych**,
- ✓ zachęcamy uczestników do dzielenia się własnym doświadczeniem i moderujemy **dyskusje** grupowe,
- ✓ prowadzimy krótkie, **interaktywne wykłady**,
- ✓ uczestnicy mogą się **zdiagnozować** wypełniając kwestionariusze.

Trener prowadzący:
Anna Krawulska-Biegańska

Liczebność grupy:
3 – 5 osób

Termin realizacji:
6-7.11.2023

Czas trwania:
2 dni szkoleniowe
w godz.
9:00-16:00

Miejsce realizacji:
**ul. Serbska 6a/1
61-696 Poznań**

OPEN
Konsultacje i Szkolenia
Ul. Serbska 6a/1
61-696 Poznań

Julita
tel. 881 036 989

www.open-szkolenia.pl



PRZYGOTOWANIE:

Przed szkoleniem kierujemy do uczestników ankietę, zawierającą program zajęć, z prośbą o zaznaczenie zagadnień, które są najbardziej interesujące oraz przedstawienie swoich oczekiwań względem szkolenia. Dzięki temu trenerka będzie mogła lepiej dopasować treść i ćwiczenia, które będą omawiane podczas szkolenia.

PROFIL UCZESTNIKA:

Szkolenie skierowane jest do menedżerów, kierowników, osób zarządzających oraz wszystkich osób chcących poznać techniki skutecznej komunikacji, rolę feedbacku, sposoby radzenia sobie z trudnymi sytuacjami i rozmowami w pracy.

ZAWARTOŚĆ MERYTORYCZNA SZKOLENIA:

<p>1. Zasady skutecznej komunikacji</p>	<ul style="list-style-type: none"> • zasady skutecznej komunikacji, • analiza czynników utrudniających porozumiewanie się ze strony nadawcy i odbiorcy, • rola komunikatów werbalnych i niewerbalnych w procesie komunikacji, • sposoby przeciwdziałania niezrozumieniu.
<p>2. Narzędzia komunikacji, czyli co robić, aby być właściwie rozumianym</p>	<ul style="list-style-type: none"> • odwoływanie się do faktów, • odróżnianie faktów od opinii, • komunikat „Ja”, • zadawanie pytań, • parafrazowanie, • podsumowywanie, • technika FUKO, • rola werbalnych i niewerbalnych „sprzężeń zwrotnych”, • wypracowywanie i osiąganie porozumienia.
<p>3. Dopasowanie komunikatów do sytuacji</p>	<ul style="list-style-type: none"> • interakcyjny model kierowania pracownikami (styl kierowania – zespół – zadanie), • charakterystyka stylów kierowania (styl nakazowy, konsultacyjny, partycypacyjny, delegujący), • korzyści oraz zagrożenia wynikające z adaptacji poszczególnych stylów, • kluczowe umiejętności w każdym ze stylów, • diagnoza własnych preferencji co do określonego stylu kierowania.

<p>4. Sposoby rozwiązywania konfliktów</p>	<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.
<p>5. Narzędzia przekazywania konstruktywnych informacji zwrotnych</p>	<ul style="list-style-type: none"> • jaką rolę pełnią informacje zwrotne, • zasada FUKO jako rama porządkująca proces przekazywania informacji zwrotnej, • odwoływanie się do faktów jako podstawowy element informacji zwrotnej, • rola uzasadnień w procesie budowania zrozumienia, • znaczenie precyzyjnego formułowania zaleceń w procesie doskonalenia sposobu działania, • jak zachęcić pracowników do samodzielnego rozwiązywania problemów, • sposoby zbierania informacji zwrotnych - zachęcania współpracowników do otwartości i zaangażowania.
<p>6. Prowadzenie rozmowy indywidualnej z pracownikiem</p>	<ul style="list-style-type: none"> • etapy prowadzenia rozmowy z pracownikiem, budowanie planu rozmowy, • umiejętność argumentacji, • rozmowa rozwojowa, rozmowa oceniająca, rozmowa dyscyplinująca – podobieństwa i różnice, • analiza różnych sposobów prowadzenia rozmów w kontekście jej efektywności – poszukiwanie najlepszego z nich.
<p>7. Radzenie sobie z sytuacjami trudnymi podczas rozmowy z pracownikiem</p>	<ul style="list-style-type: none"> • zasady prowadzenia tzw. trudnych rozmów, • analiza konkretnych sytuacji, pojawiających się w pracy z tzw. trudnym pracownikiem, • radzenie sobie z wątpliwościami i zastrzeżeniami – definiowanie problemu, • podejście proaktywne versus moje odpowiedzialności i obowiązki, • jak reagować w sytuacji wygórowanych oczekiwań drugiej strony, • analiza popełnianych błędów podczas rozmów, próby poszukiwania rozwiązań, • umiejętne panowanie nad własnymi emocjami oraz emocjami rozmówcy (radzenie sobie z trudnymi sytuacjami).

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 realizowanych podczas zajęć,
- w razie dodatkowych pytań po oficjalnym zakończeniu szkolenia **trener jest do dyspozycji** uczestników i udziela indywidualnych informacji zwrotnych.

WARUNKI ORGANIZACYJNE:

Czas trwania szkolenia:	2 dni szkoleniowe (2 x 8 x 45 minut + przerwy)
Liczebność grupy:	3 - 5 osób
Termin:	6-7.11.2023 r.
Miejsce:	Siedziba firmy OPEN - ul. Serbska 6a/1, 61-696 Poznań
Cena:	1490 PLN + 23% VAT / 1 osoba
Wartość obejmuje:	<ul style="list-style-type: none"> • diagnozę potrzeb w formie ankiety online skierowanej do uczestników przed szkoleniem, • przeprowadzenie zajęć przez trenera z kilkunastoletnim doświadczeniem w zawodzie, • prowadzenie szkolenia w formie warsztatowej – ćwiczenia –> wnioski, • materiały drukowane i elektroniczne będące uzupełnieniem treści prezentowanych w trakcie szkolenia, • fotoprotokół - prezentacja zawierająca zdjęcia flipchartów wykorzystanych podczas szkolenia, zawierają one kluczowe pomysły, wypracowane metody działania oraz podsumowania zadań realizowanych podczas zajęć, • po zakończeniu szkolenia trener jest do dyspozycji w razie pojawienia się dodatkowych pytań ze strony uczestników, • imienny certyfikat ukończenia szkolenia, • podczas szkolenia zapewniony jest catering (lunch i przerwy kawowe).
Płatność:	Fakturę za udział w szkoleniu wystawiamy dzień po realizacji z terminem płatności 7 dni (nie pobieramy zaliczki przed realizacją szkolenia).

Zapraszam do kontaktu:

Julita Gotkowicz- Żok

tel. 881 036 989

julita.gotkowicz@open-szkolenia.pl

FORMULARZ ZGŁOSZENIOWY
(kliknij w ikonę poniżej):



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, na podstawie ankiety wypełnionej przez uczestników przed szkoleniem.
- ✓ **Małe grupy szkoleniowe** – realizujemy warsztaty w **grupach 3 - 5 osobowych**, dzięki temu każdy uczestnik ma okazję wziąć udział w ćwiczeniach i otrzymać indywidualne informacje zwrotne.
- ✓ **Warsztatowy sposób pracy** – w naszych szkoleniach kładziemy nacisk na praktykę i ćwiczenia, bazujemy na sytuacjach z pracy uczestników.
- ✓ **Wygodny dostęp do materiałów szkoleniowych** – po szkoleniu uczestnicy mogą pobrać materiały 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: Standard Usług Szkoleniowo – Rozwojowych SUS 2. 0.
- ✓ **Sprawdzona firma** – zaufało nam wiele firm, zrealizowaliśmy projekty rozwojowe zarówno dla przedsiębiorstw MŚP, dużych firm oraz międzynarodowych korporacji, poniżej wyszczególniamy kilku naszych Klientów:



PEŁNA OFERTA NASZEJ FIRMY:



PROJEKTY ROZWOJOWE



DZIAŁANIA WSPIERAJĄCE ROZWÓJ
I FUNKCJONOWANIE ORGANIZACJI



BADANIA, DIAGNOSTYKA, AUDYTY



COACHING I KONSULTACJE



WARSZTATY DLA ZESPOŁÓW



SZKOLENIA ZAMKNIĘTE



SZKOLENIA OTWARTE



DZIAŁANIA ONLINE