



# ROZWIĄZYWANIE KONFLIKTÓW I PROBLEMÓW – mediacje, negocjacje, wdrażanie rozwiązań

## oferta szkolenia otwartego

Szkolenie przygotowuje do skutecznego rozwiązywania konfliktów i problemów oraz prowadzenia rozmów z pracownikami. Uczestnicy poznają sposoby radzenia sobie w sytuacji konfliktu w zespole 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,
- ✓ 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 kwestionariusz reakcji na konflikt.



Standard Usług  
Szkoleniowo-Rozwojowych

Prowadząca:

**Anna Krawulska-Biegańska**

Liczebność grupy:

**3 – 5 osób**

Termin realizacji:

**7-8.10.2024 r.**

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](http://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 konfliktami i trudnymi sytuacjami w pracy.

## ZAWARTOŚĆ MERYTORYCZNA SZKOLENIA:

<p><b>1. Narzędzia komunikacji</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• odwoływanie się do faktów,</li> <li>• odróżnianie faktów od opinii,</li> <li>• komunikat „Ja”,</li> <li>• zadawanie pytań,</li> <li>• parafrazowanie,</li> <li>• podsumowywanie,</li> <li>• technika FUKO,</li> <li>• rola werbalnych i niewerbalnych „sprzężeń zwrotnych”,</li> <li>• wypracowywanie i osiągnięcie porozumienia.</li> </ul>
<p><b>2. Style reakcji na konflikt</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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> <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>

<p><b>3. Metody rozwiązywania konfliktów</b></p>	<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>4. 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 (radzenie sobie z trudnymi sytuacjami),</li> <li>• skuteczne informowanie o proponowanych formach wsparcia – „plany naprawcze”.</li> </ul>
<p><b>5. 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>• <b>studium przypadku</b>, 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>

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 **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 **trenerka jest do dyspozycji** uczestników i udziela indywidualnych informacji zwrotnych.

## WARUNKI ORGANIZACYJNE:

<b>Czas trwania szkolenia:</b>	2 dni szkoleniowe ( 2 x 8 x 45 minut + przerwy )
<b>Liczebność grupy:</b>	3 - 5 osób
<b>Termin:</b>	7-8.10.2024 r.
<b>Miejsce:</b>	Siedziba firmy OPEN - ul. Serbska 6a/1, 61-696 Poznań
<b>Cena:</b>	<b>1590 PLN + 23% VAT / 1 osoba</b>
<b>Wartość obejmuje:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>diagnozę potrzeb</b> w formie ankiety online skierowanej do uczestników przed szkoleniem,</li> <li>• przeprowadzenie zajęć przez <b>trenerkę z wieloletnim doświadczeniem</b> w zawodzie,</li> <li>• prowadzenie szkolenia w formie <b>warsztatowej – ćwiczenia –&gt; wnioski</b>,</li> <li>• <b>materiały drukowane i 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 realizowanych podczas zajęć,</li> <li>• po zakończeniu szkolenia <b>trenerka jest do dyspozycji</b> w razie pojawienia się dodatkowych pytań ze strony uczestników,</li> <li>• <b>imienny certyfikat</b> ukończenia szkolenia,</li> <li>• podczas szkolenia zapewniony jest <b>catering</b> (lunch i przerwy kawowe).</li> </ul>
<b>Płatność:</b>	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](mailto:julita.gotkowicz@open-szkolenia.pl)

## FORMULARZ ZGŁOSZENIOWY (kliknij w ikonę poniżej):



## CO NAS WYRÓŻNIA:

- ✓ **Profesjonalna kadra trenerska** – nasi trenerzy są praktykami z wieloletnim 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 internetowej "Strefa Klienta".
- ✓ **Kontakt po szkoleniu** – uczestnik może porozmawiać z trenerką 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



WELLBEING



DZIAŁANIA ONLINE