



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:
Ewa Orlik-Marciniak

Liczebność grupy:
3 – 5 osób

Termin realizacji:
23-24.09.2024 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



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:

1. Narzędzia komunikacji	<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 osiągnięcie porozumienia.
2. Style reakcji na konflikt	<ul style="list-style-type: none"> • 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, • 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.

3. Metody rozwiązywania konfliktów	<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.
4. 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 (radzenie sobie z trudnymi sytuacjami), • skuteczne informowanie o proponowanych formach wsparcia – „plany naprawcze”.
5. CZĘŚĆ WARSZTATOWA - praktyczne ćwiczenie umiejętności	<ul style="list-style-type: none"> • 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.

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:

Czas trwania szkolenia:	2 dni szkoleniowe (2 x 8 x 45 minut + przerwy)
Liczebność grupy:	3 - 5 osób
Termin:	23-24.09.2024 r.
Miejsce:	Siedziba firmy OPEN - ul. Serbska 6a/1, 61-696 Poznań
Cena:	1590 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 trenerkę z wieloletnim 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 trenerka 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 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 "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