

Zarządzanie stresem i kontrola emocji – radzenie sobie w sytuacjach trudnych i konfliktowych

OFERTA SZKOLENIA OTWARTEGO

Co nas wyróżnia	str. 2
Przygotowanie	str. 3
Profil uczestnika	str. 3
Zawartość merytoryczna szkolenia	str. 3-6
Sposób pracy	str. 7
Materiały szkoleniowe	str. 7
Trener prowadzący	str. 8
Warunki organizacyjne	str. 9

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 od 4 do 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:

Szkolenie skierowane jest do wszystkich osób, które stykają się na co dzień z wieloma sytuacjami stresującymi i chcą udoskonalić umiejętności praktyczne z zakresu radzenia sobie ze stresem i sytuacjami wywołującymi napięcie, kontroli emocji własnych i wpływu na emocje innych poprzez tworzenie spójnego, wiarygodnego wizerunku własnego.

Zawartość merytoryczna szkolenia:

1. Emocje w pracy i ich wpływ na współpracę w zespole

- emocje – skąd się biorą i jak działają?
- przyczyny powstawania negatywnych emocji w pracy,
- irytacja, złość, gniew, lęk – podstawowe emocje obniżające efektywność podejmowanych działań.

Na początku zajęć zajmiemy się usystematyzowaniem posiadanych przez uczestnika informacji na temat emocji w pracy. Istotne jest tu rozróżnienie pomiędzy emocjami nieszkodliwymi lub mającymi korzystny wpływ na przebieg pracy i współpracy z innymi, a emocjami mającymi negatywny wpływ na jednostkę i zespół, w którym pracuje. Wydaje się bowiem, iż w dużym stopniu zależy to od natężenia pojawiających się odczuć, niekoniecznie zaś od ich treści. Innymi słowy, do pewnego stopnia strach działać może mobilizująco na jednostkę, zwiększając jej zaangażowanie i przeciwdziałając podejmowaniu działań nadmiernie ryzykownych, od pewnego punktu dopiero zacznie obniżać poziom wykonywanych przez nią zadań. Ważne zatem, by zauważać, że problemem nie są „emocje jako takie”, lecz zbyt duże ich natężenie, skutkujące często niewłaściwym ich ujawnianiem, przekładającym się na utrudnienia we współpracy z przełożonymi, współpracownikami i podwładnymi.

2. Stres jako podstawowa przyczyna pojawiania się nadmiernych emocji

- definicja – „zdrowy” i „niezdrowy” stres,
- przyczyny powstawania, indywidualna podatność, skutki stresu na poziomie zachowań, emocji i przekonań,
- koszty stresu,
- presja czasu,
- presja efektu,
- presja innych osób,
- presja własna jako czynnik stresu,
- podejmowanie decyzji pod presją czasu – skłonności do bagatelizowania zagrożeń i minimalizowania ryzyka.

Jedną z podstawowych przyczyn pojawiania się tzw. negatywnych emocji jest nadmierny stres. Ważne zatem, by uczestnik mógł zapoznać się z przyczynami powstawania stresu i odpowiedzieć sobie na pytanie, czy w jego codziennym życiu występują czynniki powodujące zwykle nasilenie przeżywanego stresu. Określenie poziomu subiektywnie przeżywanego stresu jest punktem wyjścia do pracy w tym obszarze – z jednej strony nad przeciwdziałaniem jego powstawaniu, z drugiej – nad bardziej efektywnymi i bardziej „prospołecznymi” sposobami radzenia sobie z nim.

3. Mój sposób reagowania na stres własny i innych osób w organizacji – elementy diagnostyczne

- prawidłowe i nieprawidłowe sposoby reagowania w sytuacjach trudnych,
- naturalne wzorce reakcji – atak/obrona,
- zachowania agresywne i biernoagresywne,
- jak rozpoznawać oznaki własnego pobudzenia emocjonalnego?
- jak rozpoznawać swój sposób reakcji na stres?
- jakie są konsekwencje stosowania intuicyjnych sposobów rozładowywania stresu?

Ważnym elementem budowania strategii kontroli emocjonalnej jest umiejętność zdiagnozowania siebie samego w tym obszarze. Odpowiedzenie sobie na pytanie, jaki jest mój własny wzorec reagowania w sytuacjach trudnych, jakie emocje najczęściej przeżywam, czy właściwie rozpoznaję przejawy narastającego pobudzenia emocjonalnego, to klucz do sukcesu, czyli zbudowania efektywnej strategii „radzenia sobie z własnymi emocjami” (a także emocjami innych osób). W związku z tym uczestnik będzie miał okazję do dokonania autodiagnozy w tym zakresie, co będzie następnie podstawą do budowania „programu naprawczego” w obszarze sposobów reagowania w sytuacjach trudnych.

4. Asertywność - samoocena

- agresja, uległość a asertywność – różnice pomiędzy wrodzonymi a wyuczonymi sposobami reakcji w sytuacjach interpersonalnych,
- postawy życiowe,
- konsekwencje uruchamiania zachowań agresywnych,
- zachowania o charakterze uległości i ich następstwa,
- konsekwencje lekceważenia,
- test i samoocena w obszarze asertywności.

5. Techniki asertywności, czyli stanowcze i łagodne załatwianie spraw

- asertywne wyrażanie myśli - argumentacja i perswazja, czyli jak precyzyjnie i nie agresywnie ujawniać własną opinię,
- ujawnianie intencji jako forma wyjaśniania innym przyczyn własnych zachowań,
- obrona swoich praw w relacjach z innymi,
- taktowne odmawianie,
- asertywne radzenie sobie z krytyką i atakiem (przyjmowanie ocen),
- radzenie sobie z własnym gniewem i złością,
- asertywne wyrażanie emocji - rola ekspresji,
- „hamowanie” własnych emocji w sytuacjach trudnych.

Prawidłowości dotyczące wrodzonych i wyuczonych sposobów reagowania w sytuacjach trudnych przedstawione zostaną w formie interaktywnego wykładu, zbierającego również obserwacje z codziennego życia. W dużej mierze część ta powiązana będzie z tematyką komunikacji, gdyż bardzo często w sytuacjach trudnych staramy się pamiętać o wypowiedzianych treściach, nie do końca kontrolując formę wypowiedzi, co bywa przyczyną zakłóceń w relacjach. Na koniec tej części zajęć osoba uczestnicząca w nich wypełnia test, pozwalający mu zdiagnozować własne preferencje co do zachowań uruchamianych w sytuacjach trudnych. Po wypełnieniu testu uczestnik będzie miał okazję zapoznać się z technikami asertywności, czyli poszerzyć swój repertuar zachowań czy reakcji, jakie mogą być uruchamiane w sytuacjach trudnych.

6. Konflikty i napięcia w pracy

- jak rozwijają się konflikty – fazy rozwoju,
- przyczyny powstawania i narastania konfliktów w miejscu pracy,
- typowe reakcje na konflikt,
- zachowania sprzyjające i utrudniające rozwiązywanie konfliktów,
- podstawowe zasady negocjowania i mediowania w konflikcie.

Przykładowe zadanie:

Celem zadania jest autodiagnoza podstawowego schematu własnych reakcji w sytuacji konfliktowej. Zadanie ma charakter interaktywny, polega na przekazaniu pewnych informacji „partnerowi negocjacyjnemu” i doprowadzeniu mimo potencjalnych trudności do porozumienia. Realizacja zadania nagrywana jest na kamerę, co daje możliwość analizy podstawowych zachowań i reakcji na trudność w sytuacji niezgodności. Zadanie kończy się omówieniem i wskazaniem obszarów do rozwoju w kontekście asertywności oraz większej kontroli emocji (które zachowania prowadzą do uzyskania porozumienia, a które je utrudniają).

7. Praktyczne ćwiczenie umiejętności rozwiązywania sytuacji trudnych

- radzenie sobie z sytuacjami trudnymi,
- radzenie sobie z „trudnym współpracownikiem” (brak zaangażowania, roszczeniowość, konfliktowość),
- „studium przypadku”, czyli trudności, jakie pojawiały się w kontaktach w pracy na przestrzeni ostatnich miesięcy,
- analiza przyczyn, czyli skąd się biorą problemy w relacjach pomiędzy współpracownikami,
- „burza mózgów”, czyli próby poszukiwania konstruktywnych rozwiązań pojawiających się problemów.

Ta część zajęć poświęcona zostanie w całości symulacji rzeczywistych „trudnych” zdarzeń, jakie w omawianym obszarze spotkały uczestnika zajęć w ostatnich kilku miesiącach. Jego zadaniem będzie analiza zaistniałych sytuacji pod kątem przyczyn i wspólne poszukiwanie możliwych innych, bardziej przystosowawczych reakcji na daną trudność, i zachowań budujących porozumienie w sytuacji trudnej. Przeprowadzone analizy staną się punktem wyjścia do określenia przez uczestnika zajęć „obszaru do pracy”, czyli przedstawienia indywidualnych sposobów, jakie zamierza zastosować w codziennym życiu po to, by lepiej kontrolować emocje w sytuacjach trudnych. Istnieje również możliwość umówienia się z uczestnikiem zajęć na krótki „follow-up” po okresie kilku miesięcy, który służyłby sprawdzeniu, na ile sformułowane zalecenia zostały zrealizowane i czy przyniosły pożądane skutki.

8. Kontrola wizerunku

- umiejętne budowanie i zarządzanie własnym wizerunkiem,
- jak wizerunek przekłada się na wiarygodność i skuteczność w relacjach z innymi,
- rola spójności wizerunku,
- co buduje wiarygodność?
- wiarygodność jako podstawa w procesie wywierania wpływu na innych,
- co osłabia wiarygodność?

Jednym z podstawowych elementów mających wpływ na skuteczność w sferze wywierania wpływu na innych (umiejętności przekonywania do własnego zdania) jest wiarygodność w oczach innych. Wiele zależy do tego, czy potrafimy przekonać innych, że jesteśmy wiarygodnym partnerem w kontaktach, a w szczególności w negocjacjach. Warto zatem wiedzieć, w oparciu o jakie parametry nasi partnerzy zwykli orzekać o wiarygodności bądź jej braku, i na jakie elementy należy zwrócić uwagę, by nasz wizerunek w oczach innych był spójny. Wiedza z tego obszaru pozwala na bardziej świadome kierowanie wizerunkiem, jaki budujemy w kontaktach z innymi.

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,
- 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:

Anna Krawulska - Biegańska – psycholog, trener, asesor, coach, mediator, autorka projektów rozwojowych

Autorka projektów rozwojowych **dla menedżerów, mentorów, trenerów wewnętrznych i talentów**. Ekspert w dziedzinie **audytu i wdrażania wartości organizacyjnych**. Wspiera firmy przy budowaniu i implementacji **systemów kompetencyjnych**. Prowadzi **coaching i konsultacje indywidualne** dla kadry zarządzającej różnego szczebla. Jako asesor tworzy i realizuje badania **Assessment i Development Center**. Projektuje i realizuje **badania satysfakcji pracowników** oraz badania oceny pracownika metodą **270/360 stopni**. Projektuje i prowadzi działania usprawniające **komunikację międzydziałową oraz współpracę w zespole**. Ma doświadczenie jako **mediator w sytuacji konfliktu**.

Posiada certyfikaty: TA 101 w zakresie Analizy Transakcyjnej (wydany przez European Association for Transactional Analysis), certyfikat European Association for Psychotherapy oraz DiSC Certification. Jest aktywnym 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 realizacji szkoleń z zakresu rozwijania kompetencji menedżerskich, komunikacji i współpracy, organizacji czasu pracy, radzenia sobie ze stresem i wypaleniem zawodowym oraz mentoringu i umiejętności trenerskich.

Prowadziła projekty rozwojowe m.in. dla firm:

Aesculap Chifa B. Braun, Agrobex, Albis, Amica Wronki, AVK Polska, Avon Cosmetics, BASF Poliuretany, Berker, Bolsius, BP Europa SE, Brugman, Convert, CREATON. DanHatch, Dolnośląska Fundacja Transplantacji, Duni, DWS Draexlmaier, Eckert, Essel Propack, Etex Building Performance, Euroline, Europol, 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, JMK, John Deere, Kärcher, Keller, KGHM, Krahn Chemie, Kruk, Kromberg & Schubert, Leopold, Lisner, M&W Spedition, Man Accounting Center, Maripol, Maszoński, Misto Poznań, 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, 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, Walsroder, Vasco Group, Vestas, Vetoquinol Biowet, VML, Voestalpine Rotec, Volkswagen Group Polska, Volkswagen Motor Polska, Volkswagen Poznań, VOSS Automotive, VOSS Fluid, Wavin Metalplast, Werner Kenkel, Wielkopolska Grupa Prawnicza.

Warunki organizacyjne:

Czas trwania szkolenia:	2 dni szkoleniowe (2 x 8 x 45 minut + przerwy)
Harmonogram:	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
Liczebność grupy:	od 4 do 8 osób
Termin:	24-25.02.2022 r.
Miejsce:	Poznań
Cena:	1440 PLN + 23% VAT / 1 osoba
Wartość obejmuje:	• ankietę diagnozy potrzeb skierowaną do uczestników przed szkoleniem; • przeprowadzenie zajęć przez trenera z kilkunastoletnim doświadczeniem w zawodzie, • prowadzenie szkolenia w formie warsztatowej – ćwiczenia –> wnioski, • materiały szkoleniowe będące uzupełnieniem treści prezentowanych w trakcie warsztatu, • fotoprotokół - prezentacja zawierająca zdjęcia flipchartów wykorzystanych podczas szkolenia, zawierają one kluczowe pomysły, wypracowane metody działania oraz podsumowania zadań praktycznych realizowanych podczas zajęć. • dostęp do platformy „Strefa Klienta”, gdzie może pobrać materiały, prezentacje, filmy i zdjęcia przygotowane podczas zajęć, • po zakończeniu warsztatu trener jest do dyspozycji w razie pojawienia się dodatkowych pytań ze strony uczestników, • możliwość skorzystania z e-konsultacji bądź kontaktu telefonicznego z trenerem prowadzącym szkolenie w przypadku pojawienia się sytuacji trudnych lub kwestii do dalszego przedyskutowania, • imienny certyfikat ukończenia szkolenia, • podczas szkolenia zapewniony jest catering (lunch i przerwy kawowe).

zapraszam do kontaktu

Julita Gotkowicz-Żok

tel. 881 036 989

julita.gotkowicz@open-szkolenia.pl