



Zarządzanie konfliktami w organizacji.

Numer usługi 2024/03/18/123918/2099459

3 000,00 PLN brutto

3 000,00 PLN netto

187,50 PLN brutto/h

187,50 PLN netto/h

WARTO SZKOLIĆ
SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ



📍 Koszalin / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 26.09.2024 do 27.09.2024

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Szkolenia przeznaczone dla osób, które potrzebują zdobyć lub pogłębić wiedzę na temat zarządzania konfliktami w organizacji.
Minimalna liczba uczestników	4
Maksymalna liczba uczestników	15
Data zakończenia rekrutacji	19-09-2024
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	16
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Usługa "Zarządzanie konfliktami w organizacji" przygotowuje uczestników do przygotowania i wdrożenia w organizacji programu zarządzania konfliktami

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
1. Planuje proces diagnozowania sytuacji w organizacji	wymienia źródła informacji pozwalające na określenie rodzaju organizacji, występujących w niej relacji i konfliktów	Test teoretyczny
	dobiera metody i narzędzia badawcze do wielkości i typu organizacji oraz wstępnego celu procesu zarządzania konfliktami w organizacji	Test teoretyczny
	określa wielkość i strukturę grupy osób, która ma zostać przebadana w celu określenia rodzaju organizacji, występujących w niej relacji i konfliktów	Test teoretyczny
	opracowuje harmonogram procesu diagnozowania sytuacji w organizacji	Test teoretyczny
2. Przygotowuje narzędzia do diagnozowania sytuacji w organizacji	określa cele rozmowy lub wywiadu z przedstawicielami różnych szczebli organizacji dotyczącej(-cego) występujących w organizacji relacji i konfliktów	Test teoretyczny
	opisuje przebieg rozmowy lub wywiadu z przedstawicielami różnych szczebli organizacji dotyczącej(-cego) występujących w organizacji relacji i konfliktów	Test teoretyczny
	opracowuje pytania do scenariusza rozmowy lub wywiadu z przedstawicielami różnych szczebli organizacji dotyczącej(-cego) występujących w organizacji relacji i konfliktów	Test teoretyczny
	opracowuje pytania do ankiety pozwalające na określenie rodzaju organizacji, występujących w niej relacji i konfliktów	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
3. Identyfikuje relacje w organizacji	opisuje sposób komunikowania się pomiędzy członkami organizacji, komórkami organizacyjnymi oraz osobami pełniącymi funkcje kierownicze a ich podwładnymi	Test teoretyczny
	opisuje populację członków organizacji ze względu na cechy mające wpływ na relacje (co najmniej: wiek, płeć, narodowość, miejsce zamieszkania, wykształcenie)	Test teoretyczny
	wymienia cechy charakterystyczne poszczególnych typów osobowości mające wpływ na relacje interpersonalne	Test teoretyczny
	charakteryzuje i ocenia relacje w organizacji, w tym ocenia stopień sformalizowania relacji	Test teoretyczny
4. Identyfikuje rodzaj organizacji	rozpoznaje, na jakim etapie rozwoju jest organizacja	Test teoretyczny
	opisuje powiązania i zależności służbowe w organizacji	Test teoretyczny
	rozpoznaje stopień sformalizowania struktury organizacyjnej	Test teoretyczny
5. Identyfikuje i analizuje istniejące konflikty w organizacji	wskazuje źródło konfliktu w organizacji	Test teoretyczny
	rozpoznaje zasięg konfliktu i jego charakter (jawny lub ukryty)	Test teoretyczny
	opisuje dynamikę przebiegu konfliktu	Test teoretyczny
	rozpoznaje stadium konfliktu	Test teoretyczny
	podaje przykłady korzyści i zagrożeń płynących z konfliktu	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
6. Analizuje ryzyko powstania konfliktu w organizacji	wymienia czynniki wpływające na powstawanie oraz intensyfikację konfliktów w organizacji	Test teoretyczny
	wymienia rodzaje danych, które mogą pośrednio świadczyć o istnieniu konfliktu (np. rotacja pracowników, liczba zwolnień, poziom motywacji do pracy)	Test teoretyczny
	szacuje prawdopodobieństwo wystąpienia poszczególnych rodzajów konfliktów	Test teoretyczny
	opisuje negatywne skutki konfliktów	Test teoretyczny
	wymienia możliwości wykorzystania konfliktów do zwiększenia efektywności funkcjonowania organizacji	Test teoretyczny
1. Identyfikuje stanowiska, interesy i potrzeby członków organizacji	rozdziela pojęcia: stanowiska, interesy i potrzeby osób oraz grup w organizacji	Test teoretyczny
	opisuje pojęcia: stanowiska, interesy i potrzeby osób oraz grup w organizacji	Test teoretyczny
	formułuje pytania mające na celu zidentyfikowanie stanowisk, interesów i potrzeb osób oraz grup w organizacji	Test teoretyczny
	stosuje techniki aktywnego słuchania (co najmniej: zadawanie pytań otwartych, parafrazowanie, podsumowywanie)	Test teoretyczny
	rozpoznaje interesy osób oraz grup w organizacji na poziomie rzeczowym, psychologicznym i proceduralnym	Test teoretyczny
rozpoznaje potrzeby osób oraz grup w organizacji, które mogą być przyczyną konfliktów w organizacji	Test teoretyczny	

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji	
<p>2. Proponuje koncepcję procesu zarządzania konfliktem</p> <p>3. Ustala cele procesu zarządzania konfliktem</p>	dobiera techniki przedstawienia koncepcji	Test teoretyczny	
	uzasadnia korzyści zarządzania konfliktem dla efektywności funkcjonowania organizacji	Test teoretyczny	
	wyjaśnia ryzyka związane z niewłaściwym zarządzaniem konfliktem	Test teoretyczny	
	<p>wyjaśnia poszczególne elementy koncepcji (proponowane działania, metody, techniki, niezbędne zasoby, harmonogram)</p> <p>na podstawie diagnozy sytuacji w organizacji określa przedmiot i zakres działań w ramach procesu zarządzania konfliktem</p>	Test teoretyczny	
	opisuje stan pożądany w organizacji w ramach procesu zarządzania konfliktem	Test teoretyczny	
	określa cel główny i cele szczegółowe procesu zarządzania konfliktem (np. zgodnie z metodyką SMART)	Test teoretyczny	
	<p>4. Proponuje działania do zarządzania konfliktem</p>	wymienia działania służące rozwiązywaniu konfliktów	Test teoretyczny
		wymienia działania proaktywne zapobiegające konfliktom i wspierające wykorzystanie konfliktów do zwiększenia efektywności funkcjonowania organizacji	Test teoretyczny
dobiera działania do zdiagnozowanej sytuacji, relacji i konfliktów w organizacji oraz celów procesu zarządzania konfliktem		Test teoretyczny	
omawia wady i zalety zastosowania określonych działań		Test teoretyczny	
dobiera metody i techniki zarządzania konfliktami do zaplanowanych działań		Test teoretyczny	

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
5. Opracowuje plan procesu zarządzania konfliktem	określa kolejność działań w ramach procesu zarządzania konfliktem	Test teoretyczny
	wskazuje działania kluczowe	Test teoretyczny
	określa zasoby niezbędne do realizacji poszczególnych działań	Test teoretyczny
	tworzy harmonogram realizacji działań	Test teoretyczny
1. Formułuje wytyczne do realizacji działań systemowych w zakresie zarządzania konfliktami	opisuje kulturę organizacji sprzyjającą konstruktywnemu rozwiązywaniu konfliktów	Wywiad ustrukturyzowany
	proponuje zmiany w dokumentach i procedurach mające na celu budowanie kultury sprzyjającej konstruktywnemu rozwiązywaniu konfliktów	Wywiad ustrukturyzowany
	tworzy wytyczne do opracowania nowych dokumentów i procedur mających na celu budowanie kultury sprzyjającej konstruktywnemu rozwiązywaniu konfliktów	Wywiad ustrukturyzowany
	budowanie kultury sprzyjającej konstruktywnemu rozwiązywaniu konfliktów	Wywiad ustrukturyzowany
	formułuje wytyczne do realizacji programów rozwojowych z zakresu kompetencji interpersonalnych i managerskich	Wywiad ustrukturyzowany

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
2. Prowadzi proces rozwiązywania konfliktów interpersonalnych, grupowych i międzypiętów	wyjaśnia mechanizmy psychologiczne towarzyszące konfliktowi	Wywiad ustrukturyzowany
	omawia bariery komunikacyjne i zasady budowania konstruktywnego dialogu	Wywiad ustrukturyzowany
	opracowuje scenariusz warsztatu grupowego mającego na celu rozwiązanie konfliktu	Obserwacja w warunkach symulowanych
	tworzy wraz z osobami zaangażowanymi w konflikt listę możliwych rozwiązań konfliktu	Obserwacja w warunkach symulowanych
	ustala wraz z osobami zaangażowanymi w konflikt reguły wyboru rozwiązań	Obserwacja w warunkach symulowanych
	zadaje pytania skłaniające osoby do modyfikacji rozwiązań tak, aby uwzględniały interesy wszystkich stron	Obserwacja w warunkach symulowanych
	proponuje osobom zaangażowanym w konflikt sposób jego rozwiązania	Obserwacja w warunkach symulowanych
3. Wspiera osoby zaangażowane w proces zarządzania konfliktem w organizacji	opisuje mechanizm psychologiczny przechodzenia przez proces zmian	Wywiad ustrukturyzowany
	rozpoznaje etap przechodzenia przez proces zmian	Wywiad ustrukturyzowany
	stosuje techniki wzmacniania motywacji u innych osób (np. wizualizację celu, omawianie korzyści, odwołanie do wartości, podział na etapy i planowanie, analizę scenariusza negatywnego, określenie pierwszego kroku)	Wywiad ustrukturyzowany
	rozpoznaje przyczyny oporu przed zmianą	Wywiad ustrukturyzowany
dobiera działania mające na celu utrwalenie u innych osób nowych nawyków	Wywiad ustrukturyzowany	

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
4. Monitoruje proces zarządzania konfliktem w organizacji	dobiera metody i narzędzia monitorowania	Wywiad ustrukturyzowany
	sporządza harmonogram działań monitorujących	Obserwacja w warunkach symulowanych
	porównuje wyniki z założonymi miernikami celów procesu zarządzania konfliktem	Obserwacja w warunkach symulowanych
5. Modyfikuje plan realizacji działań w ramach zarządzania konfliktem	identyfikuje przyczyny rozbieżności między stanem rzeczywistym a założonymi celami realizacji działań procesu zarządzania konfliktem	Wywiad ustrukturyzowany
	proponuje zmianę działań, metod lub technik w ramach zarządzania konfliktem w organizacji	Obserwacja w warunkach symulowanych
	proponuje modyfikację harmonogramu realizacji działań zaplanowanych w ramach zarządzania konfliktem w organizacji	Obserwacja w warunkach symulowanych

Kwalifikacje

Kwalifikacje zarejestrowane w Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji

Kwalifikacje	Zarządzanie konfliktami w organizacji
Kod kwalifikacji w Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji	13890
Nazwa/Kategoria Podmiotu prowadzącego walidację	Warto Szkolić Sp. z o.o.
Podmiot prowadzący walidację jest zarejestrowany w BUR	Nie
Nazwa/Kategoria Podmiotu certyfikującego	Warto Szkolić Sp. z o.o.
Podmiot certyfikujący jest zarejestrowany w BUR	Tak

Program

Szkolenie ma charakter praktyczny i aktywizujący w celu wypracowania najkorzystniejszego podejścia oraz rozwiązań dla organizacji.

Liczba godzin usługi jest liczona według godzin zegarowych.

Dzień I

Moduł 1: Planowanie procesu diagnozowania sytuacji w organizacji

- Rozumienie znaczenia diagnozowania sytuacji
- Kryteria skutecznego planowania

Moduł 2: Przygotowywanie narzędzi do diagnozowania sytuacji w organizacji

- Rodzaje narzędzi diagnozujących
- Opracowywanie narzędzi dostosowanych do specyfiki organizacji

Moduł 3: Identyfikowanie relacji w organizacji

- Techniki identyfikacji relacji
- Analiza wpływu relacji na efektywność organizacji

Moduł 4: Identyfikacja rodzaju organizacji

- Klasyfikacja organizacji
- Skuteczne rozpoznawanie specyfiki danej organizacji

Moduł 5: Identyfikacja i analiza istniejących konfliktów w organizacji

- Narzędzia identyfikacji konfliktów
- Analiza przyczyn i skutków konfliktów

Moduł 6: Analizowanie ryzyka powstania konfliktu w organizacji

- 6.1 Proaktywne podejście do zarządzania ryzykiem
- 6.2 Strategie zapobiegania konfliktom

Moduł 7: Identyfikowanie stanowisk, interesów i potrzeb członków organizacji

- Techniki identyfikacji potrzeb i interesów
- Mapowanie stanowisk

Moduł 8: Proponowanie koncepcji procesu zarządzania konfliktem

- Kreatywne podejście do zarządzania konfliktem
- Dopasowanie koncepcji do specyfiki organizacji

Dzień II

Moduł 9: Ustalanie celów procesu zarządzania konfliktem

- Określanie mierzalnych celów
- Wypracowywanie wspólnych celów dla strony konfliktu

Moduł 10: Proponowanie działań do zarządzania konfliktem

- Tworzenie strategii zarządzania konfliktem
- Wybór skutecznych działań

Moduł 11: Opracowywanie planu procesu zarządzania konfliktem

- Struktura planu
- Dostosowanie planu do zmieniającej się sytuacji

Moduł 12: Formułowanie wytycznych do realizacji działań systemowych w zakresie zarządzania konfliktami

- Tworzenie klarownych wytycznych
- Zapewnianie zgodności działań z celami organizacji

Moduł 13: Prowadzenie procesu rozwiązywania konfliktów interpersonalnych, grupowych i międzyzespołowych

- Techniki rozwiązywania konfliktów
- Doskonalenie umiejętności negocjacyjnych

Moduł 14: Wspieranie osób zaangażowanych w proces zarządzania konfliktem w organizacji

- Psychologia wsparcia
- Budowanie efektywnych zespołów rozwiązywania konfliktów

Moduł 15: Monitorowanie procesu zarządzania konfliktem w organizacji

- Określanie wskaźników monitorowania
- Skuteczna analiza danych monitorujących

Moduł 16: Modyfikowanie planu realizacji działań w ramach zarządzania konfliktem

- Adaptacja do zmieniającej się sytuacji
- Doskonalenie planu w oparciu o doświadczenia

WALIDACJA

- Test wiedzy
- Egzamin praktyczny - indywidualne zadania dla uczestników - obserwacja w warunkach symulowanych/ Wywiad ustrukturyzowany
- Wręczenie certyfikatów uczestnictwa.

Program obejmuje teoretyczne wykłady, praktyczne ćwiczenia, studia przypadków oraz sesje dyskusyjne, zapewniając kompleksowe przygotowanie uczestników do efektywnego diagnozowania, zarządzania konfliktami i wdrażania programów zarządzania w organizacji.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 20

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 20 Wprowadzenie do szkolenia	Angelika Kuczyńska	26-09-2024	08:00	08:30	00:30
2 z 20 Moduł 1: Planowanie procesu diagnozowania sytuacji w organizacji. Moduł 2: Przygotowywanie narzędzi do diagnozowania sytuacji w organizacji	Angelika Kuczyńska	26-09-2024	08:30	10:00	01:30
3 z 20 Przerwa	Angelika Kuczyńska	26-09-2024	10:00	10:15	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
4 z 20 Moduł 3: Identyfikowanie relacji w organizacji. Moduł 4: Identyfikacja rodzaju organizacji	Angelika Kuczyńska	26-09-2024	10:15	12:00	01:45
5 z 20 Przerwa	Angelika Kuczyńska	26-09-2024	12:00	12:15	00:15
6 z 20 Moduł 5: Identyfikacja i analiza istniejących konfliktów w organizacji. Moduł 6: Analizowanie ryzyka powstania konfliktu w organizacji	Angelika Kuczyńska	26-09-2024	12:15	14:00	01:45
7 z 20 Przerwa	Angelika Kuczyńska	26-09-2024	14:00	14:15	00:15
8 z 20 Moduł 7: Identyfikowanie stanowisk, interesów i potrzeb członków organizacji. Moduł 8: Proponowanie koncepcji procesu zarządzania konfliktem	Angelika Kuczyńska	26-09-2024	14:15	15:45	01:30
9 z 20 Podsumowanie pierwszego dnia szkolenia	Angelika Kuczyńska	26-09-2024	15:45	16:00	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
10 z 20 Moduł 9: Ustalanie celów procesu zarządzania konfliktem. Moduł 10: Proponowanie działań do zarządzania konfliktem	Angelika Kuczyńska	27-09-2024	08:00	10:00	02:00
11 z 20 Przerwa	Angelika Kuczyńska	27-09-2024	10:00	10:15	00:15
12 z 20 Moduł 11: Opracowywanie planu procesu zarządzania konfliktem. Moduł 12: Formułowanie wytycznych do realizacji działań systemowych w zakresie zarządzania konfliktami	Angelika Kuczyńska	27-09-2024	10:15	11:30	01:15
13 z 20 Moduł 13: Prowadzenie procesu rozwiązywania konfliktów interpersonalnych, grupowych i międzyzespołowych	Angelika Kuczyńska	27-09-2024	11:30	12:00	00:30
14 z 20 Przerwa	Angelika Kuczyńska	27-09-2024	12:00	12:15	00:15
15 z 20 Moduł 14: Wspieranie osób zaangażowanych w proces zarządzania konfliktem w organizacji. Moduł 15: Monitorowanie procesu zarządzania konfliktem w organizacji	Angelika Kuczyńska	27-09-2024	12:15	13:15	01:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
16 z 20 Moduł 16: Modyfikowanie planu realizacji działań w ramach zarządzania konfliktem	Angelika Kuczyńska	27-09-2024	13:15	13:45	00:30
17 z 20 Przerwa	Angelika Kuczyńska	27-09-2024	13:45	14:00	00:15
18 z 20 WALIDACJA - Test wiedzy	Angelika Kuczyńska	27-09-2024	14:00	14:30	00:30
19 z 20 Egzamin praktyczny - indywidualne zadania dla uczestników - obserwacja w warunkach symulowanych/ Wywiad ustrukturyzowany	Angelika Kuczyńska	27-09-2024	14:30	15:45	01:15
20 z 20 Wręczenie certyfikatów uczestnictwa.	Angelika Kuczyńska	27-09-2024	15:45	16:00	00:15

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 000,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 000,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	187,50 PLN
Koszt osobogodziny netto	187,50 PLN
W tym koszt walidacji brutto	800,00 PLN

W tym koszt walidacji netto	800,00 PLN
W tym koszt certyfikowania brutto	200,00 PLN
W tym koszt certyfikowania netto	200,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Angelika Kuczyńska

Certyfikowany Coach Praktyk Biznesu – EMCC z szerokim doświadczeniem w fieldcoachingu i biznescoachingu. Certyfikowany Trener Sprzedaży z ponad 10-letnim doświadczeniem w międzynarodowej korporacji. Trener z bogatym doświadczeniem w obszarze rozwoju i sprzedaży, zarządzania, Zarządzanie konfliktami w organizacji, coachingu. Prowadzi wsparcie podczas procesów rekrutacyjnych oraz Asesment Center. Na swoim koncie ma ponad 2 000 godz. szkoleniowych. Jest absolwentką Politechniki Koszalińskiej na kierunku Zarządzania i Marketing oraz Wyższej Szkoły Kupieckiej w Łodzi na kierunku Administracja Prawna. Angelika Grabowska posiada kilkunastoletnie doświadczenie biznesowe – pracowała w międzynarodowej korporacji Mars Polska Sp zoo na stanowisku Sales Trainer & Business Coach. Aktywnie wspierała poprzez mentoring oraz coaching współpracowników w zakresie rozwoju kluczowych kompetencji, doskonalenia technik sprzedaży, prezentacji, negocjacji handlowych, zarządzania, zarządzania konfliktami czy rozwijania kompetencji osobistych. Jest przedsiębiorcą i managerem zarządzający zespołami od 3 do 35 osób. Jako certyfikowany Coach EMCC prowadzi szereg field, job, biznes – coachingów. Jest wykładowcą na Politechnice Koszalińskiej na wydziale Ekonomicznym oraz Radną Pols W ostatnich 15 latach zrealizował wiele projektów wsparcia dla MŚP dla osób dorosłych w tym min. z zakresu: Zarządzania konfliktami w organizacji .

Informacje dodatkowe

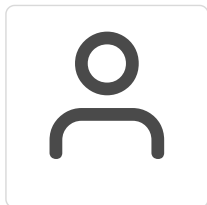
Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Każdy uczestnik szkolenia otrzyma od organizatora materiały szkoleniowo - dydaktyczne do pobrania w dowolnym formacie.

Adres

Koszalin
75-001 Koszalin
woj. zachodniopomorskie

Kontakt



Patrycja Sanok

E-mail patrycja.sanok@wartoszkolic.pl

Telefon (+48) 739 088 688