



AVENHANSEN Sp. z o.o.



Zarządzanie konfliktem w zespole i efektywna komunikacja

Numer usługi 2024/05/02/5061/2140215

📍 Kraków / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 14 h

📅 27.01.2025 do 28.01.2025

1 820,40 PLN brutto

1 480,00 PLN netto

130,03 PLN brutto/h

105,71 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Szkolenie polecane jest dla osób, które zainteresowane są doskonaleniem umiejętności związanych z efektywną komunikacją i rozwiązywaniem konfliktów.
Minimalna liczba uczestników	4
Maksymalna liczba uczestników	10
Data zakończenia rekrutacji	24-01-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	14
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Znak Jakości Małopolskich Standardów Usług Edukacyjno-Szkoleniowych (MSUES) - wersja 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest rozwinięcie umiejętności związanych z komunikowaniem się i rozwiązywaniem konfliktów. Uczestnicy zdobędą wiedzę na temat procesu komunikacji, zostaną wskazane obszary mocne i rozwojowe, a także nauczą się konkretnych narzędzi komunikacyjnych, które mają ułatwić zarządzanie konfliktem

Szkolenie pozwoli na zwiększenie efektywności osobistej uczestnika, a co za tym idzie efektywność jego pracy i pozwoli na wzmocnienie profesjonalnego wizerunku firmy.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
charakteryzuje i stosuje podstawowe zasady komunikowania się w zespole	definiuje i stosuje podstawowe zasady komunikowania się w zespole	Wywiad swobodny
charakteryzuje i stosuje techniki pozwalające na zapobieganie konfliktom	zmniejsza się ilość konfliktów z zespole	Wywiad swobodny
stosuje techniki pozwalające na rozwiązywanie konfliktów w grupie	charakteryzuje techniki pozwalające na rozwiązywanie konfliktów w grupie i stosuje je w codziennej pracy	Wywiad swobodny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?

TAK

Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

Celem szkolenia jest praktyczne przećwiczenie aspektów związanych z komunikowaniem się i rozwiązywaniem konfliktów. Pracując i nawiązując relacje z różnymi ludźmi ważne są elementy inteligencji emocjonalnej związane z komunikacją i radzeniem sobie w trudnych sytuacjach konfliktu. Szkolenie uświadomi uczestnikom proces komunikacji, wskaże obszary mocne i rozwojowe, a także nauczy konkretnych narzędzi komunikacyjnych, które mają ułatwić zarządzanie konfliktem. Podczas szkolenia poruszane będą zagadnienia związane z teorią konfliktu, „wykorzystaniem” sytuacji konfliktu, a także zagadnienia komunikacyjne i relacyjne. Szkolenia przygotowane zostało w formie warsztatów aktywizujących uczestników, dzięki czemu będą oni mieli szansę przećwiczenia teoretycznej wiedzy w praktycznych i laboratoryjnych warunkach.

PROGRAM SZKOLENIA:

MODUŁ I. TEORIA KONFLIKTU

Moduł wprowadzający, podczas którego uczestnicy nauczą się dostrzegać konflikt i diagnozować źródła konfliktu. Uczestnicy poznają też sposoby reagowania w trudnych sytuacjach i będą mogli przyglądać się swoim emocjom w trakcie konfliktowej sytuacji.

1. **Co to jest konflikt?**
2. Konflikt - zapobiegać czy leczyć?
3. **Rodzaje konfliktów** i ich dynamika
4. Fazy sytuacji konfliktowej
5. **Przełamywanie barier** w konflikcie
6. Radzenie sobie z konfliktem w sytuacji pracy
7. **Zachowania ludzi w sytuacjach konfliktowych**
8. Sposoby zapobiegania konfliktom
9. Sposoby dochodzenia do porozumienia - rola mediatora, negocjatora lub arbitra
10. Radzenie sobie z „narzekaczami”
11. **Emocje** i ich rola **w sytuacji konfliktowej**

MODUŁ II. KONFLIKT W ZESPOLE

Różnorodność ról i sposobów działania może być przyczyną konfliktów. Dlatego uczestnicy poznają swoje sposoby myślenia i działania i sposób wchodzenia w relacje z innymi ludźmi. Moduł ten zmusza do refleksji nad różnorodnością i sposobami wykorzystania jej do rozwoju zespołu.

1. **Etapy formowania się zespołów**
2. **Teoria ról** pełnionych w zespole i sposobów komunikacji z poszczególnymi rolami
3. Analiza własnej roli pełnionej w zespole i sposobu działania
4. **Sytuacja konfliktowa jako efekt zmian**
5. **Krzywa zmiany**
6. Komunikacja w procesie zmian
7. Rozmowa z zespołem (pojedyncza) i indywidualne rozmowy z pracownikami

MODUŁ III. PODSTAWOWE ZASADY KOMUNIKACJI W SYTUACJI KONFLIKTU

Aby rozwiązywać sytuacje konfliktowe niezbędne są umiejętności komunikacyjne. Uczestnicy poznają więc techniki porozumiewania się, style komunikacyjne i narzędzia, które ułatwiają proces komunikacji, zwłaszcza w stresowych sytuacjach konfliktu.

1. **Koło komunikacji** i najważniejsze elementy decydujące o zrozumieniu przekazywanego komunikatu
2. **Intonacja** - jeden z kluczowych czynników przekazywania emocji i uczuć w procesie komunikacji
3. Przywoływanie „Dorosłego” rozmówcy - **teoria stylów komunikacji**
4. **Postawa empatii** (wzucia) w sytuację rozmówcy i rozumienia potrzeb ludzkich (elementarnych i wyższych)
5. **Lejek komunikacyjny** - od tego co mówimy do tego co odbiorca zapamiętuje - jak mówić i jak słuchać, żeby być właściwie zrozumianym
6. Sztuka oddzielenia informacji kluczowej od szumu informacyjnego
7. **Emocje w komunikacji w oparciu o teorię Von Thuna**

MODUŁ IV. SZTUKA ARGUMENTOWANIA I PERSWAZJI

Moduł ten poświęcony jest pracy nad doбором argumentacji. Uczestnicy poprzez ćwiczenia poznają sposoby argumentowania i obrony przed manipulacją.

1. Rozpoznawanie i **obrona przed manipulacją**
2. **Sztuka argumentowania** i wywierania wpływu
3. **Teoria dwóch mózgów** - umiejętność dobru argumentacji
4. **Przekonywanie** innych do swoich racji

Więcej informacji na temat szkolenia znajduje się pod poniższym linkiem:

<https://szkolenia.avenhansen.pl/szkolenia-otwarte/zarzadzanie-konfliktem-w-zespole-i-efektywna-komunikacja-2024-11-25-krakow.html>

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 2

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 2 Zarządzanie konfliktem w zespole i efektywna komunikacja	Aleksandra Chrapko	27-01-2025	10:00	17:00	07:00
2 z 2 Zarządzanie konfliktem w zespole i efektywna komunikacja	Aleksandra Chrapko	28-01-2025	09:00	16:00	07:00

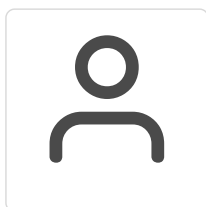
Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 820,40 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 480,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	130,03 PLN
Koszt osobogodziny netto	105,71 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Aleksandra Chrapko

Doradca Merytoryczny ds. Personalnych i Zatrudnienia. Certyfikowany Coach ACC ICF, doświadczony specjalista HR, ekspert w dziedzinie zarządzania ludźmi i umiejętności "miękkich", konsultant stanowisk kierowniczych wielu firm i instytucji. Pasjonat, w "lekki" sposób mówiący o nie zawsze "lekkich" sprawach.

Wieloletnie doświadczenie trenerskie zdobyłam, realizując szereg projektów szkoleniowych i doradczych dla firm usługowych i produkcyjnych oraz urzędów i instytucji około-biznesowych, a także jako wykładowca Wyższej Szkoły Europejskiej w Krakowie.

Ukończyłam studia filozoficzne oraz posiadam specjalizację w zakresie Zarządzania personelem. .W 2010 roku uzyskałam dyplom instruktora Terapii Ekspresyjnych.

Posiadam doświadczenie w realizacji projektów szkoleniowych dofinansowywanych z UE.

W sposób szczególny specjalizuję się w szkoleniach z zakresu: zarządzania ludźmi (kierowanie, motywowanie, budowanie efektywnego zespołu i współpraca w zespole), rozwijania umiejętności

społecznych (komunikacja, sztuka prezentacji, zarządzanie sobą w czasie, efektywne radzenie sobie ze stresem i asertywność, rozwój zawodowy i osobisty), podstaw sprzedaży, negocjacji i obsługi klienta.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

- Autorskie materiały szkoleniowe (skrypt, ćwiczenia, testy) oraz certyfikat ukończenia szkolenia (przy frekwencji min 80%).

Warunki uczestnictwa

Prosimy o wypełnienie formularza zgłoszeniowego na stronie „Baza Usług Rozwojowych” oraz AVENHANSEN

Informacje dodatkowe

W ramach szkolenia otwartego gwarantujemy Państwu:

- Miłą i fachową obsługę
- Profesjonalizm trenera
- Ciekawe materiały szkoleniowe
- Dyplomy ukończenia szkolenia
- Wsparcie poszkoleniowe Trenera (do miesiąca po zakończonym szkoleniu)
- Możliwość uzyskania pomocy od Trenerów poprzez profesjonalne forum szkoleniowe, stworzone specjalnie na tego rodzaju potrzeby.
- Możliwość wpływu na zakres i przebieg szkolenia akceptowalny przez wszystkich jego uczestników

Oferujemy również możliwość wymiany spostrzeżeń i wniosków z innymi uczestnikami szkolenia:

Zobacz forum: www.forum-szkolenia.pl

Adres

ul. Straszewskiego 17

31-101 Kraków

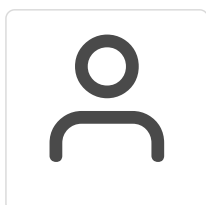
woj. małopolskie

Hotel*****Radisson Blu

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Katarzyna Szypowska

E-mail kszypowska@avenhansen.pl

Telefon (+48) 515 212 452