



ROZWIĄZYWANIE KONFLIKTÓW I PROBLEMÓW – mediacje, negocjacje, wdrażanie rozwiązań

Numer usługi 2024/05/28/8320/2164576

1 955,70 PLN brutto

1 590,00 PLN netto

139,69 PLN brutto/h

113,57 PLN netto/h

OPEN-
KONSULTACJE I
SZKOLENIA
SPÓŁKA CYWILNA
EWA ORLIK -
MARCINIAK, ANNA
KRAWULSKA -
BIEGAŃSKA.



📍 Poznań / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 14 h

📅 23.09.2024 do 24.09.2024

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Organizacja
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników wsparcie dla osób indywidualnych
Grupa docelowa usługi	Szkolenie skierowanie 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.
Minimalna liczba uczestników	3
Maksymalna liczba uczestników	5
Data zakończenia rekrutacji	22-09-2024
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	14
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

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.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Skutecznie komunikuje się	działa na rzecz dialogu, stosuje metody aktywnego słuchania (pytania, parafrazy, podsumowania)	Test teoretyczny
	słucha innych, wkłada wysiłek w zrozumienie, nawiązuje do wypowiedzi innych	Test teoretyczny
	dostosowuje wypowiedzi do rozmówcy, reaguje na oznaki niezrozumienia	Test teoretyczny
	ocenia w oparciu o fakty i konkretne zachowania	Test teoretyczny
Prowadzi rozmowy służące rozwiązaniu sytuacji konfliktowej	zabezpiecza pracownika i siebie samego przed negatywnymi skutkami ubocznymi rozmowy	Test teoretyczny
	panowuje nad własnymi emocjami oraz emocjami rozmówcy	Test teoretyczny
Argumentuje swoje zdanie	dobiera argumenty w zależności od sytuacji i nastawienia rozmówcy	Test teoretyczny
	uzasadnia swoje stanowisko w oparciu o fakty	Test teoretyczny
Stosuje metody rozwiązywania konfliktów	umiejętnie diagnozuje przyczyny toczącego się sporu	Test teoretyczny
	właściwie dobiera metody rozwiązywania konfliktu w zależności od sytuacji, problemu i zaangażowanych w konflikt osób	Test teoretyczny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

Tak, dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się.

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

Tak, dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji.

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

Tak, dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielanie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji.

Program

Czas trwania szkolenia to 2 dni szkoleniowe w godz. 9:00 - 16:00 - 14 h zegarowych (16 h dydaktycznych + przerwy).

Szkolenie odbywa się w grupach od 3 do 5 osób w sali szkoleniowej wyposażonej w stanowisko dla każdego z uczestników, projektor, flipcharty, markery.

PROGRAM SZKOLENIA:

MODUŁ I

Narzędzia komunikacji

- odwoływanie się do faktów,
- odróżnianie faktów od opinii,
- komunikat „Ja”,
- zadawanie pytań,
- parafrazowanie,
- podsumowywanie,
- technika FUKO,
- rola werbalnych i niewerbalnych „sprzężeń zwrotnych”,
- wypracowywanie i osiąganie porozumienia.

MODUŁ II

Style reakcji na konflikt

- 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.

MODUŁ III

Metody rozwiązywania konfliktów

- 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

MODUŁ IV

Rozmowa służąca rozwiązaniu sytuacji konfliktowej

- 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”.

MODUŁ V

CZĘŚĆ WARSZTATOWA - praktyczne ćwiczenie umiejętności

- 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.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 14

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 14 Moduł I	Ewa Orlik-Marciniak	23-09-2024	09:00	10:30	01:30
2 z 14 Przerwa	Ewa Orlik-Marciniak	23-09-2024	10:30	10:45	00:15
3 z 14 Kontynuacja Modułu I	Ewa Orlik-Marciniak	23-09-2024	10:45	13:00	02:15
4 z 14 Lunch	Ewa Orlik-Marciniak	23-09-2024	13:00	13:30	00:30
5 z 14 Moduł I	Ewa Orlik-Marciniak	23-09-2024	13:30	15:00	01:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
6 z 14 Przerwa	Ewa Orlik-Marciniak	23-09-2024	15:00	15:15	00:15
7 z 14 Kontynuacja Modułu II	Ewa Orlik-Marciniak	23-09-2024	15:15	16:00	00:45
8 z 14 Moduł III	Ewa Orlik-Marciniak	24-09-2024	09:00	10:30	01:30
9 z 14 Przerwa	Ewa Orlik-Marciniak	24-09-2024	10:30	10:45	00:15
10 z 14 Moduł IV	Ewa Orlik-Marciniak	24-09-2024	10:45	13:00	02:15
11 z 14 Lunch	Ewa Orlik-Marciniak	24-09-2024	13:00	13:30	00:30
12 z 14 Moduł V	Ewa Orlik-Marciniak	24-09-2024	13:30	15:30	02:00
13 z 14 Przerwa	Ewa Orlik-Marciniak	24-09-2024	15:30	15:45	00:15
14 z 14 Walidacja	-	24-09-2024	15:45	16:00	00:15

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 955,70 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 590,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	139,69 PLN
Koszt osobogodziny netto	113,57 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Ewa Orlik-Marciniak

psycholog, trener, doradca biznesowy, coach, autorka projektów rozwojowych

Doświadczenie zawodowe: ponad 20 lat

W ciągu ostatnich 5 lat przeprowadziła około 280 dni szkoleniowych z tematyki rozwiązywania konfliktów.

Założycielka i współwłaścicielka firmy Open Konsultacje i Szkolenia. Trener z kilkunastoletnim doświadczeniem w zawodzie. Z wykształcenia psycholog, psychoterapeuta, doradca zawodowy. Ekspert w dziedzinie zarządzania kapitałem ludzkim. Od kilkunastu lat zajmuje się przygotowaniem strategii rozwojowych dla firm i organizacji oraz ich wdrażaniem. Interesuje się szczególnie rozwijaniem potencjałów i umiejętności pracowników oraz prawidłowościami rozwoju organizacji.

Jako doradca i trener współpracuje z firmami przy realizacji projektów dotyczących m.in. rozwoju umiejętności menedżerskich, komunikacji wewnętrznej, budowania modeli kompetencyjnych, wdrażania systemów motywacyjnych oraz budowaniu standardów obsługi klienta. Tworzy i realizuje takie projekty jak: Akademia Menedżera, Train the Trainers, High Potential. Ma doświadczenie w zakresie diagnozy Assessment & Development Center. Prowadzi coachingi indywidualne dla menedżerów różnego szczebla.

Jako praktyk współpracuje ze środowiskiem akademickim. Prowadzi zajęcia z przedmiotów psychologicznych w ramach podyplomowych studiów MBA na Uniwersytecie im. Adama Mickiewicza w Poznaniu.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

- **materiały szkoleniowe** w segregatorach 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.

Warunki uczestnictwa

Warunkiem niezbędnym do spełnienia przez uczestników, aby realizacja usługi pozwoliła na osiągnięcie głównego celu jest aktywność oraz obecność na szkoleniu.

Informacje dodatkowe

Organizator może odwołać szkolenie, jeżeli nie zbierze się minimalna grupa 3 osób.

Realizujemy działania rozwojowe również w **formie zamkniętej – dedykowanej**, wówczas program i warunki organizacyjne (termin, miejsce) ustalamy wspólne z Klientem. Pracujemy **stacjonarne oraz zdalne**. Zapraszamy do kontaktu, w celu ustalenia formy szkolenia i sposobu pracy: tel. 881 036 989, biuro@open-szkolenia.pl, www.open-szkolenia.pl.

Specjalizujemy się w realizacji działań rozwojowych z tematyki:

Zarządzanie zespołem, Zarządzanie projektami, Zarządzanie zmianą, Rozwiązywanie konfliktów, Motywowanie siebie i innych, Udzielanie feedbacku, Organizacja czasu pracy, Komunikacja interpersonalna, Asertywność, Sprzedaż, Obsługa Klienta, Negocjacje, Radzenie sobie ze stresem, Wypalenie zawodowe, Wystąpienia publiczne i autoprezentacja, Train the trainers, Mentoring, Zespołowość i współpraca, Team building.

Adres

ul. Serbska 6a/1
61-696 Poznań
woj. wielkopolskie

Siedziba firmy OPEN Konsultacje i Szkolenia s.c.

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

Kontakt



Julita Gotkowicz

E-mail julita.gotkowicz@open-szkolenia.pl

Telefon (+48) 881 036 989