

## **NIE DO KAŻDEJ MINY, SAPER POTRZEBNY... ROZWIJANIE UMIEJĘTNOŚCI ROZSTRZYGANIA KONFLIKTÓW W SYTUACJACH ZAWODOWYCH ORAZ FUNKCJONALNEJ KOMUNIKACJI W TRAKCIE SPORÓW**

### **WAŻNE INFORMACJE O SZKOLENIU:**

Mediacje, strategie rozstrzygania konfliktów są umiejętnościami, których można się nauczyć. Spory, konflikty w relacjach są nieuniknione, różnice pojawiają się wcześniej czy później w każdej grupie. Są naturalną częścią pracy w zespołach. Kryzysy są niezbędne do rozwoju kompetencji społecznych każdego współpracownika w zespole. W każdym konflikcie tkwi zarówno siła rozwoju oraz siła destrukcji, ale co przeważa? **Decyduje o tym, sposób w jaki dany spór zostanie rozstrzygnięty.**

Proponujemy Państwu udział w spotkaniu, podczas którego uczestnicy będą mogli zapoznać się z **technikami rozwiązywania konfliktów** oraz poznają efektywne sposoby komunikacji w emocjach. W rezultacie dużo łatwiej i wydajniej będą mogli realizować swoje cele i zadania stawiane współpracownikom i podwładnym jak i oczekiwane przez zwierzchników.

### **CELE I KORZYŚCI:**

- Celem warsztatu jest wzmocnienie kompetencji rozwiązywania konfliktów w zespole. Należą do nich umiejętności: analizy znaczenia konfliktu, wyboru skutecznej strategii rozwiązania sporu oraz umiejętności komunikowania się w trudnych emocjach.
- W trakcie zajęć uczestnicy będą mogli zapoznać się z koncepcją efektywnej komunikacji z innymi ludźmi w trudnych dla nich, konfliktowych sytuacjach zawodowych. Menadżerowie, którzy na co dzień zarządzają swoimi zespołami, wzmocnią swoje umiejętności komunikacji, umiejętności zapobiegania nieporozumieniom, rozwiązywania sporów.
- Celem jest również rozwój umiejętności skutecznego informowania o swoich potrzebach, szczególnie w sytuacji, gdy na drodze do ich zaspokojenia, stają sposoby realizacji potrzeb innych osób.

### **Korzyści dla uczestników:**

- Możliwość rozwoju swoich kompetencji zawodowych, poprzez wzmocnienie umiejętności rozstrzygania konfliktów, umiejętności zmniejszenia napięć między ludźmi w czasie sporów.
- Zwiększenie poczucia własnej skuteczności, poczucia pewności siebie w trudnych sytuacjach zawodowych.
- Zwiększenie umiejętności pozytywnego wpływu na postawy swoich współpracowników,
- Nabycie umiejętności, wypracowania swoich skutecznych metod radzenia sobie ze stresorami, jakie mogą pojawiać się w sytuacjach konfliktowych.

### **Korzyści dla organizacji, w których pracują uczestnicy szkolenia:**

- Zwiększeniu efektywności i wydajności zespołów roboczych, dzięki zastosowaniu skutecznych narzędzi radzenia sobie z konfliktem.
- Zwiększenie zaangażowania pracowników w zespołową realizację projektów firmy,
- Zwiększenie produktywności zespołów dzięki zrozumieniu zasad współpracy przy różnicy zdań, różnicy poglądów.

## **PROGRAM:**

### **1. Analiza sytuacji konfliktowej:**

- Konflikt – przyczyny, źródła, mechanizm powstawania, zapobieganie trudnym sytuacjom w czasie nieporozumień.
- Typy sporów w relacjach zawodowych (manager – podwładny; współpracownik - współpracownik, osoby na tym samym poziomie hierarchii z różnych działów, pracownik – klient zewnętrzny).
- Czy konflikt jest dobry czy zły? Pozytywne strony nieporozumień.

### **2. Czy możemy uniknąć sporów?**

- Analiza kilku najczęstszych sytuacji zawodowych uczestników.
- Różnica zdań vs możliwości współpracy.
- Konflikt jako konstruktywny proces rozwoju kompetencji wypracowywania warunków współpracy.
- Analiza sporów metodą TRIP (treść sporu- relacje- tożsamość- proces).

### **3. Strategie rozwiązywanie konfliktów, rodzaje i dynamika sporów.**

- Poznanie najbardziej popularnych strategii zakończenia sporów. Podział Thomasa-Kilmanna.
- Analiza własnego, indywidualnego stylu rozwiązywania konfliktu na podstawie wyników wypełnienia Kwestionariusza CFA.
- Analiza skuteczności poszczególnych strategii: Rywalizacja, Kompromis, Dopasowanie, Unikanie, Współpraca.
- Porwania emocjonalne w konfliktach.

### **4. Rozwiązywanie konfliktów, praktyczne ćwiczenia z informacją zwrotną na podstawie wybranych przypadków.**

- Mamy konflikt i co dalej?
- Spojrzenie na konflikt z kilku stron (osób zaangażowanych w spór, mediatorów, obserwatorów).
- Analiza potrzeb, interesów stron zaangażowanych w konflikt.
- Poszukiwanie alternatywnych sposobów realizacji interesów, potrzeb stron zaangażowanych w spór.
- Formułowanie komunikatów prowadzących do porozumienia.
- Umiejętność przyjmowania energii złości vs spirala sporu, eskalacja konfliktu.

### **5. Podsumowanie warsztatu.**

- Sesja pytań, odpowiedzi, dyskusji.

**Metody:** zajęcia będą miały charakter praktyczny:

- Krótkie opisy teoretyczne na temat analizy wymiarów konfliktów.
- Dzielenie się praktycznym doświadczeniami prowadzącego.
- Ćwiczenia warsztatowe.
- Praktyczne zastosowanie wiedzy z informacją zwrotną.
- Przygotowana dla uczestników prezentacja.

## **ADRESACI:**

Menadżerowie, kierownicy, naczelnicy wydziałów, pracownicy zarządzający zespołem, którzy spotykają się z konfliktami, sporami w zespołach roboczych.

## **PROWADZĄCY:**

Psycholog organizacji, Konsultant biznesowy, Coach, Trener. Doradza w obszarach związanych z projektowaniem i zarządzaniem Kulturą Organizacji w firmach, traktując ją jako czynnik budujący poziom zaangażowania pracowników. Specjalizuje się w aspektach związanych z relacjami międzyludzkim. Szczególnie pomaga w rozwoju efektywnych narzędzi kierowania: skuteczna wielowymiarowa komunikacja, rozwiązywanie konfliktów, zarządzanie emocjami, techniki wywierania wpływu. Jest Trenerem z wieloletnim doświadczeniem praktycznym. Od kilku lat stale współpracuje z firmami finansowymi, branży TSL, administracji publicznej - prowadząc konsultacje, coaching, regularne szkolenia wspierające i pod noszące efektywność codziennej pracy pracowników tych firm. Współpracuje jako wykładowca z Uniwersytetem SWPS, prowadzi zajęcia dla studentów wydziału psychologii w Sopocie na kierunku psychologia biznesu i organizacji, w przedmiotach komunikacja w procesach sprzedażowych oraz dynamika relacji biznesowych.

## Nie do każdej miny, Saper potrzebny... Rozwijanie umiejętności rozstrzygania konfliktów w sytuacjach zawodowych oraz funkcjonalnej komunikacji w trakcie sporów



Szkolenie będziemy realizowali w formie webinarium on line.



**16 marca 2023 r.**

**Szkolenie w godzinach 10:00-15:00**



**Cena: 395 PLN netto/os.** Udział w szkoleniu zwolniony z VAT w przypadku finansowania szkolenia ze środków publicznych.

### CENA zawiera:

udział w profesjonalnym szkoleniu on-line z możliwością zadawania pytań, materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej, certyfikat ukończenia szkolenia.

### DANE DO KONTAKTU:

Fundacja Rozwoju Demokracji Lokalnej, Świętokrzyskie Centrum  
ul. Sienkiewicza 78, IV piętro, 25-501 Kielce  
tel. 41 344 66 30, 730-696-423, [centrum@frdl.kielce.pl](mailto:centrum@frdl.kielce.pl)

## DANE UCZESTNIKA ZGŁASZANEGO NA SZKOLENIE

Nazwa i adres nabywcy  
(dane do faktury)

Nazwa i adres odbiorcy

NIP

Telefon

1. Imię i nazwisko uczestnika, stanowisko,  
E-MAIL i TEL. DO KONTAKTU

2. Imię i nazwisko uczestnika, stanowisko,  
E-MAIL i TEL. DO KONTAKTU

Oświadczam, że szkolenie dla ww. pracowników jest kształceniem zawodowym finansowanym w całości lub co najmniej 70% ze środków publicznych (proszę zaznaczyć właściwe)

TAK

NIE

Proszę o przesłanie faktury na adres mailowy: .....

Proszę o przesłanie certyfikatu na adres mailowy: .....

Dokonanie zgłoszenia na szkolenie jest równoznaczne z zapoznaniem się i zaakceptowaniem regulaminu szkoleń Fundacji Rozwoju Demokracji Lokalnej zamieszczonym na stronie Organizatora [www.frdl.kielce.pl](http://www.frdl.kielce.pl) oraz zawartej w nim Polityce prywatności i ochrony danych osobowych.

**Zgłoszenia prosimy przysłać do 10 marca 2023 r.**

**UWAGA!** Liczba miejsc ograniczona. O udziale w szkoleniu decyduje kolejność zgłoszeń. Zgłoszenie na szkolenie musi zostać potwierdzone przesłaniem do Ośrodka karty zgłoszenia. Brak pisemnej rezygnacji ze szkolenia najpóźniej na trzy dni robocze przed terminem jest równoznaczny z obciążeniem Państwa należnością za szkolenie niezależnie od przyczyny rezygnacji. Płatność należy uregulować przelewem na podstawie wystawionej i przesłanej FV.

Podpis osoby upoważnionej \_\_\_\_\_