

## **ROZWIJANIE UMIEJĘTNOŚCI ROZSTRZYGANIA KONFLIKTÓW W SYTUACJACH ZAWODOWYCH ORAZ FUNKCJONALNEJ KOMUNIKACJI W TRAKCIE SPORÓW**

### **WAŻNE INFORMACJE O SZKOLENIU:**

Wiedząc, że nie uciekniemy od relacji, nie pozostaje nam nic innego, jak dbać o ich jakość. **Tam gdzie są relacje, są też i konflikty**, których nie da się uniknąć. Spory, nieporozumienia budzą lęki, trudne emocje, każdy z nas ma co najmniej kilka wspomnień pełnych złości, gniewu, frustracji związanych z sytuacjami konfliktowymi w zespole, w którym pracuje. Silne emocje, brak wzajemnego zrozumienia, nieskuteczna komunikacja, spadek motywacji do pracy w zespole. Zwiększone obawy o przyszłość, narastająca rywalizacja (kto jest lepszy?, kto jest winny?), nasilona wewnętrzna konkurencja współpracowników w zespole. W konsekwencji preferowanie samodzielnych zadań, w miejsce wspólnych działań z zespołem. Nowe zadaniach i cele stawiane przez zwierzchników, budzą więcej stresu niż energii do działania. **Jaka jest alternatywa? - to rozwój umiejętności budowania warunków dobrej współpracy, niemal w każdym zespole!** W trakcie proponowanego przez nas spotkania szkoleniowego, 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, zadania stawiane przez zwierzchników.

### **CELE I KORZYŚCI:**

- **Celem głównym szkolenia** 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 czasie 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 zajęć 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:**

- a. Konflikt – przyczyny, źródła, mechanizm powstawania, zapobieganie trudnym sytuacjom w czasie nieporozumień.

- b. Typy sporów w relacjach zawodowych (manager – podwładny; współpracownik- współpracownik, osoby na tym samym poziomie hierarchii z różnych działów, pracownik – klient zewnętrzny).
  - c. Czy konflikt jest dobry czy zły?, pozytywne strony nieporozumień.
2. **Czy możemy uniknąć sporów?**
- a. Analiza kilku najczęstszych sytuacji zawodowych uczestników.
  - b. Różnica zdań vs możliwości współpracy.
  - c. Konflikt jako konstruktywny proces rozwoju kompetencji wypracowywania warunków współpracy.
  - d. Analiza sporów metodą TRIP (treść sporu- relacje- tożsamość- proces).
3. **Analiza etapów budowania relacji w zespole:**
- a. Modele rozwoju relacji w zespołach: Tuckmana i Jensena.
  - b. Co zrobić z emocjami, jakie wywołują nieporozumienia.
  - c. Praca nad kołem emocji (sytuacja- myśli- emocje- reakcja).
  - d. Perswazja w relacjach.
  - e. Przykłady zniekształceń poznawczych i sposoby ich eliminacji, filozofia gniewu.
4. **Strategie rozwiązywanie konfliktów, rodzaje i dynamika sporów:**
- a. Poznanie najbardziej popularnych strategii zakończenia sporów. Podział Thomasa-Kilmanna.
  - b. Analiza własnego, indywidualnego stylu rozwiązywania konfliktu na podstawie wyników wypełnienia Kwestionariusza CFA.
  - c. Analiza skuteczności poszczególnych strategii: Rywalizacja, Kompromis, Dopasowanie, Unikanie, Współpraca.
  - d. Porwania emocjonalne w konfliktach.
5. **Rozwiązywanie konfliktów, praktyczne ćwiczenia z informacją zwrotną na podstawie wybranych przypadków:**
- a. Mamy konflikt i co dalej?
  - b. Spojrzenie na konflikt z kilku stron (osób zaangażowanych w spór, mediatorów, obserwatorów).
  - c. Analiza potrzeb, interesów stron zaangażowanych w konflikt.
  - d. Poszukiwanie alternatywnych sposobów realizacji interesów, potrzeb stron zaangażowanych w spór.
  - e. Formułowanie komunikatów prowadzących do porozumienia.
  - f. Umiejętność przyjmowania energii złości vs spirala sporu, eskalacja konfliktu.

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

- krótkie opisy teoretyczne na temat analizy wymiarów konfliktów,
- dzielenie się praktycznym doświadczeniem prowadzącego,
- ćwiczenia warsztatowe,
- praktyczne zastosowanie wiedzy z informacją zwrotną,
- przygotowana dla uczestników prezentacja.

#### **ADRESACI:**

Pracownicy działów, których praca wiąże się z presją czasu, sytuacjami stresowymi, bezpośrednią pracą z klientem, kadra kierownicza, przełożeni zarządzający zespołami, pracownicy, 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 międzyludzkimi. 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.



## INFORMACJE ORGANIZACYJNE I KARTA ZGŁOSZENIA

### Rozwijanie umiejętności rozstrzygania konfliktów w sytuacjach zawodowych oraz funkcjonalnej komunikacji w trakcie sporów



Szkolenie będziemy realizowali w formie webinarium on line.



**18 stycznia 2021 r.**

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



**Cena: 339 PLN netto/os.** Udział w szkoleniu zwolniony z VAT w przypadku finansowania szkolenia ze środków publicznych.

**CENA zawiera:** udział w profesjonalnym szkoleniu on-line, materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej, certyfikat ukończenia szkolenia, możliwość konsultacji z trenerem.

**DANE DO KONTAKTU:** Fundacja Rozwoju Demokracji Lokalnej Centrum Mazowsze  
ul. Żurawia 43, 00-680 Warszawa  
tel. 604 078 421, fax: (42) 288 12 86  
[szkolenia@frdl.org.pl](mailto:szkolenia@frdl.org.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 certyfikat w formie: Papierowej   
Elektronicznej  e mail.....

Proszę o przesłanie faktury 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.mazowsze.pl](http://www.frdl.mazowsze.pl) oraz zawartej w nim Polityce prywatności i ochrony danych osobowych.

Wypełnioną kartę zgłoszenia należy przesłać poprzez formularz zgłoszenia na [www.frdl.mazowsze.pl](http://www.frdl.mazowsze.pl) do **14 stycznia 2022 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 \_\_\_\_\_

