

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

### **WAŻNE INFORMACJE O SZKOLENIU:**

Zapraszamy Państwa na zajęcia, podczas których Uczestnicy poznają **sposoby przekształcania konfliktów w pozytywną motywację do rozwijania relacji oraz zwiększania kompetencji zawodowych**. Mediacje, strategie rozstrzygania konfliktów to umiejętności, których można się nauczyć. Spory, konflikty w relacjach są nieuniknione, różnice pojawiają się wcześniej czy później w każdej grupie. Dodatkowo, 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.* W trakcie spotkania, 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:**

- W czasie zajęć uczestnicy poznają koncepcję efektywnej komunikacji z innymi ludźmi w trudnych dla nich, konfliktowych sytuacjach zawodowych. Menadżerowie, którzy na co dzień zarządzają swoimi zespołami, wzmocnią swoje umiejętności komunikacji, zapobiegania nieporozumieniom i rozwiązywania sporów.
- Korzyści dla uczestników:
  - Rozwój własnych kompetencji zawodowych, poprzez wzmocnienie umiejętności rozstrzygania konfliktów, umiejętności zmniejszenia napięć między ludźmi w czasie sporów.
  - Zwiększenie własnej skuteczności, poczucia pewności siebie w trudnych sytuacjach zawodowych.
  - Zwiększenie umiejętności pozytywnego wpływu na postawy swoich współpracowników,
  - Nabycie umiejętności radzenia sobie ze stresorami, jakie mogą pojawiać się w sytuacjach konfliktowych.
- Korzyści dla organizacji, w których pracują uczestnicy szkolenia:
  - Zwiększenie efektywności i wydajności i produktywności zespołów roboczych, dzięki zastosowaniu skutecznych narzędzi radzenia sobie z konfliktem.
  - Zwiększenie zaangażowania pracowników w zespołową realizację projektów firmy, instytucji, organizacji.

### **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.

## **PROGRAM:**

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

- Konflikt – przyczyny, źródła, mechanizm powstawania, analiza prostym modelem TRIP
- Anatomia konfliktu wg Moore'a. Najczęstsze spory w relacjach zawodowych czyli o co się kłócimy?
- Pozytywne strony nieporozumień czyli trzy sposoby jak wypracować akceptowalne dla wszystkich rozwiązanie.
- Dlaczego konflikty rozwijają nasze relacje?, czyli analiza kilku praktycznych przykładów zakończeń konfliktów.

### **2. Czy możemy uniknąć sporów w zespole?**

- Gasimy konflikt w zespole nim się ujawni czyli jak pokonać dysfunkcje wg P. Lencioni.
- Wypełniamy Barometr swojego zespołu, ocena z jakim prawdopodobieństwem może wybuchnąć destrukcyjny konflikt
- Cztery proste sposoby na wypracowanie trybu współpracy w zespole przy pracy nad projektem.

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

- Mamy już konflikt i co dalej, analiza kilku skutecznych sposobów reakcji na spór?
- Model Thomasa-Kilmanna - proste strategii deeskalacji konfliktu.
- Formułowanie komunikatów prowadzących do porozumienia, czyli co zrobić by być zrozumianym.
- Jestem Wściekła, czy można dogadać się z kimś w emocjach?
- Trudne rozmowy ze współpracownikami.
- Komunikowanie się z osobą z silnymi własnymi przekonaniem, swoim zdaniem na temat przedmiotu sporu
- Tworzenie dobrych argumentów do wypracowania porozumienia z drugą osobą. Praktyczne sposoby.
- Jak przeciwdziałać, technikom manipulacji stosowanym przez współpracowników.

### **4. Podsumowanie warsztatu.**

- Sesja pytań, odpowiedzi, dyskusji.
- Karty Akcji.

## **ADRESACI:**

Menadżerowie oraz pracownicy różnego rodzaju zespołów, 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 psychologia relacji biznesowych oraz komunikacja w procesach sprzedażowych.

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



Szkolenie będziemy realizowali w formie webinarium on line.



**7 listopada 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 Podlaskie Centrum  
ul. Wrocławska 51, 15-644 Białystok  
tel.: 85 732 17 88 | fax: 85 732 94 84  
mail: [frdl-pc@frdl.bialystok.pl](mailto:frdl-pc@frdl.bialystok.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.bialystok.pl](http://www.frdl.bialystok.pl) oraz zawartej w nim Polityce prywatności i ochrony danych osobowych.

Wypełnioną kartę zgłoszenia należy przesłać poprzez formularz zgłoszenia na

[frdl-pc@frdl.bialystok.pl](mailto:frdl-pc@frdl.bialystok.pl) do **31 października 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 \_\_\_\_\_