

OD KONFLIKTU DO POROZUMIENIA W ZESPOLE

JAK MÓWIĆ, SŁUCHAĆ I DOCHODZIĆ DO POROZUMIENIA W ZESPOLE

WAŻNE INFORMACJE:

Badania Gallup podkreślają, że regularna, jasna komunikacja zwiększa poczucie przewidywalności, a to bezpośrednio wzmacnia zaufanie w zespole — a bez zaufania trudno mówić o realnej współpracy, bo zamiast zespołu mamy jedynie grupę osób pracujących obok siebie. Szkolenie pokazuje, jak świadomie budować tę jakość komunikacji poprzez konkretne techniki rozmowy, reagowania na emocje i prowadzenia trudnych dialogów w środowisku administracyjnym. Uczestnicy uczą się rozpoznawać role zespołowe (Model Belbina) i wykorzystywać różnice między pracownikami jako zasób, a nie źródło napięć. Program rozwija także umiejętność diagnozowania konfliktów oraz doboru adekwatnych strategii działania w oparciu o model Thomasa-Kilmanna. Szkolenie koncentruje się na praktycznych narzędziach, które pozwalają zachować profesjonalizm, spokój i skuteczność nawet w sytuacjach presji i silnych emocji.

CELE I KORZYŚCI:

- Poznasz narzędzia do lepszej komunikacji, która realnie przełoży się na szybsze i sprawniejsze procesy w Twojej instytucji.
- Odkryjesz swój potencjał zespołowy – jaką rolę pełnią w zespole i jak najlepiej wykorzystać różnice między współpracownikami (Model Belbina).
- Poznasz mechanizmy powstawania sporów i nauczysz się, jak je postrzegać jako szansę na rozwój, a nie przeszkodę.
- Zdobędziesz wiedzę, kiedy warto ustąpić, kiedy szukać kompromisu, a kiedy walczyć o swoje (Macierz Thomasa-Kilmanna).
- Opanujesz techniki, które pozwolą im zachować spokój i asertywność w sytuacjach ataku, emocji i krytyki w kontakcie z "trudnym" rozmówcą.

PROGRAM:

- 1. Wprowadzenie – fundamenty współpracy w administracji publicznej:**
 - Dlaczego współpraca jest kluczowa w instytucjach publicznych?
 - Różnorodność ról i perspektyw – wyzwanie czy wartość?
 - Czym różni się zespół od grupy – kiedy „razem” naprawdę znaczy „lepiej”?
- 2. Zespołowy potencjał – siła różnorodności:**
 - 9 ról zespołowych wg Belbina – jak rozpoznać siebie i innych?
 - Jak różne role wpływają na efektywność pracy i wzajemne relacje?
 - Co dzieje się, gdy w zespole brakuje równowagi?
 - Określenie własnych preferencji zespołowych.
- 3. Konstruktywny konflikt jako katalizator zmian:**
 - Konflikt jako zjawisko nieuniknione, ale potrzebne: 3 funkcje konfliktu.
 - Rodzaje konfliktów, z którymi mierzy się administracja.

- Od napięcia do współpracy – jak zamienić konflikt w szansę na rozwój zespołu?
- 4. Wybór skutecznej strategii w sporze:**
- 5 stylów zarządzania konfliktem wg Thomasa-Kilmanna.
 - Zalety i ryzyka poszczególnych stylów.
 - Jak dobrać styl do sytuacji i typu relacji?
 - Autodiagnoza własnych preferencji zachowania w sytuacji spornej.
- 5. Kierownik jako mediator: gaszenie pożarów między pracownikami:**
- 5 kroków mediacji menedżerskiej.
 - Zasady bezstronności i neutralności lidarskiej.
 - Techniki obniżania napięcia u stron sporu.
- 6. Komunikacja w sytuacjach napięcia – trudni rozmówcy:**
- Język współpracy – jak rozmawiać z „trudnymi rozmówcami” np. dominującym, sceptycznym, konfrontacyjnym, wycofanym.
 - Techniki reagowania na atak i krytykę.
 - Jak pod presją utrzymać spokój i asertywną postawę.

ADRESACI:

Warsztat jest skierowany do pracowników instytucji publicznych wszystkich szczebli, którym zależy na budowaniu profesjonalnych i zdrowych relacji w miejscu pracy. W szczególności zapraszamy:

- kadre zarządzającą i kierowników zespołów, którzy chcą skutecznie zarządzać dynamiką grupy i mediować w sporach między podwładnymi;
- specjalistów i pracowników obsługi, którzy w codziennej pracy doświadczają napięć komunikacyjnych lub pracują pod presją czasu i oczekiwań;
- każdą osobę, która chce zamienić stresujące sytuacje w zespole na konstruktywną współpracę opartą na jasnych zasadach.

PROWADZĄCA:

Psycholożka relacji zawodowych. Trenerka komunikacji, dyplomacji i przywództwa z 20-letnim doświadczeniem w pracy z administracją publiczną oraz sektorem biznesowym. Specjalizuje się w szkoleniach z zakresu skutecznej komunikacji, asertywności, autoprezentacji, etykiety zawodowej, obsługi klienta, radzenia sobie w sytuacjach trudnych i konfliktowych, zarządzania stresem i przeciwdziałania wypaleniu zawodowemu. Zrealizowała tysiące godzin warsztatów dla urzędników różnych szczebli – od pracowników obsługi klienta po kadre zarządzającą. Łączy wiedzę psychologiczną z analitycznym podejściem i praktyką zawodową – przez 12 lat pracowała w strukturach biurowych, przechodząc drogę od sekretariatu do stanowisk kierowniczych. Dzięki temu doskonale rozumie realia pracy w urzędzie – zarówno wyzwania komunikacyjne, jak i oczekiwania związane z zachowaniem profesjonalizmu i spokoju w kontakcie z obywatelem. Ukończyła studia magisterskie z Psychologii oraz z Zarządzania, a także szereg specjalistycznych kursów m.in.: z dialogu motywującego, podejścia skoncentrowanego na rozwiązaniach, protokołu dyplomatycznego, autoprezentacji, etykiety biznesowej i komunikacji interpersonalnej.

Od konfliktu do porozumienia w zespole. Jak mówić, słuchać i dochodzić do porozumienia w zespole



18 czerwca 2026 r. Szkolenie w godzinach 10:00-15:30



MIEJSCE: BusinessRoom Centrum Szkoleniowo-Konferencyjne; ul. Chałubińskiego 8; 00-613 Warszawa. **Cena 789,00 zł netto PLN. W przypadku zgłoszenia do 03 czerwca cena wynosi 689,00 PLN netto.**

Cena obejmuje: Udział w profesjonalnym szkoleniu we wskazanej sali szkoleniowej, która spełnia wszystkie wymogi w zakresie zapewnienia bezpieczeństwa sanitarnego, materiały szkoleniowe, certyfikat ukończenia szkolenia, możliwość konsultacji z trenerem, przerwy kawowe i lunch.

- Materiały szkoleniowe
- Certyfikat uczestnictwa
- Przerwę kawową i lunch
- Lokalizacja w centrum Warszawy
- Możliwość konsultacji z wykładownicą po szkoleniu
- Wymianę doświadczeń z innymi uczestnikami szkolenia face to face

DANE DO KONTAKTU:

Fundacja Rozwoju Demokracji Lokalnej im. Jerzego Reguńskiego, Centrum Mazowsze
ul. Jelinka 6, 01-646 Warszawa
tel. 732 983 894; szkolenia@frdl.org.pl

(dane do faktury)

Nazwa i adres nabywcy

NIP Nabywcy

Nazwa i adres odbiorcy

NIP Odbiorcy

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

Faktura zostanie wystawiona jako faktura ustrukturyzowana w Krajowym Systemie e-Faktur (KSeF).

Uwagi:

Dokonanie zgłoszenia na szkolenie jest równoznaczne z zapoznaniem się i zaakceptowaniem regulaminu szkoleń FRDL zamieszczonym na stronie Organizatora www.frdl.mazowsze.pl oraz zawartej w nim Polityce prywatności i ochrony danych osobowych.

Zgłoszenia prosimy przesyłać do 11 czerwca 2026 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 faktury w KSeF.**

Podpis osoby upoważnionej _____