



AVENHANSEN Sp. z o.o.



## Zarządzanie konfliktem w zespole i efektywna komunikacja

Numer usługi 2024/05/02/5061/2140215

📍 Kraków / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 14 h

📅 27.01.2025 do 28.01.2025

1 820,40 PLN brutto

1 480,00 PLN netto

130,03 PLN brutto/h

105,71 PLN netto/h

## Informacje podstawowe

|  |  |
|--|--|
| <b>Kategoria</b>                       | Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi   |
| <b>Sposób dofinansowania</b>           | wsparcie dla pracodawców i ich pracowników   |
| <b>Grupa docelowa usługi</b>           | Szkolenie polecane jest dla osób, które zainteresowane są doskonaleniem umiejętności związanych z efektywną komunikacją i rozwiązywaniem konfliktów. |
| <b>Minimalna liczba uczestników</b>    | 4  |
| <b>Maksymalna liczba uczestników</b>   | 10   |
| <b>Data zakończenia rekrutacji</b>     | 24-01-2025   |
| <b>Forma prowadzenia usługi</b>        | stacjonarna  |
| <b>Liczba godzin usługi</b>            | 14   |
| <b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b> | Znak Jakości Małopolskich Standardów Usług Edukacyjno-Szkoleniowych (MSUES) - wersja 2.0   |

## Cel

### Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest rozwinięcie umiejętności związanych z komunikowaniem się i rozwiązywaniem konfliktów. Uczestnicy zdobędą wiedzę na temat procesu komunikacji, zostaną wskazane obszary mocne i rozwojowe, a także nauczą się konkretnych narzędzi komunikacyjnych, które mają ułatwić zarządzanie konfliktem

Szkolenie pozwoli na zwiększenie efektywności osobistej uczestnika, a co za tym idzie efektywność jego pracy i pozwoli na wzmocnienie profesjonalnego wizerunku firmy.

## Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

| Efekty uczenia się   | Kryteria weryfikacji   | Metoda walidacji |
|--|--|------------------|
| charakteryzuje i stosuje podstawowe zasady komunikowania się w zespole   | definiuje i stosuje podstawowe zasady komunikowania się w zespole  | Wywiad swobodny  |
| charakteryzuje i stosuje techniki pozwalające na zapobieganie konfliktom | zmniejsza się ilość konfliktów z zespole   | Wywiad swobodny  |
| stosuje techniki pozwalające na rozwiązywanie konfliktów w grupie        | charakteryzuje techniki pozwalające na rozwiązywanie konfliktów w grupie i stosuje je w codziennej pracy | Wywiad swobodny  |

## Kwalifikacje

### Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

### Warunki uznania kompetencji

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

TAK

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

TAK

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

TAK

## Program

Celem szkolenia jest praktyczne przećwiczenie aspektów związanych z komunikowaniem się i rozwiązywaniem konfliktów. Pracując i nawiązując relacje z różnymi ludźmi ważne są elementy inteligencji emocjonalnej związane z komunikacją i radzeniem sobie w trudnych sytuacjach konfliktu. Szkolenie uświadomi uczestnikom proces komunikacji, wskaże obszary mocne i rozwojowe, a także nauczy konkretnych narzędzi komunikacyjnych, które mają ułatwić zarządzanie konfliktem. Podczas szkolenia poruszane będą zagadnienia związane z teorią konfliktu, „wykorzystaniem” sytuacji konfliktu, a także zagadnienia komunikacyjne i relacyjne. Szkolenia przygotowane zostało w formie warsztatów aktywizujących uczestników, dzięki czemu będą oni mieli szansę przećwiczenia teoretycznej wiedzy w praktycznych i laboratoryjnych warunkach.

**PROGRAM SZKOLENIA:**

## MODUŁ I. TEORIA KONFLIKTU

Moduł wprowadzający, podczas którego uczestnicy nauczą się dostrzegać konflikt i diagnozować źródła konfliktu. Uczestnicy poznają też sposoby reagowania w trudnych sytuacjach i będą mogli przyglądać się swoim emocjom w trakcie konfliktowej sytuacji.

1. **Co to jest konflikt?**
2. Konflikt - zapobiegać czy leczyć?
3. **Rodzaje konfliktów** i ich dynamika
4. Fazy sytuacji konfliktowej
5. **Przełamywanie barier** w konflikcie
6. Radzenie sobie z konfliktem w sytuacji pracy
7. **Zachowania ludzi w sytuacjach konfliktowych**
8. Sposoby zapobiegania konfliktom
9. Sposoby dochodzenia do porozumienia - rola mediatora, negocjatora lub arbitra
10. Radzenie sobie z „narzekaczami”
11. **Emocje** i ich rola **w sytuacji konfliktowej**

## MODUŁ II. KONFLIKT W ZESPOLE

Różnorodność ról i sposobów działania może być przyczyną konfliktów. Dlatego uczestnicy poznają swoje sposoby myślenia i działania i sposób wchodzenia w relacje z innymi ludźmi. Moduł ten zmusza do refleksji nad różnorodnością i sposobami wykorzystania jej do rozwoju zespołu.

1. **Etapy formowania się zespołów**
2. **Teoria ról** pełnionych w zespole i sposobów komunikacji z poszczególnymi rolami
3. Analiza własnej roli pełnionej w zespole i sposobu działania
4. **Sytuacja konfliktowa jako efekt zmian**
5. **Krzywa zmiany**
6. Komunikacja w procesie zmian
7. Rozmowa z zespołem (pojedyncza) i indywidualne rozmowy z pracownikami

## MODUŁ III. PODSTAWOWE ZASADY KOMUNIKACJI W SYTUACJI KONFLIKTU

Aby rozwiązywać sytuacje konfliktowe niezbędne są umiejętności komunikacyjne. Uczestnicy poznają więc techniki porozumiewania się, style komunikacyjne i narzędzia, które ułatwiają proces komunikacji, zwłaszcza w stresowych sytuacjach konfliktu.

1. **Koło komunikacji** i najważniejsze elementy decydujące o zrozumieniu przekazywanego komunikatu
2. **Intonacja** - jeden z kluczowych czynników przekazywania emocji i uczuć w procesie komunikacji
3. Przywoływanie „Dorosłego” rozmówcy - **teoria stylów komunikacji**
4. **Postawa empatii** (wzucia) w sytuację rozmówcy i rozumienia potrzeb ludzkich (elementarnych i wyższych)
5. **Lejek komunikacyjny** - od tego co mówimy do tego co odbiorca zapamiętuje - jak mówić i jak słuchać, żeby być właściwie zrozumianym
6. Sztuka oddzielenia informacji kluczowej od szumu informacyjnego
7. **Emocje w komunikacji w oparciu o teorię Von Thuna**

## MODUŁ IV. SZTUKA ARGUMENTOWANIA I PERSWAZJI

Moduł ten poświęcony jest pracy nad doбором argumentacji. Uczestnicy poprzez ćwiczenia poznają sposoby argumentowania i obrony przed manipulacją.

1. Rozpoznawanie i **obrona przed manipulacją**
2. **Sztuka argumentowania** i wywierania wpływu
3. **Teoria dwóch mózgów** - umiejętność dobru argumentacji
4. **Przekonywanie** innych do swoich racji

Więcej informacji na temat szkolenia znajduje się pod poniższym linkiem:

<https://szkolenia.avenhansen.pl/szkolenia-otwarte/zarzadzanie-konfliktem-w-zespole-i-efektywna-komunikacja-2024-11-25-krakow.html>

# Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 2

| Przedmiot / temat zajęć   | Prowadzący         | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|---|--------------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| <b>1 z 2</b> Zarządzanie konfliktem w zespole i efektywna komunikacja | Aleksandra Chrapko | 27-01-2025            | 10:00               | 17:00               | 07:00         |
| <b>2 z 2</b> Zarządzanie konfliktem w zespole i efektywna komunikacja | Aleksandra Chrapko | 28-01-2025            | 09:00               | 16:00               | 07:00         |

## Cennik

### Cennik

| Rodzaj ceny                               | Cena         |
|---|--------------|
| Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto | 1 820,40 PLN |
| Koszt przypadający na 1 uczestnika netto  | 1 480,00 PLN |
| Koszt osobogodziny brutto                 | 130,03 PLN   |
| Koszt osobogodziny netto                  | 105,71 PLN   |

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



**1 z 1**

### Aleksandra Chrapko

Doradca Merytoryczny ds. Personalnych i Zatrudnienia. Certyfikowany Coach ACC ICF, doświadczony specjalista HR, ekspert w dziedzinie zarządzania ludźmi i umiejętności "miękkich", konsultant stanowisk kierowniczych wielu firm i instytucji. Pasjonat, w "lekki" sposób mówiący o nie zawsze "lekkich" sprawach.

Wieloletnie doświadczenie trenerskie zdobyłam, realizując szereg projektów szkoleniowych i doradczych dla firm usługowych i produkcyjnych oraz urzędów i instytucji około-biznesowych, a także jako wykładowca Wyższej Szkoły Europejskiej w Krakowie.

Ukończyłam studia filozoficzne oraz posiadam specjalizację w zakresie Zarządzania personelem. .W 2010 roku uzyskałam dyplom instruktora Terapii Ekspresyjnych.

Posiadam doświadczenie w realizacji projektów szkoleniowych dofinansowywanych z UE.

W sposób szczególny specjalizuję się w szkoleniach z zakresu: zarządzania ludźmi (kierowanie, motywowanie, budowanie efektywnego zespołu i współpraca w zespole), rozwijania umiejętności

społecznych (komunikacja, sztuka prezentacji, zarządzanie sobą w czasie, efektywne radzenie sobie ze stresem i asertywność, rozwój zawodowy i osobisty), podstaw sprzedaży, negocjacji i obsługi klienta.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

- Autorskie materiały szkoleniowe (skrypt, ćwiczenia, testy) oraz certyfikat ukończenia szkolenia (przy frekwencji min 80%).

### Warunki uczestnictwa

Prosimy o wypełnienie formularza zgłoszeniowego na stronie „Baza Usług Rozwojowych” oraz AVENHANSEN

### Informacje dodatkowe

**W ramach szkolenia otwartego gwarantujemy Państwu:**

- Miłą i fachową obsługę
- Profesjonalizm trenera
- Ciekawe materiały szkoleniowe
- Dyplomy ukończenia szkolenia
- Wsparcie poszkoleniowe Trenera (do miesiąca po zakończonym szkoleniu)
- Możliwość uzyskania pomocy od Trenerów poprzez profesjonalne forum szkoleniowe, stworzone specjalnie na tego rodzaju potrzeby.
- Możliwość wpływu na zakres i przebieg szkolenia akceptowalny przez wszystkich jego uczestników

Oferujemy również możliwość wymiany spostrzeżeń i wniosków z innymi uczestnikami szkolenia:

Zobacz forum: [www.forum-szkolenia.pl](http://www.forum-szkolenia.pl)

## Adres

ul. Straszewskiego 17

31-101 Kraków

woj. małopolskie

Hotel\*\*\*\*\*Radisson Blu

### Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

## Kontakt



**Katarzyna Szypowska**

**E-mail** [kszypowska@avenhansen.pl](mailto:kszypowska@avenhansen.pl)

**Telefon** (+48) 515 212 452