

Szkolenie otwarte  
Szkolenie online:  
Skuteczna  
komunikacja i  
rozwiązywanie  
konfliktów

SZKOLENIE ONLINE



## Opis szkolenia i cel

Uczestnicy poznają specyfikę konfliktów ich dynamikę, fazy, źródła, odrębne podejścia oraz w praktyce zweryfikują własny, intuicyjny styl, rozwiązywania konfliktów. Szkolenie daje możliwość zdobywania konkretnych umiejętności w obszarze prewencji, łagodzenia lub rozwiązywania konfliktów. Uczestnicy poznają repertuar technik, stylów i metod diagnozy sytuacji konfliktowej, rozwiązywania i oswojania konfliktów. Spojrzą na konflikt jak na sytuację z potencjałem, z której możemy się wiele nauczyć oraz która może być przekształcona przez nas w sposób twórczy z korzyścią dla jej uczestników.

## Korzyści dla uczestników

Dzięki możliwej interakcji podczas szkolenia oraz zadaniom i ćwiczeniom uczestnicy nabywają bystrości

w ocenie sytuacji konfliktowej, nauczą się rozpoznawać otwarte i ukryte źródła konfliktów i zapobiegać ich rozwojowi. Zweryfikują własne, nie zawsze dobre, nawyki w obszarze komunikacji interpersonalnej

i rozwiązywania konfliktów, nabywają umiejętności rozpoznawania, zapobiegania oraz odpowiedniego podejścia do konfliktu poprzez stosowanie technik skutecznego reagowania. Wykorzystają sytuację konfliktu do rozwoju siebie i zespołu.

## Metody szkolenia

Szkolenie w trybie on-line to szkolenie typu live learning realizowane dzięki aplikacjom webowym. Dla uczestników szkolenia niewątpliwie zaletą jest to, że każdy uczestnik pozostaje w swojej strefie komfortu, ponieważ pracujemy zdalnie, każdy w swoim miejscu zamieszkania lub pracy. Szkolenie to aktywny

i dynamiczny warsztat oparty na ćwiczeniach interaktywnych z dyskusjami i współdziałaniu wśród uczestników szkolenia. To praktyczne tworzenie sytuacji wprowadzających w poszczególne obszary wiedzy z zakresu komunikacji interpersonalnej i konfliktu. Dzięki warsztatowej formie szkolenie pozwala rozwijać praktyczne umiejętności ze szczególnym nakierowaniem na wykorzystanie określonych jej technik w rozwiązywaniu konfliktów.

## Czas trwania

16 godzin dydaktycznych - 2 dni

## Program szkolenia

### **Moduł I: 2,5h - Style funkcjonowania społecznego.**

1. Wprowadzenie do problematyki szkolenia. Wspólnie szacujemy symptomy i wartość konfliktów w sferze zawodowej i osobistej. Odkrywamy dwoistość tego zagadnienia z całym zestawem jego plusów i minusów oraz skutki niezauważania i zaniechania działania w sytuacji konfliktu,
2. Dynamika konfliktu. Symulacja konfliktu - ćwiczenie i analiza struktury konfliktu, podejście Petersona i Colemana do konfliktu, koło konfliktu, źródła konfliktów i ich rozpoznanie, fazy/etapy konfliktu.
3. Autodiagnoza. Rozpoznanie własnego stylu radzenia sobie w sytuacji konfliktowej lub otwartego konfliktu. Konsekwencje sztywnego stosowania określonego stylu.

### **Moduł II: 2,5h - Techniki i strategie rozwiązywania konfliktów.**

1. Analiza i TAO konfliktu. Do każdego z pięciu określonych źródeł konfliktu poznajemy techniki, które pomogą konflikt rozwiązać. Poznajemy drogi, które doprowadzą do zmiany sytuacji ku zadowoleniu wszystkich uczestników konfliktu. Sprawdzamy ich skuteczność w ćwiczeniach symulujących rzeczywiste konflikty zawodowe lub osobiste. Na podstawie konkretnego przypadku w firmie handlowej (cz.1 ćwiczenia) analizujemy sytuację i szukamy źródeł konfliktu, stawiamy hipotezy i weryfikujemy je, wskazujemy czynniki porażki i sukcesu dla tej sytuacji, rozpoznajemy motywy działania osób zaangażowanych w konflikt.

2. Reagowanie w sytuacji konfliktu. Konflikt danych. Modele komunikacji interpersonalnej, cztery płaszczyzny reakcji na „obojętne” informacje, psycholingwistyka, metafora, wybrane metaprogramy i ich znaczenie w konflikcie. Rewolucja, jaka dokonała się w naukach o poznawaniu, skłoniła wielu badaczy z różnych dyscyplin wiedzy do zajmowania się językiem i przetwarzaniem informacji językowych. Psycholingwistyka jest tą dziedziną, która bada i opisuje procesy psychiczne umożliwiające człowiekowi opanowanie i posługiwanie się językiem tak, by wyrazić siebie bez zarzewia konfliktu.
3. Konflikt relacji i konflikt wartości. Emocje i milczące założenia w konflikcie, zniekształcające postrzeganie sytuacji, generujące nieefektywne zachowania takie jak ignorowanie, odwlekanie, pokojowe współistnienie, deprecjonowanie, reorientacja, separacja, eskalacja. To nasze reakcje na tego typu konflikty. Zaproponowane techniki ułatwią rozwiązanie lub zażegnanie konfliktu.

### **Moduł III: 2,5h - Konflikt w zespole.**

1. Konflikt interesów i konflikt strukturalny. Najczęstsze pierwotne źródła wszelkich konfliktów w zespole. Cykl OAPD (obserwacja, analiza, planowanie, działanie) jako główne narzędzie pracy z konfliktem w zespole. Poznanie wskaźników konfliktu umożliwi szybką diagnozę jego źródła i racjonalne podejście do jego rozwiązania. Na podstawie konkretnego przypadku w firmie handlowej (cz.2 ćwiczenia) określamy działania zmierzające do pojednania i zamknięcia konfliktu.
2. Konflikt relacji przełożony – podwładny, pracownik – pracownik. Analiza sytuacji, czyli szukanie źródła konfliktu na podstawie case study, rozpoznawanie potrzeb osób uwikłanych w konflikt - analiza w oparciu o interesy osób - „TAO konfliktu”. Trudne sytuacje w konflikcie (demotywacja, brak współpracy, sojusze, pomówienia, oskarżenia, nastawienia, opór w zespole, dyskryminacja).

### **Moduł IV: 2,5h - Konflikt w zespole c.d.**

1. Techniki kreatywnego rozwiązywania konfliktów
  - zmiana pozycji percepcyjnej - JA, ON, SPOJRZENIE Z GALERII,
  - siedem kroków Gordona
  - techniki pobudzenia kreatywności (łańcuch powiązań, tribondy, technika gwiazdy i piramida skojarzeń)
2. Zadanie wdrożeniowe - indywidualne zadanie wdrożeniowe sformułowane przez każdego z uczestników Opracowanie indywidualnej metody wykorzystania nabytych umiejętności.

## Koszt inwestycji

Przy zgłoszeniu do 25 października 2024r. obowiązuje cena 990 zł. Po tym terminie koszt wynosi

1090 zł.

Cena dotyczy jednej osoby i zawiera: udział w szkoleniu, materiały szkoleniowe, obiad, przerwy kawowe, certyfikat ukończenia szkolenia\*.

Do podanej powyżej kwoty zostanie doliczony VAT w wysokości 23%.

**Potrzebny jest nocleg** w miejscu szkolenia?

**Kliknij w nazwę hotelu przy terminie szkolenia** na naszej stronie internetowej  
- nastąpi **przekierowanie do strony** informacyjnej danego hotelu wraz z **cenami pokoi**.

Dla instytucji budżetowych i pozostałych firm, które szkolenie finansują w ponad 70% z środków publicznych, istnieje możliwość wystawienia faktury VAT bez podatku VAT (ze stawką zwolnioną).

Aby uzyskać taką fakturę należy:

- pokryć koszt szkolenia w przynajmniej 70% z środków publicznych,
- przesłać do nas podpisane oświadczenie o finansowaniu usługi szkoleniowej ze środków publicznych.

[Wzór oświadczenia do pobrania](#)

**Baza Usług Rozwojowych (BUR) Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości (PARP)**

**Jesteśmy aktywnym dostawcą** usług szkoleniowych poprzez BUR.

Posiadamy uprawnienia do realizacji szkoleń dofinansowanych.

Link do profilu dostawcy: <https://uslugirozwojowe.parp.gov.pl/wyszukiwarka/dostawca-uslug/podglad?id=7223>

Usługi do bazy dodajemy w przypadku zainteresowania klienta (na życzenie).

**Chcesz zrealizować z nami szkolenie** dofinansowane przez BUR?

**Napisz do nas - dodamy dla Ciebie kartę usługi.**

**Ariba i Taulia.** Progress Project jest zarejestrowanym dostawcą w systemie Ariba oraz Taulia.

Zapraszamy do dodania naszej firmy do swoich dostawców w tych systemach:

o **Ariba** - Identyfikator Progress Project Ariba Network: **AN01053928574**  
<https://discovery.ariba.com/profile/AN01053928574>

o **Taulia** - Kod dostawcy **0000339243** Progress Project Sp. z o.o.

## Informacje dodatkowe

Szkolenie online będzie realizowane w blokach **2 x 5h** (2 dni po 5h).

## Kontakt

Zapraszamy do kontaktu,

**Progress Project Sp. z o.o.**

ul. Sosnowa 35

05-807 Podkowa Leśna

tel.: 22 460 46 00

fax: 22 460 46 04

email: [biuro@progressproject.pl](mailto:biuro@progressproject.pl)

[www.progressproject.pl](http://www.progressproject.pl)

Temat szkolenia: Szkolenie online: Skuteczna komunikacja i rozwiązywanie konfliktów		Termin: Miasto:
<b>Imię Nazwisko</b>	<b>e-mail</b>	<b>Stanowisko</b>
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
<b>Osoba zgłaszająca:</b>		Tel:
Email:		GSM:
<b>Dane do faktury:</b>	Nazwa firmy:	
ul.	Kod pocztowy:	Miasto:
NIP:	Tel:	Nr zam./PO:
Adres korespondencyjny do wysyłki faktury:	Zgoda na Fakturę Elektroniczną: [ ] TAK [ ] NIE Email:	
Proszę o pomoc przy rezerwacji noclegu*: [ ] TAK [ ] NIE	Preferowany rodzaj płatności: [ ] faktura za nocleg płatna gotówką / kartą w hotelu [ ] faktura łączna za nocleg i szkolenie w pakiecie (jedna pozycja, 23% VAT)	
Liczba pokoi: 1-osobowych: Data przyjazdu:      Data wyjazdu: 2-osobowych: Data przyjazdu:      Data wyjazdu:	Uwagi (w tym żywieniowe):	
<p>* Zaznaczenie <b>TAK</b> jest jednoznaczne z koniecznością pokrycia kosztów noclegu (także w przypadku anulacji rezerwacji w terminie krótszym niż 7 dni roboczych lub nieskorzystania z usługi) oraz wyrażeniem zgody na przekazanie danych osobowych do hotelu w celu rezerwacji usług noclegowych.</p>		
<p><b>Oświadczam, że akceptuję warunki regulaminu*</b> oraz zobowiązuje się do dokonania opłaty w wysokości:          (liczba uczestników x cena) x PLN netto = PLN netto  <u>Do podanej powyżej kwoty zostanie doliczony VAT w wysokości 23%.</u>          na konto: Citi Handlowy nr rachunku: <b>36 1030 0019 0109 8530 0047 0604</b>          *Regulamin dostępny na ostatniej stronie dokumentu oraz na stronie <a href="http://www.progressproject.pl">www.progressproject.pl</a>.</p>		
<p>Realizując ciążący na nas obowiązek wynikający z art. 13 ust. 1 i ust. 2 ogólnego Rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO) z dnia 27 kwietnia 2016 r. informujemy, iż:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>przetwarzającym Pani/Pana danych osobowych jest Progress Project Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Sosnowa 35, 05-807 Podkowa Leśna;</li> <li>Pani/Pana dane osobowe przetwarzane są w celu przeprowadzenia usługi szkoleniowej na podstawie art. 6 ust 1 pkt b RODO;</li> <li>odbiorcą Pani/Pana danych osobowych są trenerzy świadczący usługi szkoleniowe dla naszej firmy oraz podwykonawcy i firmy partnerskie realizujący wydarzenia;</li> <li>Pani/Pana dane osobowe nie będą przekazywane poza UE;</li> <li>Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane do czasu upływu terminów przedawnienia roszczeń wynikających z umowy, o której mowa w pkt.2;</li> <li>posiada Pani/Pan prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo wniesienia sprze-ciwu wobec przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie;</li> <li>ma Pani/Pan prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego właściwego w sprawach ochrony danych osobowych, gdy uzna Pani/Pan, iż przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.</li> <li>podanie przez Panią/Pana danych osobowych jest warunkiem zawarcia umowy na usługę szkoleniową.</li> </ol>		

[ ] Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych w podanym powyżej zakresie przez Progress Project Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Sosnowa 35, 05-807 Podkowa Leśna w celu oferowania usług szkoleniowych.

Przyjmuję do wiadomości, że:

1. przetwarzającym danych osobowych jest Progress Project Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Sosnowa 35, 05-807 Podkowa Leśna;
2. dane osobowe będą przechowywane przez okres prowadzenia przez Progress Project Sp. z o.o. szkoleń z interesującej mnie dziedziny;
3. odbiorcą danych osobowych są trenerzy świadczący usługi szkoleniowe dla Progress Project Sp. z o.o. oraz podwykonawcy i firmy partnerskie realizujący wydarzenia;
4. dane osobowe nie będą przekazywane poza UE
5. dane osobowe będą przechowywane przez okres prowadzenia przez Progress Project Sp. z o.o. szkoleń z interesującej mnie dziedziny;
6. posiadam prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie;
7. mam prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego właściwego w sprawach ochrony danych osobowych, gdy uzna Pani/Pan, iż przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.

### Regulamin

1. Warunkiem uczestnictwa w szkoleniu jest przesłanie do Progress Project podpisanej karty zgłoszeniowej na e-mail [zapisy@progressproject.pl](mailto:zapisy@progressproject.pl), faksem na nr 22 460 46 04 lub wypełnienie formularza zgłoszeniowego online <https://progressproject.pl/szkolenia/rejestracja>.
2. Otrzymanie przez Organizatora karty zgłoszeniowej jest równoznaczne z zawarciem umowy pomiędzy Progress Project, a Zamawiającym i oznacza akceptację niniejszego regulaminu.
3. W ciągu 2 dni roboczych od dostarczenia Progress Project wypełnionej karty zgłoszeniowej, Zamawiający otrzyma drogą e-mail potwierdzenie wpisania na listę uczestników wybranej usługi. Na co najmniej 4 dni robocze przed terminem szkolenia Zamawiający otrzyma oficjalne potwierdzenie uczestnictwa/ rezerwacji noclegów (zgodnie z zamówieniem). W przypadku nieotrzymania potwierdzenia, prosimy o kontakt telefoniczny pod nr 22 460 46 00.
4. Zamawiający na podstawie otrzymanej faktury pro-forma, zobowiązany jest do dokonania opłaty najpóźniej na 7 dni roboczych przed rozpoczęciem szkolenia. Niewpłacenie nie jest równoznaczne z rezygnacją ze szkolenia.
5. Najpóźniej 7 dni roboczych po zrealizowanym szkoleniu Progress Project wystawi i prześle Zamawiającemu fakturę VAT.
6. Bezkosztowa anulacja zamówienia może nastąpić wyłącznie w formie pisemnej, nie później niż 7 dni roboczych przed rozpoczęciem usługi. Wówczas Organizator zobowiązuje się do zwrotu 100% opłaconej kwoty. Po upływie tego terminu Zamawiający zobowiązuje się pokryć 50% wartości zamówienia. Nieodwołanie zgłoszenia powoduje obciążenie pełnymi kosztami udziału. Istnieje możliwość zmiany uczestnika szkolenia na innego pracownika firmy.
7. Noclegi nie są wliczone w cenę szkolenia. Klient opłaca nocleg wcześniej zarezerwowany za pośrednictwem Progress Project gotówką/kartą na miejscu w hotelu. Organizator, zgodnie z zamówieniem Zamawiającego, może zakupić noclegi i refakturować je, dodając koszt noclegów do kosztu szkolenia i fakturować to jedną pozycją opodatkowaną 23 % VAT (sprzedaż w pakiecie). Bezkosztowe odwołanie zamówionego noclegu może nastąpić nie później niż 7 dni roboczych przed planowanym zakwaterowaniem w hotelu. W innym przypadku Zamawiający zobowiązany jest do pokrycia pełnych kosztów usługi hotelowej.
8. W przypadku odwołania szkolenia przez Progress Project, organizator zobowiązuje się zwrócić pełną wpłaconą przez Zamawiającego kwotę.
9. Reklamacje na usługi Progress Project przyjmowane są pod adresem [biuro@progressproject.pl](mailto:biuro@progressproject.pl). Reklamacje rozpatrywane są do 7 dni roboczych.
10. Progress Project zastrzega sobie prawo do zmian w programie szkolenia.

Pieczęć firmowa:

Podpis: