

KONFLIKT w firmie



STARY DOBRY
TEMAT W NOWEJ
ARANŻACJI,
czyli
w konwencji
skutecznej nauki
przez *śmiech, żart
i zabawę.*

Jak skutecznie wyzywać się na innych – rzecz o trudnych zachowaniach, własnych umiejętnościach szermierczych i rozwiązywaniu konfliktów



**STARY DOBRY TEMAT
W NOWEJ ARANŻACJI,
czyli
w konwencji skutecznej nauki przez
ŚMIECH, ŻART I ZABAWĘ.**

Pochwała konfliktu

„Nie wyobrażam sobie życia bez konfliktów. Firm bez konfliktów – też nie. Konflikt – to świeżość, oddech i energia. To prawdziwa prawda i oczywista oczywistość. To również horror /a horrory kochamy!/, adrenalina, ekscytacja, podniecenie. I emocje, bez których życie nie istnieje: wściekłość, smutek, obrzydzenie, żal, gniew i złość, a może i satysfakcja, radość i wolność...Kochamy konflikty i nienawidzimy ich. Lękamy się i oczekujemy ich niecierpliwie. Sprzedawanie jest konfliktem. Negocjacje są konfliktem. Konflikt pokoleń mówi sam za siebie. Wszystko, co odróżnia ludzi od siebie, a zatem *wszystko*, jest detektorem konfliktu. Dobry konflikt bywa lepszy, niż skok na bungee, szybowanie na skrzydle czy spożywanie konserwy mięsnej. Kochamy sytuacje, kiedy ciśnienie krwi skacze w górę, energia rozsadza mięśnie, oddech przyspiesza do dwustu na minutę, a układ trawienny płata nam precudne figle. Przecież bez tego żyć się nie da!

A z drugiej strony: załóżmy, że w firmie *nigdy* nie ma żadnych tarć, konfliktów, różnicy zdań, konfrontacji, polemik. Są za to: ciągły, szczery uśmiech i elegancja, radość, zgodność, otwartość, akceptacja wszystkiego, miłość do innych, wybaczenie, chwalenie, nagradzanie i awansowanie. Zamknij teraz oczy i wyobraź sobie swoją własną firmę, której przyklepamy ten anielski, sielankowy opis. I jak? Nie da się? A wyobrażasz sobie gazetę codzienną, w której nie ma krwi, sensacji, afer i tajemnic? Przecież nikt by tego nie kupił!

Tam, gdzie pojawiają się ludzie, konflikt też doskoczy. Inaczej być nie może. I nie jest. Nie istnieją ludzkie zbiorowiska bez konfliktu, podobnie jak nie ma dwóch ludzi, którzy dokładnie tak samo *postrzegają* to samo zjawisko, zdarzenie, problem...”

Zapraszamy na warsztaty szkoleniowe, związane z ludzkimi, trudnymi zachowaniami, umiejętnościami radzenia sobie w takich sytuacjach oraz z zarządzaniem konfliktem. Mając odpowiednie umiejętności, przestaniesz konfliktu się bać...

Program szkolenia

Warsztaty umiejętności składają się z 2-sesji 1-dniowych

SESJA I

Ćwiczenie integracyjne grupy

Określenie indywidualnych celów szkolenia. Natychmiastowe przeformułowanie programu szkolenia w taki sposób, aby każdy z Uczestników osiągnął swój cel.

Podział uczestników na zespoły problemowe.

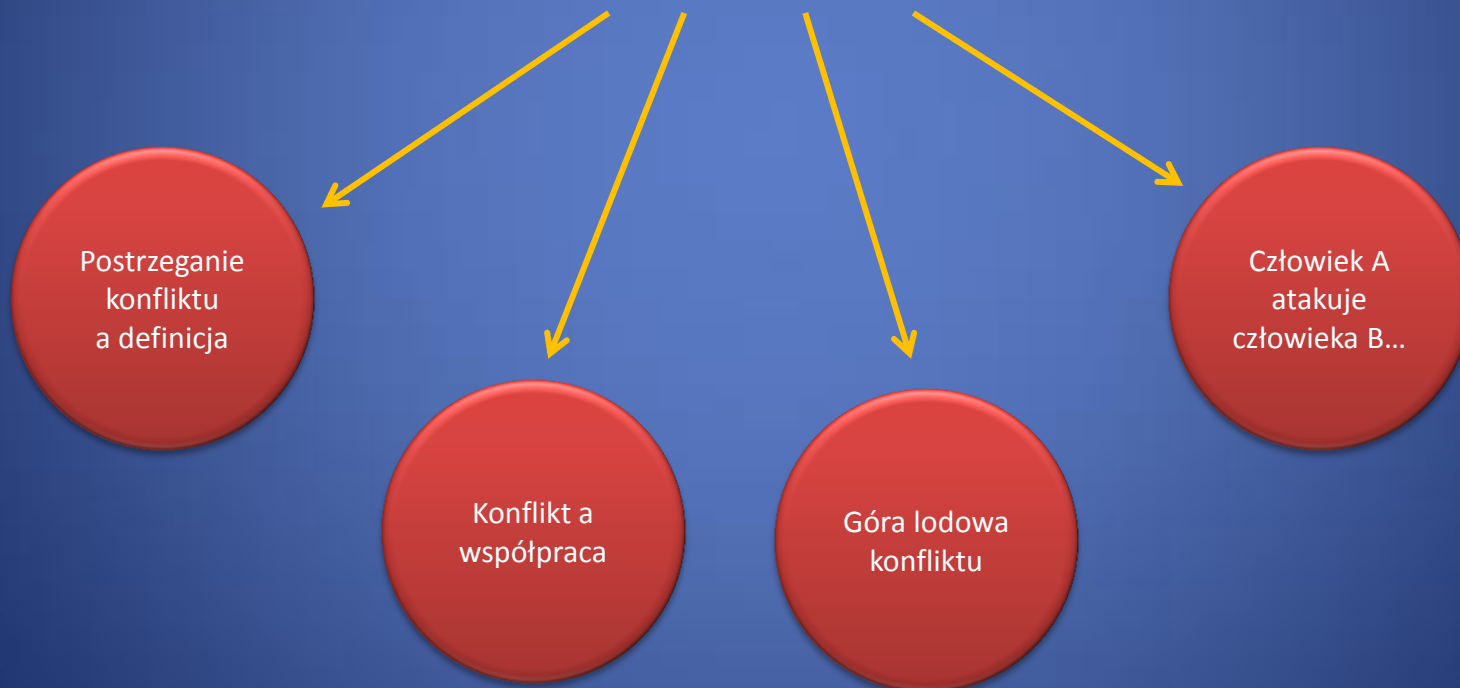
Zadanie zespołowe główne. Referowanie, dyskusja panelowa.

WPŁYW - indywidualne określenie, na kogo i kiedy mamy wpływ. Zdecydowanie, w jaki sposób wywiera się wpływ na innych

Mój sklep z emocjami



Konflikt? A co to?



Istota



Skąd nadchodzą burze?

- 1 Źródła konfliktów w firmie
- 2 Obszary konfliktogenne (m.in. porozumiewanie się, różnice kulturowe, potrzeby, postrzeganie problemów, płęć, osobowość)
- 3 Typy i cechy osobowości
- 4 Typy trudnych ludzi
- 5 Władza: rodzaje, przyczyny konfliktów wynikające z władzy
- 6 Najczęściej powtarzające się konflikty w zespołach
- 7 Konfliktowy menedżer, konfliktowy pracownik...
- 8 Istota mobbingu

Komunikacja w konflikcie

- Analiza transakcyjna
- Style komunikacji
- Asertywne zachowanie menedżera
- Bariery komunikacyjne
- Stroki: głąski i uderzenia
- Komunikacja niewerbalna: źródła konfliktów
- Przekazywanie trudnych informacji
- Wzór informacji zwrotnej
- Wzór pełnej informacji
- Wzór informacji coachingowej
- Stosowanie parafrazy w sytuacji prostej i w konfliktowej
- Jak przyznawać rację komuś, kto tej racji nie ma
- Narzędzia i techniki rozwiązywania prostych sytuacji konfliktowych
- Gry, jakie prowadzą ludzie

Zadanie do wykonania w ramach nauki własnej do II sesji.

SESJA II

Ćwiczenie integracyjne grupy



Nie negocjuj. Wymuszaj!

Stanowiska
i interesy
stron

Wygrany
- Wygrany

Obszary
negocjacyjne

Prawa
perswazji
i techniki
negocjacji

Obrona
przed
manipulacją

Jak majstrować przy konfliktach?

Analiza autentycznych sytuacji
konfliktowych

Techniki i metody radzenia sobie
z konfliktem

Style majstrowania i narzędzia

Autodiagnoza
własnych
stylów
rozwiązywania
konfliktów

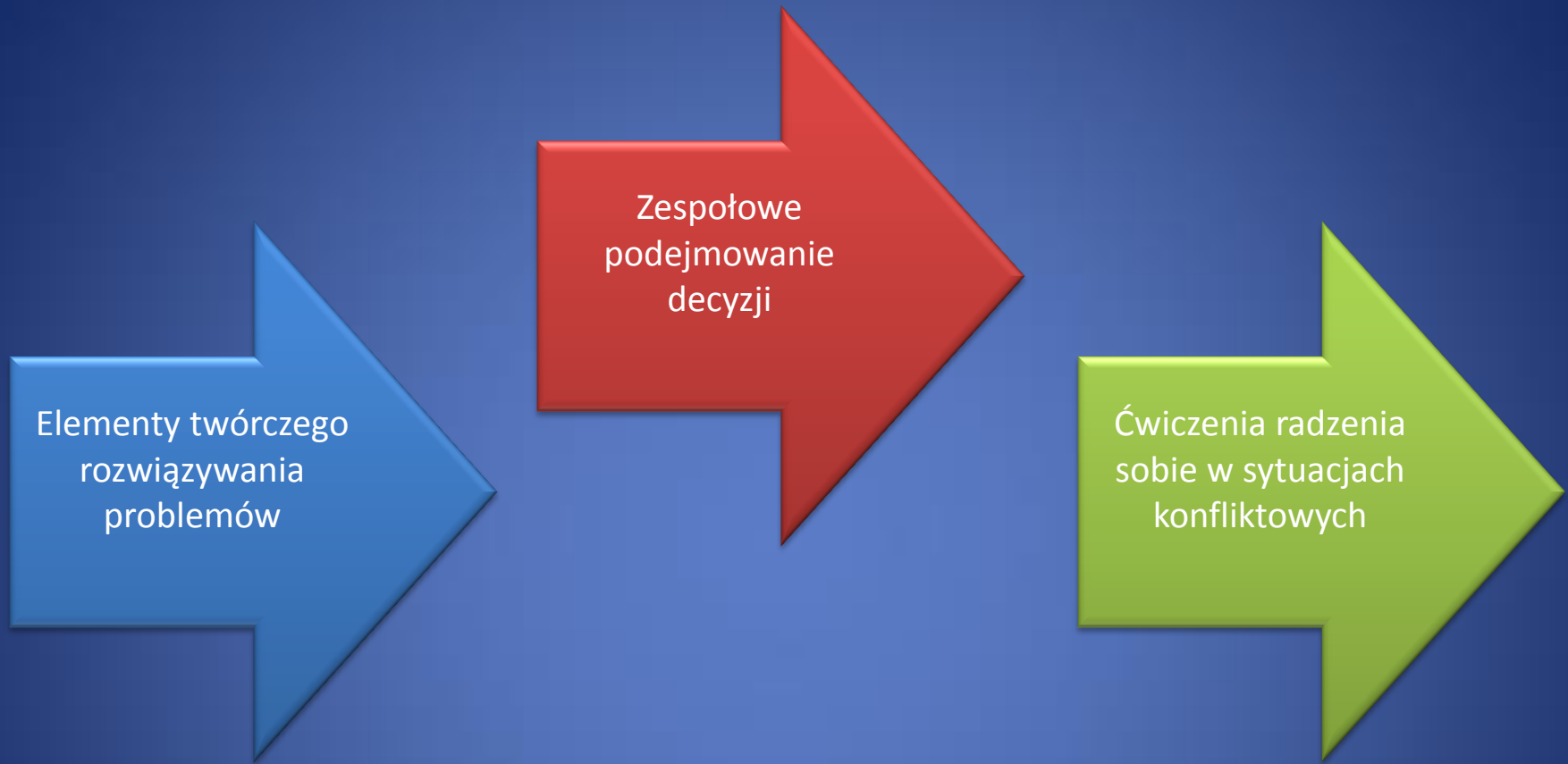
Analiza
typowych
sytuacji
konfliktowych
w odniesieniu
do stylów ich
rozwiązywania

Okno Johari

Umiejętności
szczegółowe,
związane z
zarządzaniem
konfliktem

Czy
wywoływanie
konfliktów to
umiejętność?
Pojęcie
„zarządzania
poprzez
konflikt”

Rozwiązywanie sytuacji konfliktowych



**Podsumowanie warsztatów szkoleniowych. Opracowanie własnej mapy drogowej.
Wręczenie dyplomów.**

Warsztaty umiejętności z zarządzania konfliktem adresujemy do:

szefów,
kierowników,
menedżerów

właścicieli firm

przedsiębiorców

agentów
sprzedaży

handlowców

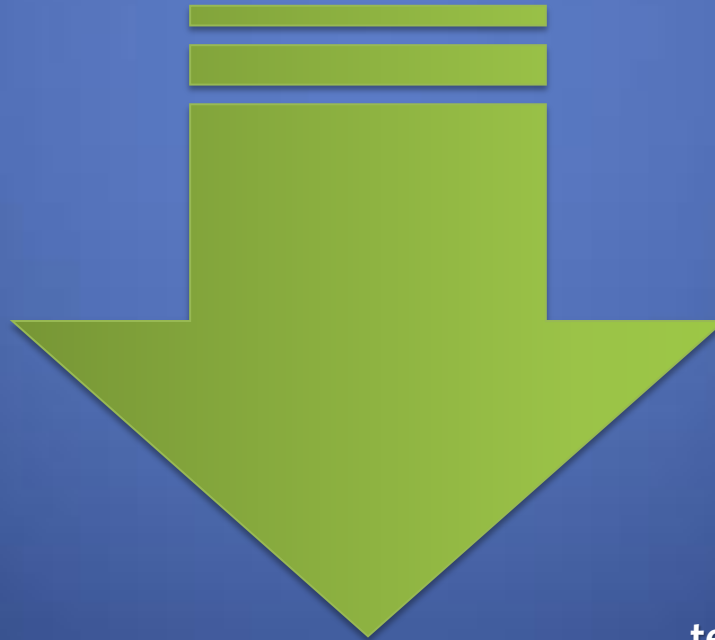
oraz do tych
Osób, które
przynajmniej raz
na jakiś czas mają
do czynienia
z innymi ludźmi...

Cele tego szkolenia:

- Określenie poziomu umiejętności szczegółowych na dzień dzisiejszy
- Określenie docelowych kompetencji w zakresie radzenia sobie z konfliktem
- Wskazanie narzędzi, technik i metod osiągnięcia odpowiedniego poziomu umiejętności
- Wdrażanie narzędzi treningowych
- Minimalizację konfliktów, wynikających z nieporozumień
- Wypracowanie i doskonalenie szczegółowych **umiejętności**, związanych z rozwiązywaniem konfliktów
- Kształtowanie właściwych **postaw** wobec samego siebie i ludzi, z którymi pracujemy
- Zwiększenie **odwagi** i **asertywności** w relacjach z ludźmi
- Pogłębienie **wiedzy**, związanej z tematem głównym szkolenia
- Nauka sposobów godnego i nie raniącego odnoszenia się do innych
- Ćwiczenia **umiejętności** praktycznego reagowania w sytuacji trudnych i konfliktowych zachowań innych ludzi
- Kreatywna praca nad kształtowaniem osobistej **charyzmy** przywódczej
- Przekonanie siebie, że **poczucie humoru** zwielokrotnia skuteczność w zarządzaniu relacjami międzyludzkimi
- Poznanie i praktyczne zastosowanie wybranych technik z zakresu porozumiewania się (**komunikacja** interpersonalna i komunikacja interpersonalna)
- Zidentyfikowanie własnych **mocnych stron** i określenie kierunków ich wzmocnienia
- Refleksja nad własnymi **kompetencjami** i znalezienie sposobów ich doskonalenia

Cechy tego szkolenia:

- Inne, niestandardowe podejście do rozwoju umiejętności Osób Uczących się.
- Swobodna atmosfera, rezygnacja z koszarowej dyscypliny i przyzwolenie na różnorodność zachowań.
- Uczestnicy mają wpływ na ostateczny program szkolenia i przebieg zajęć
- Uczestnicy są współautorami tego przedsięwzięcia (trener zaś – liderem i moderatorem, a nie najmądrzejszym nadzorcą)
- Obniżenie poziomu stresu poprzez doskonalenie „narzędzi” porozumiewania się
- Osiągamy wysoki poziom szkolenia i zadowolenia uczestników
- Budujemy wysokie Poczucie Własnej Wartości uczestników i dobre samopoczucie



Metody pracy:

- podstawowa metoda – coaching prowokacyjny to m.in.:
 - * uczestnicy uczą się śmiać ze swoich problemów,
 - * samodzielnie znajdują rozwiązania,
 - * są bardziej asertywni i realistyczni,
 - * pracują nad zmianą
- Coaching prowokacyjny to bardzo skuteczna metoda pracy z ludźmi, oparta na humorze, prowokacji (wyzwania) oraz życzliwości, ciepłe i akceptacji.
- doskonalenie praktycznych umiejętności poprzez ćwiczenia
- refleksje uczestników nad własną pracą i zachowaniami
- mini wykłady w zależności od potrzeb
- zadania zespołowe, indywidualne
- prezentacje wyników prac szkoleniowych
- dyskusje
- swoboda w wygłaszaniu ocen i opinii
- absolutny zakaz i brak krytykowania oraz wygłaszania negatywnych opinii
- wymiana doświadczeń
- wspólne tworzenie atmosfery silnej motywacji
- metoda relacyjna – proces pozytywnego budowania relacji w gronie osób w sali szkoleniowej (uczestników i trenerów)
- metoda coachingowa (skupienie się na analizie umiejętności, czynności i zachowań oraz szukanie sposobów doskonalenia się)
- przywódczy styl prowadzenia warsztatów szkoleniowych (budowanie atmosfery szacunku, tolerancji, ciekawości, rozbudzania zainteresowań)

Metody szkoleniowe

coachingowe
tabele
umiejętności
dla zarządzania
konfliktem

testy wiedzy

analizy
przypadków

arkusze
autooceny

gry symulacyjne

zadania
praktyczne

gry zespołowe

odgrywanie
scenek

Korzyści:

- Nacisk na rozwój umiejętności
- Z wieloletniej praktyki szkoleniowej wysnuwamy wniosek, że w zakresie budowania relacji interpersonalnych i zarządzania tymi relacjami problemem bywa niskie poczucie własnej wartości pracowników na różnych szczeblach, charakteryzujące się agresywnym, pasywnym lub manipulacyjnym stylem porozumiewania się. Zauważamy niską lub bardzo niską asertywność.
- Ogromny nacisk kładziemy na techniki coachingu prowokatywnego. Nieprawdą jest bowiem, że każdy problem szkoleniowy, a więc dotyczący Uczestników, musi być rozpatrywany w poważnym skupieniu. O wiele skuteczniej działa się w atmosferze swobody i dobrej zabawy.
- Menedżerowie i pracownicy, którzy porozumiewają się „bez przemocy” i mobbingu, troszczący się o pozytywne opinie pod własnym adresem – budują swój wizerunek poprzez doskonalenie umiejętności i kształtowanie pozytywnych przekonań o ludziach, z którymi los ich złączył.
- Kładziemy nacisk na praktyczne umiejętności radzenia sobie z trudnymi zachowaniami własnymi i innych ludzi; osoby, które posiadają wysokie kompetencje w tym zakresie, są znacznie bardziej skuteczne w zarządzaniu relacjami
- Nie ulega wątpliwości, że przywódczy styl budowania relacji jest oczekiwany i wysoko punktowany przez pracowników, współpracowników i klientów.
- Znaczna część klientów, porzucających swoje firmy, czyni to ze względu na złą jakość obsługi. Klientem jest też podwładny. Dobrze przygotowane szkolenia wzmocnione coachingiem potrafią temu zaradzić.
- Inwestycja w szkolenie jest wysoko ocenianym sposobem motywacji pracowników.
- Budowanie i ugruntowanie wysokiego poczucia własnej wartości
- Dobra zabawa
- Kształtowanie właściwych postaw wobec siebie i otaczających ludzi
- Każdy Uczestnik szkolenia jest traktowany indywidualnie i z szacunkiem
- Zapewniamy Uczestnikom bezpieczeństwo i komfort psychiczny; zajęcia prowadzone wyłącznie w sposób motywujący; nie używamy krytyki ani negatywnej oceny.
- Poznanie i rozwój umiejętności /czynności, zachowań/, prowadzących do profesjonalnego budowania relacji interpersonalnych i zarządzania tymi relacjami
- Opanowanie podstawowej wiedzy, niezbędnej do efektywnego wykonywania pracy
- Rozwój osobistych umiejętności interpersonalnych, wykorzystywanych szczególnie w warunkach konfliktowych
- Swobodna atmosfera i humor
- Strój dowolny
- Skuteczne osiągnięcie indywidualnych celów szkoleniowych
- Otrzymanie dyplomu lub zaświadczenia
- Biorąc udział w naszym szkoleniu, identyfikujesz swoje mocne strony i znajdujesz sposób ich wzmocnienia.

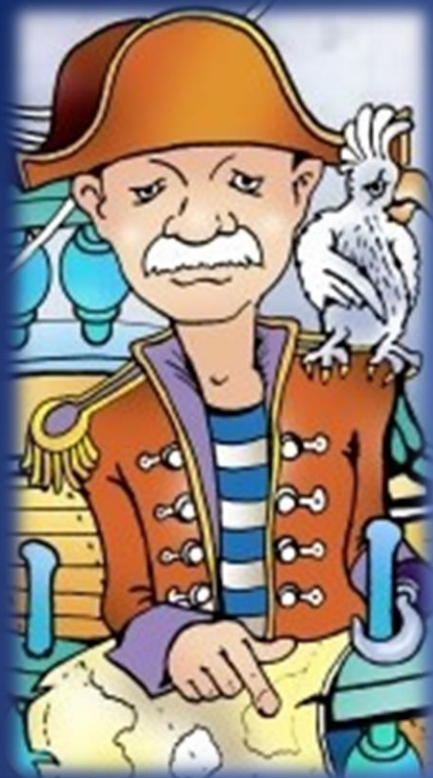
Programy pokrewne, które prowadzimy i przygotujemy na zamówienie:

Radzenie sobie
z trudnymi
zachowaniami
innych ludzi

Asertywne
narzędzia
budowania relacji
i zarządzania
trudnymi
relacjami

Pomoc firmie w
rozwiązaniu
autentycznego
konfliktu

TRENER ANDRZEJ



Urodziłem się w podkrakowskiej miejscowości Gdańsk. Data mojego urodzenia jest poufna zgodnie z wymogami GIODO. Inne dane też.

Zaraz po urodzeniu zorganizowałem pierwsze szkolenie dla personelu medycznego kliniki. Aparat mowy i inne moje aparaty nie działały jeszcze poprawnie, zatem w moim imieniu zajęcia prowadził profesor doktor docent habilitowany magister inżynier.

Potem poszło już łatwo. Przeszedłem różne poziomy szkolnictwa, na żadnym z nich nie zdobywając opinii prymusa. Ale może i dobrze, bowiem było to szkolnictwo jeszcze z „tamtych czasów”, więc fatalne. Mogę zatem być dumny, bo złe wyniki w tamtych szkołach stały się potwierdzeniem mojego wysokiego intelektu, czy jak on się nazywa.

Mam różne tytuły. Przede wszystkim tytuły prasowe i książkowe, bo wbrew przeciwnościom nauczyłem się pisać. I czytać, oczywiście.

Największe osiągnięcia miałem w kabarecie, który w subtelny sposób opiniował różne sprawy, w tym – raz – naszego szefa. Ten raz przyspieszył moja karierę. Celem pozbycia się mojej osoby awansowano mnie systematycznie i ozdabiano orderami.

Mam skłonności autokratyczne i nieco sadystyczne, dlatego zawód trenera biznesu jest dla mnie w sam raz. Mogę z pasją rozwijać swoje pasje.

Dzięki różnym kolejom (m.in. losu) dowiedziałem się, jak być. Więc jestem. Oświadczam to z zadowoleniem.

TRENERKA BARBARA



Jestem blondynką. Ten niezaprzeczalny fakt zdeterminował moje życie. Mam ustabilizowane poglądy, które są słuszne, więc nie podlegają zmianom ani wahaniom.

Urodziłam się, rozejrzałam i stwierdziłam, że miejsce mojego logowania się do rzeczywistości nie za bardzo mi odpowiada. Był to mianowicie Wrocław. Czekali już na mnie moi młodszy i starsi bracia i siostry. Przez wiele lat wspieraliśmy się we wzajemnej walce o jeden elementarz Falskiego.

Ten elementarz w zupełności wystarczył mi do edukacji i rozwoju, które na starcie zostały solidnie ukształtowane.

Bardzo lubię ludzi, którzy mnie lubią. Pozwalam im na wygłaszanie odważnych poglądów: ja i tak mam własne. Jako szefowa dużej struktury sprzedaży trzymałam żelazną dyscyplinę, a moi handlowcy zostali skoszarowani na trzy lata. Były to tak zwane stacjonarne studia handlowe. Płatne, oczywiście.

Posiadam różne zaświadczenia, dyplomy i odznaczenia. Najważniejsze wśród nich są zaświadczenia o szczepieniach. Mogę zatem spotykać się z ludźmi w różnych warunkach, więc wybrałam ekstremalne. Podczas warsztatów szkoleniowych.

Lubię mówić, bo mam wiele do powiedzenia. Bardziej lubię słuchać, bo wtedy pracują inni. Nawet, jeśli mówią od rzeczy. To moja pasja, niestety.

PRESTIGE

EUROPEJSKIE CENTRUM KSZTAŁCENIA

ROK ZAŁOŻENIA 2004

WIELOLETNIE DOŚWIADCZENIE W REALIZACJI SZKOLEŃ DLA FIRM I PRZEDSIĘBIORSTW



WYBRANE SZKOLENIA NA ZLECENIE ZORGANIZOWANE przez PRESTIGE Europejskie Centrum Kształcenia

LOGISTYKA I MAGAZYNOWANIE

- ▶ Gospodarka magazynowa w łańcuchu logistycznym
- ▶ Zarządzanie zapasami
- ▶ Inwentaryzacja w magazynach
- ▶ Beer Game
- ▶ Informatyka w procesach logistycznych
- ▶ Metody redukcji kosztów zakupu
- ▶ Prawidłowa gospodarka paletowa

IKEA
PKN Orlen
Imperial Tobacco Polska S.A.
TRW Polska Sp. z o.o.
Schneider Electric Energy Poland Sp. z o.o.
Volvo Polska Sp. z o.o.
ZPC Otmuchów S.A.



PRAWO CELNE, TRANSPORT, SPEDYCJA

- ▶ Aktualne zmiany w prawie celnym Przykładowe tematy
- ▶ Reguły INCOTERMS 2010
- ▶ System INTRASTAT
- ▶ Mocowanie ładunków
- ▶ Reklamacje w transporcie
- ▶ Czas pracy kierowców
- ▶ Odpowiedzialność przewoźnika za szkody w towarze
- ▶ Międzynarodowa spedycja i transport

IKEA Hanim S.A.
Hager Polo Produkcja Sp. z o.o.
PKN Orlen
Górnośląskie Przedsiębiorstwa Wodociągów S.A.
DHL Express (Poland) Sp. z o.o.
Volvo Polska Sp. z o.o.
PROSEAT Sp. z o.o.

ZARZĄDZANIE PRODUKCJĄ I ZESPOŁEM PRODUKCYJNYM

- ▶ Lean Manufacturing
- ▶ System 5S
- ▶ SMED – skrócenie czasu przebrojeń
- ▶ Skuteczny brygadzysta, mistrz, lider - rozwijanie kompetencji menadżerskich

BREMBO Sp. z o.o.
Gillette Poland International Sp. z o.o.
Rockwell Automation Sp. z o.o.
Stadler Polska Sp. z o.o.
TI Poland Sp. z o.o.



Przykładowe tematy

SPRZEDAŻ I MARKETING

- Przykładowe tematy:*
- ▶ Skuteczne techniki sprzedaży
 - ▶ Profesjonalna obsługa klienta
 - ▶ Telemarketing
 - ▶ Strategie marketingowe. Wprowadzenie nowego produktu na rynek
 - ▶ Miękką windykacja
 - ▶ Strategia funkcjonowania firmy

Enke-Werk KG
Interplast Sp. z o.o.
KABE Sp. z o.o.
Konsorcjum Ochrony Kopalń Sp. z o.o.
Multistal & Lohmann Sp. z o.o.
SPS Handel S.A.

ZARZĄDZANIE PROJEKTAMI

BREMBO Sp. z o.o. Schneider Electric Energy Poland Sp. z o.o.



OBŚLUGA PROGRAMÓW MS OFFICE

ARiMR PKE S.A. Elektrownia Łaziska



ZARZĄDZANIE PRODUKCJĄ I ZESPOŁEM PRODUKCYJNYM

- ▶ Szkolenia energetyczne: G1, G2 i G3
- ▶ Obsługa suwnic z poziomu roboczego
- ▶ Obsługa wózków jezdniowych
- ▶ Obsługa zawiesi hakowych

Przykładowe tematy

Delfo Polska S.A. **EuRoPol GAZ S.A.**
Brinkman Polska Sp. z o.o.
Kopex Electric Systems S.A.
Trane Polska Sp. z o.o.



Zamów szkolenie profilowane "in company" w formule maksymalnie dopasowanej do specyfiki Waszej organizacji i otoczenia biznesowego.

Niesie to za sobą szereg korzyści:

- dowolny wybór tematyki z jakiej Państwo pragniecie zorganizować szkolenie
- termin i miejsce zajęć ustalany wspólnie z Państwem
- dokładna analiza potrzeb szkoleniowych
- program "szyty na miarę" uwzględniający wszystkie Państwa potrzeby i upodobania
- uczestnicy pracują na realnych przykładach ze swojego życia zawodowego („business case”)
- materiały szkoleniowe oraz sposób prowadzenia zajęć dostosowane do specyfiki i Państwa wymagań



- uczestnicy szkolenia zamkniętego otrzymują rozwiązania konkretnych problemów działalności przedsiębiorstwa/firmy
- przekazana wiedza jest możliwa do natychmiastowego wykorzystania a również wspiera realizację celów biznesowych przedsiębiorstwa
- wykładowcy/trenerzy szkoleń "in company" to wybrani specjalnie dla Państwa spośród wielu najlepsi eksperci, PRAKTYCY!
- dodatkowe korzyści to integracja pracowników, poprawa komunikacji w firmie i jakości współpracy ludzi w codziennej pracy oraz wymiana doświadczeń i uczenie się uczestników od siebie nawzajem . Wymiana najlepszych praktyk sprzyja wysokiej efektywności procesu uczenia się i doskonalenia umiejętności.

Dziękujemy Państwu za uwagę



PRESTIGE
EUROPEJSKIE CENTRUM KSZTAŁCENIA

Rok założenia 2004

Specjalistyczne szkolenia,
projekty rozwojowe
i doradztwo



Zobacz naszą
wizytówkę, zeskanuj kod
QR za pomocą kamery
swojego telefonu!



Zapraszamy

www.eck-prestige.pl

(32) 738 51 90

(32) 738 51 91

szkolenia@eck-prestige.pl

office@eck-prestige.pl