

SZCZEGÓŁOWY PROGRAM SZKOLENIA

Nazwa projektu: „DIALOG Działanie Innowacje Aktywność Ludzie Otwartość Gotowość”
współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Funduszu Spójności w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna 2014-2020

Nazwa szkolenia: Komunikacja i rozwiązywanie konfliktów

Czas trwania szkolenia: 9:30 – 15:00, 6 godzin dydaktycznych zajęć + 2 przerwy

Miejsce szkolenia: Hotel PEGAZ ****, Czarny Potok 28, 33-380 Krynica-Zdrój

Uczestnicy: Pracownicy Urzędu Miejskiego w Krynicy – Zdroju oraz jednostek organizacyjnych zaangażowanych we wdrażanie Projektu DIALOG

Liczba uczestników: 4 grupy, każda po maksymalnie 15 osób

Prowadzący: Szymon Gołowkin

Cele szkolenia: Celem szkolenia jest wypracowanie własnych asertywnych sposobów zachowania się w trudnych sytuacjach. Uczestnicy poznają przyczyny powstawania konfliktów oraz sposoby ich rozwiązywania na poziomie indywidualnym. Uczestnicy zdobędą praktyczną wiedzę na temat zarządzania konfliktem.

Efekty szkolenia: Dzięki uczestnictwu w szkoleniu uczestnik zwiększy poczucie własnej skuteczności oraz będzie potrafił umiejętnie formułować informacje zwrotne, tak aby nie stwarzać konfliktów. Słuchacz nauczy się efektywnej współpracy oraz wykorzystywania trudnych sytuacji do pozytywnych rozwiązań.

Metody: wykład, warsztaty, prezentacja, dyskusja, praca indywidualna uczestnika

Ewaluacja PRE TEST przeprowadzony na początku zajęć służy do oceny poziomu wiedzy uczestników szkolenia, dzięki czemu szkoleniowiec będzie mógł dostosować metody nauczania do poziomu wiedzy poszczególnych uczestników.

POST TEST przeprowadzony na końcu zajęć pozwoli ocenić ewaluację poziomu wiedzy uczestników.

Ewaluacja będzie przeprowadzana na bieżąco poprzez dyskusję ze słuchaczami. W trakcie trwania szkolenia będą oceniane postępy uczestników. Rozmowy z uczestnikami będą wpływały na dobór ćwiczeń.

Przewidywana jest również ankieta ewaluacyjna dla oceny całego szkolenia, która będzie wypełniana przez uczestników po jego zakończeniu.

Zaświadczenie Wykonawca zobowiązuje się do wystawienia zaświadczenia o ukończeniu szkolenia dla wszystkich jego uczestników oraz przekazania kopii Zamawiającemu. Na odwrocie każdego zaświadczenia zamieszczony zostanie suplement zawierający m.in. okres trwania szkolenia, wykaz zajęć edukacyjnych, wymiar godzin.

Materiały szkoleniowe: Każdy uczestnik otrzyma długopis oraz materiały szkoleniowe w formie wydruku oraz w wersji elektronicznej na płycie CD.

Lp.	Realizowane tematy i treści	Czas trwania	Forma realizacji
1	Wprowadzenie do problematyki szkolenia: <ul style="list-style-type: none"> - określenie zasad wspólnej pracy, - celów, - indywidualnych potrzeb 	20 min	Wykład Ćwiczenia Warsztaty, Dyskusja
2	Konflikt <ul style="list-style-type: none"> - co to jest konflikt? - rodzaje konfliktów, - etapy konfliktu, - strony w konflikcie 	30 min	Wykład Ćwiczenia Warsztaty, Dyskusja
3	Przyczyny konfliktu <ul style="list-style-type: none"> - motywacje i potrzeby, - szybkość działania, - komunikacja interpersonalna, - orientacja na ludzi 	30 min	Wykład Ćwiczenia Warsztaty, Dyskusja
4	Bariery w komunikacji a konflikt <ul style="list-style-type: none"> - jak nadinterpretacja powoduje sytuację konfliktową, - jak słowo może spowodować konflikt relacji? - analiza transakcyjna - słowa posiadają znaczenie, - słowa nie posiadają znaczenia 	30 min	Wykład Ćwiczenia Warsztaty, Dyskusja

5	<p>Metody i style rozwiązywania konfliktów,</p> <ul style="list-style-type: none"> - rozpoznanie własnych stylów radzenia sobie w sytuacjach konfliktowych, - konsekwencje sztywnego stosowania poszczególnych stylów 	30 min	Wykład Ćwiczenia Warsztaty, Dyskusja
6	<p>Strategie i metody kreatywnego rozwiązywania konfliktów na poziomie zespołu:</p> <ul style="list-style-type: none"> - analiza case study , - metody określania stanu docelowego, - metody poszukiwania rozwiązań ”wygrany-wygrany” 	30 min	Wykład Ćwiczenia Warsztaty, Dyskusja
7	<p>Metody rozwiązywania konfliktów na poziomie indywidualnym</p> <ul style="list-style-type: none"> - asertywna prośba i odmowa, - asertywne stawianie granic, - asertywna krytyka, - asertywna reakcja na krytykę 	30 min	Wykład Ćwiczenia Warsztaty, Dyskusja
8	<p>Wywieranie wpływu a konflikt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - prawo lubienia, - prawo kontrastu, - prawo powszechnego dowodu słuszności, - prawo autorytetu, - prawo wzajemności 	30 min	Wykład Ćwiczenia Warsztaty, Dyskusja
9	<p>Techniki argumentacji perswazyjnej:</p> <ul style="list-style-type: none"> - implikacje, - presupozycje 	30 min	Wykład Ćwiczenia Warsztaty, Dyskusja
10	Podsumowanie i zakończenie szkolenia	10 min	
Razem:		6 godzin (1h = 45 min)	



PRZEBIEG SZKOLENIA

Godzina	Liczba godzin zajęć (1h = 45 min)
9:30 – 10:15	1 godzina
10:15 – 11:00	1 godzina
11:00 – 11:15 – przerwa kawowa	
11:15 – 12:00	1 godzina
12:00 – 12:45	1 godzina
12:45 – 13:30 – przerwa obiadowa	
13:30 – 14:15	1 godzina
14:15 – 15:00	1 godzina
SUMA	6 godzin