



**Lokalizacja: ul. Spółdzielcza 1,
55-300 Środa Śląska**



Mail: kontakt@leanmotion.pl



Telefon: 575-515-204

Rozwiązywanie konfliktów w zespole – jak reagować, rozmawiać i odbudowywać współpracę

I. Cel szkolenia:

Celem szkolenia jest rozwinięcie umiejętności rozpoznawania, analizowania i skutecznego rozwiązywania sytuacji konfliktowych w zespole. Uczestnicy uczą się identyfikować źródła konfliktu, odróżniać konflikt destrukcyjny od konstruktywnego oraz prowadzić rozmowy mediacyjne i deeskalacyjne. Szkolenie kładzie nacisk na praktyczne narzędzia komunikacyjne, budowanie zaufania w relacjach oraz odpowiednie reagowanie na trudne emocje i postawy w zespole.

II. Grupa odbiorcza:

- Osoby, które pracują w zespołach i chcą usprawnić codzienną komunikację ze współpracownikami.
- Kierownicy, liderzy, którzy odpowiadają za budowanie relacji oraz skuteczne przekazywanie informacji.
- Specjaliści wspierający produkcję.
- Przedstawiciele działów HR, obsługi klienta, sprzedaży lub innych obszarach wymagających wysokich kompetencji interpersonalnych.
- Osoby biorące udział w projektach między działowych i potrzebują skutecznie współpracować z różnorodnymi osobami.
- Wszyscy, którzy mają trudności w komunikacji (np. z asertywnością, precyzją przekazu lub słuchaniem) i chcą zwiększyć swoją efektywność.

III. Czas trwania:

2 dni (16 godzin dydaktycznych)

IV. Metody szkoleniowe:

- a) Interaktywne mini-wykłady z przykładami z produkcji,
- b) Symulacje konfliktów i odgrywanie ról, analiza przypadków i sytuacji rzeczywistych,
- c) Gry zespołowe rozwijające kompetencje społeczne,
- d) Narzędzia diagnostyczne (test stylu konfliktowego, mapa konfliktu),
- e) Moderowane dyskusje, refleksje, burze mózgów,
- f) Analiza stylów reakcji na konflikt



**Lokalizacja: ul. Spółdzielcza 1,
55-300 Środa Śląska**



Mail: kontakt@leanmotion.pl



Telefon: 575-515-204

V. Program szkolenia

Dzień 1: Zrozumieć konflikt i własną reakcję

- 1. Wprowadzenie do szkolenia**
 - Powitanie uczestników, przedstawienie trenera programu
 - Zebranie oczekiwań uczestników (ćwiczenie: burza myśli)
 - Ustalenie zasad pracy w grupie
- 2. Czym jest konflikt i jak powstaje**
 - Definicje i typologia konfliktów
 - Konflikt vs kłótnia – różnice i konsekwencje
 - Konflikt konstruktywny a destruktacyjny
- 3. Źródła konfliktów w zespole**
 - Komunikacja jako najczęstsze źródło napięć
 - Niejasne role, brak feedbacku, różnice wartości
- 4. Style reagowania na konflikt**
 - Test Thomas-Kilmann: 5 stylów reakcji
 - Analiza wyników – mocne i słabe strony poszczególnych stylów
 - Ćwiczenie: refleksja nad własnym stylem i wpływem na zespół
- 5. Emocje w konflikcie i zarządzanie napięciem**
 - Mechanizmy obronne i emocjonalne reakcje
 - Techniki deeskalacji: ton głosu, mowa ciała, etykiety
 - Ćwiczenie: „Co usłyszałem, co zrozumiałem?”
- 6. Narzędzia komunikacyjne w trudnych rozmowach**
 - Komunikaty „ja”, parafraza, pytania otwarte
 - Struktura rozmowy konfliktowej
 - Ćwiczenia w parach i trójkach

Dzień 2: Praktyka mediacji i budowanie kultury porozumienia

- 7. Gra symulacyjna 1 – „Linia produkcyjna: napięcie w zmianie”**
 - Symulacja sytuacji konfliktowej
 - Analiza zachowań i komunikacji zespołowej
 - Wnioski do dalszej pracy
- 8. Mediacja – narzędzie lidera w konflikcie**
 - Rola lidera jako mediatora
 - Techniki mediacyjne: słuchanie, mapa potrzeb, win-win
 - Struktura rozmowy mediacyjnej
 - Typowe błędy lidera
- 9. Gra symulacyjna 2 – „Mediator w akcji”**
 - Praca w trójkach: odgrywanie scenek mediacyjnych
 - Feedback i refleksja po każdej rundzie
- 10. Budowanie kultury rozwiązywania konfliktów**
 - Rola lidera w prewencji konfliktów
 - Mikroreakcje i codzienne zachowania
 - Przykłady dobrych praktyk z organizacji
- 11. Tworzenie planu działania**
 - Ćwiczenie indywidualne: „3 rzeczy, które zrobię inaczej”
 - Praca w parach: feedback i wsparcie w wdrożeniu
- 12. Podsumowanie i zakończenie**
 - Runda końcowa: kluczowe wnioski uczestników
 - Rozdanie certyfikatów
 - Zaproszenie do kontaktu i dalszego wsparcia (mentoring, follow-up)

VI. Cena szkolenia:

Całkowity koszt szkolenia (16 godzin dydaktycznych) ustalany jest indywidualnie w zależności od liczebności grupy.

Cena zawiera udział w szkoleniu, materiały szkoleniowe, certyfikat ukończenia szkolenia, dojazd trenera.

Istnieje możliwość organizacji sali szkoleniowej wraz z przerwą kawową lub/i noclegu wraz z wyżywieniem dla uczestników.