

## **KOMUNIKACJA WEWNĘTRZNA. ŹRÓDŁA KONFLIKTÓW, EFEKTYWNA KOMUNIKACJA I WSPÓŁPRACA W ZESPOLE**

### **WAŻNE INFORMACJE:**

Każda organizacja potrzebuje efektywnych systemów komunikowania się pracowników pomiędzy sobą. Okazuje się, że problem ten możemy rozpatrywać na kilku płaszczyznach: organizacji, zespołów i jednostek. Wzmacniając umiejętności interpersonalne swoich pracowników organizacja staje się efektywniejsza, zespoły mogą ze sobą współpracować, a procesy i procedury nie hamują rozwoju i płynności pracy. Problemem może być jednak fakt, że natłok zadań, presja czasu, kondycja psychofizyczna, niska świadomość siebie mogą wywoływać sytuacje stresogenne, a te w konsekwencji prowadzić do konfliktów.

### **CELE I KORZYŚCI ZE SZKOLENIA:**

Celem sesji jest uzyskanie praktycznej wiedzy i umiejętności związanych z komunikacją wewnętrzną, asertywnością oraz poznanie przyczyn powstawania konfliktów.

### **Co uczestnik będzie wiedział? Czyli czego dowie się w trakcie trwania szkolenia?**

- Dowie się, jakie bariery utrudniają efektywne porozumiewanie się w zespole (różne „osobowości”, brak świadomości celu, niezrozumienie poziomów – zadaniowego i społeczno - emocjonalnego, brak umiejętności komunikacji na poziomie jednostki).
- Pozna zasady skutecznej komunikacji.
- Pozna sposoby przekazywania informacji w sposób asertywny
- Pogłębi wiedzę na temat różnych typów osobowości i zdiagnozuje swój styl, wzmocni swoje umiejętności dotyczące komunikacji wewnętrznej i asertywności.
- Zwiększy swoją świadomość dotyczącą automotywacji.

### **PROGRAM:**

#### **Moduł 1. ŹRÓDŁA KONFLIKTÓW**

**Cel: Uświadomienie uczestnikom źródeł konfliktów, które blokują komunikację w zespole.**

- Czy każda grupa to zespół?
- Cechy zespołów zwycięskich i czynniki sukcesu zespołu.
- Poziomy konfliktów - rozwiązywanie konfliktów w zespołach:
  - poziom informacji,
  - poziom celów,
  - poziom geograficzny,
  - poziom wartości,
  - poziom relacji.
- Typy postaw:
  - postawy nawykowe (agresywna, pasywna, manipulacyjna),
  - postawy wyuczone (asertywna i odważna).
- Korzyści z bycia asertywnym.
- Preferowany styl zachowania.

- Wpływ komunikacji na kształtowanie postaw i zachowań pracowniczych oraz budowanie kultury organizacyjnej instytucji.
- Budowanie atmosfery współpracy, działania, otwartości i komunikacji w zespole.
- Edyfikacja – pozytywne mówienie o innych kluczem do integracji zespołu i stworzenia atmosfery współpracy.

## **Moduł 2. EFEKTYWNA KOMUNIKACJA I WSPÓŁPRACA W ZESPOLE**

**Cel: Uświadomienie uczestnikom mechanizmów ułatwiających i blokujących komunikację w zespole. Poznanie swojego stylu komunikacji.**

- Komunikacja - umiejętności komunikacyjne w relacjach.
- Bariery utrudniające efektywne porozumiewanie się z innymi.
- Aktywne, bierne, kosmetyczne, czy głębokie – jak słuchanie wpływa na nawiązywanie relacji i zarządzanie relacjami z innymi?
- Jak być w pełni aktywnym słuchaczem? Kształtowanie aktywnego słuchania opartego na empatii i otwartości.
- Współpraca w sytuacjach kryzysu – konstruktywne radzenie sobie ze stresem swoim i współpracownikom.
- Przewycięzanie barier komunikacyjnych (agresja, nietolerancja) z wykorzystaniem komunikatów asertywnych.
- Zarządzanie emocjami – kontrola emocji, a sprawne kierowanie pracownikami.
- Style komunikacyjne – jak budować pozytywne relacje z osobami o odmiennym stylu komunikacji.
- Autodiagnoza własnego typu osobowości w kontekście umiejętności komunikacyjnych.
- Udoskonalenie umiejętności efektywnego komunikowania się w zespole.

## **Moduł 3 – NARZĘDZI SKUTECZNEJ KOMUNIKACJI**

**Cel: Poznanie praktycznych narzędzi skutecznej komunikacji**

- Złote zasady angażowania.
- Komunikacja motywująca.
- Udzielanie pozytywnej informacji zwrotnej jako podstawy budowania relacji Przełożony – Pracownik.
- Konstruktywna krytyka – oddziel fakty od emocji.
- Kanapka informacji zwrotnych – skuteczny sposób przekazywania informacji trudnych.
- Komunikaty asertywne i odważne UFO i FUKOZ.
- Parafraza i rola pytań.

### **ADRESACI:**

Wszystkie osoby zainteresowane tematyką szkolenia. Kierownicy oraz pracownicy organizacji.

### **PROWADZĄCA:**

Trener I stopnia Polskiego Towarzystwa Psychologicznego, certyfikowany Coach Multi Level Coaching, konsultant, magister edukacji. Od lat szkoli z częstotliwością ponad 600 godzin rocznie. Od 2014 roku w jej szkoleniach wzięło udział tysiące uczestników. Bogate doświadczenie w prowadzeniu szkoleń dla administracji publicznej, między innymi dla takich instytucji jak: Akademia Kultury Informacyjnej, Kancelaria Prezesa Rady Ministrów, Ministerstwo Rolnictwa i Rozwoju Wsi, Ministerstwa Rozwoju Regionalnego, Ministerstwo Środowiska, Przedstawicielstwo Komisji Europejskiej w Warszawie, Urząd Marszałkowski Województwa Mazowieckiego, Urząd Zamówień Publicznych, Urząd Miasta w Poznaniu, Polski Instytut Dyplomacji, ZUS w Nowym Sączu, FRDL i inni. Na stałe współpracuje z Uniwersytetem Adama Mickiewicza w Poznaniu ze studentami studiów podyplomowych i dziennych. Przez kilka lat prowadziła szkolenia „Efektywne przetwarzanie informacji” dla studentów Szkoły Głównej Handlowej, Politechniki Warszawskiej, Akademii Medycznej. Od 2008 roku jest certyfikowanym coachem (certyfikat MLC), prowadzi indywidualne treningi z menedżerami wyższego szczebla i właścicielami firm. Oprócz business coachingu i manager coachingu prowadzi również life coaching.

## Komunikacja wewnętrzna. Źródła konfliktów, efektywna komunikacja i współpraca w zespole



Szkolenie będziemy realizowali w formie **stacjonarnej**.  
Villa Tradycja, ul. Włókiennicza 5, 15-464 Białystok



**8 maja 2024 r.**

**Szkolenie w godzinach 10:00-15:00**



Szkolenie realizowane w ramach Forum Pomocy Społecznej. Cena dla osób  
spoza Forum: **460 PLN netto/os. + VAT**. Zwolnienie z VAT nie przysługuje.

### CENA zawiera:

udział w profesjonalnym szkoleniu z możliwością zadawania pytań,  
materiały szkoleniowe,  
certyfikat ukończenia szkolenia.

### DANE

#### DO

#### KONTAKTU:

Fundacja Rozwoju Demokracji Lokalnej Podlaskie Centrum  
ul. Wrocławska 51, 15-644 Białystok  
tel. +48 85 732 17 88 | fax: 85 732 94 84, frdl-pc@frdl.org.pl

## DANE UCZESTNIKA ZGŁASZANEGO NA SZKOLENIE

Nazwa i adres nabywcy  
(dane do faktury)

Nazwa i adres odbiorcy

NIP

Telefon

1. Imię i nazwisko uczestnika, stanowisko,  
E-MAIL i TEL. DO KONTAKTU

2. Imię i nazwisko uczestnika, stanowisko,  
E-MAIL i TEL. DO KONTAKTU

Oświadczam, że szkolenie dla ww. pracowników jest kształceniem zawodowym finansowanym w całości lub co  
najmniej 70% ze środków publicznych (proszę zaznaczyć właściwe)

TAK

NIE

Proszę o przesłanie faktury na adres mailowy: .....

Proszę o przesłanie certyfikatu na adres mailowy: .....

Dokonanie zgłoszenia na szkolenie jest równoznaczne z zapoznaniem się i zaakceptowaniem regulaminu szkoleń  
Fundacji Rozwoju Demokracji Lokalnej zamieszczonym na stronie Organizatora [www.frdl.bialystok.pl](http://www.frdl.bialystok.pl) oraz zawartej  
w nim Polityce prywatności i ochrony danych osobowych.

Wypełnioną kartę zgłoszenia należy przesłać poprzez formularz zgłoszenia na [www.frdl.bialystok.pl](http://www.frdl.bialystok.pl)  
do **30 kwietnia 2024 r.**

**UWAGA!** Liczba miejsc ograniczona. O udziale w szkoleniu decyduje kolejność zgłoszeń. Zgłoszenie na szkolenie musi zostać potwierdzone  
przesłaniem do Ośrodka karty zgłoszenia. Brak pisemnej rezygnacji ze szkolenia najpóźniej na trzy dni robocze przed terminem jest równoznaczny  
z obciążeniem Państwa należnością za szkolenie niezależnie od przyczyny rezygnacji. Płatność należy uregulować przelewem na podstawie  
wystawionej i przesłanej FV.

Podpis osoby upoważnionej \_\_\_\_\_