



KOMENDA GŁÓWNA
PAŃSTWOWEJ STRAŻY POŻARNEJ
BIURO SZKOLENIA

**PROGRAM SZKOLENIA
DOSKONALĄCEGO
DLA KADRY KIEROWNICZEJ I DOWÓDCZEJ
PAŃSTWOWEJ STRAŻY POŻARNEJ
KONFLIKT W ŚRODOWISKU PRACY (SŁUŻBY)**

Warszawa 2017

Opracowanie merytoryczne – psychologzy Państwowej Straży Pożarnej:

- ✓ mł. kpt. Anna Piórowska, KW PSP w Toruniu
- ✓ mł. kpt. Magdalena Jaźwińska, SP PSP w Bydgoszczy

Konsultacja w opiniowaniu:

- ✓ psychologzy Państwowej Straży Pożarnej:
 - st. bryg. Cezary Dobrodziej, KG PSP
 - st. kpt. Marta Różycka, KW PSP w Katowicach
 - mł. kpt. Joanna Pluczyńska, KW PSP w Poznaniu
 - mł. kpt. Tomasz Fedko, KW PSP w Gorzowie Wielkopolskim
 - sekc. Magdalena Boike, KW PSP w Gdańsku
 - Katarzyna Moch, KW PSP w Opolu
 - Małgorzata Kurek, KW PSP w Szczecinie
 - Iwona Skórzewska, KW PSP w Gorzowie Wielkopolskim

Konsultacja metodyczna:

- ✓ Magdalena Stajszczak, KG PSP

Spis treści

I. ZAŁOŻENIA DYDAKTYCZNO – WYCHOWAWCZE

1. Cel szkolenia..... 4
2. Sylwetka absolwenta..... 4
3. Warunki przyjęcia na szkolenie 5

II. REALIZACJA PROCESU DYDAKTYCZNEGO

1. Organizacja szkolenia 6
2. Zalecenia i wskazówki metodyczne..... 6
3. Plan nauczania 7

III. TREŚCI KSZTAŁCENIA

1. Istota konfliktu – podstawowe informacje 8
2. Konflikt w miejscu pracy (służby) – źródła, przyczyny, skutki..... 8
3. Zasady i sposób postępowania w sytuacji konfliktu w miejscu pracy (służby)..... 8

LITERATURA.....9

ZAŁĄCZNIK nr 1 – ankieta ewaluacyjna10

Warszawa, 21 lutego 2017 r.

ZATWIERDZAM

ZASTĘPCA KOMENDANTA GŁÓWNEGO
PAŃSTWOWYCH SIŁ POŻARNEJ

.....
nadbr. Gustaw Mikołajczyk

I. ZAŁOŻENIA DYDAKTYCZNO – WYCHOWAWCZE

1. Cel szkolenia

Celem szkolenia jest uwrażliwienie kadry kierowniczej i dowódczej na problem konfliktów w służbie i ich konsekwencji mogących wpływać na efektywność pracy oraz wyposażenie absolwentów w informacje na temat sposobów rozwiązywania i zapobiegania konfliktom w miejscu pracy.

2. Sylwetka absolwenta

Po ukończonym szkoleniu słuchacz powinien:

a. w sferze poznawczej:

- wyjaśniać pojęcie konfliktu;
- wymieniać źródła i przyczyny konfliktów;
- identyfikować czynniki warunkujące wystąpienie konfliktów w miejscu pracy;
- tłumaczyć etapy procesu konfliktu;
- charakteryzować oznaki sytuacji konfliktowych w miejscu pracy;
- wymieniać konsekwencje nierozwiązanych konfliktów dla jednostki oraz zespołu;
- opisywać sposoby rozwiązywania konfliktów;
- wymieniać konsekwencje wyboru określonych postaw w sytuacji konfliktowej;
- wymieniać techniki komunikacyjne sprzyjające zapobieganiu i rozwiązywaniu konfliktów;
- wymieniać czynniki zapobiegające wystąpieniu konfliktów w miejscu pracy.

b. w sferze praktycznej:

- reagować na czynniki konfliktorodne występujące w miejscu pracy;
- tłumaczyć konsekwencje nierozwiązanych konfliktów dla funkcjonowania jednostki oraz zespołu;
- stosować metody i techniki komunikacyjne sprzyjające zapobieganiu i rozwiązywaniu konfliktów;
- podejmować działania mające na celu zapobieganie i rozwiązywanie konfliktów w miejscu pracy.

c. w sferze motywacyjnej, mieć ukształtowane postawy:

- otwartości na rozwijanie i wykorzystywanie kompetencji miękkich w zarządzaniu zasobami ludzkimi;
- odpowiedzialności za jakość środowiska pracy (służby) z poziomu osoby zarządzającej zespołem.

3. Warunki przyjęcia na szkolenie

Szkolenie dedykowane jest przede wszystkim dla kadry dowódczej jednostek ratowniczo-gaśniczych Państwowej Straży Pożarnej: dowódców jednostek ratowniczo-gaśniczych i ich zastępców, dowódców zmian i ich zastępców.

W szkoleniu może uczestniczyć średnia kadra kierownicza komend wojewódzkich, miejskich i powiatowych Państwowej Straży Pożarnej: naczelnicy wydziałów i ich z-cy.

I. REALIZACJA PROCESU DYDAKTYCZNEGO

1. Organizacja szkolenia

- a. Szkolenie jest realizowane w ramach doskonalenia zawodowego kadry kierowniczej i dowódczej Państwowej Straży Pożarnej, według harmonogramu opracowanego przez psychologa komendy wojewódzkiej lub szkoły Państwowej Straży Pożarnej, zatwierdzonego odpowiednio przez komendanta wojewódzkiego Państwowej Straży Pożarnej lub komendanta szkoły Państwowej Straży Pożarnej.
- b. Podstawą organizacji procesu dydaktycznego jest plan nauczania. Podstawową formą nauczania jest lekcja, której odpowiada jedna godzina dydaktyczna trwająca 45 minut.
- c. Zajęcia należy prowadzić w grupach do 20 osób.
- d. Szkolenie prowadzone jest przez psychologa zatrudnionego w Państwowej Straży Pożarnej.
- e. Uczestnicy potwierdzają udział w szkoleniu podpisem na liście obecności zawierającej następujące dane: stopień, imię i nazwisko, nazwę jednostki oraz stanowisko osoby uczestniczącej w zajęciach.
- f. Po zakończeniu szkolenia jego uczestnicy wypełniają ankietę oceniającą szkolenie oraz sposób prowadzenia zajęć. Wzór ankiety ewaluacyjnej określa załącznik nr 1.

2. Zalecenia i wskazówki metodyczne

- a. Zajęcia należy prowadzić w formie wykładu interaktywnego, obejmującego m.in.: wykład, dyskusje, a także w formie ćwiczeń.
- b. Prowadzący zajęcia w trakcie realizacji tematów przewidzianych w planie nauczania, powinni zwracać uwagę na:
 - poprawną terminologię,
 - wykorzystanie przykładów związanych ze służbą,
 - poprawne wykonywanie i podsumowywanie ćwiczeń,
 - zbieranie informacji zwrotnych od uczestników szkolenia,
 - kształtowanie odpowiednich umiejętności, postaw, zachowań i motywacji.
- c. W trakcie szkolenia należy zapewnić warunki do realizacji celu głównego oraz celów szczegółowych, poprzez:
 - przestrzeganie zasad nauczania,
 - łączenie metod asymilacji wiedzy z metodami samodzielnego dochodzenia do wiedzy.
- d. Zajęcia powinny być realizowane w pomieszczeniach zapewniających odpowiednie warunki higieny szkolnej oraz zaopatrzonych zarówno w proste, jak i techniczne środki dydaktyczne (np. tablica lub flipchart, rzutnik, komputer).
- e. W toku szkolenia prowadzący powinien sprawdzać uwagę słuchaczy poprzez np.: moderowanie dyskusji, analizę przypadku.

3. Plan nauczania

L.p.	Temat	Liczba godzin		
		T	P	R
1.	Istota konfliktu – podstawowe informacje	1	-	1
2.	Konflikt w miejscu pracy (służby) – źródła, przyczyny, skutki	1	-	1
3.	Zasady i sposób postępowania w sytuacji konfliktu w miejscu pracy (służby)	1	1	2
RAZEM		3	1	4

T – zajęcia teoretyczne, P – zajęcia praktyczne, R – razem

III. TREŚCI KSZTAŁCENIA

1. Istota konfliktu – podstawowe informacje – 1T

Materiał nauczania:

- definicja i cechy konfliktu;
- proces przebiegu konfliktu;
- postawy w sytuacji konfliktu i ich konsekwencje.

Cele szczegółowe:

W wyniku realizacji tematu słuchacz powinien:

- wyjaśnić pojęcie konfliktu i omówić jego cechy;
- opisać przebieg konfliktu;
- scharakteryzować rodzaje konfliktów;
- scharakteryzować postawy w sytuacji konfliktu;
- wyjaśnić konsekwencje wyboru określonych postaw względem sytuacji konfliktowej.

2. Konflikt w miejscu pracy (służby) – przyczyny, skutki – 1T

Materiał nauczania:

- przyczyny konfliktów w miejscu pracy;
- oznaki konfliktów w miejscu pracy;
- konsekwencje konfliktów w miejscu pracy (dla jednostki oraz zespołu).

Cele szczegółowe:

W wyniku realizacji tematu słuchacz powinien:

- opisać przyczyny występowania konfliktów w miejscu pracy;
- wymienić i zidentyfikować oznaki sytuacji konfliktowych w miejscu pracy;
- omówić przykładowe konsekwencje sytuacji konfliktowych i nierozwiązanych konfliktów w miejscu pracy dla funkcjonowania jednostki oraz zespołu.

3. Zasady i sposoby postępowania w sytuacji konfliktu w miejscu pracy (służby) – 1T, 1P

Materiał nauczania:

- zasady i sposoby rozwiązywania konfliktów;
- komunikacja, a sytuacje konfliktowe.

Cele szczegółowe:

W wyniku realizacji tematu słuchacz powinien:

- wymienić czynniki zapobiegające wystąpieniu konfliktów w miejscu pracy;
- scharakteryzować podstawowe zasady i sposoby rozwiązywania konfliktów;
- wyjaśnić wpływ komunikacji na zapobieganie powstawaniu konfliktów i na ich rozwiązywanie;
- wymienić i omówić techniki komunikacyjne sprzyjające zapobieganiu i rozwiązywaniu konfliktów;

- zastosować techniki komunikacyjne sprzyjające zapobieganiu i rozwiązywaniu konfliktów.

LITERATURA

1. Bohm F., Laurell S., „Rozwiązywanie konfliktów. Praktyczny poradnik dla pracodawców i menadżerów”, wyd. BL Info Polska, Gdańsk 2014.
2. Cloke K., Goldsmith J., „Jak rozwiązywać konflikty w pracy”, wyd. Amber, Warszawa 2001.
3. Fortuna P. Łaguna M., „Przygotowanie szkolenia, czyli jak dobry początek prowadzi do sukcesu”, GWP, Gdańsk 2009.
4. Gut J., Haman W., „Docenić konflikt: od walki i manipulacji do współpracy”, wyd. Helion, Gliwice 2008.
5. Kozak A. Łaguna M., „Metody prowadzenia szkoleń – czyli niezbędny trenera”, GWP, Gdańsk 2009.
6. Pocztowski A., „Zarządzanie zasobami ludzkimi”, PWE, Warszawa 2003.
7. Robbins S., „Zachowania w organizacjach”, PWE, Warszawa 2004.

Nazwa szkolenia:

.....

Data i miejsce szkolenia:

.....

ANKIETA OCENY SZKOLENIA*Szanowni Państwo!*

Informacje, które zostaną uzyskane z niniejszej ankiety, posłużą jako wskazówki do podniesienia poziomu szkolenia, w którym Państwo uczestniczą, a także skuteczności i atrakcyjności następnych szkoleń. Uprzejmie proszę o udzielenie odpowiedzi na wszystkie pytania oraz wpisanie uwag, które mogłyby wpłynąć na podniesienie jakości szkolenia, w którym Państwo uczestniczyli. Udzielając odpowiedzi proszę dokonać oceny, zaznaczając właściwą liczbę, zgodnie z opisaną poniżej skalą:

Bardzo dobrze	Dobrze	Średnio	Słabo	Bardzo słabo
5	4	3	2	1

1. W jakim stopniu ukończone szkolenie spełniło Pani/Pana oczekiwania?

Bardzo dobrze	Dobrze	Średnio	Słabo	Bardzo słabo
5	4	3	2	1

2. Jak ocenia Pani/Pan przydatność zdobytych informacji pod względem podnoszenia własnych kompetencji i umiejętności?

Bardzo dobrze	Dobrze	Średnio	Słabo	Bardzo słabo
5	4	3	2	1

3. W jakim stopniu uzyskane informacje pogłębiły Pani/Pana wiedzę z omawianego na szkoleniu obszaru?

Bardzo dobrze	Dobrze	Średnio	Słabo	Bardzo słabo
5	4	3	2	1

4. Czy nabyte na szkoleniu kompetencje wykorzysta Pani/Pan w życiu zawodowym?

Bardzo dobrze	Dobrze	Średnio	Słabo	Bardzo słabo
5	4	3	2	1

5. Jak ocenia Pani/Pan przygotowanie merytoryczne osoby prowadzącej szkolenie?

Bardzo dobrze	Dobrze	Średnio	Słabo	Bardzo słabo
5	4	3	2	1

6. Jak ocenia Pani/Pan sposób przekazywania informacji przez prowadzącego szkolenie?

Bardzo dobrze	Dobrze	Średnio	Słabo	Bardzo słabo
5	4	3	2	1

7. Jak ocenia Pani/Pan szkolenie od strony organizacyjnej?

Bardzo dobrze	Dobrze	Średnio	Słabo	Bardzo słabo
5	4	3	2	1

8. Jak ocenia Pani/Pan ogólną atmosferę ukończonego szkolenia?

Bardzo dobrze	Dobrze	Średnio	Słabo	Bardzo słabo
5	4	3	2	1

9. Inne uwagi i sugestie:

.....
.....
.....
.....

10. Jakie inne treści Pani/Pana zdaniem powinny być uwzględnione w kolejnych szkoleniach tego typu?

.....
.....
.....
.....

METRYCZKA

Proszę wstawić X w odpowiednią kratkę.

Płeć

- Kobieta
- Mężczyzna

Wiek

- do 25 lat
- 26-30 lat
- 31-39 lat
- 40-49 lat
- powyżej 50 lat

Staż służby/pracy

- 0-3 lata
- 4-10 lat
- 11-15 lat
- 16-20 lat
- 21-25 lat
- 26-30 lat
- powyżej 30

Dziękuję za wypełnienie ankiety!