

PROGRAM SZKOLENIA

TYTUŁ SZKOLENIA: Jak zapobiegać i rozwiązywać konflikty w zespole, w tym przeciwdziałać mobbingowi.

GRUPA DOCELOWA: członkowie korpusu służby cywilnej na stanowiskach kierowniczych i koordynujących ze wszystkich urzędów.

CEL GŁÓWNY: wyposażenie uczestników w umiejętności, które pozwolą zapobiegać powstawaniu konfliktów oraz skutecznie je rozwiązywać.

EFEKTY SZKOLENIA:

Uczestnicy po szkoleniu:

- wiedzą czym jest konflikt i mobbing, potrafią rozróżnić mobbing i dyskryminację;
- znają mechanizm powstawania konfliktu oraz jego etapy,
- potrafią rozpoznawać i diagnozować rodzaje konfliktów oraz zachowania mobbingowe,
- znają i potrafią stosować techniki rozwiązywania poszczególnych konfliktów,
- mają świadomość własnych reakcji na zachowania mobbingowe i konfliktowe oraz znają sposoby radzenia sobie w takich sytuacjach,
- wiedzą, jak działać, żeby:
 - zapobiegać występowaniu sytuacji konfliktowej,
 - wspierać zachowania niedopuszczające do wystąpienia zjawiska mobbingu w zespole.

METODY DYDAKTYCZNE: mini-wykład, ćwiczenia, dyskusja moderowana, burza mózgów, studium przypadku, praca w grupach.

ŚRODKI DYDAKTYCZNE: prezentacja multimedialna, karty ćwiczeń, pre-test i post-test, testy indywidualne (test Thomasa-Kilmanna), tablica Jamboard,

infografika, dostęp do internetu, komputer/smartfon/tablet umożliwiające pracę z kamerą i mikrofonem.

LICZBA GODZIN DYDAKTYCZNYCH: 14

Lp.	Temat (części szkolenia)	Czas (min)
1.	Wprowadzenie do szkolenia: Omówienie agendy szkolenia i spraw organizacyjnych. Zapoznanie uczestników z technicznymi aspektami szkolenia. Określenie zasad podczas szkolenia on-line. Przedstawienie się uczestników. Pre-test. Odniesienie się do zadania przedszkoleniowego.	30 min
2.	Czym jest konflikt? – definicja, obszary, złożoność. Czym jest mobbing? – definicja z art.94 ³ par.2 KP - mobbing poziomy i mobbing pionowy - czas trwania mobbingu Czym jest dyskryminacja? - definicja z art.183a KP - dyskryminacja pośrednia i bezpośrednia Różnice i podobieństwa między dyskryminacją i mobbingiem.	25 min
3.	Jakie są etapy „życia” konfliktu? - faza utajona - rozpoznawanie przyczyn - faza przed-konfliktowa - symptomy - faza powstawania negatywnych przekonań i emocji - faza jawnego konfliktu - faza zakończenia konfliktu - faza po-konfliktowa	50 min
4.	Rodzaje konfliktów w miejscu pracy (koło konfliktów wg J. Moore’a): - konflikt danych - konflikt komunikacyjny - konflikt relacji - konflikt wartości - konflikt interesów	90 min

5.	Czym charakteryzuje się konflikt na linii: pracownik – pracownik?	15 min
6.	Jak rozpoznać mobbing poziomy u pracowników? Zachowania mobbingowe wg H. Leymanna? (45 cech mobbingu): - działania utrudniające proces komunikowania się - działania wpływające negatywnie na relacje społeczne - działania naruszające wizerunek ofiary - działania uderzające w pozycję zawodową ofiary - działania uderzające w zdrowie ofiary	60 min
7.	Identyfikowanie i rozpoznawanie istoty mobbingu: - cechy charakterystyczne mobbera - cechy charakterystyczne dla osób będących ofiarami mobbingu	30 min
8.	Rodzaje reakcji na konflikt: - moja reakcja na konflikt - jakie mam mechanizmy obronne na sytuację konfliktową lub mobbingową? (wypieranie, zaprzeczanie, inne) - przykładowe rodzaje reakcji na konflikt/ mobbing	15 min
9.	Efektywne sposoby rozwiązywania poszczególnych konfliktów: - kompromis - dominacja - liberalizm - współpraca	90 min
10.	Jak przeciwstawiać się zachowaniom niepożądanym? - jak się bronić przed toksynami komunikacyjnymi (krytyka, cynizm, sarkazm, ignorowanie, postawa obronna, pogarda) - jak asertywnie wyznaczać granice i ich bronić? - eliminowanie barier w kanałach komunikacji pionowej i poziomej	90 min
11.	Narzędzia zapobiegania konfliktom i sytuacjom mobbingowym w pracy: - znaczenie team-building w kulturze organizacyjnej - przestrzeganie norm i zasad kultury pracy - wdrożenie procedur antymobbingowych przez przełożonego	45 min

	- efektywne zarządzanie różnorodnością	
12.	Skutki konfliktu: - dla zespołu/współpracowników - dla przełożonego Pozytywne skutki konfliktu w zespole.	60 min
13.	Zakończenie: Podsumowanie. Informacja zwrotna od uczestników. Post-test. Zaproszenie do zadania poszkoleniowego.	30 min