

**ZATWIERDZAM**

Komendant Główny  
Państwowej Straży Pożarnej  
gen. brygadier Andrzej Bartkowiak  
/podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym/



**KOMENDA GŁÓWNA  
PAŃSTWOWEJ STRAŻY POŻARNEJ**

**MODUŁ PSYCHOEDUKACYJNY:  
KONFLIKT W ŚRODOWISKU PRACY (SŁUŻBY)**

Warszawa 2023

### **Opracowanie merytoryczne – psychologzy Państwowej Straży Pożarnej:**

- ✓ st. kpt. Joanna Pluczyńska, (w stanie spoczynku)
- ✓ kpt. Magdalena Jaźwińska, SP PSP Bydgoszcz
- ✓ mł. kpt Ewelina Popławska – Szpak, KW PSP Białystok
- ✓ mgr Marta Lwowska

Opracowanie na podstawie programu szkolenia doskonalącego dla kadry kierowniczej i dowódczej Państwowej Straży Pożarnej „Konflikt w środowisku pracy (służby)”. Warszawa 2017 r.

### **Konsultacja:**

- ✓ psychologzy realizujący zadania Systemu Pomocy Psychologicznej w PSP,
- ✓ Magdalena Stajszczak, Naczelnik Wydziału Wsparcia Programowo - Metodycznego w Biurze Edukacji Komendy Głównej PSP.

## 1. Oczekiwane rezultaty

Celem modułu jest uświadomienie 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 / służby.

## 2. Grupa docelowa i uczestnicy

Moduł przeznaczony 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 zajęciach może uczestniczyć średnia kadra kierownicza komend wojewódzkich, miejskich i powiatowych Państwowej Straży Pożarnej: naczelnicy wydziałów i ich zastępcy.

Wskazana liczebność grupy do realizacji zajęć – do 20 osób.

## 3. Zalecenia i wskazówki metodyczne

- a. Zajęcia prowadzone są przez psychologa zatrudnionego w Państwowej Straży Pożarnej.
- b. Zajęcia należy prowadzić w formie interaktywnej, obejmującej m.in.: wykład, dyskusje, materiały filmowe, ćwiczenia oraz trening umiejętności.
- c. Pomieszczenie, w którym prowadzone będą zajęcia musi być dostosowane do liczebności grupy, wyposażone w tablicę lub flipchart, rzutnik, komputer z dostępem do Internetu i głośniki.
- d. Omawiając zagadnienia związane z konfliktami w pracy/służbie prowadzący zajęcia powinien odnosić poruszane treści do doświadczeń i sytuacji związanych ze służbą.
- e. Czas przewidziany na realizację tematu – 4 godziny dydaktyczne.

## 4. Treści i zagadnienia

### **Istota konfliktu – podstawowe informacje**

#### **Poruszane zagadnienia:**

- 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 oraz omówić jego cechy i przebieg,
- scharakteryzować rodzaje konfliktów,
- omówić postawy w sytuacji konfliktu,
- wyjaśnić konsekwencje wyboru poszczególnych postaw w sytuacji konfliktowej.

### **Konflikt w miejscu pracy (służby) – przyczyny, skutki**

#### **Poruszane zagadnienia:**

- przyczyny konfliktów w miejscu pracy,
- oznaki konfliktów w miejscu pracy,

- konsekwencje konfliktów w miejscu pracy z rozróżnieniem na jednostkę oraz zespół.

**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.

**Zasady i sposoby postępowania w sytuacji konfliktu w miejscu pracy (służby)**

**Poruszane zagadnienia:**

- 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. Fortuna P., Łaguna M., „Przygotowanie szkolenia, czyli jak dobry początek prowadzi do sukcesu”, GWP, Gdańsk 2009.
3. Gut J., Haman W., „Docenić konflikt: od walki i manipulacji do współpracy”, wyd. Helion, Gliwice 2008.
4. Kozak A., Łaguna M., „Metody prowadzenia szkoleń – czyli niezbędny trenera”, GWP, Gdańsk 2009.
5. Pocztowski A., „Zarządzanie zasobami ludzkimi”, PWE, Warszawa 2003.
6. Robbins S., „Zachowania w organizacjach”, PWE, Warszawa 2004.
7. Wachowiak P., „Profesjonalny menedżer. Umiejętność pełnienia ról kierowniczych”, Warszawa 2002.
8. Więcek-Janka E., „Zmiany i konflikty w organizacji”, Wyd. Politechniki Poznańskiej, Poznań 2006.