

ZARZĄDZANIE KONFLIKTEM

– ROZWIĄZYWANIE SYTUACJI PROBLEMOWYCH

© Beata Kozyra

2 dni

*Konflikt jest organicznym elementem naszego życia. Nie
mieć konfliktów, to znaczy nie żyć.*

Daniel Dana



ZARZĄDZANIE KONFLIKTEM
– ROZWIĄZYWANIE SYTUACJI PROBLEMOWYCH



CELE I KORZYŚCI SZKOLENIA:

- Poznanie źródeł konfliktów w organizacjach.
- Umiejętność określania potencjalnie konfliktowej sytuacji.
- Poznanie natury i dynamiki konfliktów.
- Rozróżniania rodzajów konfliktów.
- Umiejętność określania swojej reakcji na konflikt.
- Umiejętność efektywnej komunikacji w konflikcie.
- Poznanie stylów rozwiązywania konfliktów.
- Wiedza na temat jak rozwija się konflikt.
- Wiedza na temat zasad i metod rozwiązywania konfliktów.
- Umiejętność arbitrażu i prowadzenia mediacji.
- Wiedza na temat jak wykształcić w sobie cechy, pożądane u osób rozwiązujących konflikt.



ROZWIJANE KOMPETENCJE:

- proaktywne działanie w różnych sytuacjach
- efektywna komunikacja
- zarządzanie efektywnością zespołu
- skuteczne rozwiązywanie konfliktów
- skuteczne rozwiązywanie problemów
- zarządzanie stresem



METODY SZKOLENIA:

Szkolenie w formie treningu umiejętności praktycznych, z wykorzystaniem:

- prezentacji PowerPoint
- analizy przypadków (case study)
- burzy mózgów
- ćwiczeń zespołowych i indywidualnych
- wymiany doświadczeń
- mini wykładów
- a także w oparciu o konkretne przykłady wskazane przez Klienta.



MATERIAŁY SZKOLENIOWE:

Uczestnicy szkolenia otrzymują komplet materiałów szkoleniowych.



PROGRAM:

Zawartość programu może być dostosowana do konkretnych potrzeb Klienta.

1. ISTOTA KONFLIKTU

Gra symulacyjna: Laboratorium konfliktu

- Natura konfliktu
- Rodzaje konfliktów
- Rozpoznawanie przyczyny konfliktów
- Główne konsekwencje konfliktów
- Dynamika i etapy konfliktu
- Czynniki wpływające na eskalację konfliktu
- Do czego przydaje się konflikt?

2. OBSZARY PROBLEMOWE W ORGANIZACJI

Symulacja: Problem nowego samochodu

- Identyfikacja z misją firmy
- Ustalanie priorytetów i realizacja celów
- Organizacja pracy i zarządzanie czasem
- Motywowanie
- Podział zadań i przydział ról w zespole
- Delegowanie uprawnień
- Udział zespołu w procesie podejmowania decyzji
- Kontrolowanie pracy
- Ocenianie
- Integracja zespołu
- Przepływ informacji
- Przewyciężanie oporów wobec zmian

3. KOMUNIKOWANIE SIĘ W KONFLIKCIE

Ćwiczenie: Percepcja

Test: Wycieczka do teatru

- identyfikacja i przełamywanie barier w komunikowaniu się
- efektywne słuchanie
- przekazywanie informacji zwrotnej, tak aby nie powodowały niepotrzebnych konfliktów
- prowadzenie ocen pracowniczych
- prowadzenie rozmowy dyscyplinującej
- prowadzenie rozmowy motywującej
- konstruktywna krytyka, skuteczna pochwała

Symulacja: Konstruktywna krytyka, efektywna pochwała

4. EMOCJE W KONFLIKCIE

Ćwiczenie: Powitanie

- Znaczenie emocji – jak działają na nas emocje

Ćwiczenie: Otwarcie.

- Problemy z emocjami
- Typowe reakcje na konflikt

Kwestionariusz: Moja reakcja na stres

- Reagowanie na emocje w konflikcie i radzenie sobie z emocjami w konflikcie
- Konstruktywne wykorzystywanie gniewu

Ćwiczenie: Opanowanie

Ćwiczenie: Samokontrola

- Asertywność - umiejętność odmawiania i przyjmowania odmowy

- Empatia jako narzędzie rozumienia istoty oporu

5. KOMUNIKOWANIE SIĘ Z TRUDNYM ROZMÓWCĄ

- Postawa ciała a nastawienie – umiejętność rozpoznawania postaw: dominującej, sceptycznej, wyniosłej, wycofanej i konfrontacyjnej

Ćwiczenie: Postawa

- Postępowanie z trudnym rozmówcą

Ćwiczenie: Radzenia sobie z różnymi „trudnymi typami”

6. METODY ZARZĄDZANIA KONFLIKTEM

Symulacja: Problem nowego samochodu c.d.

- Analizowania potrzeb stron konfliktu i formułowanie problemu
- Kroki rozwiązywania konfliktu
- Stymulowanie, ograniczenie, rozwiązywanie, negocjacje, mediacja
- Rola menedżera w rozwiązywaniu konfliktów
- Rola coachingu w procesie rozwiązywania konfliktów

7. TYPOWE BŁĘDY W ZARZĄDZANIU KONFLIKTEM

Symulacja: Problem nowego samochodu c.d.

- Eskalacja zaangażowania
- Mityczność ograniczonego tortu
- Zakotwiczenie
- Przyjmowanie perspektywy
- Dostępność informacji
- Przekleństwo zwycięzcy
- Nadmierna pewność siebie

8. RADZENIE SOBIE Z KONFLIKTEM W ORGANIZACJI Z UŻYCIEM POŚREDNIKÓW

- Trzecia strona - rola mediatora w konflikcie
- Mediacje
- Arbitraż
- Agenci
- Menadżerowie

9. ZARZĄDZAJ STRESEM – PORADŹ SOBIE ZE SWOIM DEMONAMI

- Źródła i reakcje na stres

Kwestionariusz reakcji na stres

- Zależność między stresem a wydajnością
- Jak „zarządzać” stresem
- Narzędzia „zarządzania” stresem
- Sposoby redukcji napięcia spowodowanego stresem

Ćwiczenie: Relaks i odprężenie

Ćwiczenie: Błyskawiczne odprężenie

- Zarządzanie stresem – metody redukujące poziom stresu

10. PODSUMOWANIE:

- Konflikt – szansa czy zagrożenie



CENA:

Cena szkolenia dwudniowego: **1 000 zł netto** od osoby.

Cena szkolenia dwudniowego dla **Członków PIPT: 500 zł** od osoby.

W cenie szkolenia:

- przygotowanie i przeprowadzenie szkolenia
- materiały szkoleniowe dla uczestników
- certyfikaty poświadczające udział w szkoleniu
- catering
- **KSIĄŻKA W PREZENCIE!**

