



## ZARZĄDZANIE KONFLIKTEM – ROZWIĄZYWANIE SYTUACJI PROBLEMOWYCH

© Beata Kozyra 2018

2 dni

Poniższy program może być skrócony do 1 dnia lub kilkugodzinnej prezentacji.

*Konflikt jest organicznym elementem naszego życia. Nie mieć konfliktów, to znaczy nie żyć. Osoby, które mówią, że nie mają konfliktów, albo ich nie dostrzegają, albo nie nazywają spraw "po imieniu".*

Daniel Dana

### 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.

### METODY SZKOLENIA:

Szkolenie ma charakter treningu umiejętności praktycznych. Prowadzony jest z wykorzystaniem, m.in. analizy przypadków (case study), burzy mózgów, ćwiczeń zespołowych i indywidualnych, gier i symulacji interaktywnych, odgrywania ról, wymiany

doświadczeń oraz mini wykładów, a także w oparciu o konkretne przykłady wskazane przez Klienta.

## MATERIAŁY SZKOLENIOWE:

Uczestnicy szkolenia otrzymują komplet materiałów szkoleniowych.

## PROGRAM BAZOWY

Zawartość programu może być dostosowana do konkretnych potrzeb Klienta.

### 1. ISTOTA KONFLIKTU

*Symulacja: Problem nowego samochodu*

- 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 - cd.*

- 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
- Przewycięzanie 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. PODSUMOWANIE:

- Konflikt – szansa czy zagrożenie

KSIĄŻKA W PREZENCIE!

