

Rozwiązywanie konfliktów

Szkolenia przeznaczone dla menedżerów, którzy są zainteresowani rozwijaniem umiejętności zarządzania w sytuacji pojawiających się trudności i konfliktu. Bardzo duża zmienność, jaka charakteryzuje współczesny biznes nieuchronnie prowadzi do częstszego niż kiedyś powstawania różnego rodzaju napięć i konfliktów. Powstają one w relacjach interpersonalnych między członkami zespołu, między liderem a zespołem, między działami wewnątrz organizacji oraz na styku organizacja - klient lub partner biznesowy. Brak wiedzy o istocie konfliktu i sposobach radzenia sobie z konfliktami osłabia lub wydłuża proces przechodzenia przez nie, dlatego warto uzupełnić wiedzę i w praktyce przećwiczyć pracę z ludźmi przechodzącymi przez sytuację konfliktową. Ważne, by od panującego kiedyś przekonania, że należy za wszelką cenę zapobiegać i unikać konfliktów przejść do założenia, że nie da się ich uniknąć a raczej warto jak najlepiej sobie z nimi radzić.



Cele szkolenia

...konflikt powinien wreszcie przestać być postrzegany jako dowód nieudolnego zarządzania - a stać się zasobem dla lidera i zespołu...

Głównym celem szkolenia jest zapoznanie uczestników ze specyfiką konfliktu, charakterystycznymi zachowaniami jednostek i zespołów w konflikcie, oraz tym, w jaki sposób przejść przez konflikt, by wykorzystać go dla organizacji i ograniczyć jego koszty. Szkolenie odbywa się w formie warsztatowej, z wykorzystaniem ćwiczeń, podczas których odtwarza się sytuacje związane z uświadomieniem sobie istnienia konfliktu, jego zrozumieniem oraz rozwiązaniem/zamknięciem. bardzo ważnym elementem jest uczenie się innych niż siłowe sposobów rozwiązywania konfliktów.

Program szkolenia

Dzień 1

1. Konflikt - przyczyny, przebieg, skutki

- Rodzaje konfliktów charakterystyczne dla biznesu.
- Konflikt interpersonalny - relacja w diadzie.
- Konflikt w zespole - konflikt między grupami, lider a zespół.

2. Psychologia konfliktu

- Fazy konfliktu - jaka jest dynamika i etapy reagowania na sytuację sporną?
- Diagnoza źródeł konfliktu - konflikty bywają nieuniknione.
- Konflikt jako pozytywny czynnik wspierający zmiany.
- W jakich konfliktach braliśmy udział i jak się one skończyły? - przegląd doświadczeń w radzeniu sobie z konfliktem uczestników.

3. Mamy konflikt - diagnoza konfliktu

- Po czym poznać, że jesteśmy w konflikcie - wskaźniki i diagnoza konfliktu.
- Jak rozmawiać o różnicach? - komunikacja w konflikcie.
- Rola menedżera w konflikcie - jak sobie radzić w trudnej sytuacji zarządczej?
- Mapa konfliktu - bliski i szeroki plan, identyfikacja czynników tworzących konflikt.
- Ćwiczenia - komunikacja na temat konfliktu, rozmowy w pracownikami/zespołem w konflikcie.

4. Konflikt - i co dalej?

- Jakie działania/strategie należy wdrożyć w sytuacji konfliktu? - najczęstsze działania w sytuacji konfliktu (konfrontacja, kompromis, unikanie).
- Jakie działania mogą niepotrzebnie wyescalować konflikt - czego nie robić w konflikcie, jeśli nie chcemy go pogłębić?
- Menedżer i koalicje w konflikcie - jak zachować mądrą neutralność.
- Mediacja - jeden ze sposobów zarządzania sytuacją konfliktową.
- Techniki wspierające radzenie sobie z konfliktem: negocjowanie, techniki komunikacyjne (parafraza, odzwierciedlanie, interpretacja)
- Ćwiczenia - mediacje między stronami w konflikcie, wystąpienia z prezentowaniem rozwiązań i monitoring działań.

Dzień 2

5. Symulacja - konflikt w zespole

- Wprowadzenie w role - zasady gry, role, przygotowanie do gry.
- Gra - Konflikt w zespole.
- Podsumowanie gry - jakie zachowania występowały, ocena działań lidera i przywódców grup pozostających w konflikcie.
- Podsumowanie symulacji - indywidualny plan działań podnoszących kompetencje w zarządzaniu konfliktem w zespole.

6. Symulacje - konflikt interpersonalny

- Ćwiczenia - symulacje rozmów z pracownikami będącymi w konflikcie.
- Ćwiczenia - symulacje rozmów z przełożonym bądź współpracownikiem - ja w konflikcie interpersonalnym.
- Podsumowanie symulacji - indywidualny plan działań podnoszących kompetencje w zarządzaniu konfliktem interpersonalnym.

7. Podsumowanie i zakończenie szkolenia

- Jakie korzyści możemy mieć z dobrego przechodzenia przez konflikty?
- Czy zespół może nauczyć się efektywnego przechodzenia przez konflikty?
- Jakie narzędzia feed-forward wprowadzić do zespołu, organizacji?

Czas trwania: 2 dni szkoleniowe

Liczba uczestników: 8-15 osób

Koszt udziału w szkoleniu: 750 PLN + 23% VAT.

Cena obejmuje udział w szkoleniu, materiały szkoleniowe i catering.

Terminy szkolenia ustalone będą po zebraniu grupy. Prosimy wysłać zgłoszenie przez [Formularz Zgłoszenia](#)