

Kod szkolenia: **ZK**

Tytuł szkolenia: **Zarządzanie konfliktem**

Dni: **2**

Opis:

Adresaci szkolenia

Pracownicy pracujący w zespołach, w kontakcie z klientem, liderzy zespołów.

Cel szkolenia

- Poznanie natury konfliktu, jego budowy i dynamiki rozwoju
- Poznanie rodzajów i form konfliktu
- Doskonalenie umiejętności rozpoznawania mechanizmów leżących u podłoża konfliktu.
- Pogłębianie kompetencji dotyczących konstruktywnej komunikacji.
- Rozpoznanie różnych strategii rozwiązywania konfliktów.
- Techniki mediacji
- Uświadomienie podstawowych zachowań w sytuacji konfliktowej
- Rozszerzenie wiedzy na temat strategii uwzględniających potrzeby obu stron konfliktu.

Mocne strony szkolenia

Konflikt jest nieodzownym elementem życia każdej organizacji, ludzkiego życia i występuje na wszystkich jego poziomach. Ludzie obawiają się nieporozumień, gdyż postrzegają je jedynie jako rodzaj walki, w której wynik może być tylko 'wygrany - przegrany'. Gdy konflikt pojawia się, często starają się go nie zauważać, ignorować bądź stosują strategię siły. Żadne z tych podejść nie prowadzi do konstruktywnego rozwiązania. Sytuacja może się jedynie zaostrzyć, a konflikt eskalować. Podczas tego szkolenia przedstawimy takie metody i

rozwiązywania sporów, które prowadzą do wyników typu “wygrany - wygrany” oraz pozwalają zachować dobre relacje pomiędzy stronami konfliktu**. ** Pokażemy również, że konflikt może nieść za sobą znaczące zmiany zmierzające w pozytywnym kierunku.

Wymagania

Szkolenie dedykowane jest wszystkim pracownikom , którzy pracują w zespołach, podzespołach, grupach, pracującym w kontakcie z klientami. Dla tych , gdzie aktualnie współpracę utrudniają lub uniemożliwiają konflikty między współpracownikami czy z klientami, także dla tych , którzy w przyszłości w sytuacji zaistniałego konfliktu , potrafili go rozwiązać.

Parametry szkolenia

2*8 godzin (2*7 godzin netto) wykładów i warsztatów (z wyraźną przewagą warsztatów).

Program szkolenia:

1. Wstęp

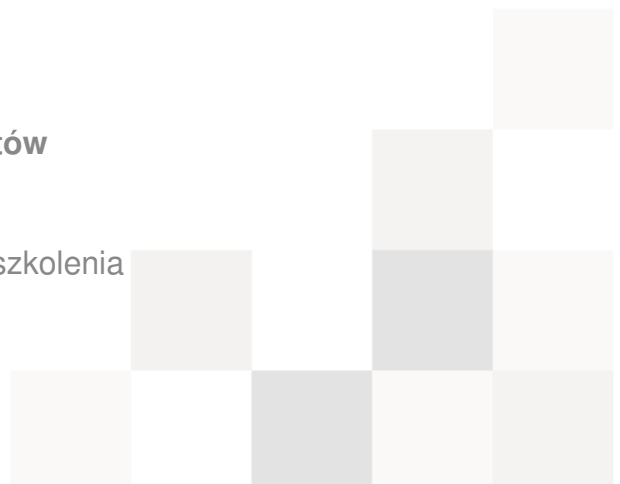
- Co to jest konflikt ?
- Funkcje konfliktu
- Rozwojowy charakter konfliktu
- Geneza konfliktów

2. Rodzaje konfliktów w kontekście ich rozwiązywalności

- Konflikt wartości
- Konflikt relacji
- Konflikt interesów
- Konflikt danych
- Konflikt strukturalny

3. Pięć strategii działania w sytuacji konfliktów

- Autodiagnoza strategii uczestników szkolenia



- Strategie:
- Współpraca
- Rywalizacja
- Kompromis
- Unikanie
- Przystosowanie

4. Działania podejmowane w sytuacji konfliktu

- unikanie konfliktu
- rezygnacja z dążeń
- szukanie wsparcia
- odwołanie się do trzeciej strony, aby rozstrzygnęła po czyjej stronie jest racja
- podjęcie walki w celu zniszczenia przeciwnika;
- reorganizacja
- potraktowanie konfliktu jako problemu do rozwiązania

5. Mediacja wg 7 stopniowej skali

- Ustalenie zasad
- Zdefiniowanie problemu
- Zachęcenie do szukania rozwiązań
- Ocena rozwiązania
- Wybór
- Zawarcie umowy

