

## SZKOLENIE ŚREDNIO ZAAWANSOWANE

---

# Zarządzanie konfliktem

ZK

Czas trwania: 2 dni (16h)

### Cele szkolenia

---

- Poznanie natury konfliktu, jego źródeł i cyklu życia
- Nauczenie się rozpoznawania faz życia zespołu i zachowań w przypadku konfliktu
- Poznanie rodzajów konfliktów i naturalnych strategii ich rozwiązywania
- Uświadomienie podstawowych błędnych zachowań w sytuacji konfliktowej
- Pogłębianie kompetencji dotyczących konstruktywnej komunikacji
- Doskonalenie umiejętności rozwiązywania konfliktów na przykładzie modeli
- Zgłębienie i przećwiczenie podstawowych techniki mediacji
- Rozszerzenie wiedzy na temat strategii uwzględniających potrzeby obu stron konfliktu

### Zalety

---

- Podczas tego szkolenia będą zaprezentowane uniwersalne metody rozwiązywania konfliktów, które można zastosować w różnych środowiskach zawodowych i nie tylko, także w przestrzeni budowania relacji
- Przećwiczymy podstawowe narzędzia zarządzania konfliktem i mediacji np. takie metody i rozwiązywania sporów, które prowadzą do wyników typu wygrany - wygrany” oraz pozwalają zachować dobre relacje pomiędzy stronami
- Poznamy istotę i przyczyny konfliktu, dzięki czemu będziemy wiedzieć jak wykrywać jego wczesne stadium i mu zapobiegać
- Dowiemy się, że nie taki konflikt straszny jak go malują, czyli poznamy korzyści płynące z nieporozumień w zespole i zobaczymy, jakie niesie on pozytywne zmiany
- Zdiagnozujemy naturalne style rozwiązywanie konfliktów i dowiemy się jak z tym pracować
- Pokażemy również, że konflikt może nieść za sobą znaczące zmiany zmierzające w pozytywnym kierunku
- Praktyka przed teorią - wszystkie szkolenia technologiczne prowadzone są w formie warsztatowej. Konieczna teoria jest wyjaśniana na przykładzie praktycznych zadań
- Konkretnie umiejętności - w ramach każdego szkolenia rozwijamy praktyczne umiejętności związane z daną technologią i tematyką
- Nauka z praktykami - wszyscy trenerzy na co dzień pracują w projektach, gwarantuje to dostęp do eksperckiej wiedzy i praktycznego know-how



## Dla kogo?

---

- Pracownicy pracujący w zespołach, pracownicy, liderzy zespołów i projektów, pracownicy, którzy mają na co dzień kontakt z klientem, kadra dyrektorska

## 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

## Program

---

1. Istota i przyczyny konfliktu
  - a. Konflikt, tendencje społeczne
  - b. Cykl konfliktu
  - c. 5 dysfunkcji pracy zespołowej Lencioniego
  - d. Brak zaufania
  - e. Obawa przed konfliktem
  - f. Brak zaangażowania
  - g. Unikanie odpowiedzialności
  - h. Brak dbałości o wyniki
2. Ćwiczenie - diagnozę dysfunkcji zespołu
  - a. Ćwiczenie w podgrupach - wskaże fazę życia zespołu, a także podejście i gotowość do konfliktu
3. Rodzaje konfliktów w zależności od źródła
  - a. Koło konfliktu Moore'a
  - b. Konflikt wartości
  - c. Konflikt relacji
  - d. Konflikt interesów
  - e. Konflikt danych
  - f. Konflikt strukturalny
4. Błędy i strategie wobec konfliktów
  - a. Najczęstsze błędy w zarządzaniu konfliktem i ich następstwa
  - b. Przekonania i strach przed konfliktem
  - c. Strategie rozwiązywania konfliktów
  - d. Test autodiagnostyczny uczestników
5. Ćwiczenie - strategia wobec konfliktu
  - a. Ćwiczenie z wynikiem testów strategii z omówieniem wyników
6. Rozwiązywanie i zapobieganie konfliktom
  - a. Konflikt i emocje (złość, wstyd, duma, poczucie winy)
  - b. Technika SOP
  - c. Trójkąt dramatyczny



- d. Analizy transakcyjna, a rozwiązywaniu sporów
- e. 6 kroków rozwiązywania konfliktów Gordona
- 7. Ćwiczenie praktyczne - konflikt w zespole
  - a. Ćwiczenie z wykorzystaniem omówionych technik rozwiązywania konfliktu
- 8. Mediacja, metoda wsparcia w konflikcie
  - a. Istota mediacji
  - b. Najważniejsze kroki do rozwiązania konfliktu wg. PBP
  - c. Nawiązanie kontaktu
  - d. Identyfikacja potrzeb każdej ze stron
  - e. Upewnienie się
  - f. Empatia i wzajemne usłyszenie
  - g. Strategie na potrzeby
  - h. Zachęcenie do szukania i wyboru rozwiązań
  - i. Zawarcie umowy
- 9. Ćwiczenie - mediacje w praktyce
  - a. Ćwiczenie z sprawdzające zdolności mediacyjne
- 10. Konflikt, a komunikacja
  - a. Komunikacja asertywna
  - b. Konflikt, a osobowość (4-typy temperamentów)
  - c. Autodiagnoza strategii uczestników szkolenia
  - d. Zniekształcenia w komunikacji
  - e. Formułowanie nowych strategii komunikowania się
  - f. Korzyści z konfliktu

