

## ***„Zarządzanie konfliktem: strategia, opanowanie, ekologiczne rozwiązania”***

### ***Opis szkolenia:***

Szkolenie zarządzanie konfliktem dostarcza wiedzy na temat przyczyn konfliktów i ich rozumienia. W części warsztatowej uczestnicy uczą się analizy oraz technik rozwiązywania konfliktów przy uwzględnieniu tego, kto jest w niego uwikłany, jaka jest rola konfliktu w konkretnej sytuacji. Uczą się też jak korzystać z inteligencji emocjonalnej w negocjacjach. Szkolenie zarządzanie konfliktem przewiduje pracę na konkretnych przypadkach, z którymi uczestnicy zetknęli się w firmie. Zapraszamy na szkolenia zarządzanie konfliktem.

### ***Uzyskane umiejętności:***

- dostrzeganie pozytywnych aspektów konfliktu
- dostrzeganie konfliktu w jego wczesnej fazie
- poznanie praktycznych metod i technik rozwiązywania konfliktów
- kształtowanie relacji ze współpracownikami opartych na jasnej komunikacji, czyli komunikacji "wprost"
- umiejętność kierowania konfliktem

### ***Program szkolenia:***

Szkolenie składa się z trzech obszarów, w ramach których staramy się odpowiedzieć na następujące pytania:

- Co trzeba wiedzieć o konflikcie?
- Co trzeba wiedzieć o sobie?
- Jak połączyć jedno i drugie tak, aby sprawnie kierować ludźmi uwikłanymi w konflikt?

### **Wiedza o naturze konfliktu:**

- konflikt jako naturalny element związany z dynamiką grupy
- jakie są przyczyny konfliktu i "po co" są konflikty (czemu służą)
- pozytywna i negatywna rola konfliktu

- techniki wywierania wpływu pozwalające kierować konfliktem zgodnie z celem jaki chcemy osiągnąć
- dlaczego nie jest przypadkowe kto jest uwikłany w konflikt
- w jaki sposób ludzie reagują na konflikty i jak można wykorzystać wiedzę na ten temat
- inteligencja emocjonalna a konflikt:
  - ćwiczenie umiejętności interpersonalnych przydatnych w sytuacjach konfliktu
  - ćwiczenia "kategorii wypowiedzi" przydatnych w sytuacji konfliktu
  - jak można wykorzystać proces grupowy oraz to, co się dzieje "tu i teraz" do pracy z konfliktem
  - rozpoznawanie rzeczywistych potrzeb ludzi uwikłanych w konflikt

### **Wiedza o sobie (praca własna uczestników szkolenia)**

- w jaki sposób poszczególni uczestnicy reagują na konflikt (określanie indywidualnego stylu zachowania)
- na czym polegają krótko- i długofalowe strategie reagowania na konflikt każdego z uczestników
- w jakich sytuacjach te strategie przynoszą korzyści a w jakich przeszkadzają osiągnąć cel
- określanie indywidualnych planów zadań szkoleniowych dla każdego uczestnika
- ćwiczenia, w których uczestnicy pracują nad ewentualną zmianą pewnych typów swoich zachowań
- praca z informacjami zwrotnymi od pozostałych uczestników

### **Kierowanie konfliktem**

- wskaźniki pozwalające rozpoznać konflikt w jego wczesnej fazie
- pasywne i aktywne techniki reagowania na konflikt w zależności od celu jaki sobie stawiamy
- ćwiczenia z obszaru mediacji i negocjacji
- kierowanie emocjami (m.in. wygaszanie silnych emocji aby rzeczowo rozwiązać problem)
- umiejętność doboru tzw. warunków brzegowych do pracy z konfliktem (wybór odpowiedniego miejsca i czasu oraz formy działania w zależności od fazy konfliktu, nastawienia i stylu działania uwikłanych osób oraz celu jaki chcemy osiągnąć)
- umiejętność sporządzania planów działania w sytuacji konfliktu
- umiejętność bezpiecznego wychodzenia z konfliktu

### **Metodologia:**

Podczas szkolenia wykorzystujemy następujące metody szkoleniowe:

- mini wykłady w Power Point
- gry zespołowe i ćwiczenia w grupach

- dyskusja na forum
- odgrywanie ról
- praca z kamerą i analiza uzyskanego materiału
- mini filmiki szkoleniowe

***Informacje organizacyjne:***

Ilość godzin szkolenia: 12 godzin / 2dni

Godziny szkolenia: 9:15-15:15

Miejsce szkolenia: Łódź, ul Piotrkowska 125 – KM Studio - szkolenia