

Zarządzanie Konfliktem

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

1. Co trzeba wiedzieć o konflikcie?
 2. Co trzeba wiedzieć o sobie?
 3. Jak połączyć jedno i drugie tak, aby sprawnie kierować ludźmi uwikłanymi w konflikt?
1. 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
 2. 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
 3. 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

Metody pracy:

- nagrywanie Video i analiza uzyskanego materiału
- praca w grupach
- praca w parach
- studia przypadków
- filmy szkoleniowe
- testy
- rozmowa