

„Zarządzanie konfliktem: strategia, opanowanie, ekologiczne rozwiązania”

Opis szkolenia:

Szkolenie 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 sytuacji konfliktu. Szkolenie przewiduje pracę na konkretnych przypadkach, z którymi uczestnicy zetknęli się w firmie.

Kursanci pracują nad następującymi zagadnieniami: dostrzeganie pozytywnych aspektów konfliktu, dostrzeganie konfliktu w jego wczesnej fazie, metody i techniki rozwiązywania konfliktów, kształtowanie relacji ze współpracownikami opartych na jasnej komunikacji, czyli komunikacji "wprost", 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), sporządzanie planów działania w sytuacji konfliktu, bezpieczne wychodzenie z konfliktu.

Uzyskane umiejętności:

- dostrzeganie przyczyn konfliktu na poziomie osobowym, społecznym i organizacyjnym oraz jego roli w procesie rozwojowym
- identyfikowanie sygnałów konfliktu we wczesnej fazie
- diagnozowanie eskalatorów i barier na poziomie komunikacji i zachowań
- odkrywanie postaw i własnego stylu radzenia sobie w sytuacji konfliktowej
- poznanie praktycznych zasad i narzędzi rozwiązywania konfliktów
- kształtowanie relacji opartych na jasnej komunikacji, czyli komunikacji "wprost"
- diagnozowania obszaru i 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?

1. Wiedza o naturze konfliktu:

- konflikt jako naturalny element związany z dynamiką jednostki i grupy
- jakie są przyczyny konfliktu i "po co" są konflikty (czemu służą)
- pozytywna i negatywna rola konfliktu
- eskalatory, bariery, postawy indywidualne i kultura organizacyjna i ich rola w dynamice konfliktu
- diagnozowanie obszaru konfliktowego, odróżnianie stanowiska od interesu stron konfliktu

2. Wiedza o sobie (praca własna uczestników szkolenia)

- w jaki sposób poszczególni uczestnicy reagują na konflikt na poziomie intelektualnym, emocjonalnym, behawioralnym i komunikacyjnym
- diagnoza indywidualnego stylu zachowania się w sytuacji konfliktowej
- docieranie do poziomu przekonań i wartości jako czynników determinujących indywidualne bycie w konflikcie
- indywidualna sprawność komunikacyjna jako narzędzie rozwiązywania konfliktów
- rola emocji i umiejętność efektywnego korzystania z nich w sytuacji konfliktowej
- określanie indywidualnych planów zadań szkoleniowych dla każdego uczestnika
- praca nad zmianą typów zachowań ograniczających i praca z informacjami zwrotnymi od pozostałych uczestników

3. Kierowanie konfliktem

- wskaźniki pozwalające rozpoznać konflikt w jego wczesnej fazie
- diagnoza obszaru konfliktowego, definiowanie celu, stanowiska i interesu
- kierowanie emocjami - narzędzia
- umiejętność doboru tzw. warunków brzegowych do pracy z konfliktem
- 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