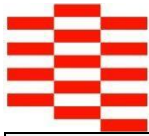




<b>PROGRAM SZKOLENIA: ZARZĄDZANIE KONFLIKTEM W ZESPOLE</b>	
<b>Termin i miejsce szkolenia: 10-11.05.2022r, Bydgoszcz</b>	
Tematyka	Treść
<b>1. Wstęp</b>	Prezentacja uczestnikom celów i założeń szkolenia.  Wskazanie przez uczestników indywidualnych potrzeb i oczekiwań, co do zakresu szkolenia.
<b>2. Czym jest konflikt?</b>	Pojęcie i psychologia konfliktu, czym jest konflikt i jak powstaje.  Dynamika i fazy konfliktu.  Rodzaje konfliktów (relacji, wartości, danych, interesów, strukturalny)  Style reakcji na konflikt i ich charakterystyka : <ul style="list-style-type: none"><li>• unikanie,</li><li>• uleganie,</li><li>• kompromis,</li><li>• współpraca,</li><li>• rywalizacja.</li></ul> Wybór i zastosowanie optymalnej strategii na rozwiązanie konfliktu.
<b>3. Mediacja jako praktyczny sposób na rozwiązanie konfliktu.</b>	Czym jest mediacja i czemu ma służyć?  Przebieg mediacji wewnątrz organizacji i jej etapy.  Przełożony w roli mediatora – podstawowe założenia i zadania.
<b>4. Narzędzia komunikacji werbalnej i niewerbalnej niezbędne w konstruktywnym rozwiązywaniu konfliktu.</b>	Komunikacja werbalna i niewerbalna w konflikcie- na co zwracać uwagę, czego unikać : <ul style="list-style-type: none"><li>• Postawa (komunikacja niewerbalna),</li><li>• Słownictwo, umiejętność wykorzystywania neutralnego języka,</li><li>• Kluczowe zwroty,</li><li>• Przedstawianie i koncentracja na faktach.</li></ul> Elementy analizy transakcyjnej, głos dorosłego jako podstawowe narzędzie w rozwiązywaniu konfliktów.  Okazywanie zainteresowania, zrozumienia i empatii.  Narzędzia komunikacyjne mediatora : <ul style="list-style-type: none"><li>• moderowanie dyskusji,</li><li>• zadawanie pytań,</li></ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>• parafraza,</li><li>• klaryfikacja,</li><li>• podsumowanie.</li></ul> <p>Jak zapobiegać manipulacji stron w czasie rozwiązywania konfliktu.</p>
<b>5. Analiza potrzeb, docieranie do interesów stron konfliktu</b>	<p>Umiejętność identyfikacji pozycji i potrzeb stron w konflikcie.</p> <p>Umiejętność wyodrębniania pozycji, potrzeb i interesów a także umiejętność przejścia z pozycji do interesów.</p> <p>Umiejętności wspierania stron w pracy nad rozwiązaniami, w tym w kreatywnym poszukiwaniu możliwości akceptowalnych przez strony.</p>
<b>6. Asertywność przełożonego</b>	<p>Opanowanie emocji własnych i uczestników sytuacji konfliktowej.</p> <p>Umiejętność zastosowania narzędzi asertywnych podczas konfliktu i praktyce mediacji:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• komunikat asertywny „Ja”,</li><li>• zdarta płyta,</li><li>• stawianie granic.</li></ul>
<b>7. Plany działania i etapy rozwiązywania sytuacji konfliktowej</b>	<p>Dostrzeżenie konfliktu.</p> <p>Analiza sytuacji problemowej.</p> <p>Tworzenie puli rozwiązań.</p> <p>Ocena pomysłów i szukanie rozwiązań.</p> <p>Jak wykorzystać sytuacje konfliktu do rozwoju zespołu i pobudzenia go do działania.</p>
<b>8. Trening umiejętności praktycznych.</b>	<p>Symulacje mediacji oraz innych sposobów rozwiązywania konfliktów w specyfice firm.</p>