

# ZARZĄDZANIE KONFLIKTEM

## 2 dniowe warsztaty

**TRENER:** Beata Kozyra

**Dla kogo:**

Szkolenie przeznaczone jest dla kadry kierowniczej

**Cele i korzyści szkolenia:**

- ❖ poznanie źródeł konfliktów w organizacjach
- ❖ umiejętność określania potencjalnie konfliktowej sytuacji
- ❖ poznanie natury i dynamiki konfliktów
- ❖ umiejętność rozróżniania rodzajów konfliktów
- ❖ umiejętność określania swojej reakcji na konflikt
- ❖ umiejętność efektywnej komunikacji w konflikcie
- ❖ poznanie stylów rozwiązywania konfliktów
- ❖ wiedza na temat jak rozwija się konflikt
- ❖ wiedza na temat zasad i metod rozwiązywania konfliktów
- ❖ umiejętność arbitrażu i prowadzenia mediacji
- ❖ wiedza na temat jak wykształcić w sobie cechy, pożądane u osób rozwiązujących konflikt.

**Metody szkolenia:**

Wszystkie szkolenia mają charakter warsztatowy, interaktywny. Prowadzone są z wykorzystaniem, m.in. analizy przypadków (case study), burzy mózgów, ćwiczeń zespołowych, ćwiczeń indywidualnych, gier interaktywnych, odgrywania ról, treningu umiejętności praktycznych, wymiany doświadczeń oraz mini wykładów, a także w oparciu o konkretne przykłady z Firmy zamawiającej szkolenie.

**Materiały szkoleniowe:**

Uczestnicy szkolenia otrzymują **materiały szkoleniowe** opracowane przez prowadzących trenerów oraz szablony ewentualnych ćwiczeń.

**Jakie zagadnienia obejmuje szkolenie?**

**Istota konfliktu**

- ❖ natura konfliktu
- ❖ rodzaje konfliktów
- ❖ rozpoznawanie przyczyny konfliktów
- ❖ główne konsekwencje konfliktów

**EXTREME MANAGEMENT SOLUTIONS – EXTREME GROUP**

Al. KEN 94/19, 02-722 Warszawa

tel. +48 22 448 25 38, fax: +48 22 436 63 64

e-mail: [extreme@extreme.com.pl](mailto:extreme@extreme.com.pl) [www.extreme.com.pl](http://www.extreme.com.pl) [www.grupaextreme.pl](http://www.grupaextreme.pl)

- ❖ dynamika i etapy konfliktu
- ❖ czynniki wpływające na eskalację konfliktu

### **Obszary problemowe w organizacji**

- ❖ identyfikacja z misją firmy
- ❖ ustalanie priorytetów i realizacja celów
- ❖ organizacja pracy i zarządzanie czasem
- ❖ motywowanie
- ❖ podział zadań i przydział ról w zespole
- ❖ delegowanie uprawnień
- ❖ udział zespołu w procesie podejmowania decyzji
- ❖ kontrolowanie pracy
- ❖ ocenianie
- ❖ integracja zespołu
- ❖ przepływ informacji
- ❖ przewyższanie oporów wobec zmian

### **Komunikowanie się w konflikcie**

- ❖ identyfikacja i przełamywanie barier w komunikowaniu się
- ❖ efektywne słuchanie
- ❖ przekazywanie informacji zwrotnej, tak aby nie powodowały niepotrzebnych konfliktów
- ❖ prowadzenie ocen pracowniczych
- ❖ prowadzenie rozmowy dyscyplinującej
- ❖ prowadzenie rozmowy motywującej
- ❖ konstruktywna krytyka, skuteczna pochwała

### **Emocje w konflikcie**

- ❖ typowe reakcje na konflikt
- ❖ radzenie sobie z emocjami w konflikcie
- ❖ reagowanie na emocje w konflikcie
- ❖ konstruktywne wykorzystywanie gniewu
- ❖ asertywność - umiejętność odmawiania i przyjmowania odmowy
- ❖ empatia jako narzędzie rozumienia istoty oporu

### **Metody zarządzania konfliktem**

- ❖ analizowania potrzeb stron konfliktu i formułowanie problemu
- ❖ kroki rozwiązywania konfliktu
- ❖ stymulowanie
- ❖ ograniczenie
- ❖ rozwiązywanie
- ❖ [negocjacje](#)
- ❖ mediacja
- ❖ rola menedżera w rozwiązywaniu konfliktów
- ❖ rola coachingu w procesie rozwiązywania konfliktów

## **EXTREME MANAGEMENT SOLUTIONS – EXTREME GROUP**

Al. KEN 94/19, 02-722 Warszawa

tel. +48 22 448 25 38, fax: +48 22 436 63 64

e-mail: [extreme@extreme.com.pl](mailto:extreme@extreme.com.pl) [www.extreme.com.pl](http://www.extreme.com.pl) [www.grupaextreme.pl](http://www.grupaextreme.pl)

### **Typowe błędy w zarządzaniu konfliktem**

- ❖ eskalacja zaangażowania
- ❖ mityczność ograniczonego tortu
- ❖ zakotwiczenie
- ❖ przyjmowanie perspektywy
- ❖ dostępność informacji
- ❖ przekleństwo zwycięzcy
- ❖ nadmierna pewność swego

### **Radzenie sobie z konfliktem w organizacji z użyciem pośredników**

- ❖ trzecia strona - rola mediatora w konflikcie
- ❖ mediacje
- ❖ arbitraż
- ❖ agenci
- ❖ menadżerowie

### **Zamiast podsumowania: konflikt – szansa czy zagrożenie**

- ❖ wykorzystanie pozytywnej siły konfliktów

### **Działania po szkoleniu:**

- ❖ 10 godzin bezpłatnych konsultacji dla uczestników szkolenia
- ❖ instrukcje dalszego postępowania dla przełożonych w stosunku do uczestników szkolenia, które mają na celu ugruntowanie pozytywnych zmian uzyskanych w efekcie szkolenia
- ❖ bezpośredni kontakt mailowy trenera prowadzącego szkolenie z osobami z działu szkoleń i/lub z tzw. trenerem wewnętrznym w firmie
- ❖ dodatkowe indywidualne konsultacje dla uczestników szkolenia - określone dodatkową umową
- ❖ coaching trenera w miejscu pracy uczestników szkolenia - określone dodatkową umową