

Zarządzanie konfliktem w zespole

Cele szkolenia

Warsztaty pozwolą ich uczestnikom:

- poznać istotę i mechanizmy rozwoju sytuacji konfliktowych
- zidentyfikować swoje preferowane zachowania w obliczu konfliktu
- określić potencjalne punkty „zapalne” w zespole
- wypracować praktyczne sposoby zażegnania i rozwiązywania konfliktów
- prowadzić konstruktywne rozmowy mediacyjne z pracownikami
- systematycznie ograniczać liczbę sytuacji, w których dajemy się „ponieść” emocjom

Umiejętności

Dzięki szkoleniu uczestnik będzie:

- trafnie rozpoznawał zarzewia potencjalnych konfliktów w zespole i skutecznie zapobiegać ich eskalacji
- wybierał i stosował optymalne w danej – potencjalnie konfliktowej – sytuacji zachowanie
- ograniczał liczbę konfliktów w zespole poprzez zastosowanie konkretnych narzędzi komunikacyjnych
- prowadził konstruktywne rozmowy mediacyjne z pracownikami
- skuteczniej kontrolował i efektywniej wyrażał swoje emocje

Profil uczestników

Szkolenie przeznaczone jest dla osób kierujących zespołem pracowników, pragnących podnieść swoje kompetencje w zakresie przeciwdziałania rozwojowi konfliktów w zespole oraz konstruktywnego rozwiązywania zaistniałych już sytuacji konfliktowych między pracownikami.

Szczegółowy program szkolenia

- **ISTOTA KONFLIKTU:** Czym jest, kiedy oraz i dlaczego rodzi się konflikt? Czy można rozpatrywać konflikt w kategoriach dobry – zły, konstruktywny – destrukcyjny, potrzebny – niepotrzebny? Jakie są rodzaje konfliktów?
- **PSYCHOLOGIA I FIZJOLOGIA KONFLIKTU:** W jaki sposób temperament i osobowość warunkują nasze reakcje na konflikt? Jak funkcjonuje nasz organizm w sytuacji konfliktowej? Czy i w jakim stopniu możemy przeciwstawić się naszej fizjologii?
- **ESKALACJA KONFLIKTU:** Czym charakteryzują się poszczególne fazy konfliktu? Jak zapobiegać przegradzaniu się różnicy zdań czy interesów w konflikt? Jak otwarcie wyrażać swoje poglądy bez uruchamiania spirali obrony i ataku?

- POTENCJALNE KWESTIE „ZAPALNE”: Jakie mogą być źródła sytuacji konfliktowych? Jak gasić zarzewia konfliktu?
- ZACHOWANIE W SYTUACJI KONFLIKTU: Jak każdy z nas reaguje na sytuacje konfliktowe? Jak powinniśmy reagować? Czym charakteryzują się poszczególne style reagowania na sytuacje konfliktowe i kiedy je stosować?
- KONFLIKT W ZESPOLE: Czy i jak ingerować w konflikt pomiędzy naszymi pracownikami? Jak odróżnić pseudo-strategie od konstruktywnych technik rozwiązywania konfliktów? Jakich metod użyć, by zapewnić wszystkim zaangażowanym „wyjście z twarzą”?
- MENEDŻER W ROLI MEDIATORA: Na czym polega rola mediatora? Jak prowadzić mediacje pomiędzy skonfliktowanymi pracownikami? Jak powinna wyglądać konstruktywna rozmowa mediacyjna? O czym warto pamiętać na każdym z poszczególnych etapów tej rozmowy?
- INTELIGENCJA EMOCJONALNA W ZARZĄDZANIU KONFLIKTEM: Czym jest i co się na nią składa? Jak rozwijać inteligencję emocjonalną w procesie zarządzania konfliktami w zespole?

Metoda realizacji szkolenia

Interaktywne warsztaty wykorzystujące następujące techniki szkoleniowe: prezentacja trenera (wprowadzenie bądź podsumowanie merytoryczne wykonanych ćwiczeń), trening grupowy i indywidualny, odgrywanie ról, dyskusja moderowana, studium przypadku, gry i symulacje realnych sytuacji, praca w grupach.

Liczba dni, liczba godzin szkoleniowych

2 dni, 16 godzin szkoleniowych

Ścieżka rozwoju po szkoleniu

1. Zarządzanie zespołem i pracownikami
2. Efektywne kierowanie pracownikami
3. Motywowanie pracowników
4. Ocena pracowników. Prowadzenie rozmów oceniających.
5. Zarządzanie zmianą.
6. Uczenie i rozwijanie pracowników.
7. Komunikacja interpersonalna