



ROZWIĄZYWANIE KONFLIKTÓW



24 -25.03.2020r. - 14 godz. dyd.

Miejsce realizacji: CK WPP, Wrocław, ul. Fabryczna 10

Szanowni Państwo

Serdecznie zapraszamy na szkolenie: **Rozwiązywanie konfliktów:**

Głównym celem szkolenia jest:

Podniesienie umiejętności skutecznego radzenia sobie z konfliktem i wykorzystywanie jego potencjału dla wzrostu jakości pracy i relacji

Cele szczegółowe – efekty szkolenia:

- **w obszarze wiedzy**

Uczestnicy zdobędą wiedzę na temat konfliktów i sytuacji trudnych, sposobów ich diagnozowania i uwarunkowań podejmowania konstruktywnych działań w konflikcie. Pozną indywidualne style rozwiązywania konfliktów oraz ich wpływ na skuteczność rozwiązań. Zdobędą wiedzę jak asertywne zachowania konstruktywnie wspierają proces wychodzenia z konfliktu z zachowaniem satysfakcji stron i dobrych relacji

- **w obszarze umiejętności:**

Uczestnicy będą potrafili odróżnić sytuacje trudne od konfliktowych i zastosować odpowiedni styl rozwiązywania konfliktów. Będą umieli stosować techniki asertywnego zachowania dla doskonalenia porozumienia i jakości relacji.

- **w obszarze postawy:**

Uczestnicy będą świadomi uwarunkowań pozytywnego wpływu konfliktu, będą rozumieć potrzebę ujawniania trudności i szukać konstruktywnych rozwiązań zamiast unikać konfliktów. Będą rozumieć znaczenie otwartej komunikacji w sytuacjach trudnych i konfliktowych

IV. Program szkolenia:

I dzień

1. Od incydentu do....wybuchu, czyli jak to się wszystko zaczęło? – przyczyny konfliktów
2. Mechanizm konfliktu.
3. Tylko problem, sytuacja trudna, czy już konflikt? – rodzaje konfliktów w pracy i związane z nimi strategie ich rozwiązywania.
4. Rodzaje sytuacji trudnych (deprywacje, przeciążenia, zagrożenia, utrudnienia i in.)
5. Wpływ sytuacji trudnej na zachowanie się człowieka – uwarunkowania (samoocena, potrzeby i aspiracje, postawy lękowe, próg odporności na sytuacje trudne, i in.)
6. Mediator, arbiter i strona w konflikcie – analiza konfliktu.
7. „Nie wiem wszystkiego...” - Techniki analizowania „trudnych” sytuacji.
8. Możliwe przyczyny nieporozumień. Analiza przypadków – rozwiązywalne i nierozwiązywalne.

9. Indywidualne priorytety a poszanowanie interesów drugiej strony i realizacja celów strategicznych firmy
10. Nastawienia, przekonania, a zachowania
11. Skuteczne wychodzenie z nieporozumienia – uwarunkowania i granice marzeń
12. Konstrukttywne rozwiązywanie konfliktów - wypracowanie zasad komunikacji w zespole pracowniczym.

2 dzień

1. Różni ludzie w różnych sytuacjach różnie się zachowują – różni ludzie też różnie rozwiązują konflikty.
2. Diagnoza preferowanych stylów rozwiązywania konfliktów.
3. Metody i style rozwiązywania konfliktów (kooperacja, kompromis, rywalizacja, unikanie, uleganie)
4. Czy i kiedy konflikt może sprzyjać zespołowi pracowniczemu?
5. Pięć dysfunkcji pracy zespołowej – Model P. Lencioni
6. Rozmowa w konflikcie – skuteczna komunikacja w radzeniu sobie z sytuacją konfliktową
7. Sytuacje sprzyjające powstawaniu konfliktów interpersonalnych w zespołach pracowniczych
8. Metody i style rozwiązywania konfliktów (kooperacja, kompromis, rywalizacja, unikanie, uleganie)
9. Różnica zdań – jak konstruktywnie analizować sytuację, w której mamy różne zdanie
10. Asertywność w konflikcie.
11. Stawianie granic, ustalanie zasad, troska o interesy stron
12. Zachowania agresywne, uległe i asertywne w konflikcie – korzyści i zagrożenia.
13. „A nie mówiłam...a nie mówiłem...” – rola nastawienia w kontaktach z Klientami.
14. Model zachowań asertywnych, a specyficzne sytuacje w pracy
 - Budowanie postawy asertywnej - jak przygotować się na atak, jak zbudować dobry grunt pod rozmowę? Budowanie strategii wygrany - wygrany
 - Asertywne przyjmowanie krytyki i krytykowanie.
 - Pozytywna reakcja na krytykę
 - Poszukiwanie i uprzedzanie krytyki
 - Zamiana oceny na opinię
 - Zasłona z mgły
 - Stawianie granic - Asertywna odmowa oraz ustalanie zasad współpracy
 - Metoda „trzech kroków”
 - Zdarta płyta
 - Demaskowanie aluzji
 - Metoda zamiany na pytanie
 - Stopniowanie reakcji Pameli Buttler

- Konflikt interesów, batna i satysfakcjonujące rozwiązania dla każdej ze stron
- Asertywna komunikacja z pozycji „ja”
- Metody łagodzenia konfliktów

15. Przyczyny napięć w pracy - wewnętrzne i zewnętrzne

- presja czasu
- presja otoczenia
- postawa pracodawcy wobec stresu pracowników
- warunki pracy
- zmiany
- stosunki międzyludzkie
- efektywność pracy
- wypalenie zawodowe (przyczyny, objawy, techniki zaradcze)
- inne

16. Metody Samokontroli Emocjonalnej

- techniki redukcji lęku i gniewu (kotwiczenie)
- redukowanie stresu emocjonalnego w miejscu pracy

17. Podsumowanie – „Kiedy nauka nie pójdzie w las ?”.

V. Czas trwania szkolenia:

Szkolenie obejmuje 14 godzin dydaktycznych w godz od 09.00 do 15.30

Harmonogram szkolenia:

09.00 – 10.30 – Zajęcia

10.30 – 10.45 – Przerwa kawowa

10.45 – 12.15 – Zajęcia

12.15 – 13.00 – Obiad

13.00 – 14.30 Zajęcia

14.30 – 14.45 Przerwa kawowa

14.45 – 15.30 Zajęcia

VI. Opłata

Opłata za udział wynosi 1250, 00 PLN netto + 23% VAT.

Opłata obejmuje następujące świadczenia ze strony OTREK:

- przeprowadzenie zajęć w wymiarze 14 godzin dydaktycznych wg ustalonego zakresu,
- obszerne materiały autorskie trenera,
- materiały piśmiennicze: notes i długopis,
- wydanie zaświadczeń dla uczestników szkolenia,
- ciepłe i zimne napoje oraz lunch podczas realizacji szkolenia

-
- bezpłatny parking przy CK WPP

VII. OPIEKUNOWIE SZKOLENIA



IWONA ORKISZ; Tel. 071/356-50-89; 601 77 14 38; email : szkolenia@otrek.com.pl

KATARZYNA ALEKSANDROWICZ ; tel. 71/ 356 50 89 ; email: szkolenia2@otrek.com.pl;