

## Zarządzanie konfliktem w zespołach pracowniczych



### KORZYŚCI:

- Poznanie natury konfliktu, jego budowy i dynamiki rozwoju
- Doskonalenie umiejętności rozpoznawania mechanizmów leżących u podłoża konfliktu.
- Pogłębianie kompetencji dotyczących konstruktywnej komunikacji.
- Kształcenie umiejętności związanych z docieraniem do rzeczywistych przyczyn konfliktu.
- Rozpoznanie różnych strategii rozwiązywania konfliktów.
- Rozwijanie umiejętności związanych ze stosowaniem rozwiązania typu "wygrany - wygrany".
- Usystematyzowanie wiedzy na temat etapów procesu mediacji, roli mediatora i potencjalnych korzyści.

### PROGRAM:

#### Natura konfliktu

- Mechanizmy powstawiania i przebiegu konfliktu - poziom strukturalny, psychologiczny i zachowania
- Dynamika konfliktu - zachowania sprzyjające eskalacji sporu
- Trójkąt satysfakcji - zaspokojenie potrzeb stron konfliktu na trzech poziomach

#### Sposoby rozwiązywania trudnych sytuacji

- Strategie rozwiązywania konfliktów: unikanie, wycofanie, dominacja, kompromis
- Style negocjacji i zasady stosowania ustępstw w sytuacjach konfliktowych
- Mediacje, jako alternatywa porozumienia się w wyniku udziału bezstronnego mediatora.

#### Niezbędne umiejętności potrzebne do rozwiązywania sporów

- Proaktywność, czyli postawa nastawiona na inicjowanie i przejmowanie odpowiedzialności za swoje działanie
- Komunikacja w konflikcie
- Aktywne słuchanie; parafraza, odzwierciedlenie, podsumowanie - sposób na zrozumienie i dotarcie do sedna sprawy

#### Pozytywne aspekty konfliktu

- Uświadomienie istnienia problemu. Diagnoza sytuacji
- Ujawnienie i przeanalizowanie przyczyn narastającego napięcia
- Kreatywne podejście do trudnej sytuacji - poszukiwanie nowych rozwiązań
- Wypracowanie "procedur" tłumiących powstawanie konfliktu

#### Konflikt w organizacji

- Najczęstsze przyczyny konfliktów w zespole pracowniczym

- Komunikacja a konflikty
- Skuteczne narzędzia do rozwiązywania konfliktów w organizacji
- Lista Dobrych Praktyk Menedżerskich dla rozwoju kompetencji w obszarze zarządzania konfliktem.
- Menadżer mediatorem

#### **METODY:**

- Ćwiczenia w trójkach i małych grupach
- wykład interaktywny
- kwestionariusze
- burza mózgów
- dyskusja
- studium przypadku
- „akwarium”