

Rozwiązywanie konfliktów z elementami mediacji

Szkolenie otwarte

Cele szkolenia:

- Rozwijanie umiejętności analizy sytuacji konfliktowej.
- Przygotowanie emocjonalne do pracy w sytuacjach konfliktowych.
- Zapoznanie z konkretnymi technikami mediacyjnymi.
- Przygotowanie emocjonalne do prowadzenia mediacji w firmie.

Profil uczestnika: Wszystkie osoby, którym zależy na zwiększeniu umiejętności zarządzania konfliktem oraz komunikacji mediacyjnej.

Korzyści dla uczestnika

Po szkoleniu uczestnicy:

- Znają różne rodzaje konfliktów i ich podłoże
- Lepiej rozumieją własne predyspozycje do zachowań w konfliktowych sytuacjach i ich wpływ na rozwiązanie problemu
- Stosują efektywne strategie i narzędzia komunikacyjne w rozwiązywaniu konfliktów
- Unikają typowych zachowań prowadzących do eskalacji sytuacji konfliktowych
- Posiadają umiejętności interpersonalnych niezbędnych do efektywnego pełnienia roli mediatora
- Znają konkretne techniki mediacyjne.
- Posiadają większą samoświadomość potrzebną do efektywnego pełnienia roli mediatora.

Stosowane metody:

- Gry i symulacje
- Dyskusje moderowane
- Testy autodiagnostyczne
- Krótkie wykłady teoretyczne
- Sesje informacji zwrotnych

Liczebność grupy: 12 osób

Czas trwania: 2 dni (9:00-17:00)

Miejsce: Warszawa

Zawartość szkolenia

Czym jest konflikt. Właściwości sytuacji konfliktowej. Źródła konfliktów

- Wprowadzenie. Praca warsztatowa wokół sytuacji konfliktowych z którymi uczestnicy mają do czynienia w codziennej pracy.
- „Gra o Milion”. Symulacja podczas, której uczestnicy mają do wykonania zadanie wymagające dojścia do porozumienia w sytuacji rozbieżnych opinii, motywacji, argumentów i oczekiwań. Podczas omówienia gry nacisk położony jest na analizę:
 - przyczyn powstawania nieporozumień i wzajemnych pretensji w sytuacji rozbieżności celów
 - możliwych rozwiązań sytuacji problemowej i wynikających z nich korzyści dla stron
 - barier emocjonalnych i sposobów radzenia sobie z nimi
 - barier w procesie komunikacji, często będących wynikiem zachowań nawykowych
 - zachowań sprzyjających budowaniu porozumienia i oddalających
 - stanowisk i interesów stron

Rodzaje konfliktów. Sposoby reagowania w sytuacjach konfliktowych

- Wprowadzenie modelu Koła konfliktu (konflikt danych, relacji, wartości, interesów i struktury) - konkretne przykłady konfliktów biznesowych.
 - Negocjacje jako sposób dochodzenia do porozumienia w konflikcie struktury i interesów. Przegląd efektywnych narzędzi budowania porozumienia.
 - Jak się pozbyć „czapy konfliktu”? Możliwe sposoby postępowania w zależności od rodzaju konfliktu: narzędzia reagowania w konflikcie danych, konflikcie wartości, konflikcie relacji.

Zachowania w konflikcie

- Jak ludzie reagują na konflikt - wzorce zachowań w konflikcie (asertywność, uległość, manipulacja, agresja) oraz konkretne zachowania pracowników? Studia przypadków.
- Jak ja reaguję na konflikt? Kwestionariusz Thomasa - Kilmanna - szanse i zagrożenia mojego stylu.
- Jak zapobiegać eskalacji konfliktu w biznesie? - złote zasady.

Wprowadzenie: mediacje na tle innych form rozwiązywania konfliktów. Ja jako mediator

- **Czym są mediacje** i w jakich sytuacjach znajdują zastosowanie? Dyskusja moderowana.
- **Zadania mediatora:**
 - ułatwianie procesu osiągania porozumienia poprzez rozmowy, zadawanie pytań i negocjacje z obu stronami
 - praca w oparciu o dobrą wolę obu stron i ich propozycje
 - prowadzenie procesu zgodnie z zasadami efektywnego i poprawnego komunikowania się tak żeby osiągnąć klimat otwartości i zaufania
 - nazywanie napięcia i sytuacji trudnych, zachęcanie uczestników do ich wyjaśniania
- Jak mediuować, aby efektywnie realizować powyższe zadania? Analiza własnych zasobów i obszarów do pracy w kontekście umiejętności mediacyjnych.

Warsztat mediatora - prowadzenie mediacji – seria interaktywnych ćwiczeń:

- Komunikowanie celów, przebiegu i zasad spotkania – kontrakt jako kluczowe narzędzie w pracy mediatora
- **Techniki pracy mediatora:** sztuka stawiania pytań, narzędzia zbierania i konfrontowania opinii, techniki analizy problemu i generowania rozwiązań

- **Przebieg sesji mediacyjnej:** wprowadzenie, przedstawienie konfliktu przez strony, wypracowanie listy problemów do rozwiązania, omówienie potrzeb stron, poszukiwanie rozwiązań, praca nad porozumieniem. Zadania mediatora na każdym z etapów.
- **Co po sesji?** Lista działań do podjęcia przez mediatora. Na kim spoczywa odpowiedzialność za wdrożenie poczynionych ustaleń?

Podsumowanie

Plan działania - w jakich realnych sytuacjach mogę wykorzystać doświadczenia z tego szkolenia