

# Zarządzanie konfliktem (Akademia HR)

## Szkolenie otwarte

Konflikty rodzą się wszędzie tam, gdzie ludzie konfrontują swoje wartości, punkty widzenia, potrzeby, oczekiwania, dzielą zasoby, koordynują działania. Zarządzić konfliktem to znaczy dostrzec i wykorzystać jego potencjał. Konflikt może być „motorem postępu” czynnikiem aktywizującym, integrującym, stwarzającym warunki do zdobywania kompetencji interpersonalnych.

Złe zarządzanie konfliktem doprowadza do napięć, walki – otwartej lub ukrytej objawiającej się biernością, bojkotem, szykanami. W takich przypadkach konflikty stają się ogromnym choć nie zawsze oczywistym powodem obniżenia efektywności pracy i wzrostu kosztów organizacji.

### Cele szkolenia:

- › uporządkowanie wiedzy na temat specyfiki i rodzajów konfliktów
- › dostarczenie narzędzi do konstruktywnego rozwiązywania konfliktów i budowania środowiska pracy nastawionego na współpracę

### Profil uczestnika:

Szkolenie przeznaczone jest dla każdego, kto w swojej pracy zarządza lub będzie zarządzał ludźmi - Kadra Kierownicza, Menedżerowie średniego i wyższego szczebla oraz wszyscy, którzy chcą zwiększyć swoją efektywność menedżerską, a także pracownicy HR odpowiedzialni za wdrażanie polityki personalnej w organizacjach.

### Korzyści dla uczestnika

#### Po szkoleniu uczestnik:

- › Znają różne rodzaje konfliktów i ich podłoże
- › Potrafią rozpoznać nadchodzącą „burzę”
- › Wiedzą co robić, by spór nie rozwinął się w konflikt
- › Lepiej rozumieją własne predyspozycje do zachowań w konfliktowych sytuacjach i ich wpływ na rozwiązanie problemu
- › Stosują efektywne strategie i narzędzia komunikacyjne w rozwiązywaniu konfliktów na różnym etapie rozwoju
- › Lepiej zarządzają własnymi emocjami w trudnych sytuacjach, co pozwala im skupiać się na meritum problemu, a nie na personalnych zatargach
- › Unikają typowych zachowań prowadzących do eskalacji sytuacji konfliktowych

### Stosowane metody:

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

**Liczebność grupy:** 6 - 12 osób

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

**Miejsce:** Warszawa

## Zawartość szkolenia

### Czym jest konflikt. Właściwości sytuacji konfliktowej. Źródła konfliktów

- Warsztat – dyskusja czym jest konflikt
- “Gra o milion”. Gra symulacyjna, podczas której uczestnicy muszą wykonać zadanie wymagające osiągnięcia porozumienia w sytuacji rozbieżnych motywacji i argumentów. 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. Koło konfliktu Przegląd różnych strategii i sposobów wywierania wpływu. Mini wykład, interaktywne ćwiczenia zespołowe.

### Zachowanie w sytuacji konfliktu

- Jak ludzie reagują na konflikt - Wzorce zachowań w konflikcie. Mini wykład.
- Jak reaguję na konflikt? Kwestionariusz Thomasa Kilmanna. Test.

### Trening rozwiązywania konfliktów

- Odgrywanie scenek osadzonych w środowisku zawodowym uczestników. Scenki są skonstruowane tak, aby uczestnicy doświadczyli różnych trudnych interpersonalnie sytuacji zawodowych. Mini wykład i informacja zwrotna
- Doskonalenie umiejętności doboru technik do sytuacji i budowanie porozumienia. Ćwiczenia rozmów 1 na 1, informacja zwrotna

### Mediacje w organizacji

- Procedura, zasady mediacji. Mini wykład
- Trening umiejętności mediacyjnych. Scenki trójstronne, informacja zwrotna

### Podsumowanie

- Gra symulacyjna z wykorzystaniem poznanych narzędzi