

# Rozwiązywanie konfliktów

## Cele szkolenia

- Zrozumienie dynamiki, przyczyn i przebiegu konfliktu.
- Ćwiczenie indywidualnych umiejętności radzenia sobie z różnego rodzaju konfliktami.
- Diagnoza najczęściej występujących konfliktów we własnej organizacji, wypracowanie zaleceń.

## Tematy poruszane na szkoleniu

- Definicja pojęcia "konflikt":
  - jak spostrzegamy konflikt
  - pozytywy konfliktu dla zespołu lub organizacji
- Źródła i rodzaje konfliktów.
- Dynamika konfliktu:
  - co przyczynia się do spirali konfliktu?
  - analiza strategii radzenia sobie z sytuacją konfliktową
- Postępowanie przy konfliktach "nierozwiązywalnych":
  - radzenie sobie z konfliktem strukturalnym
- Style rozwiązywania konfliktów:
  - autodiagnoza preferowanych stylów rozwiązywania konfliktów
- Komunikowanie się w konflikcie:
  - asertywność - uległość - agresywność
  - narzędzia komunikacyjne przydatne w sytuacji konfliktowej
- Analiza potrzeb stron konfliktu:
  - pojęcie "wygrana - wygrana"
  - docieranie do interesów
- Konsensus:
  - kiedy warto dążyć do konsensusowych rozwiązań?
  - techniki konsensusowego rozwiązywania konfliktów
  - rola osoby, która nie jest bezpośrednio uwikłana w konflikt
- Pomaganie podwładnym w rozwiązywaniu konfliktów:
  - etapy działania kierownika
  - ćwiczenie sytuacji z pracy uczestników
  - analiza najczęściej występujących konfliktów - opracowanie optymalnych strategii ich rozwiązywania