

# Rozwiązywanie konfliktów w zespole

„Więcej ludzi marnuje czas i energię roztrzásając problemy niż rzeczywiście próbując je rozwiązać.” - Henry Ford



## Przeznaczenie szkolenia

Szkolenie kierowane jest do menedżerów zespołów, kierowników działów i liderów.



## Korzyści wynikające z ukończenia szkolenia

Po ukończeniu zajęć uczestnik:

- Potrafi identyfikować źródła oraz stopnie konfliktu
- Potrafi profesjonalnie zarządzać procesem rozwiązania konfliktu
- Potrafi dopasować styl działania w sytuacji konfliktowej w zależności od zaistniałego problemu
- Potrafi przekształcić sytuację konfliktową w szansę do budowania dobrych relacji z członkami zespołu

Zastosowane metody pracy oddziałują na postawy uczestników. Realna ocena zmiany postaw jest możliwa w miejscu pracy uczestników.



## Oczekiwane przygotowanie słuchaczy

Nie jest wymagane



## Język szkolenia

- Szkolenie: polski
- Materiały: polski



## Czas trwania

2 dni / 12 godzin

## Agenda szkolenia

### 1. Wszechobecny konflikt

- Pogłębienie wiedzy uczestników w obszarach:
- Natury konfliktu
- Strategii rywalizacji i kooperacji w sytuacji konfliktowej
- Stylów radzenia sobie w sytuacjach konfliktowych

### 2. Analiza sytuacji

- Metodologia analizy sytuacji konfliktowych
- Koło konfliktu Moora i jego zastosowanie
- Konflikty negocjowalne i nienegocjowalne

### 3. Strategia w sytuacji konfliktowej

- Reakcje na sytuację konfliktogenną
- Zjawiska psychologiczne pojawiające się w konflikcie
- Strategie komunikacji w konflikcie
- Diagnoza stylu rozwiązywania konfliktu

### 4. Emocje w konflikcie

- Doświadczenie różnych reakcji na konflikt w zakresie emocji
- Metody radzenia sobie z negatywnymi emocjami

### 5. Rozwiązanie konfliktu

- Destrukcyjny wpływ długotrwałego konfliktu na efektywność pracy zespołu
- Model czterech faz wychodzenia z konfliktu (wg S. Coleman i E. Rider)

### 6. Prowadzenie skutecznych spotkań w sytuacjach konfliktowych

- Model IPS (Innovative Problem Solving)
- Elementy mediacji
- Zarządzanie konfliktem w zespole jako narzędzie podnoszące efektywność i wspierające innowacyjność
- Konflikt destrukcyjny i konstruktywny

## 7. Podsumowanie warsztatu

- Opracowanie planów wdrożenia nowej wiedzy i metod w miejscu pracy