

SKUTECZNE ZARZĄDZANIE KONFLIKTAMI W ZESPOLE

2 dni szkoleniowe

Konflikt jest naturalną rzeczą w każdej społeczności, również w zespołach realizujących zawodowe cele. Nie sposób jest wyeliminować wszystkich konfliktów, gdyż na drodze stoją różne potrzeby stron konfliktu. Poznanie przyczyn jego powstawania, etapów rozwoju, zależności od innych zjawisk zachodzących w zespole/firmie wpływa na skuteczność zarządzania.

Konflikt to nie tylko zagrożenie, to również szansa na usprawnienie istniejących systemów w celu skuteczniejszego osiągnięcia zawodowych celów.

Cele szkolenia

Celem szkolenia jest zapoznanie uczestników z podstawową wiedzą z obszaru powstawania i rozwiązywania konfliktów. Rozpocznemy od definicji konfliktu oraz jego źródeł, a zakończymy technikami i metodami ich rozwiązywania. Będziemy rozwijać kompetencje determinujące sukces w tym obszarze. Tak więc będziemy się poruszać w obszarach: skutecznej komunikacji, organizacji pracy i delegowaniu zadań/uprawnień, udzielania informacji zwrotnej i konstruktywnej krytyki. Nauczymy menedżerów skutecznych metod rozpoznawania konfliktów, ich rozwiązywania oraz unikania.

Korzyści ze szkolenia

Po tym szkoleniu będziemy w stanie zapobiec większości konfliktów i wyciągać właściwe wnioski dla budowania zdrowych relacji w firmie, dziale i zespole. Stworzymy „koszyk narzędzi”, z którego menedżerowie będą skutecznie korzystać w swojej zawodowej praktyce. To natomiast w prostej linii wpłynie na wzrost motywacji, wzrost satysfakcji z wykonywanej pracy oraz na podniesienie skuteczności zespołów.

PROGRAM SZKOLENIA

SZTUKA ROZWIĄZYWANIE SPORÓW I KONFLIKTÓW:

- Co to jest konflikt?
- Źródła powstawania konfliktów?
- Symptomy występowania konfliktów w zespole
- Rozpoznanie osobistych przyczyn konfliktów i własnych reakcji w sytuacjach konfliktowych
- Koło konfliktów oraz fazy rozwoju konfliktu
- Style rozwiązywania konfliktów – auto test
- Najważniejsze zasady rozwiązywania konfliktów
- Empatia i Asertywność - kompetencje niezbędne w procesie rozwiązywaniu konfliktów
- Relacje interpersonalne a konflikty w zespole
- Lista strat, gdy konflikty „żyją własnym życiem”
- Lista korzyści, gdy potrafimy zarządzać konfliktami
- Wykorzystywanie konfliktów dla dokonywania niezbędnych zmian w organizacji

KOMUNIKACJA A KONFLIKTY W ZESPOLE/DZIALE/FIRMIE:

- Komunikacja determinuje wszystkie procesy zachodzące w firmie
- Dlaczego komunikacja determinuje siłę i skalę występowania konfliktów?
- Co składa się na skuteczną komunikację?
- Jak ważna dla skutecznej komunikacji i zapobiegania potencjalnym konfliktom jest wiedza o drugim człowieku? Typy osobowości i 4 style społeczne.
- Znaczenie skutecznej komunikacji pionowej w procesie zarządzania zespołem
- Bariery komunikacyjne a powstawanie konfliktów

- Dlaczego skuteczna komunikacja najskuteczniej „udrażnia” inne systemy w firmie i zapobiega konfliktom?

KOMUNIKACJA MENEDŻERSKA, A W TYM WŁAŚCIWA INFORMACJA ZWROTNA – GŁÓWNE NARZĘDZIA ZARZĄDZANIA KONFLIKTEM:

- Składowe Komunikacji Menedżerskiej
- Czemu służy oraz w jaki sposób powinna być konstruowana i stosowana Informacja Zwrotna?
- W jaki sposób konstruować informację zwrotną?
- Najczęściej popełniane błędy w obszarze Informacji Zwrotnej
- Lista korzyści wynikających z właściwego stosowania Komunikacji Menedżerskiej oraz Informacji Zwrotnej w obszarze rozwiązywania konfliktów
- Konstruktwna krytyka, jako narzędzie zarządzania konfliktem:
 - Czemu służy konstruktywna krytyka?
 - Kiedy krytyka staje się konstruktywna?
 - Krytykuj innych w taki sposób, jak sam chciał być krytykowany!
 - Budowa zdań w konstruktywnej krytyce – to wiedzą najlepsi!
- Lista korzyści wynikających ze stosowania konstruktywnej krytyki

GŁÓWNE FUNKCJE MENEDŻERSKIE ORAZ ROLA MENEDŻERA ZESPOŁU A LICZBA ORAZ SKALA POJAWIAJĄCYCH SIĘ W ZESPOLE KONFLIKTÓW

- Główne funkcje menedżerskie
- Dwie zasadnicze role menedżera zespołu:
 - Egzekwowanie
 - Wspieranie
- Zależności pomiędzy liczbą i skalą występujących w zespole konfliktów a stylem i jakością zarządzania zespołem
- Kompetencje Przełożonego (w obszarach: wiedzy, umiejętności, przyjmowanych postaw) w obszarze zarządzania konfliktami, a:
 - Poziom współpracy i wzajemne relacje w zespole
 - Skuteczność i wydajność pracy
 - Siła zespołu/działu/firmy

PIGUŁKA WIEDZY NA TEMAT UMIEJĘTNOŚCI ZARZĄDZANIA EMOCJAMI W SYTUACJI KONFLIKTU

LISTA DOBRZYCH PRAKTYK MENEDŻERSKICH DLA ROZWOJU KOMPETENCJI W OBSZARZE ZARZĄDZANIA KONFLIKTEM

METODOLOGIA SZKOLENIA

Szkolenie to ma charakter **interaktywny**, gdyż w procesie uczenia się oraz zdobywania konkretnych umiejętności, w równym stopniu angażują wszystkich uczestników.

W czasie szkolenia tworzymy narzędzia dla uczestników, poruszając się w obszarach:

- pozyskiwania i utrwalania **wiedzy**
- zdobywania nowych **umiejętności**
- rzeczywistej refleksji nad naszymi **postawami**, które są „matrycami” naszego sukcesu

Metody/techniki/narzędzia szkoleniowe:

- Ćwiczenia, rozwiązywanie realnych sytuacji, konkretnych problemów uczestników szkolenia przez nich samych z pomocą trenera (ćwiczenia te są realizowane indywidualnie, w parach, w grupach)
- Dyskusje moderowane
- Feedback trenera (komentarze, oceny, naprowadzanie na optymalne rozwiązania = facylitacja, sugestie rozwiązań)
- Analiza studiów przypadków (case study's)
- Odgrywanie ról – scenki + video feedback (na życzenie klienta)
- Interaktywne mini wykłady (do 20% czasu szkolenia)
- Indywidualne prace nad rozwojem kompetencji w określonych obszarach
- Testy i kwestionariusze (uczestnicy dowiedzą się więcej na swój temat)

- Gry i zabawy szkoleniowe („energizer's")