

## Zarządzanie konfliktem

W oparciu o ćwiczenia praktyczne uczestnicy pozyskują wiedzę na temat dynamiki konfliktu. Trenują umiejętności rozwiązywanie konfliktów za pomocą mediacji oraz negocjacji.

### Kto powinien uczestniczyć

Menedżerowie, specjaliści, pracownicy działu HR, którzy są zaangażowani w rozwiązywanie konfliktów pracowniczych.

### Zakres poruszanych zagadnień

- **Czym jest konflikt?**
  - definicja, przyczyny, źródła konfliktu
  - dynamika rozwoju sytuacji konfliktowych
  - konflikt wartości, relacji, danych i interesów
- **Style reagowania na konflikt wg modelu osobowościowego**
  - unikanie
  - łagodzenie
  - konfrontacja
  - kompromis
  - kooperacja
- **Metody rozwiązywania konfliktów**
  - mediacje pracownicze
  - negocjacje – docieranie do rzeczywistych potrzeb innych ludzi
- **Praktyczne umiejętności rozwiązywania konfliktów w zespole**
  - konflikt jako element rozwoju zespołu
  - typowe reakcje i działania podejmowane w sytuacjach konfliktowych
  - gry w konflikcie – analiza transakcyjna

### Wymagania wstępne

Brak formalnych wymagań wstępnych.

### Metoda szkolenia

Warsztat:

- analiza studium przypadku
- symulacje - odgrywanie ról
- praca w grupach
- dyskusje, wymiana doświadczeń
- udzielanie informacji zwrotnych
- analiza fragmentów filmów
- praca nad konkretnymi problemami, z którymi uczestnicy spotykają się w życiu zawodowym lub osobistym



## Czas trwania szkolenia

1 dzień

## Poziom szkolenia

Podstawowy