Szkolenie online: Skuteczna komunikacja i rozwiązywanie konfliktów

# Opis szkolenia i cel

Uczestnicy poznają specyfikę konfliktów ich dynamikę, fazy, źródła, odrębne podejścia oraz w praktyce zweryfikują własny, intuicyjny styl, rozwiązywania konfliktów. Szkolenie daje możliwość zdobywania konkretnych umiejętności w obszarze prewencji, łagodzenia lub rozwiązywania konfliktów. Uczestnicy poznają repertuar technik, stylów i metod diagnozy sytuacji konfliktowej, rozwiązywania i oswajania konfliktów. Spojrzą na konflikt jak na sytuację z potencjałem, z której możemy się wiele nauczyć oraz która może być przekształcona przez nas w sposób twórczy z korzyścią dla jej uczestników.

# Korzyści dla uczestników

Dzięki możliwej interakcji podczas szkolenia oraz zadaniom i ćwiczeniom uczestnicy nabywają bystrości   
w ocenie sytuacji konfliktowej, nauczą się rozpoznawać otwarte i ukryte źródła konfliktów i zapobiegać ich rozwojowi. Zweryfikują własne, nie zawsze dobre, nawyki w obszarze komunikacji interpersonalnej   
i rozwiązywania konfliktów, nabywają umiejętności rozpoznawania, zapobiegania oraz odpowiedniego podejścia do konfliktu poprzez stosowanie technik skutecznego reagowania. Wykorzystają sytuację konfliktu do rozwoju siebie i zespołu.

# Metody szkolenia

Szkolenie w trybie on-line to szkolenie typu live learning realizowane dzięki aplikacjom webowym. Dla uczestników szkolenia niewątpliwie zaletą jest to, że każdy uczestnik pozostaje w swojej strefie komfortu, ponieważ pracujemy zdalnie, każdy w swoim miejscu zamieszkania lub pracy. Szkolenie to aktywny  
i dynamiczny warsztat oparty na ćwiczeniach interaktywnych z dyskusjami i współdziałaniu wśród uczestników szkolenia. To praktyczne tworzenie sytuacji wprowadzających w poszczególne obszary wiedzy z zakresu komunikacji interpersonalnej i konfliktu. Dzięki warsztatowej formie szkolenie pozwala rozwijać praktyczne umiejętności ze szczególnym nakierowaniem na wykorzystanie określonych jej technik w rozwiązywaniu konfliktów.

# Czas trwania

16 godzin dydaktycznych - 2 dni

# Program szkolenia

**Moduł I: 2,5h – Style funkcjonowania społecznego.**

1. Wprowadzenie do problematyki szkolenia. Wspólnie szacujemy symptomy i wartość konfliktów w sferze zawodowej i osobistej. Odkrywamy dwoistość tego zagadnienia z całym zestawem jego plusów i minusów oraz skutki niezauważania i zaniechania działania w sytuacji konfliktu,
2. Dynamika konfliktu. Symulacja konfliktu – ćwiczenie i analiza struktury konfliktu, podejście Petersona i Colemana do konfliktu, koło konfliktu, źródła konfliktów i ich rozpoznanie, fazy/etapy konfliktu.
3. Autodiagnoza. Rozpoznanie własnego stylu radzenia sobie w sytuacji konfliktowej lub otwartego konfliktu. Konsekwencje sztywnego stosowania określonego stylu.

**Moduł II: 2,5h – Techniki i strategie rozwiązywania konfliktów.**

1. Analiza i TAO konfliktu. Do każdego z pięciu określonych źródeł konfliktu poznajemy techniki, które pomogą konflikt rozwiązać. Poznajemy drogi, które doprowadzą do zmiany sytuacji ku zadowoleniu wszystkich uczestników konfliktu. Sprawdzamy ich skuteczność w ćwiczeniach symulujących rzeczywiste konflikty zawodowe lub osobiste. Na podstawie konkretnego przypadku w firmie handlowej (cz.1 ćwiczenia) analizujemy sytuację i szukamy źródeł konfliktu, stawiamy hipotezy i weryfikujemy je, wskazujemy czynniki porażki i sukcesu dla tej sytuacji, rozpoznajemy motywy działania osób zaangażowanych w konflikt.
2. Reagowanie w sytuacji konfliktu. Konflikt danych. Modele komunikacji interpersonalnej, cztery płaszczyzny reakcji na „obojętne” informacje, psycholingwistyka, metafora, wybrane metaprogramy i ich znaczenie w konflikcie. Rewolucja, jaka dokonała się w naukach o poznawaniu, skłoniła wielu badaczy z rożnych dyscyplin wiedzy do zajmowania się językiem i przetwarzaniem informacji językowych. Psycholingwistyka jest tą dziedziną, która bada i opisuje procesy psychiczne umożliwiające człowiekowi opanowanie i posługiwanie się językiem tak, by wyrazić siebie bez zarzewia konfliktu.
3. Konflikt relacji i konflikt wartości. Emocje i milczące założenia w konflikcie, zniekształcające postrzeganie sytuacji, generujące nieefektywne zachowania takie jak ignorowanie, odwlekanie, pokojowe współistnienie, deprecjonowanie, reorientacja, separacja, eskalacja. To nasze reakcje na tego typu konflikty. Zaproponowane techniki ułatwią rozwiązanie lub zażegnanie konfliktu.

**Moduł III: 2,5h – Konflikt w zespole.**

1. Konflikt interesów i konflikt strukturalny. Najczęstsze pierwotne źródła wszelkich konfliktów w zespole. Cykl OAPD (obserwacja, analiza, planowanie, działanie) jako główne narzędzie pracy z konfliktem w zespole. Poznanie wskaźników konfliktu umożliwi szybką diagnozę jego źródła i racjonalne podejście do jego rozwiązania. Na podstawie konkretnego przypadku w firmie handlowej (cz.2 ćwiczenia) określamy działania zmierzające do pojednania i zamknięcia konfliktu.
2. Konflikt relacji przełożony – podwładny, pracownik – pracownik. Analiza sytuacji, czyli szukanie źródła konfliktu na podstawie case study, rozpoznawanie potrzeb osób uwikłanych w konflikt - analiza w oparciu o interesy osób - „TAO konfliktu". Trudne sytuacje w konflikcie (demotywacja, brak współpracy, sojusze, pomówienia, oskarżenia, nastawienia, opór w zespole, dyskryminacja).

**Moduł IV: 2,5h – Konflikt w zespole c.d.**

1. Techniki kreatywnego rozwiązywania konfliktów
   * zmiana pozycji percepcyjnej - JA, ON, SPOJRZENIE Z GALERII,
   * siedem kroków Gordona
   * techniki pobudzenia kreatywności (łańcuch powiązań, tribondy, technika gwiazdy i piramida skojarzeń)
2. Zadanie wdrożeniowe - indywidualne zadanie wdrożeniowe sformułowane przez każdego z uczestników Opracowanie indywidualnej metody wykorzystania nabytych umiejętności.

# Koszt inwestycji

!!! Przy zgłoszeniu do 19 luty 2021r. obowiązuje cena 990 zł. Po tym terminie koszt wynosi 1090 zł.

Cena dotyczy jednej osoby i zawiera: udział w szkoleniu, materiały szkoleniowe, obiad, przerwy kawowe, certyfikat ukończenia szkolenia.

Do podanej powyżej kwoty zostanie doliczony VAT w wysokości 23%.

!!Dla instytucji budżetowych i pozostałych firm, które szkolenie finansują w ponad 70% z środków publicznych, istnieje możliwość wystawienia faktury VAT bez podatku VAT (ze stawką zwolnioną).

Aby uzyskać taką fakturę należy:

* pokryć koszt szkolenia w przynajmniej 70% z środków publicznych,
* przesłać do nas podpisane oświadczenie o finansowaniu usługi szkoleniowej ze środków publicznych.

[Wzór oświadczenia do pobrania](https://pliki.progressproject.pl/pliki/img/common/oswiadczenie_o_finansowaniu_wzor_13.09.2019.docx)

# Informacje dodatkowe

Szkolenie onlnie będzie realizowane w blokach**2 x 5h**  (2 dni po 5h).

# Kontakt

Zapraszamy do kontaktu,  
**Progress Project Sp. z o.o.**  
ul. Światowa 22  
02-229 Warszawa  
tel.: 22 460 46 00  
fax: 22 460 46 04  
email: [[email protected]](/cdn-cgi/l/email-protection)  
www.progressproject.pl