

## ZARZĄDZANIE KONFLIKTEM W URZĘDZIE MENADŻER W OBLICZU KONFLIKTÓW I TRUDNYCH SYTUACJI

**CZAS TRWANIA SZKOLENIA – 2 dni (16 godzin szkoleniowych, 1 godzina szkoleniowa = 45 minut)**

Dobra atmosfera w miejscu pracy to jeden z najczęściej wymienianych, obok wysokości wynagrodzenia, czynników motywujących przez pracowników. Nie jest jednak łatwo utrzymać zespół z dala od nieporozumień i konfliktów. Wystarczy z pozoru niewinny gest, czy słowo, nierozwiązany w porę drobny problem, nieprawidłowy podział obowiązków czy zasobów lub nieefektywny przepływ informacji w firmie. A każde nieporozumienie w zespole obniżają efektywność pracowników, a co za tym idzie i zespołu. Zespół, zamiast skupiać się na pracy, poświęca czas i energię na wewnętrznych rozgrywkach personalnych przez co traci cała firma.

Jest wiele różnych negatywnych skutków sytuacji konfliktowych – pośrednio lub bezpośrednio wpływających na funkcjonowanie organizacji. Do najbardziej dotkliwych należą m.in.: straty finansowe spowodowane zwolnieniami chorobowymi zatrudnionych, fluktuacją pracowników czy niepowodzeniem realizowanych zadań i projektów. Menedżerowie często nie radzą sobie z konfliktami wśród pracowników. Głównym tego powodem jest zwykle brak świadomości u menedżerów, jak i pracowników tego, jakie skutki niesie za sobą długotrwały konflikt. Również brak wiedzy na temat tego, co jest przyczyną konfliktu i w jaki sposób radzić sobie z konfliktami utrudnia rozwiązanie sytuacji.

### PROGRAM SZKOLENIA:

#### KONFLIKT W ORGANIZACJI I PRZYCZYNY POWSTAWANIA KONFLIKTÓW

- Organizacyjne przyczyny powstawania konfliktów
- Konflikt między jednostkami a grupami w firmie
- Ocena ryzyka wstąpienia konfliktów; współzależność działań, niezgodność celów, wspólnota zasobów
- Bariery komunikacyjne
- Rodzaje konfliktów wg. Ch. W. Moore' a
- Trójkąt satysfakcji
- Rola sposobu ujawniania emocji w konflikcie
- Podmiotowe, a przedmiotowe traktowanie drugiej osoby
- Nawyki i pętle w komunikacji

#### ANATOMIA KONFLIKTU

- Deficyt zasobów
- Postawa podejrzliwości
- Niezgodność wartości
- Niestabilny stan stron
- Odrzucana hierarchia prestiżu
- Błędne postrzeganie drugiej strony
- Błędne postrzeganie własnej grupy

#### ROZWIĄZYWANIE KONFLIKTU RELACJI

- Nieoceniający styl komunikowania się
- Hierarchizowanie relacji a partnerski styl porozumiewania się
- Style komunikacyjne C.G. Junga
- Jak rozpoznawać poszczególne typy komunikacyjne
- Jakich używać argumentów dla różnych typów komunikacyjnych
- Jak budować pozytywną komunikację na różnicach w sposobie porozumiewania się

#### TECHNIKI ROZWIĄZYWANIA KONFLIKTÓW I SPORÓW

- Różnice między arbitrażem, mediacją a facylitacją
- Rola mediatora i cel mediacji
- Minimalizowanie barier

- Identyfikacja kwestii spornych
- Precyzowanie oczekiwań i budowanie dla nich atmosfery zrozumienia
- Rozważanie rozwiązań i zawieranie porozumienia
- Postawy pokonywania konfliktów wg. T. Kilmanna
- Różnice między kompromisem a integracją
- Konstrukttywne kończenie konfliktu; rozwiązanie, uregulowanie, zawieszenie broni

#### **KONFLIKT W ZESPOLE - WYKORZYSTANIE KONFLIKTU DLA SUKCESU**

- Nieformalne role grupowe
- Potrzeby zespołu i dynamika zmiany potrzeb
- Fazy rozwoju zespołu i menedżera, pojawianie się oporu zespołu
- Kiedy zespół zaczyna konstruktywnie działać i co może zrobić menedżer aby go w tym wspierać?

#### **OPÓR I BUNT ZESPOŁU - UMIEJĘTNOŚCI MENEDŻERSKIE W PRACY Z ZESPOŁEM**

- Radzenie sobie z oporem i konfliktem zespołowym
- Radzenie sobie z buntem
- Pozytywna funkcja konfliktów w zespole
- Manipulacja i wywieranie wpływu przez grupę i jednostki oraz radzenie sobie z manipulacją
- Co można zrobić w trudnych sytuacjach o różnym obliczu?
- Słowa, które przydają się w trudnych sytuacjach
- Dostrzeganie, akceptowanie i wykorzystywanie różnic przez menedżera

#### **STRATEGIE KIEROWANIA KONFLIKTEM**

- Dominacja jednostki - mocne i słabe strony
- Dominacja koalicji - mocne i słabe strony
- Dominacja większości - mocne i słabe strony
- Nowy przemawiający cel dla większości
- Systemy hierarchiczne i ich rola w rozwiązywaniu konfliktów
- Mediacje

#### **SYTUACJE TRUDNE W PRACY MANAGERA – SPOSOBY REAGOWANIA/ DZIAŁANIA ZARADCZE**

- Demotywacja siebie i grupy
- Brak współpracy
- SOJUSZE przeciwko grupie lub pojedynczej osobie
- Pomówienia, OSKARŻENIA, nastawienia, opór i jak radzić sobie z oporem w grupie, dyskryminacja
- Typologia trudnych pracowników i sposoby postępowania.

#### **UMIEJĘTNOŚCI OSOBISTE MENEDŻERA A ROZWIĄZANIE TRUDNYCH SYTUACJI**

- Asertywna obrona przed atakiem i krytyką
- Asertywne radzenie sobie w sytuacjach niejasnych
- Klaryfikacja aluzyjnej i uwikłanej krytyki
- Postawy życiowe

#### **ZARZĄDZANIE STRESEM W SYTUACJACH KONFLIKTOWYCH**

- Sposoby zapobiegania i radzenia sobie z emocjami i stresem
- Identyfikowanie własnego wzorca
- Praktyka świadomego oddechu – techniki oddechowe
- Szybkie sposoby pozbywania się negatywnych emocji
- Techniki mentalne radzenia sobie ze stresem
- Metoda napięć mięśniowych
- Techniki relaksacyjne
- Asertywność własna a stres