

Program szkolenia:

Rozwiązywanie konfliktów (i problemów)

Przeгляд zagadnień: warsztaty 1 dniowe

- **Wstęp, rozpoczęcie szkolenia, agenda, zasady**
- **Co to jest konflikt? Ćwiczenie.**
- **Co jest (może być - bywa) źródłem, przyczynami konfliktu, problemu? Ćwiczenie.**
- **Kiedy mamy do czynienia z zakończeniem konfliktu, (danego problemu)? Ćwiczenie.**
- **Co jest przeciwnością, odwrotnością konfliktu (problemu)? Ćwiczenie.**
- **Jak postępować by konflikty nie powróciły? Jakie rozwiązanie(a) przyjąć? Ćwiczenie.**
- **Podstawowe trudności mogące pojawić się wraz w konfliktem (problemem):**
 - duży stopień nowości sytuacji problemowej
 - duża liczba i duża złożoność reguł
 - pułapka zbyt wysokiej poprzeczki
 - mała ilość zasobów koniecznych do wprowadzenia zmiany
 - niska motywacja do rozwiązania problemu
 - rozróżnienie symptomu od przyczyny
 - niezrozumienie ryzyka związanego z danym problemem - akceptacja sytuacji problemowej - przyzwyczajenie
 - krótka perspektywa - występowanie problemu nie dotknie objętych problemem ponieważ jego skutki wystąpią z opóźnieniem
 - rutyna i doświadczenia własne, hamulcem do zdiagnozowania (dostrzeżenia) i chęci likwidacji (rozwiązania) problemu

- dowód społeczny - ograniczniki (usprawiedliwienia) w słowach; inni, wszyscy, nikt, nigdy, zawsze, nie wolno, należy, trzeba, nie można, musimy

Które wydają się wam najgroźniejsze, najważniejsze? Dlaczego? **Ćwiczenie.**

- **Wybrane narzędzia do identyfikowania i rozwiązywania konfliktów (problemów):**

- 1. Pytania i odpowiedzi - strategie zadawania właściwych pytań

- pytania otwarte, pytania zamknięte.

Zamiana pytania zamkniętego na otwarte. **Ćwiczenie.**

Właściwe pytania pomagające w znajdowaniu rozwiązania. **Ćwiczenie.**

- rozpoznawanie rzeczywistych przyczyn powstania danych symptomów

- rola intuicji w wypracowywaniu i akceptacji rozwiązania

- konfrontacja - narzędzie bezpośredniego weryfikowania prawdy o przyczynach i skutkach konfliktu (

- źródło - przyczyny problemu)

- 2. Rozwiązywanie konfliktów

- przygotowanie emocjonalne. Oddzielenie człowieka od problemu. Rola szefa - nie jest stroną.

- określenie wartości i reguł

- weryfikacja zgodności z celami

Odgrywanie ról, rozmowa z pracownikami - stronami konfliktu. **Ćwiczenie.**

- **Wdrażanie zmian**

Ograniczanie przyszłych zagrożeń - niwelowanie słabych stron

- identyfikacja "wąskiego gardła"

- przegląd łańcucha krytycznego

- identyfikacja pozostałych "wąskich gardeł"

- rozwiązywanie poszczególnych impasów

- integracja rozwiązania

- uprzedzanie zagrożeń - "krok przed problemem" - antycypacja

- Podsumowanie; praca na konkretnym przykładzie zgłoszonym przez każdą podgrupę. **Ćwiczenie.**

- Podsumowanie szkolenia, wnioski

- Zakończenie szkolenia, ankiety, certyfikaty.