

# Rozwiązywanie problemów i konfliktów

Program szkolenia 2 dniowego

- **Wstęp, rozpoczęcie szkolenia, agenda, zasady**
- **Co to jest problem? Ćwiczenie.**
- **Co jest (może być - bywa) źródłem, przyczynami problemu? Ćwiczenie.**
- **Kiedy mamy doczynienia z zakończeniem problemu? Ćwiczenie.**
- **Co jest przeciwnością, odwrotnością problemu? Ćwiczenie.**
- **Jak postępować by problem(y) nie powrócił(y)? Jakie rozwiązanie(a) przyjąć? Ćwiczenie.**
- **Podstawowe trudności mogące pojawić się wraz w 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.**

- **Proces rozwiązywania problemów:**

- koncentracja najpierw na jednym najważniejszym problemie
- podzielenie na składniki - ewentualna równoległość działań (wg priorytetów)
- priorytetyzacja pod kątem celu
- sam proces rozwiązania problemów
- integracja wyników - wzajemna korelacja z innymi działaniami w firmie - rozwiązania systemowe
- sprawdzanie efektywności rozwiązania w odniesieniu do 2 płaszczyzn; skutków rzeczywistych i wyznaczonego wcześniej celu. Zagrożenia obu płaszczyzn.

Jaka metoda wydaje się wam najskuteczniejsza? Dlaczego? **Ćwiczenie.**

- 

**Wybrane narzędzia do identyfikowania i rozwiązywania 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 problemu

2. twórcze rozwiązywanie problemów w zespole

- burza mózgów. Zasady. Dlaczego burza mózgów? **Ćwiczenie.**
- weryfikowanie rozwiązań pod kątem celów
- "Szlanką" różne rozwiązania. **Ćwiczenie.**

3. 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.**

Wyznaczanie celów SMART

- zasady
- wyznaczanie celu przez podgrupy. **Ćwiczenie.**

- Podsumowanie szkolenia, wnioski
  
- Zakończenie szkolenia, ankiety, certyfikaty.