

PROGRAM I HARMONOGRAM SZKOLENIA

Nazwa szkolenia	Zarządzanie konfliktem w zespole
Czas trwania	16 h (dydaktycznych)

Dzień 1 (15:00-20:00)

Lp.	Temat
1.	Wprowadzenie do szkolenia *prezentacja celu, programu (zadań do wykonania), prowadzącego..... *oczekiwania uczestników *wprowadzenie do zarządzania konfliktem, istota i znaczenie konfliktu
2.	Kompetencje relacyjne/kompetencje zadaniowe związane z pracą w zespole Komunikacją rozwiązywaniem konfliktów i sytuacji trudnych Zarządzanie zasobami jako podstawowa umiejętność pracy w zespole Skuteczne wykorzystywanie zasobów w zarządzaniu (konflikty, stres, emocje, zmiana, ludzie.....)
3.	Budowanie zespołu i relacji w nim Współpraca i efektywność w zespole Pobudzenie aktywności i kreatywności zespołu
4.	Role w zespole, rola lidera Lider jako przywódca zespołu (cechy) Budowa pozytywnego wizerunku lidera (rola lidera w rozwiązywaniu konfliktów)

Dzień 2 (15:00-20:00)

Lp.	Temat
5.	Komunikacja jako skuteczne przekazywanie informacji w konflikcie Zasady skutecznej (efektywnej) komunikacji Aktywne słuchanie, empatia Asertywność jako postawa i umiejętność w sytuacjach trudnych i konfliktowych Techniki wywierania wpływu - ćwiczenia z komunikacji
6.	Konflikty – identyfikacja, przyczyny Pozytywne i negatywne skutki konfliktów Wykorzystywanie pozytywnych stron konfliktu Zarządzanie konfliktem i stresem Skuteczne rozwiązywanie konfliktów i problemów interpersonalnych w zespole
7.	Negocjacje i mediacje jako sztuka porozumiewania się (porozumiewanie się bez przemocy) Zasady skutecznych negocjacji (dialogu) i mediacji

	Techniki negocjacyjne i mediacyjne Techniki reagowania na sytuacje agresywne (zastępowanie agresji) Ćwiczenia z negocjacji i mediacji
8.	Podsumowanie i zakończenie szkolenia *działania na przyszłość *realizacja potrzeb (oczekiwań) *podsumowanie uczestników, podsumowanie prowadzącego (dyskusja, wnioski)