

AKADEMIA LIDERA 360°

Poziom 5: Zarządzanie konfliktami i sytuacjami trudnymi w zespole – 1 dzień

Szanowni Państwo,

Konflikty, napięcia i trudne zachowania pracowników są nieodłącznym elementem funkcjonowania każdego zespołu. Problemem nie jest ich występowanie, lecz sposób, w jaki reaguje na nie Manager.

Z naszych doświadczeń wynika, że większość konfliktów nie wynika ze złej woli pracowników, ale z niejasnych oczekiwań, błędów komunikacyjnych, niewłaściwego reagowania na emocje oraz zbyt późnej interwencji przełożonego.

W praktyce wielu Managerów unika trudnych sytuacji lub reaguje dopiero wtedy, gdy konflikt jest już zaawansowany i zaczyna wpływać na efektywność całego zespołu.

Program został przygotowany z myślą o liderach, którzy chcą skutecznie rozwiązywać konflikty, prowadzić trudne rozmowy oraz budować środowisko pracy oparte na odpowiedzialności, współpracy i wzajemnym szacunku.

W oparciu o nasze doświadczenia identyfikujemy 5 najczęściej występujących wyzwań:

1. Managerowie zbyt długo zwlekają z reakcją na pierwsze symptomy konfliktu.
2. Rozmowy koncentrują się na emocjach zamiast na rozwiązaniu problemu.
3. Konflikty personalne są mylone z problemami organizacyjnymi.
4. Managerowie nie posiadają wspólnego standardu prowadzenia rozmów w sytuacjach konfliktowych.
5. Po zakończeniu konfliktu nie są wdrażane działania zapobiegające jego ponownemu wystąpieniu.

Czego najczęściej brakuje Managerom?

-  Umiejętności rozpoznawania źródeł konfliktów,
-  Świadomego zarządzania emocjami własnymi i pracowników,
-  Metod prowadzenia rozmów mediacyjnych,
-  Narzędzi ograniczających eskalację konfliktu,
-  Standardów odbudowy współpracy po zakończeniu sporu.

Dlatego proponujemy program, którego celem nie jest wyłącznie nauka rozwiązywania konfliktów.

Warsztat koncentruje się na budowaniu kompetencji pozwalających Managerom skutecznie diagnozować przyczyny trudnych sytuacji, prowadzić rozmowy w warunkach silnych emocji oraz przywracać efektywną współpracę w zespole.

Dla kogo?

- ✦ Managerowie
- ✦ Kierownicy
- ✦ Liderzy Zespołów
- ✦ Brygadziści
- ✦ Mistrzowie
- ✦ Osoby zarządzające zespołami projektowymi

Rezultaty szkolenia:

Po zakończeniu programu uczestnicy:

- ✦ Identyfikują źródła konfliktów w zespole,
- ✦ Dobierają sposób reakcji do rodzaju konfliktu,
- ✦ Prowadzą rozmowy ograniczające eskalację emocji,
- ✦ Wykorzystują techniki asertywnej komunikacji,
- ✦ Rozwiązują konflikty z zachowaniem partnerskich relacji,

Metody realizacji:

- ✦ Ćwiczenia indywidualne,
- ✦ Ćwiczenia zespołowe,
- ✦ Symulacje managerskie,
- ✦ Case study,
- ✦ Interaktywny wykład,
- ✦ Testy z omówieniem,
- ✦ Scenki z kamerą (opcjonalnie),
- ✦ Analiza rzeczywistych sytuacji uczestników.

Program warsztatu

Moduł 1. Diagnoza konfliktów w zespole

- ✦ Skąd biorą się konflikty?
- ✦ Konflikt organizacyjny czy personalny?
- ✦ Mechanizm eskalacji konfliktu.
- ✦ Najczęstsze błędy Managerów.
- ✦ Ćwiczenie: „*Mapa konfliktów mojego zespołu*”. Każdy uczestnik analizuje rzeczywiste sytuacje konfliktowe występujące w swoim zespole.
- ✦ Warsztat praktyczny:
 - Analiza przypadków uczestników według przygotowanego modelu.
- ✦ Narzędzie wdrożeniowe: Arkusz diagnozy konfliktu

Moduł 2. Style reagowania na konflikt

- ✦ Test Thomasa-Kilmanna.
- ✦ Pięć stylów reagowania.
- ✦ Mocne i słabe strony poszczególnych stylów.
- ✦ Dobór stylu do sytuacji.
- ✦ Ćwiczenie: „*Mój styl reagowania na konflikt*”. Indywidualny test Kilmanna, preferowanego stylu reagowania z omówieniem indywidualnym.
- ✦ Warsztat praktyczny:
 - Symulacje pokazujące konsekwencje różnych sposobów reagowania.
- ✦ Narzędzie wdrożeniowe: Karta doboru stylu reakcji.

Moduł 3. Zarządzanie emocjami w rozmowie

- ✦ Analiza transakcyjna.
- ✦ Asertywność.
- ✦ Empatia.
- ✦ Obniżanie napięcia.
- ✦ Komunikacja w sytuacjach silnych emocji.
- ✦ **Ćwiczenie: „Autodiagnoza własnych reakcji emocjonalnych”.**
- ✦ **Warsztat praktyczny:**
 - Scenki „Manager – zdenerwowany pracownik”. Scenki z podziałem ról i scenariuszami z typowymi sytuacjami na rynku.
- ✦ **Narzędzie wdrożeniowe:** Algorytmy prowadzenia rozmowy w warunkach silnych emocji.

Moduł 4. Rozwiązywanie konfliktów

- ✦ Rozmowa mediacyjna.
- ✦ Szukanie wspólnych interesów.
- ✦ Budowanie porozumienia.
- ✦ Zamykanie konfliktu.
 - ✦ **Ćwiczenie: Analiza zakończonych konfliktów uczestników”.**
- ✦ **Warsztat praktyczny:**
 - Trzyosobowe symulacje wg scenariuszy z typowymi sytuacjami na rynku.
- ✦ **Narzędzie wdrożeniowe:** Model prowadzenia rozmowy mediacyjnej

Moduł 5: Warsztatowe ABC... - sesje z kamerą video z obszaru 2,3 i 4 modułu

- ✦ **Ćwiczenia z kamerą przy aranżacji scenek ze scenariuszem.**
- ✦ **Omówienie i feedback trenerski nagranych scenek.**
- ✦ **Praktyczne wskazówki z rynku.**

Moduł 6. Plan wdrożenia

Każdy uczestnik opracowuje:

- ✦ Standard reagowania na konflikty w swoim zespole,
- ✦ Listę działań zapobiegających eskalacji konfliktów,
- ✦ Plan wdrożenia poznanych narzędzi,
- ✦ Działania do realizacji w ciągu kolejnych 30 dni.

Efekt końcowy programu

Każdy uczestnik kończy warsztat z gotowym zestawem narzędzi do wykorzystania w codziennej pracy:

- ✦ Arkusz diagnozy konfliktu.
- ✦ Test Thomasa-Kilmanna z interpretacją.
- ✦ Algorytm prowadzenia rozmowy w sytuacji konfliktowej.
- ✦ Model rozmowy mediacyjnej.
- ✦ Checklista rozwiązywania konfliktów.
- ✦ Indywidualny plan wdrożenia.

Sprawy Organizacyjne

- ✦ **Miejsce szkolenia:** wskazane przez Zleceniodawcę
- ✦ **Materiały dla Uczestników:** każdy otrzymuje kpl informacji w postaci skryptu w formie elektronicznej z możliwością powielania. Dodatkowo wszystkie ćwiczenia, matryce, algorytmy, karty etc są przekazywane Uczestnikom w ramach odbytego warsztatu.

Zleceniodawca inwestuje w:

- ✦ Udostępnienie w rzutnik i flipchart sali szkoleniowej
- ✦ Ewentualny catering dla Uczestników i trenera
- ✦ Wynagrodzenie firmy Grupa Managerska
- ✦ Nocleg dla trenera

Grupa Managerska inwestuje w:

- ✦ Wynagrodzenia dla Trenera
- ✦ Przeprowadzenie analizy potrzeb Grupy Docelowej i na tej podstawie zbudowanie doprecyzowanego programu i wsadów merytorycznych
- ✦ Dojazd Trenera na miejsce szkolenia
- ✦ Zestaw materiałów dla Uczestników (notesy, długopisy, dyplomy imienne)
- ✦ Złożenie raportu podsumowującego szkolenie