

# ZARZĄDZANIE KONFLIKTEM ZAWODOWYM

*„Kto traktuje ludzi tak, jak na to zasługują, czyni ich gorszymi. Kto jednak traktuje ludzi tak, jak mogliby na to zasługiwać, czyni ich lepszymi”*

*Johann Wolfgang von Goethe*

## CELE SZKOLENIA

Celem szkolenia jest nabycie, rozwinięcie i doskonalenie kompetencji w zakresie rozwiązywania sytuacji konfliktowych w następujących zagadnieniach:

- Zrozumienie istoty konfliktu, jego rodzajów i płaszczyzn występowania
- Umiejętność posługiwania się technikami dobrej komunikacji
- Zróżnicowane typy osobowości a łatwość nawiązywania kontaktu
- Podstawy konstruktywnego porozumiewania się
- Etapy i techniki ujarzmiania gniewu
- Umiejętność zastosowania języka perswazji do łagodzenia konfliktów
- Sposoby radzenia sobie w sytuacjach konfliktowych

## KORZYŚCI DLA UCZESTNIKÓW WARSZTATÓW

Dzięki udziałowi w warsztatach uczestnicy:

- Nauczą się umiejętnie zarządzać konfliktem
- Będą potrafili praktycznie wykorzystać narzędzia efektywnej komunikacji
- Poznają etapy gniewu i poradzą sobie z jego ujarzmieniem
- Nabędą umiejętności posługiwania się językiem perswazji
- Doświadczą wzrostu własnej wartości dzięki asertywnej postawie
- Udoskonalą umiejętności likwidowania barier i eliminowania konfliktów
- Będą potrafili trafnie rozpoznać i porozumieć się z różnymi typami osobowości
- Poznają taktyki atakujące i skuteczne mechanizmy obronne w sytuacjach konfliktowych

## **PROGRAM SZKOLENIA:**

1. KONFLIKT TO ZJAWISKO POZYTYWNE CZY NEGATYWNE W KONTAKTACH MIĘDZY LUDZKICH ?
2. PODSTAWY KONSTRUKTYWNEGO POROZUMIEWANIA SIĘ
3. EMOCJE W SYTUACJACH KONFLIKTOWYCH
4. SPOSOBY SKUTECZNEGO ZARZĄDZANIA KONFLIKTEM
5. TAKTYKI ATAKUJĄCE I MECHANIZMY OBRONNE

## **SPOSÓB PROWADZENIA ZAJĘĆ:**

Zajęcia prowadzone są w formie interaktywnych warsztatów w trakcie, których, wykorzystywane są różnorodne ćwiczenia indywidualne i zespołowe, studia przypadków, odgrywanie ról, kwestionariusze do autoanalizy oraz krótkie wykłady i dyskusje.

Ważnym narzędziem wykorzystywanym podczas zajęć jest odgrywanie ról przez uczestników na podstawie specjalnie przygotowanych scenariuszy, odnoszących się do tematyki szkolenia. Scenki te, związane z różnorodnymi aspektami procesu obsługi klienta, są nagrywane, a następnie omawiane.

Szkolenie w 70% ma charakter warsztatów i pracy w rozwoju umiejętności, 30% stanowią inne formy edukacji.

## **UWAGA!**

Proponowany przez nas program jest formą wyjściową do ustalenia indywidualnych preferencji zleceniodawcy. Każdy program dostosowujemy do specyfiki funkcjonowania klienta w branży, jego oczekiwań i celów, jakimi się kieruje. Naszym Klientom proponujemy przeprowadzenie pełnego procesu szkoleniowego rozpoczynając od badania potrzeb szkoleniowych, a kończąc na ewaluacji.