

---

**Nazwa:** Rozwiązywanie konfliktów negocjacje i mediacje w sporach pracowniczych

**Województwo:** mazowieckie

**Miasto:** Warszawa

**Szczegóły:** [zobacz szczegóły oferty](#)

## Cele szkolenia

- Przekazanie wiedzy z zakresu negocjacji i mediacji.
- Pokazanie mechanizmów i negatywnych konsekwencji nierozwiązanych konfliktów w życiu zawodowym.
- Poszerzenie wiedzy z zakresu metod kierowania konfliktem jako przełożony, strona zaangażowana w konflikt, negocjator lub mediator.
- Analiza własnych predyspozycji do pracy z konfliktem: poznanie własnego stylu działania w sytuacji różnicy interesów, pokazanie obszarów do modelowania.
- Trening metod mediacji i negocjacji w sytuacjach sporów pracowniczych.
- Trening strategii konstruktywnego rozwiązywania konfliktów w sytuacjach zawodowych.

## Korzyści

- Zwiększenie świadomości dotyczącej przyczyn i skutków powstawania oraz narastania sytuacji konfliktowych w zespołach.
- Poszerzenie wiedzy z zakresu metod kierowania konfliktem jako przełożony, strona zaangażowana w konflikt, negocjator lub mediator.
- Analiza własnych predyspozycji do pracy z konfliktem: poznanie własnego stylu działania w sytuacji różnicy interesów, pokazanie obszarów do modelowania.
- Poznanie mechanizmów związanych z mediacjami i ich zastosowanie.

## Kto skorzysta

- Przełożeni: Prezesi, Dyrektorzy spółek, Dyrektorzy i Naczelnicy departamentów, Szefowie HR;
- Pracownicy działów personalnych;
- Pracownicy firm i instytucji pełniący funkcję mediatorów.

## Program

### 1. Zapobieganie konfliktom:

- Uwarunkowania i źródła konfliktów: czynniki formalne i osobowościowe, sprzyjające powstawaniu i narastaniu sytuacji konfliktogennych;
- Rozpoznawanie symptomów konfliktogennych i analiza przyczyn;
- Postawa asertywna i konstruktywna komunikacja jako warunki profilaktyki konfliktowej;
- Zapobieganie procesom mobbingu w organizacji;
- Konflikty interpersonalne, w zespole, pomiędzy zespołami – różnice interesów, wartości, osobowości i motywacji;
- Różnice w sposobie funkcjonowania pracowników, będące potencjalnym źródłem sytuacji konfliktowych.

### 2. Rola konfliktów w życiu zawodowym:

- Konflikty konstruktywne, ich pozytywne konsekwencje dla funkcjonowania osób, zespołu, organizacji;
- Konflikty destruktywne, negatywne konsekwencje i zagrożenia;
- Konflikty „zamiatane pod dywan”, ich toksyczny wpływ na współpracę, motywację, relacje, efekty

- 
- pracy;
- Optymalny poziom konfliktu.
3. Kierowanie konfliktami:
- Rola lidera w zespole i wpływ jego postaw na sposoby radzenia sobie z konfliktami w zespole;
  - Umiejętność generowania konstruktywnych konfliktów w określonych sytuacjach (stagnacja w zespole, spadek motywacji, narastające nieporozumienia, postawa unikania, „zamiatania pod dywan”, potrzeba zmian).
4. Rola komunikacji werbalnej w zapobieganiu, powstawaniu i rozwiązywaniu konfliktów:
- Strategia pytań;
  - Umiejętność prezentowania własnego stanowiska;
  - Umiejętność słuchania racji drugiej strony.
5. Rola komunikacji niewerbalnej w konflikcie:
- Kontrola zachowań emocjonalnych;
  - Obserwacja i analiza zachowań własnych oraz drugiej strony;
  - Praca nad spójnością w przekazie w sytuacjach trudnych emocjonalnie.
6. Analiza istotnych elementów sytuacji konfliktowych
- Koło konfliktu Moora: konflikt danych, relacji, wartości, interesów i konflikt strukturalny. Wzajemne korelacje obszarów;
  - Zwiększanie świadomości mechanizmów powstawania i narastania konfliktu oraz własnego w nim udziału.
7. Dynamika konfliktu:
- Fazy konfliktu, po czym je rozpoznać;
  - Reagowanie, działania w każdej z nich.
8. Style rozwiązywania konfliktów, konstruktywne rozwiązywanie konfliktów:
- Kiedy stosować określoną metodę;
  - Jakie są konsekwencje nadmiernego wykorzystywania jednej metody;
  - Określenie preferowanych metod uczestników szkolenia (kwestionariusz);
  - Analiza dominujących stylów w grupie, konsekwencji określonej konfiguracji dla efektywności w konstruktywnym radzeniu sobie z konfliktami.
9. Metody przekształcania „walki” pomiędzy osobami we wspólną pracę nad rozwiązywaniem problemu:
- Reagowanie na atak personalny, agresję, presję i manipulację;
  - Kierowanie sobą w sytuacji konfliktu – kontrola własnych wypowiedzi, destrukcyjnych emocji i zachowań.
10. Negocjacje w konfliktach pracowniczych:
- Strategia i techniki prowadzenia negocjacji;
  - Negocjacje pozycyjne a negocjacje nastawione na współpracę: negocjowanie optymalnych dla obu stron rozwiązań jako strategia budowania długofalowych relacji w kontaktach zawodowych;
  - Przechodzenie od konfrontacji do kooperacji: umiejętność prowadzenia negocjacji jako wspólnej pracy obu stron nad rozwiązaniem problemu.
11. Reguły i etapy negocjacji:
- Rozpoznawanie potrzeb i motywów ukrytych za stanowiskami stron;
  - Ustępstwa w negocjacjach;
  - Rola czasu w negocjacjach;
  - Dochodzenie do satysfakcjonujących dla obu stron rozwiązań, mających na celu umocnienie dalszej współpracy ze stałymi i nowymi partnerami.
-

---

12. Trudne sytuacje w negocjacjach:

- Sposoby przełamywania impasu w negocjacjach i barier w rozmowach;
- Gry negocjacyjne i ich demaskowanie- taktyki blefu i radzenie sobie z nim;
- Presja psychologiczna, neutralizowanie nieczystych taktyk w negocjacjach;
- Obrona przed presją i manipulacją: postawa i zachowania asertywne pozwalające skutecznie odwoływać się do własnych wartości i zasad firmy w sytuacjach trudnych, jednocześnie dając możliwość drugiej stronie do „zachowania twarzy”;
- Osoby agresywne – postępowanie z rozmówcami „zalanymi” emocjami;
- Opanowywanie własnych emocji w kontakcie z osobami agresywnymi – techniki opanowywania stresu.

13. Mediacje jako metoda konstruktywnego rozwiązywania konfliktów w zespole:

- Kiedy stosować mediacje;
- Cele mediacji;
- Przebieg zasady prowadzenia mediacji;
- Procedura i metody prowadzenia mediacji w sytuacjach zawodowych;
- Komunikacja w mediacjach.

14. Osoba mediatora:

- Rola i zadania mediatora w konflikcie;
- Cechy i umiejętności mediatora;
- Przełożony jako mediator