



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



	Nr projektu	FERS.01.05-IP.08-0559/23
	Tytuł projektu	AKADEMIA POLITECHNIKI BYDGOSKIEJ- kompleksowy program podnoszenia kompetencji i kwalifikacji osób dorosłych na terenie województwa kujawsko-pomorskiego
	Beneficjent:	Politechnika Bydgoska im. Jana i Jędrzeja Śniadeckich

Zarządzanie konfliktem w zespole

RAMOWY PROGRAM:

1. Wstęp
2. Konflikt: pojęcie i psychologia, dynamika, fazy i rodzaje
3. Mediacja jako sposób rozwiązania konfliktu
4. Narzędzia komunikacji werbalnej i niewerbalnej niezbędne w konstruktywnym rozwiązywaniu konfliktu
 - a) Komunikacja werbalna i niewerbalna w konflikcie:
 - Postawa - Słownictwo, - neutralny język - Kluczowe zwroty - Koncentracja na faktach
 - b) Elementy analizy transakcyjnej, głos dorosłego jako podstawowe narzędzie w rozwiązywaniu konfliktów
 - c) Okazywanie zrozumienia i empatii
 - d) Narzędzia komunikacyjne mediatora:
 - moderowanie dyskusji - zadawanie pytań - parafraza - klaryfikacja - podsumowanie
 - e) Zapobieganie manipulacji stron w czasie rozwiązywania konfliktu
5. Analiza potrzeb, docieranie do interesów stron konfliktu:
 - a) Umiejętności identyfikacji pozycji i potrzeb stron, wyodrębniania pozycji, potrzeb i interesów, przejścia z pozycji do interesów, wspierania stron w pracy nad rozwiązaniami
6. Asertywność przełożonego
 - a) Opanowanie emocji własnych i uczestników konfliktu
 - b) Umiejętność zastosowania narzędzi asertywnych podczas konfliktu:
 - komunikat asertywny „Ja”
 - zdarta płyta
 - stawianie granic
7. Plany i etapy rozwiązywania sytuacji konflikt
8. Trening umiejętności praktycznych