



Program szkoleniowo-wdrożeniowy

Rozwiązywanie problemów w sytuacjach konfliktowych

80% trenujemy / 20% mówimy

Nierozwiązywane sytuacje konfliktowe w firmie są jak spotkanie się ludzi przy ognisku przy którym zamiast ogrzewać się, pali się firmowe pieniądze.



24

lata doświadczeń



24.600

przygotowanych menedżerów



211

zrealizowanych projektów Standard Kompetencji Menedżerskich



1

partner strategiczny w ramach Executive MBA na Uniwersytecie Ekonomicznym w Poznaniu – w ramach kształcenia menedżerów

4.200 menedżerów korzysta z tej metody zarządzania. Dlaczego?

Badania pokazują, że ponad 90% menedżerów twierdzi, że wielokrotnie doświadczyli tego, że zbagatelizowane konflikty w stadium początkowego rozwoju urosły do tak poważnych, że wymknęły się spod kontroli. **Zaczęły generować koszty niewspółmiernie duże do początkowego problemu.** Wynika to m.in. z tego, że konflikt wydobrywa na wierzch, w trakcie jego trwania, wstydlive instynkty, zwłaszcza w miejscu pracy, gdzie zakładamy racjonalne normy współpracy. W trakcie konfliktu większość ludzi zachowuje się przeciwnie do oczekiwanego zachowania. Pojawiają się emocje o różnym zabarwieniu i powodują najczęściej eskalację sytuacji konfliktowej, czyli wprowadzenie jej na wyższy poziom w 5 stopniowej skali. Każdy kolejny poziom powoduje wyższe koszty jego rozwiązania i wymaga wielu dodatkowych, nieplanowanych działań.

Analogia – jak dwóch zaangażowanych menedżerów nieświadomie zaczyna generować straty.

Kierownik działu X omawia z kierownikiem działu Y termin pilnej realizacji zlecenia dla klienta.

Konflikt potrzeb - Kierownik X odpowiada - w tym terminie nie ma takiej możliwości.

Konflikt zachowania- Kierownik Y mówi - ty zawsze najpierw szukasz wymówek, a potem dopiero rozwiązań. Jakbyś nie mógł chociaż raz podejść do tematu elastycznie.

Konflikt hierarchii wartości - Kierownik X - gdybyście ty i twój zespół umieli lepiej planować i lepiej byś dbał o interesy naszych klientów, to ja bym ci dzisiaj nie musiał odmawiać.

(Konflikt hierarchii wartości)² - Kierownik Y- Jakbyście ty i twój zespół sami zaczęli obsługiwać klientów, to nie dosyć, że niczego by nie kupili, to jeszcze by wszystkim dookoła opowiedzieli, aby trzymać się od nas z daleka. Tego ile razy musiałem tuszować wasze błędy przed klientami, to nie da się nawet zliczyć.

Konflikt nierozwiązalny - Kierownik X - po tym co powiedziałaś, nie wyobrażam sobie, abyśmy mogli w jakimkolwiek innym temacie normalnie ze sobą współpracować. To oznacza, że będę musiał zaangażować w naszą współpracę mojego szefa, a może i twojego.

Cała ta sytuacja pokazuje, jak po cichu, często w kulisach, w firmie traci się pieniądze. My uczymy, jak rozwiązywać sytuacje konfliktowe, aby kończyły się najdalej na poziomie konfliktu zachowania. A kiedy następuje ich dalsza eskalacja, uczymy jak rozwiązywać powstałe trudne sytuacje.

Model diagnozowania i rozwiązywania sytuacji konfliktowych



8 WSKAZÓWEK PODPOWIADAJĄCYCH GDZIE MOŻESZ TRACIĆ CZAS I PIENIĄDZE

Znajdź czas na to, aby przez pryzmat tych wskazówek zacząć obserwować swoje otoczenie i szukać odpowiedzi na pytanie, gdzie w firmie są generowane „niewidoczne koszty” nierozwiązanych konfliktów.

1	Rozmowy na tematy konfliktowe nakierowane są na szukanie sposobu rozwiązywania problemu
2	Przed rozpoczęciem rozwiązywania konfliktu jest on precyzyjnie definiowany z zaangażowaniem osób, których dotyczy.
3	Konflikty stają się narzędziem budowania współpracy poprzez rozmowy o różnicach i szukaniu efektywniejszych form wprowadzania zmian.
4	Osoby rozwiązujące konflikty potrafią świadomie dobierać strategie ich rozwiązywania, aby uzyskać jak najlepsze efekty krótko- i długofalowe.
5	Kadra kierownicza potrafi brać odpowiedzialność za obniżanie poziomu eskalacji konfliktów i sprowadzać je do rozmowy rzeczowej – z uszanowaniem hierarchii wartości rozmówców.
6	Podczas trudnych rozmów zapewniany jest rozmówcom wystarczający poziom bezpieczeństwa umożliwiający im korzystanie ze swoich kompetencji w celu rozwiązania sytuacji problemowych.
7	Kadra kierownicza i pracownicy monitorują źródła potencjalnych konfliktów i rozpoczynają z wyprzedzeniem rozmowy na ich temat.
8	Podczas dyskusji na temat rozwiązywania konfliktów oddziela się podczas podejmowania decyzji warstwę emocjonalną od merytorycznej.

ODRÓŻNIAJ NATURALNE SYTUACJE KONFLIKTOWE, KTÓRE CZĘSTO SĄ ŹRÓDŁEM DO INSPIRACJI I ROZWOJU, OD SYTUACJI KONFLIKTOWYCH W KTÓRYCH TO BRAK KULTURY KOMUNIKACYJNEJ ZNIECHĘCA DO WSPÓŁPRACY.

Opis programu i jednocześnie efektów, czyli czego nauczy się uczestnik

<p>Moduł 1 Dlaczego należy rozwiązywać konflikty</p>	<p>Jaką cenę płaci organizacja i pracownicy w skutek nierozwiązanych sytuacji konfliktowych?</p> <p>3 formy konfliktu - jak je definiować i rozwiązywać?</p> <p>Jak diagnozować osobiste źródła konfliktów?</p> <p>Jakie są konsekwencje używania pozycji władzy przy rozwiązywaniu konfliktów?</p> <p>Dlaczego warto interpretować konflikt jako sytuację niezaspokojonych potrzeb w ramach współpracy stron?</p>
<p>Moduł 2 Unikanie porażek przy rozwiązywaniu konfliktów</p>	<p>Jak przygotować się do rozwiązania konfliktu uwzględniając różne perspektywy?</p> <p>Jak wykonać analizę rozmowy, która wywołała sytuację konfliktową?</p> <p>Jakie korzyści wynikają z klasyfikowania źródeł konfliktów?</p> <p>Jak wybierać strategie rozwiązania konfliktu pod kątem realizacji celu biznesowego?</p>
<p>Moduł 3 Etapy eskalacji sytuacji konfliktowych</p>	<p>Jak definiować i rozwiązywać konflikty potrzeb?</p> <p>Jak definiować i rozwiązywać konflikty z obszaru zachowania?</p> <p>Jak definiować i rozwiązywać konflikty z obszaru różnic w zakresie hierarchii wartości?</p> <p>W jakich sytuacjach podejmować działania związane z mediacją?</p> <p>Po czym poznać sytuacje, w których rozwiązanie sytuacji konfliktowej pomiędzy uczestnikami nie jest możliwe?</p>
<p>Moduł 4 Jak budować zaufanie w sytuacjach potencjalnie konfliktowych?</p>	<p>Jak stosować komunikat WKP aby ograniczyć ryzyko wejścia w sytuację potencjalnie konfliktową?</p> <p>Jak można pomóc swojemu rozmówcy precyzyjnie zdefiniować swoje potrzeby w sytuacji narastających emocji?</p> <p>Co zrobić w przypadku łamania zasad organizacyjnych?</p> <p>W jaki sposób rozmawiać o różnicach w zakresie hierarchii wartości, które często są źródłem wielu konfliktów?</p>

Co uczestnik po szkoleniu ma zrobić, aby zdobyta wiedza przyniosła efekty biznesowe?

1. Prowadzić regularnie notatki, spisując wszystkie „trudne rozmowy” - wraz z dopiskiem czego dotyczyły i jaki był powód tego, że uznał je za trudne.
2. Obserwować i analizować regularnie potencjalne konflikty z zakresu hierarchii wartości i zapraszać osoby, których konflikt dotyczy do rozmowy na ten temat.
3. Ustalać, które konflikty pojawiają się cyklicznie w obszarze merytorycznym (dotyczące wiedzy i sprawności pracowników), organizacyjnym (dotyczące podziału obowiązków, reguł współpracy, dostępnych zasobów) i komunikacyjnym (dotyczące jakości i ilości informacji).
4. We wszystkich sytuacjach, w których uznasz, że mogą pojawiać się konflikty, przygotowywać się do rozmowy zmierzającej do ich wyjaśnienia.
5. Przeprowadzać osobisty audyt serwisu wewnętrznego sprofilowany na ustalenie źródeł konfliktów z osobami serwisującymi Ciebie.
6. Omawiać z przełożonym konieczność jego udziału w rozwiązaniu niektórych konfliktów (szczególnie, kiedy dotyczy to poziomu 4 lub konflikt jest poza zakresem decyzyjnym).
7. Porozmawiać z członkami zespołu i podzielić się swoimi przemyśleniami na temat tego jak rozumiem słowo konflikt, eskalacja konfliktu, skutki sytuacji konfliktowych.
8. Omówić z zespołem sytuacje konfliktowe pojawiające się we współpracy z innymi zespołami, które wpływają niekorzystnie na realizowane przez nich cele. Rozpocząć korzystanie z wiedzy na temat konfliktów w ramach codziennej współpracy.
9. Monitorować i tworzyć listę konfliktów w organizacji, które na chwilę obecną wpływają niekorzystnie na realizowane przez niego cele. Analizować ich wpływ na realizowane na bieżąco zadania i cele.

Co otrzymuje każdy uczestnik szkolenia?

-  Udział w praktycznym treningu, pozwalającym zmniejszyć liczbę konfliktów w jego otoczeniu biznesowym.
-  Możliwość 1h konsultacji telefonicznych i mailowych z trenerem w trakcie 3 miesięcy po szkoleniu.
-  Instrukcję wdrożenia wiedzy w pracę menedżerską.
-  Formularz przygotowania do rozwiązania sytuacji konfliktowej
-  Certyfikat ukończenia szkolenia.
-  Zadania do samodzielnego wykonania po szkoleniu
-  Plakat merytoryczny ułatwiający transfer zdobytej wiedzy do członków zespołu
-  Dawkę pozytywnych emocji wynikających z tego, że wie jak podnieść komfort swojego życia zawodowego.



Granice Twoich kompetencji są granicami Twojego świata.

Od 24 lat pomagamy przesuwać granice.

www.MPS.net.pl