

Trening psychologicznych podstaw efektywnej komunikacji w zespole oraz komunikacji w sytuacji konfliktowej. Wybrane techniki rozwiązywania konfliktów. 2-3 dni

Efektywna komunikacja w trudnych sytuacjach konfliktowych.

1. Ćwiczenie asertywnej autoprezentacji z wykorzystaniem reguł komunikacji niewerbalnej.
 - Podstawowe reguły psychologicznego odbioru partnera interakcji.
 - Efektywne kreowanie własnego odbioru w trakcie interakcji społecznej.
 - Psychologiczne zasady formułowania asertywnych komunikatów językowych.
 - Radzenie sobie z zachowaniami podporządkowującymi.
2. Style mowy (bierny, agresywny, asertywny) a komunikacja interpersonalna.
3. Skuteczne radzenie sobie z krytyką.
4. Zasady udzielania informacji zwrotnej; praca z negatywnymi emocjami w sytuacji kryzysowej.
5. Efektywne przekazywanie trudnych informacji i krytyki.
6. Asertywne radzenie sobie w sytuacji konfliktowej. Indywidualny styl rozwiązywania konfliktów

Techniki rozwiązywania konfliktów w zespole pracowniczym.

1. Istota i typy konfliktów
2. Teoria sytuacji konfliktowych według Lewina.
3. Główne źródła konfliktów w środowisku pracy.
4. Style zachowania przy opanowywaniu konfliktów; właściwe zachowanie w sporze.
5. Asertywne i rozwojowe wykorzystanie konfliktów w pracy zespołu
6. Strategie wykorzystywane w sytuacji konfliktowej:
 - Ja wygrywam – Ty tracisz
 - Ty wygrywasz – Ja tracę
 - Bez przegranego – zamiana konfliktu we współpracę
7. Zarządzanie konfliktem. Główne metody rozwiązywania konfliktów:
 - Negocjacje
 - Mediacje
 - Arbitraż
8. Praca z emocjami w konflikcie
Stres; radzenie sobie w sytuacji trudnej.
9. Twórcze zasady rozwiązywania konfliktów.
10. Efektywna komunikacja jako niezbędne narzędzie zarządzania konfliktem.
11. Bariery komunikacyjne a rozwiązywanie konfliktów. Komunikacja werbalna i niewerbalna.
12. Wykorzystanie wybranych technik negocjacyjnych w rozwiązywaniu konfliktów.
13. Umiejętności asertywne przydatne w rozwiązywaniu konfliktów.

Forma zajęć: zajęcia warsztatowe, elementy treningu grupowego, wykład, psychodrama, zadania symulacyjne; czas trwania.