

Komunikacja w sytuacji konfliktowej

Szkolenie w CDV

Program

1. Anatomia konfliktu:

- Definicja konfliktu i rodzaje sytuacji konfliktowych.
- Zewnętrzne i wewnętrzne przyczyny i źródła konfliktów.
- Dynamika rozwoju sytuacji konfliktowej.
- Co wpływa na eskalację konfliktu?
- Autodiagnoza stylu reagowania na konflikt.
- Konstruktynwe podejście do konfliktu - konflikt jako kryzys inspirujący do zmiany.

2. Metody i techniki rozwiązywania konfliktów:

- Idea porozumienia bez przemocy w rozwiązywaniu konfliktów.
- Analiza gier transakcyjnych.
- Mediacje, negocjacje, dyskusje, polemiki.
- Obrona przed manipulacją.

3. Jak skutecznie przeprowadzić konflikt z pozycji wygrany-wygrany:

- Etapy konstruktywnego przepracowania konfliktu.
- Opracowanie planu rozwiązywania konfliktu.
- Skuteczna analiza potrzeb stron konfliktu i formułowanie problemu.
- Merytoryczne i osobowościowe przyczyny różnic zdań.

4. Plan zmiany osobistej:

- Kompetencje osobiste i społeczne sprzyjające rozwiązywaniu konfliktu.
- Podróż w głąb siebie - emocje, intencje, nastawienia, przekonania, granice - ich znaczenie dla relacji.
- Projektowanie osobistych zmian w obszarze radzenia sobie z sytuacjami trudnymi.

Czas trwania

2 dni | 16 godzin