

## Trening

### Rozwiązywanie konfliktów.

#### Adresaci treningu:

Wszystkie osoby, które w swojej pracy zajmują się rozwiązywaniem problemów, negocjują, rozwiązują konflikty.

Trening jest dedykowany lokalnym liderom, radnym przedstawicielom władzy lokalnej.

#### Cel treningu:

**Celem treningu** jest przekazanie i usystematyzowanie wiedzy na temat mechanizmów konfliktów zespołowych, nauczenie i przećwiczenie metod rozwiązywania konfliktów i zjednywania sobie ludzi.

#### Korzyści dla uczestników:

- znajomość sytuacji konfliktowych,
- nabycie umiejętności skutecznego rozwiązywania konfliktów;
- skuteczne posługiwanie się narzędziami negocjacyjnymi,
- odkrycie własnego stylu negocjowania.
- Nabycie wiedzy o pułapkach oraz najczęściej popełnianych błędach w rozwiązywaniu konfliktów.

#### Szczegółowa tematyka treningu:

- Definicja konfliktu.
- Przyczyny i źródła konfliktów.
- Typowe zachowania w sytuacjach konfliktowych.
- Dynamika rozwoju sytuacji konfliktowej.
- Rodzaje sytuacji konfliktowych: konflikt wartości, relacji, danych, interesów.
- Diagnoza sytuacji konfliktowej, czynniki wpływające na eskalację konfliktu.
- Metody rozwiązywania konfliktów - mediacje, negocjacje, arbitraż, rozmowy, dyskusje, polemiki, negocjacje.
- Jak skutecznie negocjować?
- Negocjacje nastawione na współpracę.
  - Podstawowe uniwersalne reguły negocjacyjne.
  - Oddziel ludzi od problemów.
  - Koncentruj się na interesach, nie na stanowiskach.
  - Formułuj pytania przed odpowiedziami.
  - Nazywaj osiągnięcia w negocjacjach.
- Etapy negocjacji nastawionych na współpracę.
  - Etap 1. Ustalenie reguł.
  - Etap 2. Nazwanie interesów swoich i partnera.
  - Etap 3. Formułowanie problemów negocjacyjnych.

- Etap 4. Poszukiwanie rozwiązań.
- Zakończenie negocjacji.
- Komunikacja interpersonalna w rozwiązywaniu konfliktów (wpływ używanych słów na odbiorcę, kody ekspresji ciała i emisja głosu - wpływ sygnałów na emocje).
- Konstruktwna krytyka oraz strategie zachowań asertywnych w sytuacjach konfliktowych.
- Techniki wpływu w konflikcie (reguła wzajemności, konsekwencji, "fałszywe zwierciadło" i inne).
- Jak funkcjonują Metaprogramy? Jak myślą inni?

Metody pracy na treningu:

Podczas prowadzenia warsztatu zostaną wykorzystane:

- techniki prezentacji multimedialnych
- gry symulacyjne
- odgrywanie scenek/ról
- techniki moderacji wizualnej (metoda Metaplan)
- burze mózgów i dyskusje
- analizy przypadków
- ćwiczenia w grupie

Czas trwania:

Osiem godzin pracy z grupą, w tym dwie przerwy kawowe (15') i przerwa obiadowa (30')