

Psychologia konfliktu i techniki deeskalacyjne

PROGRAM

1. Psychologia konfliktu – Dlaczego się kłócimy?

- Czym jest konflikt? Definicja, fazy konfliktu (od napięcia do kryzysu)
- Źródła konfliktów: Konflikt danych, interesów, wartości, relacji i strukturalny
- Style reagowania na konflikt (model Thomasa-Kilmanna): rywalizacja, współpraca, kompromis, unikanie, uleganie – kiedy który stosować?
- Mechanizmy eskalacji: Jak nasze zachowania napędzają konflikt

2. Anatomia Trudnej Sytuacji – emocje i komunikacja

- Psychologia stresu: Reakcja „walcz lub uciekaj” – co dzieje się z mózgiem w konflikcie?
- Bariery komunikacyjne: Słowa, które eskalują
- Komunikacja niewerbalna: Postawa ciała, kontakt wzrokowy, ton głosu jako narzędzie kontroli sytuacji

3. Techniki deeskalacyjne w praktyce

- Postawa i bezpieczeństwo - zachowanie dystansu
- Aktywne słuchanie i parafrazowanie
- Werbalna deeskalacja - Używanie niskiego, spokojnego tonu głosu, krótkie komunikaty
- Empatia i nazywanie emocji

4. Analiza przypadków

- opis sytuacji konfliktowych opartych na doświadczeniach zawodowych
- analiza i poszukiwanie rozwiązań, aby zmienić zachowanie na bardziej deeskalacyjne
- Definiowanie granic - Jak asertywnie kończyć rozmowę, gdy deeskalacja nie działa
- Tworzenie indywidualnego planu działania - co zmienię w mojej komunikacji od jutra?