

Warsztat

# Efektywna komunikacja

## Rozwiązywanie konfliktów w zespole



- Psychologia konfliktu
- Strategie rozwiązywania konfliktów
- Komunikacja w konflikcie
- Zarządzanie zespołem w konflikcie

Zgłoś swój udział już dziś!

☎ 728 108 188 ✉ [a.borowska@bmspolska.pl](mailto:a.borowska@bmspolska.pl)



To nie konflikt jest źródłem nieporozumień i walki między ludźmi, lecz sposób jego rozstrzygnięcia. Konflikty są naturalną częścią życia zawodowego, a w grupach nastawionych na osiągnięcie celów za pomocą różnych metod jest to nieuniknione.

Konflikty możemy podzielić na twórcze oraz na takie, które mają wpływ destrukcyjny i obniżają efektywność działań. Jest wiele przyczyn ich powstawania, między innymi może to być zła organizacja pracy, brak informacji, niesprawiedliwy podział zadań, rywalizacja, walka o władzę. Aby sobie z nim poradzić, przede wszystkim nie można chować ich pod dywan.

## UCZESTNICY PODCZAS SZKOLENIA POZNAJĄ:

- Czym jest konflikt i jakie są fazy jego powstawania?
- Jak rozróżnić konflikt pozytywny od destruktywnego?
- Jak identyfikować źródła konfliktów?
- Skąd się biorą spory?
- Zasady rozwiązywania nieporozumień, rola metodyki i komunikacji
- Jak skutecznie wdrażać strategie rozwiązywania konfliktów?
- Sposoby doprowadzania do końca rozpoznane konflikty
- Jak modelować otoczenie w celu zmniejszenia konfliktów destruktywnych?

## SPODZIEWANE EFEKTY PO SZKOLENIU:

- Podniesienie umiejętności identyfikowania konfliktów pozytywnych i destruktywnych oraz przeciwdziałania im
- Świadome używanie konkretnych technik pomocnych w rozwiązywaniu sporów
- Umiejętność wykorzystania metody „wygładzania ścieżki”, czyli modelowania otoczenia w celu przeciwdziałania typowym konfliktom
- Precyzyjne przedstawianie własnego punktu widzenia w sytuacjach spornych



„Na kongres organizowany przez BMS Polska jechałem z pewną dozą sceptycyzmu bazującą na moich doświadczeniach z udziału w konferencjach organizowanych przez inne Firmy. Moim zdaniem o jakości konferencji poza dobrym przygotowaniem organizacyjnym decyduje właściwy dobór tematu i prelegentów, i pod tym względem BMS wykonało świetną robotę. Temat był bardzo aktualny, a prelegenci świetnie przygotowani i otwarci na dyskusję. Reasumując udział w tym wydarzeniu przyniósł mi bardzo dużo korzyści.”

**Norbert Brandt, Work Service S.A.**

## DZIEŃ I

### 1. PRZEDSTAWIENIE, CELE, PROGRAM, HARMONOGRAM, OCZEKIWANIA

### 2. PSYCHOLOGIA KONFLIKTÓW

Geneza powstawania konfliktów - identyfikacja konfliktów pozytywnych i destrukcyjnych.

Opracowanie check listy identyfikacji potencjalnych sytuacji trudnych:

- Czynniki charakterystyczne dla grupy, w której pracujemy - kliki, presja grupowa, stereotypy
- Czynniki wynikające z relacji - wzory komunikacji, łamanie zasad, na których oparta jest relacja
- Czynniki związane z różnicami indywidualnymi
- Zderzenie osobowości, różnice wiekowe, rodzajowe
- Co daje konflikt? Konflikt „dobry” i „zły”
- Konflikt w kulturze popularnej a język konfliktu
- Dostrzeganie szans w środowisku konfliktu
- Błędy w zarządzaniu konfliktem:
  - Eskalacja zaangażowania
  - Mityczność ograniczonego tortu
  - Zakotwiczenie
  - Dostępność informacji
  - Nadmierna pewność swego

### 3. STRATEGIE ROZWIĄZYWANIA KONFLIKTÓW WG K. THOMAS'A KILMANN

- Rywalizacja - "Jeśli nie wygram, to stracę. Muszę działać!"
- Współpraca - "Istnieje rozwiązanie najlepsze dla obydwu stron. Poszukajmy go!"
- Kompromis - "Dogadajmy się. Coś zyskamy, coś stracimy..."
- Unikanie - "Sprawy sporne, odłóżmy to na później..."
- Dostosowanie się - "Niech będzie jak Ty chcesz. Spokój jest najważniejszy..."

### 4. STYLE ROZWIĄZYWANIA KONFLIKTÓW: TEST THOMAS'A-KILMANN'A

- Test: autodiagnoza stylu rozwiązywania konfliktów
- Jak radzisz sobie w sytuacjach konfliktowych?



“Brałam udział w spotkaniu „Jak skutecznie zdobyć i utrzymać talent w CC?”. Był to interesujący dzień spędzony w gronie zawodowców borykających się z wyzwaniem zarządzania zespołem Call Center. Ciekawe prelekcje, pochylenie się nad różnicami pokoleniowymi, spojrzenie na pracę na słuchawkach nie tylko z perspektywy branży finansowej.”

## Dzień II

### 1. KOMUNIKOWANIE SIĘ W KONFLIKCIE:

- Dynamika, metody doprowadzania do zmiany, zniekształcenia komunikacji, rozwiązywanie sporu, obrona przed manipulacjami w rozwiązywaniu konfliktów
- Identyfikacja i przełamywanie barier w sprawnym komunikowaniu się
- Poszukiwanie ukrytych znaczeń - „góra lodowa” konfliktu
- Docieranie do potrzeb różnych grup interesu
- Trzy wiodące rodzaje potrzeb - tzw. trójkąt satysfakcji
- Wprowadzenie do technik zwiększających rzeczowość w komunikacji i kontrolę nad rozmową
- Techniki interaktywnego słuchania: w tym parafraza, klaryfikacja, podsumowywanie
- Sukces i porażka w rozwiązywaniu konfliktu
- Przyczyny oporu. Techniki przełamania oporu

### 2. METODY ZARZĄDZANIA KONFLIKTEM W ZESPOLE - SCENARIUSZE ROZWIĄZYWANIA KONFLIKTU

- Analiza przyczyn - skąd biorą się problemy w relacjach w zespole, pomiędzy zespołami, menedżerem a kierowanym przez niego zespołem
- Radzenie sobie z sytuacjami trudnymi w zespole:
  - opór
  - niechęć
  - konflikt
  - agresja
  - brak kreatywności
  - bierność
- Zarządzanie emocjami zespołu w konflikcie
- Twórcze podejście do konfliktu, czyli poszukiwanie konstruktywnych rozwiązań:
  - metoda 5 pytań
  - metoda 6 kapeluszy De Bono
  - metoda Metaplanu

### 3. PODSUMOWANIE I INDYWIDUALNY PLAN DZIAŁAŃ I ROZWOJU



“Miałam przyjemność uczestniczyć w spotkaniu biznesowym „HR Business Partner w organizacji” zorganizowanym przez firmę BMS Polska. Tematyka spotkania spełniła moje wszystkie oczekiwania. Prelegentami były osoby z bogatym doświadczeniem i wyróżniały się szeroką wiedzą z prezentowanej tematyki. Organizator zadbał o doskonałą atmosferę spotkania i o najdrobniejsze szczegóły, które miały wpływ na ogólny jego odbiór.”