

Warsztat

Sztuka komunikacji w zespole w sytuacjach stresujących



- Wyzwania komunikacji w pracy
- Zarządzanie zespołem w sytuacjach konfliktowych
- Techniki radzenia sobie w sytuacjach stresujących i “pod presją”

Zgłoś swój udział już dziś!

☎ 728 108 188 ✉ a.borowska@bmspolska.pl



Dzień I

Moduł I

Wyzwania komunikacji w pracy

- Bariery i przeszkody w procesie komunikacji.
- Metaprogramy i ich wpływ na stosowane formy przekazu.
- Sztuka słuchania i analizowania wypowiedzi.
- Techniki poprawy skuteczności komunikacji.

Moduł II

Sztuka komunikacji w relacjach biznesowych

- Zasady otwartej komunikacji biznesowej
- Kanały ułatwiające dostęp do kluczowych informacji
- Sztuka porozumiewania się w zespole
- „Złote zasady” komunikacji dwustronnej

Moduł III

Wyzwania efektywnej współpracy

- Sposoby rozpoznawania potrzeb współpracowników
- Asertywne przekazywanie informacji o własnych potrzebach
- Schematy ludzkich motywów postępowania
- Budowanie relacji zawodowych opartej na zaufaniu i szacunku



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

Dzień II

Moduł IV

Relacje w zespole jako źródło dobrej współpracy

- Umiejętność budowania relacji jako element efektywnej pracy zespołowej.
- Sposoby budowania zaufania w zespole
- Narzędzia angażowania pracowników na rzecz osiągnięcia celów zespołowych
- Rytuały grupowe i ich znaczenie

Moduł V

Zarządzanie zespołem w sytuacjach konfliktowych

- Przyczyny powstawania konfliktów.
- Rodzaje konfliktów oraz ich możliwe etapy i skutki.
- Współczesny pogląd na rozwiązywanie konfliktów.
- Drabina konfliktu Glasla.

Moduł VI

Techniki radzenia sobie ze stresem i presją

- Destrukcyjne zachowania w sytuacjach presji i stresu.
- Nowatorskie sposoby radzenia sobie ze stresem.
- Techniki efektywnej pracy „pod presją”
- Wzmacnianie relacji zespołowych w sytuacjach trudnych i stresujących.



“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.”