

## ROZWIĄZYWANIE KONFLIKTÓW W ZESPOLE. Szkolenie dla managerów

### O SZKOLENIU:

Szkolenie Rozwiązywanie konfliktów w zespole to kompleksowy program skierowany do managerów, mający na celu rozwój ich umiejętności w zarządzaniu konfliktami w środowisku pracy.

Program jest zaprojektowany, aby dostarczyć uczestnikom zarówno teoretyczną wiedzę, jak i praktyczne narzędzia niezbędne do skutecznego rozwiązywania sporów w zespołach. Uczestnicy zdobędą umiejętności pozwalające na konstruktywne podejście do konfliktów, co przyczyni się do minimalizacji negatywnych skutków i maksymalizacji korzyści płynących z różnorodności i dynamiki zespołowej.

Podczas szkolenia, uczestnicy będą mieli okazję poznać różne typy konfliktów oraz metody ich rozwiązywania, a także nauczą się stosować menedżerskie techniki radzenia sobie z emocjami i napięciem zarówno własnym, jak i zespołu.

Szkolenie kładzie duży nacisk na rozwijanie umiejętności komunikacyjnych, które są kluczowe w zapobieganiu eskalacji konfliktów i utrzymaniu harmonii w zespole. Dzięki praktycznym ćwiczeniom i case studies, uczestnicy będą mogli zastosować zdobytą wiedzę w realnych sytuacjach zawodowych, co pozwoli im na skuteczniejsze zarządzanie zespołem i budowanie bardziej efektywnej współpracy.

Komu polecamy szkolenie Rozwiązywanie Konfliktów w Zespole

Szkolenie "Rozwiązywanie konfliktów w zespole" jest skierowane do managerów, którzy pragną rozwijać swoje kompetencje w zakresie zarządzania konfliktami oraz poprawy komunikacji w zespołach.

Grupa docelowa obejmuje:

Managerów wyższego i średniego szczebla - osoby zarządzające zespołami, które chcą efektywnie radzić sobie z konfliktami w swojej organizacji oraz rozwijać umiejętności mediacyjne.

Kierowników projektów - profesjonalistów odpowiedzialnych za realizację projektów, którzy muszą zarządzać różnorodnymi interesami i zapobiegać eskalacji sporów w swoich zespołach.

Managerów i Specjalistów HR - osoby zajmujące się zasobami ludzkimi, które chcą zdobyć wiedzę i narzędzia do wspierania managerów i pracowników w rozwiązywaniu konfliktów i poprawie atmosfery w pracy.

Liderów zespołów - pracowników na stanowiskach liderskich, którzy dążą do zwiększenia swojej skuteczności w zarządzaniu grupą oraz w budowaniu zaufania i współpracy w zespole.

Przedstawicieli działów komunikacji i relacji wewnętrznych - osoby odpowiedzialne za komunikację w organizacji, które chcą pogłębić swoje umiejętności w zakresie zarządzania konfliktami i poprawy efektywności komunikacyjnej.

Szkolenie jest idealne dla tych, którzy pragną nie tylko minimalizować negatywne skutki konfliktów, ale również wykorzystać je jako szansę na rozwój i wzmocnienie zespołu.

### CELE SZKOLENIA:

Szkolenie z rozwiązywania konfliktów ma na celu wszechstronny rozwój umiejętności uczestników w zakresie zarządzania konfliktami w zespołach pracowniczych. ~~Poprzez pogłębienie wiedzy na temat mechanizmów powstawania~~

ABY WZIAĆ UDZIAŁ W SZKOLENIU WYPEŁNIONE,  
PODPISANE I OPIECZĘTOWANE ZGŁOSZENIE  
PRZEŚLIJ SKANEM NA ADRES bok@bonavigator.pl



konfliktów oraz sposobów ich rozwiązywania, uczestnicy będą mogli skutecznie minimalizować negatywne skutki sporów, jednocześnie maksymalizując potencjał, jaki tkwi w różnorodności i dynamice zespołowej.

Program szkolenia zakłada również zdobycie umiejętności praktycznych, niezbędnych do stosowania efektywnych technik komunikacyjnych oraz zarządzania emocjami, co pozwoli na utrzymanie harmonii i wysokiej produktywności w zespole.

Szczegółowymi celami szkolenia "Rozwiązywanie konfliktów w zespole" są:

Rozwój umiejętności konstruktywnego rozwiązywania konfliktów oraz radzenia sobie w trudnych sytuacjach tak, aby minimalizować negatywne skutki np. związane z relacjami i maksymalizować potencjał tkwiący w sporach.

Zdobycie wiedzy o typach konfliktów i metodach ich rozwiązywania.

Nabycie umiejętności stosowania menedżerskich narzędzi rozwiązywania problemów w zespołach pracowniczych.

Nabycie umiejętności stosowania skutecznych technik radzenia sobie z emocjami napięciem własnym i zespołu w sytuacjach konfliktowych i zmian.

Zdobycie umiejętności stosowania konstruktywnych, niemanipulacyjnych taktyk wywierania wpływu.

Dobór skutecznych działań menedżerskich do określonych faz zmian, przez które przechodzi zespół.

&nbsp;

## PROGRAM SZKOLENIA:

### 1. CZYM JEST KONFLIKT? JAK POSTRZEGAMY KONFLIKT?

Definicja konfliktu

Konflikt jako naturalna sytuacja społeczna

### 2. JAK POWSTAJĄ KONFLIKTY? ZROZUMIEĆ PRZYCZYNY, BY ZAPOBIEGAĆ

Destrukcyjna i konstruktywna rola konfliktu

Rodzaje konfliktów

Proces konfliktu i jego etapy

### 3. ŹRÓDŁA I NASTĘPSTWA KONFLIKTÓW

Typy konfliktów wg. Christopher'a Moore'a

Postawy w sytuacji konfliktowej i ich konsekwencje - wg. Thomas i Kilman

### 4. KONFLIKT W ZESPOLE - JAK EFEKTYWNIE WYKORZYSTAĆ JEGO DYNAMIKĘ

Firma/organizacja jako miejsce konfliktogenne - przyczyny i symptomy

ABY WZIAĆ UDZIAŁ W SZKOLENIU WYPEŁNIONE,  
PODPISANE I OPIECZĘTOWANE ZGŁOSZENIE  
PRZEŚLIJ SKANEM NA ADRES bok@bonavigator.pl



Fazy rozwoju zespołu i rola managera

## 5. WPŁYW KOMUNIKACJI NA SYTUACJE KONFLIKTOWE

Źródła konfliktów wynikające z niewłaściwej komunikacji

Bariery komunikacyjne wg. T. Gordona

## 6. STRATEGIE RADZENIA SOBIE Z KONFLIKTEM

Wybór optymalnej strategii: Rywalizacja, Kompromis, Współpraca, Unikanie, Uległość

Zachowania wpływające na ograniczanie lub eskalację konfliktu

## 7. EFEKTYWNE ROZWIĄZYWANIE KONFLIKTÓW

Negocjacje, facylitacje, mediacje, arbitraż

Technika zadawania pytań

Szukanie rozwiązań: metoda intuicyjna i systematyczna -wieś prezentacja

Model rozwiązywania konfliktów - 6 kroków

## 8. TECHNIKI KOMUNIKACYJNE SPRZYJAJĄCE ZAPOBIEGANIU I ROZWIĄZYWANIU KONFLIKTÓW

Aktywne słuchanie: niewerbalne, werbalne

Zasady trójkąta satysfakcji -slajd

Informacja zwrotna - FUKO

## 9. CHMURKA - NARZĘDZIE TOC DO ROZWIĄZYWANIA KONFLIKTÓW

Identyfikacja problemu- emocje

Potrzeba a żądanie

Wspólny cel &ndash; uogólnienia

Sprawdzenie logiki

## 10. UMIEJĘTNOŚCI OSOBISTE MENEDŻERA A SPOSOBY ZAPOBIEGANIA KONFLIKTOM

Asertywne prawa własne i innych osób

Asertywne radzenie sobie w sytuacjach niejasnych

Rozwiązywanie konfliktów w zespole. Szkolenie dla managerów poprowadzi:

ABY WZIAĆ UDZIAŁ W SZKOLENIU WYPEŁNIONE,  
PODPISANE I OPIECZĘTOWANE ZGŁOSZENIE  
PRZEŚLIJ SKANEM NA ADRES bok@bonavigator.pl



**TRENER:**

Katarzyna Pawłowska

Trener praktyk. Manager z ponad 28 letnim doświadczeniem zawodowym. Ekspert w zakresie obsługi klientów, zarządzania zespołami pracowniczymi, rozwoju kompetencji managerskich.

Karierę zawodową rozpoczynała w 1994 roku w McDonald's Polska jako Konsultant Operacyjny odpowiadała m.in. za realizację celów sprzedażowych i szkoleniowych, przygotowanie i otwarcie nowych restauracji (rekrutacja managerów i pracowników, współpraca z partnerami biznesowymi).

Od 1999 roku związana z IKEA Retail początkowo jako Food Manager zarządzający częścią gastronomiczną sklepu (restauracją, bistro, sklepikiem szwedzkim) w Poznaniu. Następnie jako Customer Relations Manager (Poznań) zarządzała zespołami (120 osób) Działu Obsługi Klienta, Serwisu, Działu Kas, Działu Marketingu. Odpowiadała za koordynację procesów zapewniających wysoką jakość obsługi klientów, w tym customer journey. Jako członek zespołu zarządzającego tworzyła lokalny biznes plan, budżety i cele. Z sukcesem wprowadzała zmiany mające na celu podniesienie jakości obsługi klientów i dbania o ich satysfakcję.

W latach 2015-2020 Country Customer Service Manager (cała Polska). Na tym stanowisku odpowiadała strategicznie i operacyjnie za wszystkie Działy Obsługi Klienta IKEA Retail w Polsce. Do swoich sukcesów może zaliczyć standaryzację procesów obsługi klienta w sklepach i Contact Center. Z powodzeniem stworzyła i wdrożyła krajową politykę obsługi reklamacji i zwrotów produktów dla kanału offline i e-commerce.

W trakcie swojej pracy w IKEA, wykorzystując swoją wiedzę i doświadczenia, opracowała i realizowała szkolenia dla kadry managerskiej, "high potencial" specjalistów z zakresu kompetencji miękkich, managerskich, przywódczych (IKEA Leadership Fundamentals).

Obecnie Erickson Certified Professional Coach z akredytacją ACC International Coach Federation. Trener współpracujący B&O NAVIGATOR Firma Szkoleniowa. Absolwentka Uniwersytetu Adama Mickiewicza w Poznaniu i studiów podyplomowych na Uniwersytecie SWPS.