

Program szkolenia

Zarządzanie konfliktem w modelu MTB

<https://bloomvise.pl/consulting/training/zarządzanie-konfliktem-w-modelu-mtb>

Poniższy zakres stanowi bazę, którą możemy dopasować do specyfiki Twojej marki, zespołu i modelu pracy z klientem.

Moduł 1. FILAR I – MENTAL

1.1 Neurobiologia konfliktu

- Mechanizm „walcz–uciekaj”
- Zawężenie poznawcze w napięciu
- Konflikt jako zagrożenie psychologiczne

1.2 Regulacja układu nerwowego lidera

- Protokół 90 sekund regulacji
- Nazwanie emocji jako narzędzie obniżenia napięcia
- Powrót do faktów

1.3 Fakty vs interpretacje

- Drabina wnioskowania
- Błędy atrybucji
- Projekcje i nadawanie znaczeń

1.4 Clean Language – język bez eskalacji

- Pytania neutralne zamiast oskarżeń
- Odklejanie interpretacji
- Budowanie przestrzeni bezpieczeństwa

Moduł 2. FILAR II – BIZNES

2.1 Strukturalna komunikacja w konflikcie

- FUKO – porządkowanie komunikatu
- TOP – prowadzenie rozmowy operacyjnej
- Oddzielenie stanowiska od interesu

2.2 Mediacja operacyjna w modelu GROW

- Cel rozmowy
- Diagnoza rzeczywistości
- Opcje rozwiązań
- Kontrakt i odpowiedzialność

2.3 Konflikt jako sprzeczność systemowa

- Sprzeczne założenia
- Konflikt między działami jako ograniczenie systemu
- Diagram chmury konfliktu (cloud)

2.4 Polaryzacja wartości

- Kontrola vs zaufanie
- Tempo vs jakość
- Stabilność vs innowacja

Moduł 3. FILAR III – TRANSFORMACJA

3.1 Role w konflikcie

- Ofiara – Prześladowca – Ratownik
- Przejście do postawy odpowiedzialności

3.2 Lider jako regulator napięcia

- Zatrzymywanie eskalacji
- Budowanie bezpieczeństwa psychologicznego
- Granice bez agresji

3.3 Projekt kultury konfliktu w zespole

- Sygnały wczesnego napięcia
- Protokół reakcji na konflikt
- Standard rozmów naprawczych

3.4 Indywidualny plan wdrożenia

- Jedna rozmowa do przeprowadzenia
- Jeden konflikt do przeanalizowania systemowo
- Jedna zmiana w komunikacji zespołu

