

UPRAVLJANJE KONFLIKTIMA

(trajanje radionice - 2 dana)

RADIONICA JE NAMIJENJENA

Svim managerima i djelatnicima koji žele ostvariti okruženje sa što manje destruktivnih konflikata, te svim osobama koje su u direktnom, ali i indirektnom kontaktu s kupcima, te dolaze u dodir s njihovim prigovorima i reklamacijama. Radionica je namijenjena i svim osobama koje su u stalnom kontaktu s ljudima i žele minimizirati konflikte koje imaju s njima, te svima koji žele bolje upoznati mehanizme nastanka konflikta i različite osobnosti ljudi s kojima komuniciraju.

CILJ RADIONICE

Cilj ovog razvojnog programa je pokazati i polaznicima prenijeti procese učinkovite analize i rješavanja konflikata koje uvježbavaju na vlastitom primjeri, a koji im može koristiti za većinu konflikata s kojima se svakodnevno susreću.

KORISTI OD RADIONICE

- utvrditi razloge nastanka konflikata i analizirati vlastitu ulogu u tome
- sagledati utjecaj osobnosti na konflikte; polaznici upoznaju svoj način komunikacije temeljen na svojoj osobnosti i kako taj način prilagoditi komunikaciji drugih osoba da se konflikt ukloni ili spriječi
- manje stresno komunicirati s "teškim" osobama i smanjiti konflikte s klijentima i suradnicima
- konflikt sagledati na način da on predstavlja odličnu priliku za promjenu i rast
- razlikovati funkcionalne od disfunkcionalnih konflikata
- dobiti psihološku pozadinu ljudskih postupaka koji dovode do konflikta
- koristiti stil „integracije“ kao jedini stil koji dugoročno rješava konflikte
- izraditi akcijski plan za uspješno izbjegavanje konflikata u budućnosti

SADRŽAJ RADIONICE

- uvod u važnost i značaj konflikta
- razine konflikata
- uzroci i posljedice konflikata
- uloga osobnosti u konfliktu
- načini i strategije rješavanja konflikata
- grupna dinamika
- prevencija u konfliktima i "feedback"