

KONFLIKTY NA PRACOVISKU A ICH RIADENIE

Organizačná forma vzdelávacej aktivity:

Semináre spojené s cvičeniami.

Metódy výučby:

- prednáška,
- sebaopoznávanie,
- individuálne i skupinové cvičenia,
- riešenie prípadových štúdií vychádzajúcich z praxe účastníkov,
- diskusia,

Ciele:

rozšíriť poznatky účastníkov, ako riešiť náročné situácie na pracovisku, sprostredkovať konkrétne postupy manažéra v situácii konfliktu medzi pracovníkmi, resp. medzi ním a pracovníkmi,

skvalitnenie komunikácie v náročných situáciách a s problémovými ľuďmi,

predchádzanie problémom prameniacych z nedorozumenia, prevencia deštruktívnych konfliktov;

Obsah:

- rozpor, konflikt alebo nedorozumenie,
- emócie v konflikte a ich zvládanie, ako sa vyrovnávajú s konfliktami rôzne typy osobnosti,
- spôsoby komunikácie, dospelý, rodič, dieťa,
- situácie a podmienky, ktoré roztáčajú konfliktnú špirálu,
- ako zvládať nepríjemné informácie, napr. neatraktívne rozhodnutie alebo kritiku,
- „kto z koho“ je jediná možnosť? - stratégie riešenia konfliktov,
- spôsoby riešenia konfliktu a ich uplatnenie v konkrétnych typoch situácií,
- direktívne a nedirektívne postupy v prípade konfliktu medzi pracovníkmi,
- sprostredkovanie /mediácia/ v konflikte pracovníkov – princípy a postup,
- riešenie konfliktu v tíme,
- rozšírenie repertoáru spôsobov riešenia konfliktných situácií.