

USPOSABLJANJE: REŠEVANJE KONFLIKTOV NA DELOVNEM MESTU

OPIS

Obvladanje reševanja konfliktov je ključna veščina obvladovanja poslovnih odnosov.

Konflikti so del vsakdana, zato se s sodelavci, nadrejenimi, podrejenimi, strankami ali partnerji lahko pogosto znajdemo v konfliktni situaciji. Nekateri se konfliktom načelno izogibajo, v konfliktu popustijo, drugi preveč izbruhnejo in kasneje obžalujejo, tretji k reševanju konfliktov pristopijo borbeno in gredo na vse ali nič.

Socialne veščine reševanja konfliktov so veščine, ki se jih moramo naučiti. Znati se "kregati", ni umetnost, je veščina, ki ji rečemo dogovarjanje. To pomeni, da za ohranjanje profesionalnega odnosa morate v različnih konfliktnih situacijah **primerno ravnati.**

Kako to storiti, boste na podlagi praktičnih primerov izvedeli na praktičnem seminarju.

Zakaj na seminar?

- Spoznali boste vaš osebni stil odzivanja na konflikt,
- ugotovili, kako naj v konfliktni situaciji ohranite mirno kri,
- vedeli, kako profesionalno komunicirati z "nasprotno stranjo",
- in znali prepričati z močjo argumentov in ter ohraniti mirno kri.

Vsebina

- Kaj je v resnici konflikt in kaj največkrat mislimo, da je?
- Različni ljudje - različna mnenja, stališča, prepričanja, interesi in želje ...
- Konflikti so del vsakdana - kako povečati toleranco na konflikte
- 4 možni izidi konfliktnih situacij
- Stili odzivanja na konflikt
- V katerih situacijah je dobro vztrajati pri svojem, kdaj in zakaj je smiselno popustiti ter kako se pogajati in iskati kompromise
- Ali naj vodja posega v konflikt med sodelavci – kdaj, kako in zakaj
- Odkriti in prikriti konflikti med sodelavci in kako jih prepoznati (konflikti v timu)
- Stranka je kralj – ali res? (konflikti s strankami)
- Vpliv stresa na razsodnost
- Ko se čustveno vpletemo - kaj z jezo, strahom, občutkom krivičnosti
- Prepir, ignoriranje, prevlada enega, zanikanje in glajenje, sprenevedanje ...
- Komunikacijske in socialne veščine učinkovitega reševanja konfliktov
- 5 korakov reševanja konfliktov – od nasprotovanja do sodelovanja
- Kako si lahko z govorico telesa pomagam pri reševanju konfliktov
- Nekateri ljudje so še posebej neprilagodljivi, prepirljivi in trmasti – kako rešujemo konflikte z njimi
- Kako iz nasprotnika pridobiti zaveznika – moja osebna moč
- Od konfliktov imamo lahko tudi korist, razvojni potencial konfliktov, konflikti niso nujno nekaj slabega

- Trening komunikacijskih veščin reševanja konfliktov

IN-HOUSE izobraževanje

Izobraževanje lahko izvedemo samo za vaše zaposlene na sedežu vašega podjetja.

>> Pošljite povpraševanje

AVTORJI

mag. Franka Bertoncelj



Magistra psiholoških znanosti z večletnimi izkušnjami na področju organizacijske psihologije kot svetovalka za izbor, razvoj in izobraževanje zaposlenih. Vodi svetovalno - izobraževalne delavnice in treninge na področju vodenja in motiviranja zaposlenih, vodenja problematičnih sodelavcev, profesionalnega poslovnega komuniciranja, komuniciranja s težavnimi sogovorniki, reševanja konfliktov in problemov pri delu, veščin prodaje, upravljanja s časom, grajenja timov, čustvene inteligentnosti, asertivnosti ter poslovnim image-om. Izvaja psihološko profiliranje v namene kadrovske selekcije, rekrutacije in kariernega svetovanja. S podjetji in organizacijami sodeluje pri izvedbi organizacijskih in tržnih raziskav. Ukvarja pa se tudi s coachingom za zaposlene ter individualnim psihološkim svetovanjem za posameznike. Dela pretežno po metodah transakcijske analize in vedenjsko kognitivnega pristopa, svoje znanje pa nadgrajuje z novimi principi pozitivne psihologije.

SPLOŠNI POGOJI

Prejeti predračun je treba poravnati najmanj tri dni pred izvedbo spletnega seminarja. Za proračunske porabnike veljajo plačilni pogoji v skladu z zakonodajo o javnih plačilih. Pisna odpoved udeležbe je mogoča najkasneje tri delovne dni pred izvedbo spletnega seminarja. Udeleženci, ki po tem roku prekličejo udeležbo ali se spletnega seminarja ne udeležijo, niso upravičeni do povrnitve kotizacije oz. so dolžni poravnati celotno kotizacijo. Lahko pa se spletnega seminarja udeleži drugi udeleženec. Pridržujemo si pravico do odpovedi spletnega seminarja – v tem primeru kotizacijo povrnemo v celoti.