

KONFLIKTAI IR DARBAS SU „SUNKIAIS“ ŽMONĖMIS

Konfliktai bei stresas darbe yra sunkiai išvengiami reiškiniai. Kasdien susiduriame su įvairiais žmonėmis, bei užduotimis ir kai kurie jų gali mums sukelti nepasitenkinimo jausmą. Kartais galime reaguoti jautriai į dalykus, kurie kitų akimis atrodo visai nereikšmingi. Diena iš dienos esame apsupti žmonių, kurie yra skirtingo temperamento, elgesio, pažiūrų, gebėjimų ir t. t. ir turime išmokti kaip su jais bendrauti, kaip suvaldyti išskylančias konfliktines situacijas savo kasdieniniame darbe.

Konfliktų valdymo seminaras skirtas tiems vadovams ir specialistams, kurie bendrauja ir bendradarbiauja su kitais žmonėmis tiesiogiai arba telefonu, dalyvauja derybose ar kitais būdais susiduria su skirtingų interesų sankirtomis.

Tiems, kurie nori įgyti daugiau žinių apie savo nuostatas į konfliktą, apie bendradarbiavimo su „sudėtingais“ asmenimis galimybes, kurie nori ugdyti prieštaravimų valdymo įgūdžius ir išmokti valdyti neišvengiamas konfliktines situacijas kasdienėse darbo situacijose.

Seminaro metu bus atsakyta į šiuos klausimus:

- Kokios yra konflikto priežastys?
- Ar yra įmanoma dirbti be konfliktų?
- Koks elgesys konflikto metu yra konstruktyvus, o koks dar labiau gilina konfliktą?
- Kaip atsakyti į nemalonias ir netikėtas replikas, prieštaravimus, manipuliaciją?
- Kaip valdyti savo reakcijas, kūną ir kalbą konflikto metu?
- Kaip bendrauti su „sudėtingais“ klientais?
- Kaip išsakyti kritiką, reikalavimus ir norus, kad nekiltų konfliktas?
- Kaip tarpininkauti konfliktuose?

Šio seminaro tikslas - pristatyti konfliktų valdymo procesui reikalingas nuostatas ir nurodyti gaires konfliktų sprendimo įgūdžių tobulinimui. Seminaro metu lektorius, remdamasis savo asmenine ir įvairių organizacijų patirtimi, apibendrins praktines žinias, pasidalins padarytais atradimais bei padės rasti sprendimus, kaip elgtis Jums asmeniškai sudėtingose konfliktinėse situacijose.

Trukmė: 2 dienos, 18 valandų
Seminaro pradžia 9 val.

Seminaro data ir vieta: **Plungė**
1 diena:
I grupė (VVG valdyba): 2012 m. vasario 28 d. (antradienis)
II grupė (bendruomenių nariai): 2012 m. vasario 29 d. (trečiadienis)

2 diena:

I grupė (VVG valdyba): 2012 m. kovo 22 d. (ketvirtadienis)

II grupė (bendruomenių nariai): 2012 m. kovo 23 d. (penktadienis)
„Porto viešbutis“, Truikių k., Plungės r.

Lektorius:

Aistė Mažeikienė, verslo praktikė, organizacijų psichologė

Konsultuoja organizacijas nuo 1999 metų: nustato atrankos ir mokymosi poreikius, turi 9 metų patirtį specialistų ir vadovų atrankoje bei „galvų medžioklėje“; atlieka kompetencijų įvertinimą, darbuotojų lojalumo, „slapto kliento“ tyrimus, įdiegia klientus aptarnaujančių darbuotojų vertinimo sistemą organizacijose.

Veda seminarus bendradarbiavimo su „sudėtingais“ žmonėmis, veiksmingos prezentacijos, vadovavimo, personalo valdymo ir darbo komandoje organizavimo temomis.

Tikslinė grupė:

Seminaras skirtas:

- asmenims, atsakingiems už veiksmingo bendradarbiavimo išlaikymą su kolegomis ir klientais;
 - asmenims, kasdien dirbantiems su išrankiais ir žinančiais, ko nori (arba nežinančiais), klientais bei bendradarbiais;
 - specialistams, kurie puikiai išmano savo darbą, tačiau dalį jų brangaus laiko „suryja“ konfliktinės situacijose.
-

Seminaro
tematika:

1. Konfliktų priežastys. Priežastys, sukeliančios nepasitenkinimą ir didinančios konflikto intensyvumą.

Kaip „atremti“ Jums asmeniškai, Jūsų organizacijai bei paslaugoms adresuojamas pretenzijas, išsisukinėjimą ir manipuliavimą? Praktinė užduotis: „Karšta ugnis“.

Kaip balansuoti tarp savigarbos ir gero santykio išlaikymo?

2. Asmeninis konfliktų sprendimo stilius.

Konfliktų sprendimo stiliaus klausimynas. Silpnų ir stiprių konflikto sprendimo įgūdžių nustatymas.

Kaltinimo situacijos: konstruktyvūs ir rizikingi veiksmai.

Kaltinimo situacijų sprendimo modelis.

- a) kaip reikėtų elgtis, kai girdite pretenzijas, kurias galima patenkinti;
- b) savo pozicijos išlaikymas ir tipiškas „ne“ pasakymas, kai girdite pretenzijas, kurių negalima patenkinti;
- c) kaip elgtis padarius klaidą. „Gaisro gesinimas“.

3. Savitvados išlaikymas. Praktinės užduotys.

Greiti įtampos įveikos būdai darbo vietoje.

4. Tarpininkavimas sprendžiant sudėtingas situacijas.

Praktinė užduotis. Konstruktivus kritikos, nepasitenkinimo išsakymas; nepopuliarių sprendimų įgyvendinimas.

5. „Sudėtingų“ žmonių „tipai“. Bendravimas ir darbas su „sudėtingais“ žmonėmis: „naujaisiais lietuviais“, „ypatingais“ (VIP), agresyviais, įtartinais, plepiais, nekantriais, „labai užsiėmusiais“, išsisukinėtojais, „visažiniais teisuoliais“, „Aš pats/pati žinau“, skeptikais, „kankiniais“ ir kt.

Praktinė nauda
seminaro dalyviui

Po seminaro dalyviai:

- Sužinos, koks konfliktų sprendimo stilius būdingas jiems asmeniškai.
- Mokės atskirti konstruktyvų elgesį konflikto metu nuo tokio, kuris dar labiau gilina konfliktą.
- Žinos, kaip taikyti konfliktų sprendimo modelį.
- Mokės atsakyti į nemalonus ir netikėtas replikas, prieštaravimus, manipuliaciją konkrečiomis frazėmis.
- Žinos, kaip valdyti savo kūną ir kalbą konflikto metu.
- Išmoks pagrindinius tarpininkavimo konfliktuose principus.

Sužinos, kaip išsakyti kritiką, reikalavimus ir norus, kad nekiltų konfliktas.
