

Riešenie konfliktných situácií

Konflikt je taká zrážka, pri ktorej vidíme konfrontáciu požiadaviek, úmyslov, túžob, snáh, záujmov, potrieb, názorov a hodnôt. K zápasu, zrážke dochádza vtedy, keď správanie jedného zo zúčastnených bráni druhej osobe uplatnenie si svojich požiadaviek, alebo ich hodnotová orientácia je značne odlišná. Tento seminár je zameraný na získanie poznatkov a zručností potrebných na úspešné riešenie konfliktov a stresových situácií v praxi.

- rozpor a konflikt, konfliktné situácie, správanie znepriatelených strán, podmienky vzniku konfliktu
- konštruktívne a deštruktívne konflikty, spôsoby reakcie na konflikty
- riešenie konfliktov, typy reakcie na konflikt a ich výhody i nevýhody
- zvládanie hnevu, agresivity, nátlaku a manipulácie v konflikte
- zvládanie rôznych typov problémových situácií a konfliktov s použitím asertívnych techník podľa požiadaviek a pracovných situácií poslucháčov
- spätná väzba a vyhodnocovanie účinnosti a efektívnosti vzdelávacej aktivity
- modelovanie situácií a precvičenie problémových situácií
- tréning na získavanie zručností asertívneho správania
- krátke teoretické vstupy, skupinové cvičenia a modelovanie situácií, dotazníkové metódy
- video tréning, riadená diskusia, masívna spätná väzba