



MANAGEMENTUL CONFLICTELOR

Cursul oferă participanților posibilitatea de a-și însuși modalitățile de management constructiv a conflictelor.

În același timp, aplicațiile și studiile de caz vor permite participanților să-și dezvolte abilitățile de negociere și gestionare eficace a conflictelor indiferent de natura lor.

În cadrul cursului participanții își auto-administrează testul Thomas - Kilman pentru a identifica stilul propriu de manevrare a conflictelor.

Jocul de rol din cadrul cursului este jucat de participanți și conține negocierea unui conflict organizațional.

Acesta este înregistrat video și apoi îl vizionăm pentru a identifica pașii parcurși și ce ar trebui îmbunătățit.

OBIECTIVE

La sfârșitul cursului participanții:

- Vor identifica natura, tipologia și sursele potențiale de conflict din organizații;
- Vor utiliza efectele pozitive pe care unele situații conflictuale le pot avea;
- Își vor însuși stilurile de abordare în managementul conflictelor;
- Își vor dezvolta abilitățile necesare alegerii stilului cel mai potrivit situației conflictuale concrete;
- Își vor dezvolta abilitățile de negociere necesare găsirii soluțiilor pentru rezolvarea conflictelor;

TEMELE CURSULUI

- Natura și tipologia conflictelor în organizații
 - Conflicte intrapersonale, interpersonale și între grupuri;
 - Conflicte distructive și constructive și efectele lor asupra indivizilor și organizației;
- Surse de conflict în organizații
 - Conflicte derivate din interacțiunea formală a indivizilor și grupurilor în organizații;
 - Conflicte generate de natura umană și relațiile dintre indivizi;

➤ Stiluri de abordare a conflictelor

- Stilurile de abordare definite de Thomas Killman;
- Caracteristicile, avantajele și dezavantajele fiecărui stil de abordare;
- Alegerea stilului cel mai potrivit funcție de situația conflictuală;

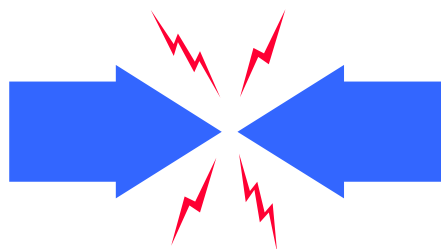
➤ Negocierea conflictelor

- Comportamente în negocierea conflictelor;
- Abilități de negociere;
- Recomandări pentru abordarea și negocierea conflictelor.

PARTICIPANȚI

- Manageri de toate nivele

DURATA: 2 zile



===== MINARDO =====