

Управление на конфликти на работното място



Програма на едnodневен курс

Учебни сесии	Тема	Дейности
09.00 - 09.30	Откриване на курса. Представяне на Училище за бизнес компетенции, преподавателя и участниците. Цели на курса и очаквания.	Представяне и обсъждане на първоначални нагласи.
09.30 - 9.45	„Геометрични фигури“	Индивидуален тест за нагласи. Формиране на работни групи Обща група
9.45 – 10.00	Брейнсторминг – „Опиши ситуация на конфликт с 3 думи“	
10.00 - 10.15	Кафе пауза	
10.15 - 11.15	ТЕМА 1 Природа на конфликта на работното място. Видове, източници, динамика на конфликтна ситуация. - Дефиниция, структурни елементи на конфликта, - Степени на развитието на конфликта по Гласл - Подходи за преодоляване на конфликтни ситуации - Характеристики на 5те подхода по Томас-Килман, - Фактори, от които зависи избора на подход, - Дългорочни и краткосрочни решения на конфликтна ситуация.	Въвеждаща презентация и кратки дискусии по отделните елементи
11.15 – 12.00	Казус „Кой е виновен?“ за анализ на конфликтна ситуация в организацията.	Работа в подгрупи, Обсъждане на мненията на подгрупите в обща дискусия
12.00 – 13.00	Обедна почивка	
13.00 - 13.30	Самооценка на личен стил за	Индивидуален тест и групово обсъждане

	<p>справяне в ситуация на конфликт и профил на групата</p> <p>Ролева игра с два сценария за ситуация на конфликт.</p>	<p>Подготовка и представяне на ситуациите от подгрупите.</p> <p>Обсъждане на избраните подходи и разрешаването на ситуациите.</p>
14.00 - 15.00	<p>Описание на личностните типологии и характерните черти и нагласи за поведение в конфликтна ситуация;</p> <p>- Адаптиране на подхода за разрешаване на конфликт към личностните черти и поведение на опонента.</p> <p>- Умения за неутрализиране на непродуктивното общуване.</p> <p>Самооценка на характера и профил на групата.</p>	<p>Въведение в теорията, илюстрирано с примери за конфликтни ситуации.</p> <p>Индивидуален тест и групово обсъждане</p>
14.00 – 15.00	<p>Разпознаване на конфликти в ситуации от видеофилм.</p>	<p>Анализ в подгрупи на откъсите и представяне на изводите-Дискусия в обща група.</p>
15.15 - 17.00	<p>Игра „Разбери конфликта“</p> <p>Част 1 Брейнсторминг в подгрупи</p> <p>„Най-чести видове работни конфликти“</p> <p>Част 2 Парето анализ на възможните причини за конфликти</p> <p>Част 3 Идеи за справяне с най-сериозните 20% от причини, пораждащи 80% от конфликтите в работна среда</p>	<p>Въвеждаща презентация, илюстрирана с примери от практиката.</p>
17.00 – 17.30	<p>Обобщение на темите от деня,</p> <p>Анкета за обратна връзка, връчване на сертификати и приключване на курса.</p>	<p>Обсъждане в обща група</p>