



PROGRAM

Upravljanje konfliktima na radnom mjestu

10.00 – 11:15

UVOD U RADIONICU

- Upoznavanje s programom i načinom rada
- Ljudske vještine kao ključ za osobni i poslovni uspjeh

O KONFLIKTU

- Što je konflikt
- Pretpostavke za promjenu odnosa prema konfliktu
- Uzroci konflikta i osobni okidači konflikta na radnom mjestu
- Male tajne uspješne komunikacije

11.15 – 11.30

Pauza

11.30 – 12.45

OTKRIJTE VLASTITU MOĆ UPRAVLJANJA KONFLIKTIMA

- Anatomija i psihologija konflikta
- Utjecaj subjektivne percepcije i interpretacije na konflikt
- Uobičajeni obrasci ponašanja u konfliktu
- O uzrocima destruktivnog ponašanja sudionika u konfliktu
- Zašto je ljudima važno biti u pravu i zašto je taj osjećaj važan uzročnik konflikata, te o promašenosti koncepta natjecanja / pobjeđivanja argumentima u komunikaciji

12.45 – 13.00

Pauza

13.00 – 14.00

MOĆ SLUŠANJA

- Moć slušanja - zašto je slušanje najvažnija komunikacijska vještina na radnom mjestu (kultura slušanja)
- Otkrijete kakav ste slušatelj i kako postati mnogo bolji
Pitanja i odgovori