

Назив програма обуке

5.2. ВЕШТИНЕ УПРАВЉАЊА И РЕШАВАЊА КОНФЛИКАТА

Компетенција чијем развоју програм обуке доприноси

Понашајна компетенција: Изградња и одржавање професионалних односа;

Општа функционална компетенција: Пословна комуникација.

Циљ програма

Унапређење знања, вештина и ставова службеника за остваривање успешне пословне комуникације и управљања конфликтним ситуацијама у радној средини

Опис програма и тематских целина

Историја и дефиниција појма “комуникација”; Значај и сврха интерперсоналне комуникације; Основни аспекти међуљудске комуникације; Филтрирање информација из спољашњег света; Предуслови за успешну комуникацију; Вербална и невербална комуникација; Први утисак; Феноменологија конфликта на раду; Врсте конфликта на раду; Узроци конфликта; Функције конфликта на раду; Стили понашања у конфликту; Стили управљања конфликтом; Техника постављања питања; Активно слушање; Асертивна комуникација; Антидискриминација у процесу решавања конфликта; Улога цивилног друштва у решавању конфликта; Медијација; Технике за претварање конфликтних ситуација у преговоре.

Циљна група којој је програм намењен

Сви службеници.