

## Kuidas konflikte ennetada ja efektiivselt lahendada?



**06. detsember 2018**

**Kestus:** 1 päev

Konfliktid tekivad inimeste olemuslikust erinevusest ning sisemistest vastuoludest. Konfliktide lahendamisest sõltub suhte "kapital", mis iseloomustab suhte kvaliteeti. Töölaliste suhete korral võib vähene "kapital" ehk halvad suhted hakata piirama organisatsiooni üldist sooritust ja tulemuslikkust.

Koolitusel „Konfliktide lahendamine“ arendatakse suhtlemisoskusi, mis suurendavad tõenäosust, et erimeelsused lahendatakse kohe kui need ilmnevad. Efektiivne konfliktide lahendamine aitab juhtidel saavutada kokkulepitud eesmärgi, säilitada häid pikaajalisi koostöösuhteid ning strateegiliste partnerite puhul tagada organisatsiooni häirimatu töö.

**Konflikte oskuslikult lahendades on võimalik muuta suhteid veelgi paremaks, kui need olid enne konflikti tekkimist.**

**Koolitusele on oodatud**

- erinevate tasemete juhid, kes vahetult enda juhitud meeskondade kaudu organisatsiooni eesmärgi ellu viivad;
- juhid ja spetsialistid, kelle igapäevatöö on suhelda klientide ja koostööpartneritega.

### Eesmärgid

Koolituse eesmärk on anda teadmisi konfliktide korral ilmnevatest reaktsioonidest ja oskusi neid juhtida, et konflikte ennetada ning efektiivselt lahendada.

### Koolituse tulemusena

- Kasvab teadlikkus konfliktide puhul tekkivatest reaktsioonidest ning suhtlemistasanditest
- Suureneb võimekus automaatseid reaktsioone teadvustada ja juhtida
- Areneb oskus valida sobilik konflikti lahendusstrateegia ning seda teadlikult ellu viia
- Paranevad konfliktide ennetamiseks ja lahendamiseks vajalikud suhtlemisoskused

Koolituse tulemusi hinnatakse juhtumianalüüside lahendamise, grupitööde ja arutelude käigus. Tunnistuse väljastamise eeldus on täismahus koolitusel osalemine.

### Koolituse läbiviimise põhimõtted

**teaduspõhisus** – koolituse teoreetiline alus ja raamistik baseerub kaasaegsetele valdkondlikele teaduslikele käsitlustele.

**kaasatus** - koolitusel osalejad on kaasatud maksimaalselt ettevalmistusse ning koolituse läbiviimisel kasutatakse meetodeid, mis võimaldavad osalejatel läbi isikliku kogemuse uusi oskusi omandada ja kinnistada.

**praktilisus** -koolitusel lähtutakse tegelikest tööalastest situatsioonidest, millest tuletatakse koostööks ja efektiivseks tegutsemiseks vajalikud põhimõtted.

**loomulikkus** - koolitus keskendub iga osaleja loomuliku sisemise potentsiaali ja oskuste suurendamisele

**Loe koolitaja artikleid:**

[Kuidas jõuda konfliktist koostööni?](#)

[Kuidas toime tulla sotsiaalse kiskjaga?](#)

---

## AJAKAVA

---

06.12.2018

09:45 - 10:00

○ **Kogunemine**

Koolitus toimub Äripäeva Akadeemias, aadressil Vana-Lõuna 39/1, Tallinn.

Ümbritsevatel tänavatel on kesklinna parkimistsoon. Majast 350 meetri kaugusel asub Europarkla (Vana-Lõuna 17), kus parkimistasu on 2 EUR/ päev.

10:00 - 11:30

○ **Kuidas tekivad reaktsioonid konfliktide korral ning kuidas neid juhtida**

- Kolm suhtlemistasandit, millel kõigil on erinev roll konfliktide korral tekivate reaktsioonide juures
  - Tavaliste automaatsete reaktsioonide kaardistamine ning efektiivsemate välja valimine
  - Emotsioonide mõju teadvustamine D.Mininni tunnete kategooriate alusel
  - Tunnete dekodeerimine D.Mininni emotsioonide mõju dekodeerimisküsimuste kaudu
- Kasutatavad meetodid: interaktiivne lühiseminar, eneserefleksioon, individuaalne harjutus

11:30 - 11:45

○ **Kohvipaus**

11:45 - 13:15

○ **Kuidas valida parim lahendusstrateegia**

- Konfliktide lahendamise strateegiad (J.Nashi järgi), nende kasud ja kahjud ning kasutamine
  - Sobiliku strateegia valimine tulenevalt isiklikest eelistustest, võimetest ning konflikti teisest osapooltest
  - Ühe konflikti lahendamise strateegilise plaani koostamine
  - Võit- võit lahendusstrateegia elluviimine: ühisosa määratlemine, lahenduskeskne hoiak
- Kasutatavad meetodid: interaktiivne lühiseminar, juhtumianalüüs, individuaalne simulatsioon

13:15 - 14:00 ○ **Lõuna**

14:00 - 15:30 ○ **Kuidas olla emotsionaalselt valmis konfliktide ennetamiseks ja lahendamiseks**

- Emotsionaalse häälestuse mõju
  - Emotsionaalsest häälestusest tulenev suhtlemisroll (E.Berne'i alusel) ning selle mõju konfliktilahendusele
  - Suhtlemise mikroelemendid (P.Ekmani põhjal), mis mõjutavad konflikti teist osapoolt
- Kasutatavad meetodid: eksperiment, interaktiivne lühiseminar, elulised näited, paaris simulatsioonid

15:30 - 15:45 ○ **Kohvipaus**

15:45 - 17:00 ○ **Millised on olulisimad suhtlemisoskused, mis aitavad konflikte ennetada ja lahendada**

- Avatud suhtlemise põhikomponendid (M.Rosenberg alusel)
- Teise maailma astumine (vastavalt J.Seymour'ile) ning mõistmise väljendamine
- Sõnumite sisu muutumise põhjused
- Selgete sõnumite edastamine
- Lahenduskesksed suhtlemiselemendid

Kasutatavad meetodid: interaktiivne lühiseminar, juhtumianalüüsid ja elulised näited, paaris simulatsioonid

---

## LISAINFO

---

### Osalemise tingimused

Registreerudes e-poe, e-kirja või telefoni teel, saadame Teile arve ja täpsema info osalemise kohta.

Üks nädal enne igat koolituspäeva saadame Teile e-kirjaga meenutuse osalemise infoga.

Koolitusel osalemine on nimeline, kuid saate osalejat tasuta muuta kuni koolitusprogrammi alguseni. Kui Te ei saa mingil põhjusel osaleda, palun andke sellest kindlasti teada e-posti aadressil [akadeemia@aripaev.ee](mailto:akadeemia@aripaev.ee) või telefonil 667 0439. Kui teatate oma mitteosalemisest kuni nädal enne kogu koolitusprogrammi algust, pakume mõnd muud samaväärset koolitust samal hooajal või tagastame 100% tasutud koolituse maksumusest; kui teatate vähemalt 3 tööpäeva varem, tagastame 50%. Muul juhul kuulub arve tasumisele.

Äripäeva Akadeemia on Eesti Töötukassa koolituskaardi koostööpartner. Tutvuge koolituskaardi infoga [SIIN](#).

Täpsema info saamiseks võtke meiega ühendust telefonil 667 0439 või [kulli.duubas@aripaev.ee](mailto:kulli.duubas@aripaev.ee).