



## ОБУЧЕНИЕ ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КОНФЛИКТИ



Живеем във време, в което поради прехода в различните сфери от нашия живот – социален, политически, икономически и ценностен – конфликтите между хората са явление, с което постоянно се сблъскваме.

Колкото повече нараства стремежът на организациите да научават и използват нови начини за работа на променящите се пазари, да въвеждат нови технологии, да посрещат новите нужди на клиентите и да оцеляват в ситуацията на ожесточена конкуренция, толкова по-важно е мениджърите да умеят да управляват конфликтите, за да подпомогнат процеса на организационна промяна.

Колкото по-голяма е компанията, толкова са повече условията и предпоставките за възникването на конфликти от най-различен характер.

Също така, при по-големите компании е по-голяма вероятността конфликтите да просъществуват в „латентен” период, в период на таене по дълго време и да избухнат в по-голяма сила поради сравнително по-затруднената комуникация.

Не на последно място може да се посочи като характеристика на националната ни култура сравнително рядкото прибегване до търсене на изход от конфликтна ситуация, чрез преговори и постигане на взаимно изгодни решения.



### За кого е подходящо обучението?

Обучението е подходящо за мениджъри от средно и високо йерархично ниво, които желаят да задълбочат знанията и уменията си по отношение на ефективното управление на конфликти.

### ПРОДЪЛЖИТЕЛНОСТ:

Обучението е с продължителност два календарни дни, организирано в 4 половин-дневни блока. Предвиждат се по две почивки на ден (1 сутрин и 1 следобед) и една обедна почивка. Времетраене за деня: между 8 и 10 астрономически часа, вкл. почивките.

### ДАТИ ЗА ПРОВЕЖАДНЕ:

**24-25 Март (Събота и Неделя) и 13-14 Април (Събота и Неделя)**

### ТАКСА ОБУЧЕНИЕ

Обучението (за един участник) възлиза на 390 лв. и включва материали, обяд и кафе паузи.



**При активно и съзнателно участие на обучението, участниците ще развият умения безпристрастно, не осъдително и професионално:**

1. Да откриват същността на конфликта;
2. Да неутрализират непродуктивното общуване и поляризирането на страните;
3. Да управляват процеса на договарянията;
4. Да създават сигурна и спокойна атмосфера;
5. Да осигуряват баланс на позициите и значимостта на страните;
6. Да откриват и поддържат повече средства за общуване;
7. Да обучават неподготвените страни да преговарят по-ефективно;
8. Да улесняват (подобряват) общуването между двете страни;
9. Да насърчават страните да предлагат и изследват всички възможности за разрешаването на спора за постигане на взаимно удовлетворително споразумение;
10. Неутрално да оценяват потребностите, интересите и позициите на страните;
11. Да трансформират противопоставянето в спора в сътрудничество за разрешаването му;
12. Да структурират търсенето на решения;
13. Да дават възможност за постигане на творчески решения, които са в интерес и на двете страни;

## **ТРЕНИНГ ВОДЕЩИ:**

Екипът на Консултантска агенция "Аликорн-Консулт"ЕООД се състои от иновативно мислещи и мотивирани експерти с разнообразно образование и опит, което ни дава възможност да отговорим на специфичните изискванията на нашите клиенти. (виж. Приложение 1)

## **МЕТОДОЛОГИЯ НА ОБУЧЕНИЕТО:**

Обучителните методи, които ще бъдат използвани, се основават на съвременните концепции за научаването при възрастните. Основен приоритет в обучителната работа ще бъде оползотворяването на миналия опит на участниците в контекста на въведените нови понятия и подходи. Обучителните дейности ще бъдат с практическа насоченост и постоянно ще се прави връзка между въвежданите понятия и подходи и реалната ситуация, като участниците ще бъдат насърчавани да търсят практическото приложение на концепциите в собствените си ситуации.

Ще се използва голямо разнообразие от обучителни техники – презентации, симулации, ролеви игри, групови дискусии, работа в малки групи и др.

## **ПРОГРАМАТА НА ОБУЧЕНИЕТО ВКЛЮЧВА:**

Материали за участниците, материали за самообучение, презентационни слайдове, сертификат за участниците (виж.Приложение 2 – Програма)

## **ЗА ПОВЕЧЕ ИНФОРМАЦИЯ И ЗАПИСВАНЕ:**

GSM: 0898 508 195, E-mail: [office@alicorn-consult.com](mailto:office@alicorn-consult.com), <http://www.alicorn-consult.com>

Лице за контакт: Александра Найденова



## Приложение 1 - ТРЕНИНГ ВОДЕЦИ НА ОБУЧЕНИЕТО:

Екипът на Консултантска агенция "Аликорн-Консулт"ЕООД се състои от иновативно мислещи и мотивирани експерти с разнообразно образование и опит, което ни дава възможност да отговорим на специфичните изискванията на нашите клиенти (виж. Приложение 1)

Водеци на обученията по управление на конфликти и медиация ще бъдат: **Галина Николова, Александра Найденова, Васил Бункин и Маргарита Цветкова.**



**Александра Найденова** е управител на „Аликорн-Консулт”ЕООД, организационен консултант и обучител с над седем години опит в разработването и провеждането на обучения.

Основните теми в обучителната ѝ практика са свързани с организационно развитие; управление на промяната; разработване и изпълнение на проекти; развитие на комуникативни и презентационни умения; мотивация; управление на различията; развитие на атестационни умения, изграждане и развитие на екипи, развитие на умения за разрешаване на проблеми и конфликти, развитие на лидерски и мениджърски умения, развитие на умения за продажби и др.

**Александра Найденова** притежава бакалавърска степен по Психология към Нов Български Университет, магистърска степен по „Управление и развитие на човешките ресурси” към Училище по Мениджмънт, както и професионална квалификация „Треньор по групово-динамичен тренинг и организационно поведение” към Международно висше бизнес училище – Българо-датски бизнес департамент. Преминала е обучение в областта на дълбинната психотерапия към “К.Г.Юнг” Институт в Цюрих, Internal Association of Analytical Psychology /IAAP/ и Foundation of Analytical Psychology in Eastern Europe, съвместно с Българско общество “К.Г.Юнг”. В момента се дипломира в магистърската програма по „Сравнително религиознание” към Нов български Университет. Член е на Българската Асоциация по Управление и Развитие на Човешките Ресурси (БАУРЧР), Дружеството на Психолозите в България (ДПБ) и Управителния съвет на Българско Общество по Аналитична Психология Карл Густав Юнг.



**Галина Николова** е тренинг водач с над пет години опит в разработването и провеждането на обучения за редица български и международни компании. От 2005г. изпълнява различни краткосрочни проекти към Корпус на мира на САЩ – България. В момента е мениджър на програмата „Младежко развитие” на Корпуса по мира - България.

Основните теми в обучителната ѝ практика са свързани с организационно развитие, разработване и изпълнение на проекти, общностно развитие, комуникативни умения, презентационни умения, мотивация, работа в екип, медиация (способ за



алтернативно/извънсъдебно разрешаване на спорове), разрешаване на конфликти и др. Тя е съавтор на две изследвания в социалната сфера, както и на три обучителни наръчника.

**Галина Николова** притежава магистърска степен по Културология към Софийския университет „Св. Климент Охридски“, както и професионална квалификация „Треньор по групово-динамичен тренинг и организационно поведение“ към Международно висше бизнес училище – Българо-датски бизнес департамент. В момента се дипломира в магистърската програма „Мениджмънт на образованието на възрастни“ към Нов български университет, където е стипендиант на Института за международно сътрудничество на Немската асоциация за образование на възрастни. Завършила е обучение по медиация (способ за алтернативно/извънсъдебно разрешаване на спорове) и е вписана в единния регистър на медиаторите към Министерство на правосъдието.

---

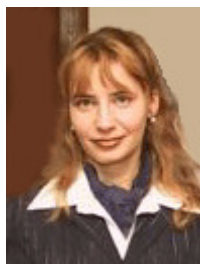


**Васил Бункин** е консултант с над девет години опит в консултантски проекти за редица правителствени, неправителствени и бизнес организации в България и над дванадесет години преводачески опит в областта на управлението, консултирането и правото. През последната година е изпълнявал длъжността координатор, консултант и личен асистент към офиса на депутатски съветник по научна и иновационна политика на ЕС и Европейските предприсъединителни фондове за България и е работил по различни бизнес и социални практически казуси като медиатор, консултант и модератор към различни неправителствени организации.

Основните теми в обучителната му практика са свързани с развитие на умения за преговори и разрешаване на конфликти; медиация и посредничество при конфликти; организационно развитие, общностно развитие; стратегическо планиране; разработване, изготвяне на проекто-документация и управление на проекти (PHARE).

**Васил Бункин** притежава магистърска степен по богословие към Софийския университет „Св. Климент Охридски“ и допълнителни квалификации за медиатор към фондация „Партньори България“, четиригодишна специализация в Лутеранската семинария, Mequon, Wisconsin USA и обучение за “Изграждане и управление на екипи” при д-р Джон Джонсън, лицензиран психолог и корпоративен консултант, САЩ.

---



**Маргарита Цветкова** е социолог, медиатор, ръководител проекти с над 14 години опит. Участвала в повече от 150 социални, икономически, медийни и маркетингови изследователски проекти и изследвания на общественото мнение и е работила по бизнес и социални казуси като медиатор, анализатор и модератор. В сферата ѝ на дейност се включват също така качествени и количествени изследвания, сравнителните социални изследвания.



Тя е работила по различни международни проекти на Световната Банка, ПРООН и ЕС.

**Маргарита Цветкова** е магистър по икономическа социология към Университет за национално и световно стопанство и притежава допълнителна квалификация за медиатор към фондация „Партньори България“. Тя е посещавала редица допълнителни курсове и специализации по социология и икономика, организирани от Института за икономически изследвания (Франция), в университета на Екс-ан-Прованс (Франция), Централно Европейски университет (Република Чехия) и др.



## Приложение 2 – ТЕМАТИЧНА ПРОГРАМА<sup>1</sup>

1. Въведение и общ преглед на програмата. Представяне на участниците. Идентифициране на очакванията и целите на обучението. Разработване на правила и групов договор.
2. Понятие за конфликт: Същност, Причини, Динамика и Цикъл на конфликта; Начини за Управление на конфликти
3. Анализ на конфликтите в трудовия колектив. Специфика и вече утвърдени практики на тяхното управление – споделяне от участниците в обучението на техния опит за изход от конфликтна ситуация.
4. Правни средства за решаване на конфликти: съд, арбитраж, процедури за помирение. Алтернативно решаване на спорове.
5. Понятие за Медиация. Медиацията като система за алтернативно управление и решаване на спорове и конфликти. Практическо приложение. Критерии за допустимост.
6. Общи положения на процедурата по медиация. Структура и етапи. Видео сесия. Анализ на етапите на процедурата по медиация. Развитие уменията на медиатора.
7. Започване на процедурата по медиация (Подготвителни процедури) - Подготовка на страните за медиация; Разговор с потенциалния инициатор; Контакт с ответника. Насрочване на сесия; Често срещани ситуации; Необходими умения и техники.
8. Обща структура на процедурата по медиация. Фази и етапи:
  - a. Етап 1: Въвеждащо изявление – цел, протичане, съпровождащи умения
  - b. Етап 2: Установяване на спорните въпроси – цел, протичане, съпровождащи умения
  - c. (техники за преформулиране на проблема с обща формулировка; обръщане на оплакването в спорен въпрос)
  - d. Етап 3: Обмен на мнения – цел, протичане, техники и умения на медиатора, преформулиране на позициите в неутрални твърдения
  - e. Етап 4: Създаване на възможности – цел, протичане, умения на медиатора
  - f. Етап 5: Формулиране на споразумение – цел, протичане, умения на медиатора
  - g. Етап 6: Заключително изявление – цел, протичане, умения на медиатора

<sup>1</sup> Темите от настоящата програма ще бъдат включени в работния план на обучението, в различен хронологичен ред. Програмата ще бъде адаптирана спрямо потребностите на участниците и може да претърпи промени.