



# Õppekava. Konflikti juhtimine

Täienduskoolitusasutuse nimetus: Actory. Prandi Stúdio OÜ

## 1. Õppekava nimetus:

---

Konflikti juhtimine

## 2. Õppekavarühm ja õppekava koostamise alus

---

Juhtimise ja halduse õppekavarühm. Juhtimisteadus ja tööjõu juhtimine.

## 3. Eesmärk ja õpiväljundid

---

**Eesmärk:**

- Tunda ära erinevad konflikti tüübid
- Õppida juhtima oma emotsioone
- Õppida, millises konfliktisituatsioonis oled ja millised on võimalikud lahendused
- Osata konflikte ennetada, neid konstruktiivselt lahendada ja nendest õppida

**Koolituse lõpuks õppija:**

- Oskab eristada erinevaid konflikti tüüpe
- Tunneb enda konfliktis osalemise stiili
- Teab, millised on sammud konflikti analüüsimiseks
- Tunneb, erinevaid võimalusi konflikti käsitlemiseks
- Teab, kuidas valmistuda vestluseks
- Teab milline on konstruktiivne ja produktiivne vestlus
- Teab, kuidas jõuda konflikti lahenduseni

## 4. Sihtgrupp ja õppe alustamise tingimused

---

**Sihtgrupp:** juhid, projektijuhid, spetsialistid, meeskonnatöötajad.

**Õppe alustamise tingimused:** puuduvad



## 5. Õppe kogumaht, selle ülesehitus, õppekeskkond ja õppevahendid

---

**Õppemaht:** 4 akadeemilist tundi kontaktõppes

**Õppekeskkond:** Seminariruum. Vajalik kirjutuslaud ja istekohad ning ekraani kasutamise võimalus. Õppijate arv ühes grupis on max 8 inimest.

**Õppevahendid:** Digitaalsed loengu materjalid, töölehed, mis on tagatud koolitaja poolt ja sisalduvad koolituse hinnas. Ekraan, pabertahvel, kirjutusvahendid.

## 6. Õppeprotsessi kirjeldus, sh õppe sisu, õppemeetodid ja -materjalid

---

**Õppeprotsess:**

- Küsimused enne koolitust, et kasutada näiteid ja grupitöid vastavalt sihtgrupile.
- Loeng ja loenguslaidid
- Grupitööd
- Iseseisvad tööd töölehtedega

**Koolituse sisukirjeldus:**

Ajakava	Teemad ja sisukirjeldus
13.00 – 13.15	Kogunemine, Kohv/tee
13.15 – 14.00	<b>1. Sissejuhatus</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Koolituse eesmärk</li><li>• Erinevad lähenemised konfliktile</li><li>• Leia oma stiil</li><li>• Sammud konflikti lahendamiseks</li></ul> Kasutatavad meetodid: PP, grupiarutelu, töölehed.
14.00 – 14.15	<i>Kohvipaus</i>
14.15 – 15.00	<b>2. Konflikti tüübid</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Konflikti tüübid</li><li>• Ülesanne 1</li><li>• Ülesanne 2</li><li>• Ülesanne 3</li><li>• Ülesanne 4</li></ul> Kasutatavad meetodid: PP, grupiarutelu.
15.00 – 15.45	<b>3. Sammud konflikti analüüsimiseks</b>



	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ülesanne 1</li><li>• Ülesanne 2</li><li>• Võimalused</li></ul> Kasutatavad meetodid. Paarisülesanne. Grupiarutelu
14.00 – 15.30	<b>4. Konflikti käsitlemine</b>
	Olulised sammud konflikti käsitlemisel  Kasutatavad meetodid: loeng, grupiarutelu. Paarides arutelu.
15.30 – 15.45	<i>Kohvipaus</i>
15.45 - 17.00	<b>4. Konflikti analüüs ja vestluseks ettevalmistamine</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ülesanne</li><li>• Vestluseks ettevalmistus</li><li>• Produktiivne ja konstruktiivne vestlus</li><li>• Ülesanne</li><li>• Võimalikud konflikti lahendused</li><li>• Rollimäng</li><li>• Kokkuvõte</li></ul> Kasutatavad meetodid: PP, juhtumi lahendamise ülesanne ja grupiarutelu, rollimäng.

## 7. Hindamine ehk õppe lõpetamise tingimused

---

**Õppe lõpetamise tingimused:** Läbitud kõik koolituse osad täies mahus ning lõpetatud grupitööd ja iseseisvad tööd kursuse käigus. Personaalne kodutöö ja tagasiside peale koolituse lõppu 2 nädala jooksul.

## 8. Väljastatavad dokumendid

---

Väljastatakse tõend koolitusel osalemise kohta, kus on välja toodud osaletud tundide arv. Tunnistuse väljastamise eelduseks on koolitusel osamine terves mahus.

## 9. Koolitaja kvalifikatsioon

---

**Koolitaja:** Anu Prandi [www.actory.ee](http://www.actory.ee)

Koolitaja on laia praktilise kogemusega, olles töötanud peamiselt suurtes rahvusvahelistes ettevõtetes enam kui 20 aastat. Inimeste ja protsesside juhtimisega on ta tegelenud peamiselt külalislahkuse-, teeninduse - ja tööstusvaldkondades -

Swissôtel'i personalidirektorina 6 aastat, Fazer Eesti/Baltikumi personalidirektorina 8 aastat ja Tere AS-is vastutas kogu personalivaldkonna eest 7 aastat. Lisaks on ta läbinud arvukaid rahvusvahelisi juhtimiskoolitusi, olles muuhulgas koolitatud ka koolitajaks.

Haridus: Ökonomist-inseneri diplom TalTech'ist ning magistrikraad Uppsala Põllumajandusülikoolist.

Lisaks on olnud üks Hõbelusika konkursi loojatest ja eestvedajatest, mis on andnud ka kaubamärgi loomise kogemuse. Koolitaja on mentorite koja liige ja tegev mentorina.