

КОНТРОЛЬ НАД КОНФЛИКТОМ

Цель: повысить у сотрудников уровень навыков взаимодействия в ситуации конфликта, сформировать умение управлять собой в стрессовых ситуациях

Для кого: для сотрудников всех уровней

Продолжительность: 16 часов (2 дня по 8 часов)

Анатомия конфликта	<ul style="list-style-type: none">• Психофизиологическая природа конфликта. Причины вступления человека в конфликт• Стратегии поведения в конфликте К. Томаса. Особенности личностной предрасположенности к конфликту• Взаимодействие с людьми с разными стратегиями поведения в конфликтных ситуациях
Управление конфликтом	<ul style="list-style-type: none">• Определение предпосылок и причин конфликтной ситуации: первые симптомы напряженности• Эффективный алгоритм разрешения конфликта с учетом мнения и состояния оппонента. Выход на результат «выигрыш-выигрыш»• Реакция на негатив оппонента. Как погасить яркую агрессивную реакцию собеседника
Предупреждение конфликта	<ul style="list-style-type: none">• Ошибки коммуникации: слова и действия, провоцирующие оппонента на агрессию• Модель 4-х ушей Шульца Фон Туна, позволяющая понять суть позиции собеседника и дать конструктивную реакцию• Техника «я-высказывание» как инструмент ассертивного неконфликтного предоставления обратной связи
Эффективное управление собой	<ul style="list-style-type: none">• Диагностика собственного эмоционального состояния• Определение у себя наличия стресса. Признаки и симптомы эмоционального напряжения• Удержание эмоционального равновесия в конфликте и другой стрессовой ситуации• Амортизация своего состояния после стрессовой ситуации• Экспресс-техники

Результат:

- ✓ Участники понимают причины и мотивы вступления оппонента в конфликт, выстраивают конструктивную линию поведения
- ✓ Участники умеют диагностировать наличие конфликтной напряженности и предупреждать конфликт
- ✓ Участники умеют управлять агрессией оппонента и выводить взаимодействие на контролируемый уровень
- ✓ Участники умеют диагностировать у себя стрессовые состояния и управлять ими
- ✓ Участники владеют способами регуляции своих эмоций вовремя и после ситуации сильного стресса

*Программа тренинга носит предварительный характер и будет скорректирована с учётом пожеланий заказчика.