

УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ

Цели:

- Сформировать модель взаимодействия в конфликте, выявить инструменты для укрепления и развития отношений с партнёром без нарушения личностных отношений
- Определить наиболее эффективные техники взаимодействия в конфликте

Продолжительность: 16 часов (2 дня по 8 часов)

Введение в тему	<ul style="list-style-type: none"> • Проблематизация на тему отстаивания собственных интересов • Конфликт – понятие, виды • Общие представления о конфликте. Структура конфликтной ситуации • Стадии развития конфликтной ситуации (время = эмоции) • Видео анализ и разбор факторов и причин возникновения конфликта • Конструктивные стороны конфликта
Анализ конфликта	<ul style="list-style-type: none"> • Рефлексия. Причины и следствия конфликтов в работе • Классификация конфликтов с точки зрения управления • Техника управления конфликтом «ASAP» • Конфликт в коллективе, процесс и последствия
Типы конфликтных личностей	<ul style="list-style-type: none"> • Агрессия, степень и ее уровни • Типы конфликтных личностей, цели и мотивы каждой личности, отличительные черты поведения • Методы взаимодействия в конфликте, со сложными личностями • Провокация и инструменты противостояния им • Техники регуляции деловых конфликтов
Стратегия поведения в конфликте	<ul style="list-style-type: none"> • Практический кейс с дальнейшим видеоанализом, чтобы разобрать стратегии, которые выбирают участники, попадая в конфликтную ситуацию • Двухмерная модель управления конфликтом Томаса-Килмана и ее практическое применение • Метод декартовых координат • Роли руководителя в конфликтной ситуации
Давление и манипуляции	<ul style="list-style-type: none"> • Эмоции – от оценки до реакции. Распознавать собственные эмоции • Приемы манипуляций и почему они приводят к конфликтам • Как распознать манипуляция, противостоять им и прямому давлению
Конструктивное поведение в конфликтной ситуации	<ul style="list-style-type: none"> • Скрытые мотивы людей. Карта конфликта • Почему конфликты в работе – это показатель вовлеченности • Анализ проблемного поведения сотрудников • Кейс, позволяющий оценить усвоение материала о выборе стратегии поведения в той или иной ситуации, практический разбор

Результат:

- ✓ Участники понимают причины и следствия возникновения конфликтных ситуаций, стадии развития и почему конфликт является неотъемлемой частью работы, если им уметь правильно управлять
- ✓ Участники понимают, как возникает и развивается конфликт, как распознать и урегулировать его на ранних стадиях
- ✓ Участники знают основные методы и техники управления конфликтными ситуациями
- ✓ Участники умеют осознанно выбирать стратегию поведения в конфликте, в зависимости от важности достижения результата и сохранения личностных отношений
- ✓ Участники умеют корректировать собственное эмоциональное состояние в случае возникновения конфликтной или напряженной ситуации
- ✓ Умеют распознавать манипулятивное поведение и грамотно реагировать на него

Тренинг содержит основные инструменты и понятия, техники и базовые упражнения, направленные на повышение коммуникативного уровня участников, и учит отстаивать интересы без нарушения личностных отношений.

Прохождение тренинга «Управление конфликтами» повышает эффективность коммуникации, позволяет сотрудникам и руководителям выбирать правильные стратегия разрешения конфликтных ситуаций, что положительно сказывается на внутреннем взаимоотношении коллектива.

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