

УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ

Методы предотвращения
конфликтов и
эффективное поведение в
в конфликтной ситуации



О ПРОГРАММЕ:

Конфликт неизбежны, без них редко протекает жизнь любой организации. Неэффективное поведение в конфликтных ситуациях может привести к тяжелым последствиям: увольнение сотрудников, остановка деятельности, снижение работоспособности сотрудников. Тем не менее, в конфликте заложено развитие, выход на новый уровень отношений, действий, понимания. Главное - найти способы конструктивного разрешения конфликтной ситуации.

На тренинге у вас будет возможность исследовать феномен конфликта, посмотреть на него с разных точек зрения, научиться им управлять.

БЛАГОДАРЯ ПРОГРАММЕ УЧАСТНИКИ СМОГУТ:

- получить целостное системное представление о природе конфликтов и динамике их развития;
- осознать собственные модели поведения в конфликте и научиться управлять собой;
- узнать, как строить новые модели взаимоотношений;
- не бояться конфликтных ситуаций и узнать, как найти новые конструктивные подходы в разрешении конфликтов;
- понять, как управлять своими эмоциями и бороться со стрессом в конфликтной ситуации;

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ:

Модуль 1. Природа конфликта

- Определение конфликта. Терминология, используемая при рассмотрении конфликтов;
- Определение причин возникновения конфликтов;
- Конструктивные и деструктивные конфликты.

Модуль 2. Межличностные и групповые конфликты

- Особенности конфликтов каждого типа;
- Механизм самообмана и самооправдания как «спусковой механизм» конфликта. Ролевое распределение в конфликтной ситуации; Классический треугольник конфликта;
- Область пересечения внутреннего и внешнего конфликта: ролевое поведение в конфликте (теория «Родитель-Взрослый-Ребенок»);
- Реактивность и проактивность в конфликтной ситуации.

Модуль 3. Разрешение конфликтов. Стратегия поведения

- Стиль поведения в конфликте в зависимости от внутренних установок;
- Наш предпочитаемый стиль поведения в конфликтной ситуации. Теория Томаса-Килменна (сотрудничество, компромисс, избегание, противостояние, уступка);
- Ситуационный подход к выбору стиля поведения;
- Способы разрешения конфликтов. Переговоры, как один из механизмов разрешения конфликта;
- Техники саморегуляции. Ситуационный стресс-менеджмент. Диагностика стресса и алгоритм действий;
- Методы противостояния агрессивному и манипуляционному психологическому воздействию. Ассертивное (уверенное поведение);
- Управление эмоциями в конфликте. Эмоциональная компетентность (EQ), как ключевая компетенция успешного человека (специалиста).