



Управление конфликтами

Цель: Овладение навыками управления и конструктивного разрешения конфликтов в рабочих и личных ситуациях

Процесс:

Тренинг включает пять модулей:

- Методология конфликтов
- Общая теория управления конфликтами
- Конструктивные стили поведения в конфликте
- Стратегия разрешения конфликтов (уникальные примы ЛЕСРА и ВИП)
- Манипулятивные технологии и противостояние им

Соотношение практики и теории – 70/30

Ценность для слушателей:

- Предотвращение и разрешение конфликтов
- Управление собственными эмоциями и настроением других
- Противостояние манипуляциям

Модуль 1. МЕТОДОЛОГИЯ КОНФЛИКТОВ

- Сущность управления конфликтами
- Структура, функции и особенности возникновения конфликтов
- Динамика развития конфликтов
- Типология конфликтов и их формула
- Конструктивные и деструктивные конфликты
- Причины возникновения конфликтов на рабочем месте:
 - Профессиональные
 - Организационные
 - Межличностные
- Напряженность в конфликте
- Фазы конфликта
- Конфликты в коллективе
 - Процесс
 - Последствия

Модуль 2. ОБЩАЯ ТЕОРИЯ УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТАМИ

- Современные методов управления конфликтами
- Основные подходы, технологии и стили поведения в конфликте
- Конфликты и транзактный анализ
- Сущностные составляющие теории транзактного анализа
- Контроль эмоциональной сферы
- Четырех-шаговый метод улучшения взаимоотношений



Модуль 3. КОНСТРУКТИВНЫЕ СТИЛИ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТАХ

- Эмпатия: приемы общения ведущие к сближению
- Толерантность
- Стили поведения
 - Соперничество
 - Избегание
 - Приспособление
 - Компромисс

Модуль 4. СТРАТЕГИЯ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

- Алгоритм разбора конфликтной ситуации
- Пути конструктивного разрешения конфликтов
- Работа с подчиненными по разбору конфликтных ситуаций
- Методы разрешения конфликтов:
 - Прием ЛЕСРА
 - Прием ВИП
 - Компромисс
 - Анализ ситуации
 - Третейский суд
 - Эмоциональное возмещение
 - Авторитетный третий
 - Обнажение агрессии
 - Обмен позиции
 - Расширение горизонта
- Картография конфликта
- Умение видеть суть конфликта в широком контексте и в долгосрочной перспективе
- Метод декартовых координат

Модуль 5. МАНИПУЛЯТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ И ПРОТИВОСТОЯНИЕ ИМ

- Типичные манипулятивные приемы и их конфликтные последствия
- Распознавание манипуляции
- Эффективное противостояние манипуляции

ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ ТРЕНИНГА
16 часов (2 полных тренинговых дня).

ОПТИМАЛЬНЫЙ РАЗМЕР ГРУППЫ:

12 ЧЕЛОВЕК

