

УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ

Цель: сформировать знания/развить навыки успешного предотвращения и разрешения конфликтов.

Целевая аудитория:

Руководители разного уровня, а также специалисты, чьи должностные обязанности предполагают большой объем межличностного взаимодействия с коллегами, подчиненными, клиентами, кому необходимо повысить свою коммуникативную компетентность в деловом взаимодействии, и, в частности, повысить эффективность управления межличностными конфликтами.

Формат:

Длительность программы 8 часов (1 день 8 часов). Размер группы от 8 до 15 человек.

Алгоритмы, методы и технологии:

Классификация конфликтов, основные конфликтогены, тест Томаса-Килмана, матрица стратегий поведения в конфликте, алгоритм «информационного наполнения», техника активного слушания, алгоритм проявления эмпатии, техника присоединения, алгоритм конструктивной критики, виды манипуляций, алгоритм манипулятивного воздействия, матрица защиты от манипуляций, техника эмоционального самоконтроля, психологическое «айкидо», алгоритм реакции на критику и агрессию, техники отказа, алгоритм выхода из конфликта и перехода к конструктивному обсуждению, техника «мировой судья», алгоритм обратной связи, «триада» стресса.

В процессе обучения используются групповые и индивидуальные форматы работы. Задача тренера – вовлечь каждого участника в дискуссии, рефлексии, анализ выполненных упражнений и кейсов (в т. ч. видеоанализ). Все участники получают обратную связь от тренера, имеют возможность в процессе тренинга или по его завершению получить ответы на свои вопросы.

Развиваемые навыки и используемые методы	Результаты
<p>Что такое конфликт?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Типы и причины конфликтов • Стадии развития конфликта • Последствия конструктивного и деструктивного конфликта <p>Методология: Классификация конфликтов, основные конфликтогены Упражнения и кейсы: «Конструктивный и деструктивный конфликт»</p>	<p>Участники: Знают этапы развития «конфликта», его причины и последствия</p>
<p>Стратегии поведения в конфликте:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Уступка, Избегание, Компромисс, Соперничество, Сотрудничество <p>Методология: тест Томаса-Килмана, матрица стратегий поведения в конфликте Упражнения и кейсы: «Избери стратегию»</p>	<p>Участники: Знают какую стратегию поведения в конфликте необходимо выбрать</p>
<p>Профилактика конфликта:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Информационное управление конфликтом • Техника активного слушания • Эмпатия в управлении конфликтом <p>Методология: алгоритм «информационного наполнения», техника активного слушания, алгоритм проявления эмпатии, техника присоединения Упражнения и кейсы: «Разрыв информационного поля», «Выпустить пар», «Я тебя понимаю»</p>	<p>Участники: Умеют предотвращать конфликтные ситуации</p>
<p>Мягкая тактика в управлении конфликтом:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Методы мягкой тактики • Конструктивная критика <p>Методология: алгоритм конструктивной критики Упражнения и кейсы: «Попробуй покритиковать»</p>	<p>Участники: Могут применять приемы разрешения конфликтных ситуаций</p>

<p>Жесткая тактика в управлении конфликтом:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Признаки манипулятивных намерений • Алгоритм манипуляции • Приемы защиты от манипуляций • Профилактика манипуляции в деловом общении <p>Методология: виды манипуляций, алгоритм манипулятивного воздействия, матрица защиты от манипуляций</p> <p>Упражнения и кейсы: «Плохой манипулятор», «Искусный манипулятор»</p>	<p>Участники: Определяют признаки манипулятивных намерений и противостоят им</p>
<p>Эффективные способы реагирования в конфликтной ситуации:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Преодоление собственных негативных эмоций • Техника нейтрализации отрицательных эмоций у оппонента • Реагирование на критику • Техника грамотного извинения и отказа • Способы реагирования на неконструктивное поведение (оскорбления, агрессию) окружающих <p>Методология: техника эмоционального самоконтроля, психологическое «айкидо», алгоритм реакции на критику и агрессию, техники отказа</p> <p>Упражнения и кейсы: «Паровой котёл», «Провал проекта», «Попробуй откажи!»</p>	<p>Участники: Знают как управлять собственным состоянием и состоянием оппонента в конфликтных ситуациях</p>
<p>Разрешение конфликтов «по вертикали»:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Рекомендации руководителю по конструктивному разрешению конфликтов с подчиненными • Этапы деятельности руководителя по урегулированию конфликтов между подчиненными • Тактика взаимодействия третьей стороны с оппонентами при урегулировании конфликта • Как давать обратную связь подчиненным, чтобы она не стала причиной конфликта <p>Методология: алгоритм выхода из конфликта и перехода к конструктивному обсуждению, техника «мировой судья», алгоритм обратной связи</p> <p>Упражнения и кейсы: «Обиженный подчинённый», «Поиск виноватых»</p>	<p>Участники: Умеют управлять конфликтами между подчиненными, а также разрешать конфликты с подчиненными</p>
<p>Управление стрессом:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Симптомы стресса: физические, эмоциональные, поведенческие • Первая помощь в острой стрессовой ситуации <p>Методология: «триада» стресса</p> <p>Упражнения и кейсы: «Скорая помощь внутри себя», «Помоги коллеге»</p>	<p>Участники: Знают как выходить из конфликтных ситуаций без «эмоциональных потерь»</p>

Программа проведена для Компаний:

