

Тренинг «Управление конфликтом»

(20 учебных часов – 2 дня)

Конфликт является неотъемлемой частью жизни любого человека. Конфликт является естественным процессом, который может быть полезным, а может приводить к невосполнимым потерям. Противоречия возникают во всех сферах нашей жизни, они возникают на работе, дома, в магазине, в транспорте – везде, где возникают различные взгляды на те или иные аспекты жизни. Избежать конфликтов невозможно, и во многих случаях, отказавшись от попытки договориться сегодня, мы надеемся на то, что завтра все решится само, а зачастую, затягивая разрешение противоречий, наблюдаем, что ситуация еще сильнее усугубляется.

Навыки управления конфликтом и его разрешения являются важными не только для профессионалов, чья деятельность постоянно связана с данным процессом, но и для любого человека, который стремится к более гармоничному существованию, как на работе, так и в повседневной жизни.

Данный тренинг будет полезен как для руководителей различного уровня, так и для специалистов, стремящихся приобрести навыки и инструменты решения конфликта. На тренинге рассматриваются не только методы выхода из конфликтов, но и механизмы управления конфликтом. Тренинг поможет Вам изменить свое отношение к конфликту, что существенно облегчит поиск эффективных решений в сложных ситуациях.

С целью повышения эффективности, в тренинге применяется видеосъемка с последующим просмотром и разбором ситуаций в процессе тренинга.

В программе тренинга:

- Общие представления о конфликте, различия между конфликтом и ссорой. Признаки конфликта. Понятие конфликта. Структура конфликтной ситуации.
- Причины конфликтов. Функции конфликтов в обществе и во взаимодействии людей.
- Динамика развития конфликтной ситуации.
- Позиции и интересы в конфликте.
- Управление конфликтом. Основные методы управления конфликтом.
- Анализ конфликтов. Методы анализа конфликтов. Формирование модели оценки конфликта.
- Методы разрешения конфликтных ситуаций. Пути продуктивного разрешения конфликтных ситуаций.
- Правила выбора метода разрешения конфликта в зависимости от ситуации. Выбор стратегии.
- Выработка взаимовыгодных предложений.
- Уверенная защита своих прав. Уверенная просьба, уверенный отказ. Работа с аргументами партнера. Техники реагирования на манипуляции со стороны партнеров.
- Типология конфликтных личностей. Осознание собственного поведения в конфликтном взаимодействии.
- Посредничество и консультирование в управлении конфликтными ситуациями.