

Программа корпоративных тренингов

Тема 7: Конфликты, их предотвращение и разрешение.

Содержание модуля:

Понятие конфликта. Природа возникновения конфликтов. Типы конфликтов. Структура и техники анализа конфликтной ситуации. Позиции и интересы в конфликте. «Конфликт без конфликта» («пустой» конфликт) и способы его обнаружения. Причины конфликтов в организации. Динамика развития конфликтов или «кривая» интересов. Этапы разрешения конфликта. Варианты выхода из конфликта. Стадии медиации. Стратегия улаживания конфликтной ситуации и технология конструктивного поведения в конфликтной ситуации (вербальные и невербальные характеристики). Рассмотрение слов-provokatorov конфликта. Разрешение конфликтов. Способы диагностики конфликтной ситуации и конфликтного поведения. Работа со скрытыми и неосознанными конфликтами. Приемы убеждения и влияния в конфликте. Приемы конструктивной критики при разрешении конфликтных ситуаций. Техники адекватного выражения собственных негативных эмоций. Эффективная саморегуляция в конфликте. Профилактика конфликтов в общении.

Задачи модуля:

- изучить психологию конфликтов и возможности их предупреждения и разрешения;
- применить на практике техники предупреждения конфликтов;
- овладеть навыками управления эмоциональным состоянием в конфликте;
- успешно противостоять попыткам манипуляций;
- овладеть способами быстрой саморегуляции в конфликте;
- построить адекватные взаимоотношения с коллективом.