

КОНТРОЛЬ НАД КОНФЛИКТОМ

Цель: повысить у сотрудников уровень навыков взаимодействия в ситуации конфликта, сформировать умение управлять собой в стрессовых ситуациях.

Для кого: для сотрудников всех уровней.

Продолжительность: 16 часов (2 дня по 8 часов)

Анатомия конфликта	<ul style="list-style-type: none">• Психофизиологическая природа конфликта. Причины вступления человека в конфликт.• Стратегии поведения в конфликте К. Томаса. Особенности личностной предрасположенности к конфликту.• Взаимодействие с людьми с разными стратегиями поведения в конфликтных ситуациях.
Управление конфликтом	<ul style="list-style-type: none">• Определение предпосылок и причин конфликтной ситуации: первые симптомы напряженности.• Эффективный алгоритм разрешения конфликта с учетом мнения и состояния оппонента. Выход на результат «выигрыш-выигрыш».• Реакция на негатив оппонента. Как погасить яркую агрессивную реакцию собеседника.
Предупреждение конфликта	<ul style="list-style-type: none">• Ошибки коммуникации: слова и действия, провоцирующие оппонента на агрессию.• Модель 4-х ушей Шульца Фон Туна, позволяющая понять суть позиции собеседника и дать конструктивную реакцию.• Техника «я-высказывание» как инструмент асертивного неконфликтного предоставления обратной связи.
Эффективное управление собой	<ul style="list-style-type: none">• Диагностика собственного эмоционального состояния. Определение у себя наличия стресса. Признаки и симптомы эмоционального напряжения.• Удержание эмоционального равновесия в конфликте и другой стрессовой ситуации.• Амортизация своего состояния после стрессовой ситуации. Экспресс-техники.

Результат:

- ✓ Участники понимают причины и мотивы вступления оппонента в конфликт, выстраивают конструктивную линию поведения.
- ✓ Участники умеют диагностировать наличие конфликтной напряженности и предупреждать конфликт.
- ✓ Участники умеют управлять агрессией оппонента и выводить взаимодействие на контролируемый уровень.
- ✓ Участники умеют диагностировать у себя стрессовые состояния и управлять ими.
- ✓ Участники владеют способами регуляции своих эмоций во время и после ситуации сильного стресса.

*Программа тренинга носит предварительный характер и будет скорректирована с учётом пожеланий заказчика.