

МЕДИАЦИЯ КОНФЛИКТОВ

Цель: Эффективное решение конфликтов в коллективе

Продолжительность: 16 часов

| | |
|---|---|
| Представление о конфликте | <ul style="list-style-type: none">• Модель конфликта. Зачем нужен конфликт• Типы конфликтов. Скрытый и проявленный конфликт• Причины возникновения конфликтов• Уровни конфликтной коммуникации• Этапы эскалации конфликта• Что питает конфликт и делает его затяжным• «Конфликтогены» |
| Медиация как искусство управления конфликтом | <ul style="list-style-type: none">• Понятие медиации• Принципы медиации• Роль медиатора при решении конфликта• Позиция медиатора в конфликте• Треугольник Карпмана и способы выхода из него |
| Инструменты медиации при решении конфликта | <ul style="list-style-type: none">• Анализ заинтересованных сторон в конфликте• Картирование конфликта• Алгоритм проведения беседы с конфликтующими сторонами• Нахождение и переопределение предмета конфликта• Использование 3-х позиционного описания для решения конфликта (Я-Другой-Наблюдатель)• Поиск позитивного намерения сторон и мета-цели коммуникации• Согласование целей в конфликте и совместный поиск решения |
| Профилактика конфликтов | <ul style="list-style-type: none">• Управление собственными эмоциями и эмоциями собеседников• Профилактика и работа с личными «конфликтогенами»• Распознавание изменение состояния, пульт управления эмоциями• Ассертивность, как способ предотвращать конфликты• Работа с личными установками и убеждениями. Позиция принятия точки зрения собеседника• Внедрение культуры бесконфликтного общения• Обратная связь высокого качества |

В результате тренинга участники смогут:

- ✓ Распознавать признаки возникновения конфликтной ситуации в коллективе
- ✓ Эффективно управлять конфликтом и направлять его в конструктивное русло
- ✓ Решать возникающие конфликты и вести участников конфликта к совместному достижению цели
- ✓ Предотвращать возникновение конфликтов и внедрять культуру бесконфликтного общения

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