



Управление конфликтами

Семинар “Управление конфликтами” в системе программ

Основная программа: 3 дня

Программа, рекомендуемая до
прохождения семинара:

- “Межличностные
навыки менеджмента”,
3 дня.

Каждый день, приходя на работу, мы постоянно оказываемся под огромным давлением. Эмоции того гляди хлынут через край. При этом наша задача заключается в том, чтобы не дать им достигнуть точки кипения. Эти эмоции не должны мешать нам взаимодействовать рационально и продуктивно, напротив, все негативные проявления должны превращаться в положительные возможности, которые помогут решить проблемы и справиться со стрессом.

Конфликт определяется как противоречие, столкновение различных потребностей, точек зрения, убеждений. Таким образом, конфликты практически неизбежны в реальной деятельности. Тем не менее, конфликты можно и нужно предотвращать, а при возникновении конфликта не допускать его эскалации. Важно научиться эффективно переходить от конфликта к сотрудничеству.

Когда все сотрудники способны совладать со своими эмоциями и вести плодотворную дискуссию, шансы найти решение любой проблемы гораздо выше, чем в ситуации, когда эмоциональный срыв не дает всем работать эффективно.

В данной программе участники изучают методы профилактики, природу конфликта, основы управления конфликтом, действия и техники, позволяющие разрешать конфликты с внешними и внутренними клиентами.

Эффект обучения

Участники:

- научиться понимать природу возникновения конфликта;
- научиться составлять стратегию поведения в конфликтных ситуациях;
- смогут переводить конфликт к сотрудничеству и достижению цели;
- смогут успешно преодолевать эмоциональное напряжение в конфликтных ситуациях;
- научиться управлять и преодолевать конфликтные ситуации.



Содержание программы

Модуль 1: Понимание природы конфликта

- что такое конфликт
- процесс конфликта
- сигналы конфликта
- типы конфликтов
- шкала конфликта
- разногласия и конфликты
- эскалация конфликта

Модуль 2: Причины и источники конфликтов

- основные причины конфликтов
- условия возникновения конфликта

Модуль 3: Стили поведения в конфликте

- доминирование/ конкуренция;
- партнерство/ сотрудничество;
- компромисс;
- избегание/ уход;
- приспособление.

Модуль 4: Стратегии преодоления конфликтов

- стратегии управления конфликтными ситуациями;
- выбор стиля, соответствующего ситуации;
- эффективные стратегии;
- подход «выигрыш-выигрыш».

Модуль 5: Тактики преодоления конфликтов

- анализ ситуации;
- определение проблемы;
- определение вовлеченных лиц, их потребностей;

- многоплановый анализ;
- определение возможных вариантов решения;
- преодоление разногласий;
- тактики преодоления конфликтов.

Модуль 6: Конфликты в команде

- природа группового конфликта;
- выгоды конфликта для команды;
- определение конфликтов;
- ловушки разрешения конфликтов.

Модуль 7. Организационные конфликты

- природа организационного конфликта;
- недостатки организационного конфликта;
- выгоды организационного конфликта.

Модуль 8. Сложные люди и неконструктивное поведение

- типы поведения;
- стратегии действий с каждым из типов.



advancegroup

Москва, ул.
Зоологическая, 30/2
тел.(495) 605 86 64
605 88 40
www.advance-group.ru
advance@advance.aog.ru

Спецификация

Аудитория: все сотрудники.

Продолжительность: 3 дня.

Размер группы: 6-9 человек.