



ТРЕНИНГ

## УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ

### ЦЕЛЬ

Освоить эффективные способы предупреждения и разрешения конфликтов  
Изучить психологические особенности поведения различных типов людей в конфликтах  
Освободиться от собственных стереотипов поведения в конфликтных и стрессовых ситуациях  
Развить личностную устойчивость к конфликтам  
Отработать навыки управления конфликтом в команде

### УЧАСТНИКИ

Руководители и сотрудники, деятельность которых связана с большим количеством коммуникаций

### В ПРОГРАММЕ

#### Природа конфликта

- Разногласие, противоречия, противостояние. Алгоритм распознавания и выявления
- Виды конфликтогенов
- Выявление возможностей предупреждения конфликтов
- Признаки предконфликтного состояния. Природа конфликта. История конфликта
- Этапы конфликта: фаза зажигания – сам конфликт – завершение – последствия
- Виды конфликтов: односторонний, эмоциональный, противоречивость характеров, ситуационный, объективный. Производственный конфликт. Личностный конфликт

#### Изучение личностных проявлений в конфликтах

- Индивидуальный уровень конфликтности. Определение личной «демаркационной линии». Осознание личностного понятия «конфликт», «стресс»
- Определение стрессовых и конфликтных зон: личностные взаимоотношения, деловые отношения, отношение к происходящему, невозможность изменить ситуацию
- Выявление стереотипов поведения в конфликтных и стрессовых ситуациях
- Тенденции поведения: противостояние, избегание, конформизм, неконформизм
- Самодиверсия как следствие конфликта. Рассмотрение механизма самодиверсии

#### Поведение в конфликтной ситуации

- Психологические защитные реакции: бравада, агрессивность, подавленность, депрессия
- Способы выхода из конфликтов
- Командные возможности выхода из конфликта. Приоритеты, позиции, интересы
- Неожиданности в процессе конфликта, возможности адекватного поведения
- Способность слышать «нет». Способность оставаться с фактом.  
Умение видеть перспективу взаимоотношений
- Умение своевременно прекратить конфликт. Алгоритм выхода из конфликтных ситуаций
- Умение трансформировать конфликт в возможность роста взаимоотношений

#### Профилактика конфликта

- Осознание механичности во взаимоотношениях. Процесс подавления и накопления напряжения. Привнесение внимания в моменты возникновения напряжения
- Обучение методу БОН, привнесение осознанности
- Осознание собственного отношения к происходящему. «Как наше отношение меняет взгляд на ситуацию». Развитие способности выходить из-под власти эмоций
- Развитие способности осознавать себя и видеть другого
- Конструктивные пути разрешения конфликтов