

Искусство управления конфликтом

Код: SS-011

Длительность: 12 ч.

Описание:

Конфликты неизбежны при любой межличностной коммуникации: на работе – в различных производственных ситуациях, в быту – при общении с друзьями и близкими людьми. Непонимание причин конфликта, неумение разрешить конфликтную ситуацию может стать причиной постоянной напряженности в отношениях. Также неумение находить адекватный стиль поведения в конфликте часто может помешать течению производственных процессов и карьерному росту.

Как распознать надвигающийся конфликт? Как предотвратить его? Как правильно вести себя в начавшемся конфликте? Как отстоять свои цели и при этом сохранить отношения?

На тренинге участники научатся определять причины конфликтов, найдут новую для себя стратегию поведения в конфликтах, а также потренируются разрешать конфликты при минимальных затратах энергии и времени.

Цели:

Участники определяют свои типичные модели поведения и стратегии урегулирования конфликтов и потренируются применять новые. После завершения обучения слушатели смогут:

- различать и уметь использовать различные модели поведения в конфликтах;
- выбирать оптимальную стратегию поведения в конфликте;
- общаться на различных уровнях (сверху, снизу, на равных);
- определять намерение оппонента и вырабатывать ответ на него.

Кроме того, на тренинге участники развивают коммуникативную гибкость, умение управлять своими эмоциями и ресурсным состоянием.

Целевая аудитория:

Все сотрудники