

КУРС «УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТОМ»

Информация о курсе

Руководителю любого уровня необходимы знания о способах выявления, предупреждения и конструктивного управления конфликтами различной степени сложности. Курс "Управление конфликтом" поможет Вам грамотно вести себя в стрессовых ситуациях, выступая в конфликте сторон в роли третьей стороны, судьи, арбитра, посредника, помощника или наблюдателя.

Цели курса

После прохождения курса Вы сможете:

- Управлять конфликтом, используя "мягкие" и "жесткие" методы работы с агрессором.
- Использовать разные стили взаимодействия в конфликте и соответствующие им модели поведения для разрешения ситуации.
- Повысить эффективность работы рабочих групп на производстве и в управлении.

Целевая аудитория

Курс предназначен для руководителей организаций, менеджеров высшего и среднего звена, руководителей отделов и специалистов - для всех тех, кто работает в условиях высокого стресса и заинтересован в грамотном управлении конфликтами.

Продолжительность курса

Ориентировочная продолжительность курса - 16 часов.

ПРОГРАММА КУРСА

Урок 1. Понятие конфликта

- Состояния людей в процессе эмоционально-напряженного взаимодействия: стресс, фрустрация, конфликт, кризис.
- Понятие конфликта. Сложности определения.
- Историческая ретроспектива взглядов на конфликт.
- Природа конфликта.
- Границы конфликта.
- Позитивные и деструктивные функции конфликта.

Урок 2. Формула конфликта

- В чем разница между "предметом" и "объектом" конфликта?
- Сигналы конфликта.
- Проблема (противоречие).
- Конфликтная ситуация.
- Участники конфликта: прямые, косвенные, посредники.
- Инцидент (повод для выяснения отношений).
- Конфликт (начало активного процесса).

Урок 3. Протекание конфликта

- Процесс и динамика конфликта.
- Стадии и фазы развития конфликта: предконфликтное состояние, период открытого конфликта, постконфликтный период.



- Факторы обострения конфликтов.
- Факторы ослабления конфликтов.
- Способы завершения конфликта.

Урок 4. Типы конфликтов

- Типологизация конфликтов: по степени проявления, по процессу, по результату.
- Производственно-деловой конфликт.
- Причины межличностных конфликтов.
- Внутренние причины личностных конфликтов.
- Внутриличностный конфликт.
- Межличностный конфликт.
- Конфликт между личностью и группой.
- Межгрупповой конфликт.

Урок 5. Поведение в конфликте

- Эмоциональные и рациональные факторы в конфликте.
- Проблема эмоций и психологической совместимости.
- Психологические особенности личности, влияющие на развитие конфликтов.
- Типичное поведение в конфликтной ситуации.
- Тест Томаса-Килменна и его интерпретация. Характеристика основных стилей поведения в конфликте: избегание, приспособление, конфронтация, сотрудничество, компромисс.
- Односторонние и совместные действия сторон в конфликте.

Урок 6. Информационное управление конфликтом

- Коммуникация как источник конфликта.
- Коммуникация как процесс с обратной связью.
- Особенности искажения информации.
- "Барьеры" коммуникаций.
- Процесс принятия решений в конфликтной ситуации.
- Установление каналов коммуникаций в конфликте.
- Виды каналов коммуникаций.
- Проблема выбора каналов коммуникаций.
- Понятие "наилучшая альтернатива обсуждаемому соглашению" и "переговорное пространство".

Урок 7. Мягкая тактика управления конфликтом

- Техника активного слушания.
- Эмпатия в управлении конфликтом.
- Мягкие методы и приемы работы с агрессией.

Урок 8. Жесткие тактики управления конфликтом

- Чего от Вас хочет добиться манипулятор?
- Признаки манипулярных намерений.
- Приемы защиты от манипуляций.
- Профилактика манипуляций в деловом общении.

