



УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ

программа повышения квалификации

дистанционная форма

16 академических часов

О ПРОГРАММЕ

В каждой организации ежедневно возникают предпосылки для возникновения конфликта: в процессе работы люди получают негативные эмоции, которые, в конечном итоге, подрывают связи в коллективе, создают напряженность и вызывают разногласия, приводят к стрессам. Умелое управление конфликтами может привести к устранению проблемы, вызвавшей конфликт, и восстановлению взаимоотношений сторон в том объеме, который необходим для обеспечения эффективной деятельности.

В процессе обучения по программе слушатели рассмотрят конфликты с объективной точки зрения; изучат их особенности и признаки; научатся распознавать факторы, лежащие в основе конфликтов в организации, справляться с последствиями конфликтных ситуаций, успешно предотвращать их возникновение; овладеют инструментами и технологиями управления конфликтами.

КЛЮЧЕВЫЕ ПУНКТЫ ПРОГРАММЫ:

1. ПРИРОДА И ПОНЯТИЕ КОНФЛИКТА, ЕГО ПРИЗНАКИ И ОСОБЕННОСТИ.

Конфликт: плюсы и минусы. Особенности и признаки конфликта. Как выявить вербальные и невербальные сигналы конфликта? Причины возникновения конфликтов в организации. Типы и уровни конфликтов. Какие слова и действия могут спровоцировать конфликт. Структура и динамика конфликтной ситуации. Классификация конфликтных ситуаций. Конфликт: завершение или разрешение?

2. ТЕХНОЛОГИЯ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ.

Предпосылки для урегулирования конфликта. Модели разрешения конфликта: модель арбитража и посредническая модель. Алгоритм управления конфликтом.

3. ПРОФИЛАКТИКА КОНФЛИКТОВ В ОРГАНИЗАЦИИ.

Как предупреждать конфликты между сотрудниками разных отделов.

4. ИНСТРУМЕНТЫ УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТАМИ.

Стратегии и тактики поведения в ситуации конфликта, их преимущества и недостатки. 3 шага стратегии «Сотрудничество». Как управлять своим состоянием в напряженных, проблемных и конфликтных ситуациях? Как быстро успокоиться и не переносить конфликтный стиль поведения в свое подразделение. Как управлять эмоциональным состоянием оппонента? Эмоции и конфликт. Техники адекватного выражения собственных негативных эмоций. Управление стрессом в конфликте. Схема бесконфликтного общения. Как отвечать на оскорбительные фразы и нападки? Что сказать, когда ответить нечего? Аргументированный ответ в конфликтной ситуации. Правила конструктивного спора. Индивидуальный стиль поведения в конфликтной ситуации. Особенности работы с тяжелыми оппонентами («жесткими», «вечно недовольными», «упертыми»).

**ВЫ ПОЛУЧАЕТЕ УДОСТОВЕРЕНИЕ О ПОВЫШЕНИИ КВАЛИФИКАЦИИ
В ОБЪЕМЕ 16 ЧАСОВ (БЕССРОЧНАЯ ЛИЦЕНЗИЯ №4556 ОТ 28.09.2021)**