INTERNATIONAL BUSINESS ACADEMY

+7 727 328 02 02/03 hotline 24/7

+7 702 777 44 11

Управление конфликтами

Программа

1 день

Начало тренинга

- Представление спикера и темы тренинга, презентация участников тренинга
- Групповое упражнение для актуализации темы

Конфликты в профессиональной и организационной деятельности

- Причины возникновения и роль конфликтов в организации
- Ценность конфликтов. Как извлекать пользу из конфликтов
- Профессиональные, организационные, межличностные конфликты
- «Градусник напряжения» — упражнение по фиксации и распознаванию конфликтов на разных уровнях

Алгоритм конфликта

- Диагностика конфликтной напряженности
- Фазы конфликта и динамика развития конфликтов
- Латентные, конструктивные, деструктивные конфликты
- Причины провалов в разрешении организационных и межличностных конфликтов

Основные методики разрешения конфликтов

- Роль ассертивного поведения в управлении конфликтами
- Понятие манипуляции и открытой агрессии
- Причины и диагностика ситуации манипулирования и нападения
- Уклонение, примирение, компромисс, конкуренция
- Упражнение «Техники конструктивного отказа»

Роль эмоций в конфликте

- Эмоциональный мозг и инстинктивное поведение человека
- Осознавание и управление личными эмоциями
- Эмпатия и управление эмоциями собеседника
- Упражнение «Управление эмоциями в конфликте»

2 день

Групповое упражнение. Закрепление пройденного материала

Личные факторы в управлении конфликтами

- Влияние конфликтов в профессиональном выгорании сотрудника
- Вовлеченность, абсентеизм, дегуманизация отношений в коллективе
- Буллинг и мобинг в коллективе
- Корпоративные методы профилактики конфликтов

Конфликты в повседневном общении

- Основные конфликтогены в общении
- Типология конфликтных личностей и методы общения с ними
- Практические методы предотвращения конфликтов
- Манипуляции и их роль в возникновении конфликтов
- Упражнение на противостояние манипуляциям

Индивидуальные особенности в профессиональном взаимодействии

- Индивидуальные и культурные характеристики сотрудников
- Типология моделей поведения DISC
- Теория поколений. Эффективное взаимодействие с представителями разных поколений
- Ролевая игра на отработку конфликтов различных моделей поведения

Конфликты и теория ресурсов

- Воронка истощения энергии
- Энергетический баланс, стресс и режим
- Саморегуляция как личный фактор успеха в управлении конфликтами
- Медитация и дыхательная гимнастика
- Упражнение «Виды медитации»

INTERNATIONAL BUSINESS ACADEMY

+7 727 328 02 02/03 hotline 24/7

+7 702 777 44 11

РК, г. Алматы ул. Шашкина 24БЦ K Plaza офис 1 (уг. проспекта Аль-Фараби)

www.iba.kz

info@iba.kz