INTERNATIONAL BUSINESS ACADEMY

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

+7 702 777 44 11

Искусство разрешения конфликтов. Управление своими эмоциями

Программа

Тема 1

Что такое конфликт

Определение конфликта

Функции, формы конфликта

Причины конфликта

Позитивные негативные стороны конфликта

Формы и критерии завершения конфликтов

Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов

Динамика конфликта

Формы конфликтов по нарастанию враждебности, эскалация конфликта

Тема 2

Эффективная коммуникация — решающий инструмент конструктивного управления конфликтами

Установка «Я+/Ты+»

Подход «Я выиграл/ты выиграл»

Общение «Ты-высказывание/Я-высказывание»

Управление эмоциями

Эмпатия

Ассертивность

Психологическое айкидо. Использование специальных техник

Составление «Карты конфликта»

Тема 3

Конфликтные ситуации в работе

Классификация конфликтов (типы конфликтов, причины возникновения, формы протекания, масштаб, продолжительность, направленность, значимость)

Плюсы и минусы конфликтов

Объективные и субъективные причины конфликтов в организации

Определение начальной точки конфликта, сигналы возникновения конфликтного поведения

Стили поведения в конфликтах, как возможность прогнозирования поведения оппонента

Псевдо-конфликт, факт-конфликт, эго-конфликт, конфликт ценностей

Особенности восприятия при конфликте («приписывающее искажение», обесчеловечивание противника, гипертрофированность восприятия, реакция ускоренности, «зеркальные образы», феномены групповой сплоченности)

Тема 4. Техники работы с конфликтами

Анализ основных типовых конфликтных ситуаций (взаимоотношения с линейным персоналом, на уровне «руководитель-подчиненный», в семье и быту)

Как вести себя в конфликтных ситуациях? Основные правила поведения

Алгоритм безболезненного выхода из конфликтных ситуаций

Существующие техники разрешения конфликта и их применение

Формирование вариантов выхода из конфликтных ситуаций

Профилактика конфликта (выявление и предотвращение конфликтных ситуаций, руководитель как посредник в конфликте)

Тема 5. Управление чувствами в эмоционально напряженных ситуациях

Эмоциональные состояния и работа с ними

Как восстановиться после стресса или конфликта? Диагностика и техники саморегуляции

Повседневная релаксация. Способы быстрого восстановления в ситуациях лимита времени

Методы создания ресурсного состояния

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