

Эффективная коммуникация в конфликте



Онлайн. 3 сессии по 3 часа



Очно. 2 дня

Конструктивные разногласия в бизнесе помогают находить наилучшие решения и влиять на бизнес-результаты, а деструктивные тормозят развитие. Поэтому необходимо эффективно управлять конфликтами интересов.

Курс «Эффективная коммуникации в конфликте» поможет научиться проводить профилактику конфликтных ситуаций, управлять конфликтами в случае их эскалации, отработать различные стратегии поведения в конфликтных ситуациях, освоить методику медиации.

Что вы получите

- Научитесь анализировать конфликтные ситуации, их стадии, типы, уровни и причины.
- Определите свои сильные стороны и зоны развития в способах управления конфликтами.
- Освойте технологию управления конфликтными ситуациями: поведенческие проявления и интересы сторон в конфликте, причины конфликтной ситуации, варианты разрешения.
- Повысите навыки задавания вопросов, активного слушания и аргументации в конфликтных ситуациях.
- Получите навыки предотвращения конфликтных ситуаций и управления своим состоянием.
- Отработаете различные стратегии поведения в конфликте. Научитесь использовать технику медиации в конфликтных ситуациях.

Программа

1 «Определение конфликта»

- Понятие конфликта.
- Виды и стадии развития конфликтов.
- Причины и источники возникновения конфликтных ситуаций, цели коммуникации и приоритеты.

2 «Стратегии поведения в конфликте»

- Стратегии поведения и установки в конфликтах.
- Тестирование на определение ведущих стратегий поведения участников при разрешении конфликтных ситуаций.
- Ситуации использования стратегий управления конфликтом.

3 «Навыки коммуникации как инструмент предотвращения и управления конфликтными ситуациями»

- Модель эффективной коммуникации.
- Активное слушание и вопросы.
- Аргументация.
- Управление эмоциями в конфликте.

4 «Технология управления конфликтом»

- Шесть шагов технологии управления конфликтом.
- Коммуникационные инструменты.
- Ситуации применения технологии управления конфликтом.

Эффективная коммуникация в конфликте

Программа

5 «Медиация как инструмент посредничества в конфликте»

- Правила медиации.
- Этапы проведения медиации.
- Медиация как инструмент работы с сотрудниками.