



## Название тренинга: «Управление конфликтами»

### Программа тренинга:

- Виды конфликтов и динамика их развития
- Внутриличностный и групповой конфликт
- Методы разрешения конфликтных ситуаций

**Тип тренинга:** корпоративный

**Аудитория:** Сотрудники, которым необходимо научиться конструктивному поведению в условиях конфликтной ситуации.

**Описание:** Программа тренинга построена таким образом, что позволяет повышать эффективность работы персонала внутри компании и снизить уровень конфликтных ситуаций, как между сотрудниками, так и руководителям с подчиненными.

Если внимательно разобраться в сути конфликта, становится понятно, что, будучи силой разрушающей, он одновременно является мощным движущим началом, стимулирует развитие и улучшение. Грамотное управление конфликтами дает возможность не только сберечь свои нервы, но и извлечь выгоду из любой напряженной ситуации.

### Содержание:

#### 1. Виды конфликтов:

- Разнообразие конфликтных ситуаций
- Структура конфликтов
- Типы конфликтов по уровням

#### 2. Внутренний конфликт:

- Предпосылки возникновения
- Три вида внутреннего конфликта
- Техники оперативной саморегуляции

#### 3. Межличностный конфликт:

- Формула возникновения конфликта
- Как предотвратить инцидент
- Методы разрешения

#### 4. Конфликт «руководитель-сотрудник»:

- Причины конфликтов в организации
- Рекомендации для руководителя
- Линия поведения сотрудника



---

#### **5. Групповой конфликт:**

- Психологическая защита в конфликтных ситуациях
- Виды реакции на конфликт
- Модели поведения в конфликтной ситуации

#### **6. Профилактика конфликтов:**

- Выявление и предотвращение конфликтных ситуаций
- Посредничество в конфликте: принципы и методики
- Рекомендуемые меры по профилактике конфликтных ситуаций

---

Корпоративный вариант тренинга имеет дополнительные преимущества, так как компания, по окончании тренинга, получает общую методику работы с конфликтными ситуациями.

---

#### **Методы обучения**

В ходе тренинга используются: мини-презентации теоретического материала, деловые игры, упражнения, разбор практических кейсов, работа с учебными пособиями.

---

**Продолжительность:** дней - 2 / академических часов – 16

**Количество участников:** до 12 сотрудников, при увеличении количества стоимость возрастает

**Место проведения:** Москва.

Если тренинг проводится вне Москвы – дополнительные условия необходимо согласовывать отдельно.