

Управление конфликтами в организации

Цель: наработать навыки эффективного разрешения конфликтов

В программе:

Конфликты и конфликтные ситуации.

Стадии развития конфликта. Скрытые и открытые конфликты. Конфликты в современных организациях. Взаимосвязь развития компании и конфликтов внутри нее.

Эмоции в конфликте. Эмоциональная компетентность руководителя: развитие навыков осознания эмоций и управления ими.

Проактивное и реактивное управление. Способы прогнозирования и предупреждения конфликтов.

Методы урегулирования конфликтов.

Стратегии поведения в конфликте: уход, приспособление, компромисс, соперничество, сотрудничество. Позиции и интересы в конфликте. Понятие максимального общего выигрыша.

Конфликт как средство достижения цели.

Навыки уверенного (ассертивного) поведения в конфликтных ситуациях

Средства управления конфликтами. Переговоры и модерация процесса разрешения внутригрупповых конфликтов.

Поведение руководителя в ситуации конфликта. Антикризисный менеджмент. PR в ситуации конфликта.

По окончании тренинга участники:

Узнают, как распознавать сигналы начала конфликта.

Смогут использовать и урегулировать конфликт с максимальной выгодой для организации.

Наработают навыки эффективного взаимодействия в конфликте, смогут использовать конструктивные конфликты для достижения целей.

Научатся выделять объективное содержание и субъективное значение конфликта.

Смогут выбирать оптимальные стратегии и тактики поведения в конфликте.

Каждый участник получает сертификат и комплект раздаточных материалов