**Тренинг «УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ»**

**Цели тренинга:**

* Научить применять базовые приемы предупреждения конфликтных ситуаций и их разрешения
* Помочь освоить методики и техники поведения в конфликтных ситуациях
* Научить участников быстро и эффективно реагировать на возникновение конфликтов
* Определить текущие навыки противостояния конфликтам и имеющиеся недостатки в данной области

**Содержание тренинга:**

1. Конфликт. Основные понятия

* Что такое конфликты и почему они возникают?
* Этапы развития конфликта
* Возможные достоинства и недостатки конфликтов для вашей компании
* Профилактика конфликтных ситуаций
* Стратегии поведения в конфликте и их особенности
* Определение своей стратегии
* Как вести диалог с конфликтным собеседником

1. Эмоции в конфликте

* Как избежать собственной эмоциональной реакцией
* Техники работы со своими эмоциями
* Техники воздействия на интенсивность эмоций
  + Подчеркивание общности
  + Вербализация эмоциональных состояний
  + Подчеркивание значимости
  + Анализ (рационализация)
  + Метод УДП

1. Конфликты и психологический тип

* Психологические типы и их характеристики
* Индикаторы поведения
* Конфликты: сильные и слабые стороны каждого из типов
* Как развиваются взаимоотношения различных типов
* Как управлять собой. «Цикл Оффмана»

1. Эффективная коммуникация в конфликтах

* Модель Якобсона
* Предпосылки возникновения искажений в коммуникации
* Неконструктивные установки и их признаки
* Преодоление неконструктивных установок
* Реплики провоцирующие конфликт
* Неопределенные высказывания
* Правила принимающего
* Активное слушание и Парафраз
* Воронка вопросов

1. Ассертивное поведение

* Ассертивное поведение. Что это?
* Основные виды поведения в конфликте и их характерные особенности
* «Я – сообщения»

1. Решение конфликта

* Способы решения конфликта
* Карта конфликта
* Посредничество в конфликтах

**Продолжительность**: 2 дня

**Количество участников**: не более 12