

Практический тренинг по решению конфликтов



05. september 2019

Kestus: 1 день

Часто конфликт видят негативным происшествием, неизбежно влекущим за собой раздражение, непонимание, напряжение, негативные эмоции, потери, разрушение отношений или потерю клиента и прибыли. Конфликт сам по себе не является негативным или положительным. Это ситуация, где стороны мыслят, видят, воспринимают обстоятельства по-разному. Должна ли такая ситуация обязательно приводить к борьбе, в которой один отстоит свою точку зрения, а другой будет побежден? Или же вместо столкновения возможно использовать различия во благо обеих сторон, расти, достигать вместе, укреплять отношения, а не разрушать. Мир полон успешных людей, которые доказали, что такое возможно! Для того, чтобы конфликт стал инструментом развития и обогащал, укреплял отношения, нужно всего лишь освоить техники решения конфликтов.

Целевая аудитория

Умение конструктивно решать конфликты – повседневный инструмент в жизни руководителей, лидеров, начальников, ведущих проектов, ответственных специалистов, тренеров, менторов и всех тех, чья работа не обходится без партнерства и переговоров с людьми.

Участник тренинга

- В конфликтной ситуации использует техники управления эмоциями.
- Называет и описывает компоненты стратегии конструктивного решения конфликтов.
- Описывает и анализирует свое прежнее и новое отношение к конфликту.
- Использует техники ассертивного общения в конфликтных ситуациях.

Эффективность тренинга оценивается следующим образом:

- 1) Применение практических техник решения конфликтов и управления эмоциями оценивается при помощи видео-упражнений. Участники в парах разрешают заданную конфликтную ситуацию, упражнение записывается и анализируется.
- 2) Для анализа собственного отношения используются тесты.
- 3) Умения анализировать конфликты оцениваются посредством упражнений «case-study».

Цели

Целью данного тренинга является развитие навыков участников в решении конфликтов на работе, делая конфликтную ситуацию продвигающей и эффективной.

Основные принципы и методы проведения тренинга

Тренингу предшествует интервью с участниками, на основании которого наполнение программы тренинга меняется для лучшего результата. Каждому участнику тренинга предоставляется возможность принять участие в индивидуальной коучинг-сессии.

Тренинг основан на принципах активного обучения. Используются видео-упражнения, работа в парах и группах. Участники получают на руки печатный материал, который позволит по окончании тренинга интегрировать новые знания в жизнь. Для получения более высокого результата обучения, участникам предлагается возможность задать возникшие при практическом применении вопросы на вебинаре, который будет организован после тренинга.

Программа

На однодневном тренинге будут рассмотрены причины возникновения конфликтов, разные типы поведения в конфликтах, а также целенаправленные действия, которые позволяют извлекать из конфликтов выгоду.

По окончании тренинга каждый участник при желании получает право на бесплатную сессию коучинга и вебинар с преподавателем, чтобы упрочить результат обучения и решить возможные трудности при внедрении изменений в жизнь.

AJAKAVA

5.09.2019

09:45 - 10:00 ○ **Общий сбор**

Обучение проходит в Академии Äripäev по адресу Вана-Льуна, 39/1, Таллинн.

Перед зданием - платная зона парковки Kesklinn.

Позади здания есть платная стоянка - 2 евро/день, доступна с улиц Пилле и Вана-Льуна.

[Информация о парковке](#) .

- 10:00 - 11:30 ○ 1. Факторы, определяющие поведение в конфликте
- Как я веду себя в конфликтах?
 - Что такое конфликт для меня?
 - Должен ли я (и если да, то как) изменить свое отношение к конфликту?
- Используемые методы: работа в паре, фронтальный опрос, интерактивная мини-лекция (10 мин), свободное обсуждение.
- 11:30 - 11:45 ○ Кофе-пауза
- 11:45 - 13:15 ○ 2. Механизм возникновения конфликтов и этапы его развития
- По каким признакам возможно заключить, что имеет место конфликт?
 - Как знание стадии конфликта влияет на выбор техники решения и стратегии?
 - Какие существуют золотые правила для результативного решения конфликтов?
 - Какие есть способы решения конфликтов?
 - Какие возможности открывает конфликт?
- Используемые методы: перекрестное чтение и презентация, case-study, работа в парах, интерактивная мини-лекция.
- 13:15 - 14:00 ○ Обед
- 14:00 - 15:30 ○ 3. Демонстрация техник активного слушания, трехступенчатого «я-сообщения» и теории переключения
- Демонстрация и описывание техник.
 - Практическая работа.
- Используемые методы: работа в паре, презентация метода.
- 15:30 - 15:45 ○ Кофе - пауза
- 15:45 - 17:00 ○ 4. Видео-упражнение и анализ
- Применение новых техник в конфликтных ситуациях
 - Видео-анализ
 - Подведение итогов
- Используемые методы: видео-упражнение, обсуждение, сбор обратной связи при помощи опросников.

LISAINFO

Osalemise tingimused

При регистрации на обучение в эл. форме, высылаем Вам счёт за обучение и более подробную информацию. За неделю до начала обучения, Вы получите напоминание. Оплата должна быть произведена до начала курса.

При отказе от обучения, просим Вас сообщить в письменном виде по эл. адресу akadeemia@aripaev.ee или тел. 667 0073.

При отказе за неделю до начала курсов- возврат 100 % от уплаченной суммы. При отказе меньше, чем за три дня –

50%.

Академия ÄRIPÄEV сотрудничает с Кассой по безработице. С картой обучения Вы можете ознакомиться [здесь](#) . За дополнительной информацией обращайтесь по телефону 667 0439 или адресу Liis.Lehtmets@aripaev.ee