**Как выйти из конфликта с позитивными последствиями**

**Цели курса:**

* Эффективно анализировать и понимать имеющиеся трудности в своих коммуникациях, причины появления конфликтных ситуациях
* Выбирать и использовать адекватные стратегии разрешения конфликтных ситуаций
* Эффективно использовать в коммуникациях установку на сотрудничество – достижения согласия с другими.

**Курс рассматривает** конфликты межличностного и организационного уровня, разбираются методы решения конкретных конфликтных ситуаций.

В курсе использованы разработки крупных западных и российских Компаний, издания известных психологов, материалы ведущих учебных центров.

Данный курс **будет полезен** сотрудникам, а также руководителям начального и среднего управленческого уровня.

На семинаре используются такие **методы работы** как: ролевые игры со съемкой на видеокамеру, работа с учебными ситуациями, выполнение индивидуальных заданий, тестирование, дискуссии, лекционные вставки. Тренинг содержит большое количество примеров. Излагаемый теоретический материал дает основу для дискуссий со слушателями.

***«Мы считаем здравомыслящими лишь тех людей, которые во всем с нами согласны».***

***Франсуа де Ларошфуко***

**Продолжительность курса** – 2 дня.

Занятия проходят с 10.00 до 18.00 часов (или с 9.00 до 17.00).

**Программа**

1. **Введение в конфликты**

Определение конфликта. Понятие и признаки конфликта.

Терминология, используемая при рассмотрении конфликтов.

Виды конфликтов

* Внутриличностные конфликты

Внутриличностные конфликты. Способы их разрешения. Влияние внутриличностных конфликтов на конфликты других уровней.

* Межличностные и групповые конфликты

Что такое межличностные конфликты. Уровни межличностных конфликтов. Влияние межличностных конфликтов на производительность труда и результативность/успех работника.

Стадии развития конфликтов. Анализ существующего конфликта с целью определение способа его решения.

* Последовательность развития конфликтов различных видов.
* Общие закономерности.
* Точки оптимального воздействия и возможные тактики разрешения на различных стадиях конфликта.
* Анализ конфликта и стадий его протекания.

Предупреждение появления конфликтов

* Определение причин возникновения конфликтов.
* Конструктивные и деструктивные конфликты.
* Методы снижения конфликтности в коллективе.

1. **«Персонализированные» трудности в коммуникациях. Ошибки во взаимодействии с различными психотипами коллег, как источник конфликтных ситуаций**

Анализ личности посредством Транзакционного анализа.

Оптимальная форма взаимодействия.

Как стать «взрослым» и общаться на равных.

Почему люди не понимают друг друга.

Различные психотипы собеседников (коллег) и правильные модели общения с различными психотипами.

1. **Стили поведения в конфликте**

Наш предпочитаемый стиль поведения в конфликтной ситуации.

Пять стилей поведения в конфликте.

Пределы применимости различных стилей.

Ситуационный подход к выбору стиля поведения.

Взаимодействие со сложными собеседниками. Несовпадение стилей двух сторон конфликта.

Стиль «сотрудничество» - преимущества и сложности в реализации.

1. **Коммуникативный алгоритм сотрудничества. Разрешение межфункциональных** **конфликтов**

Способы разрешения конфликтов.

Переговоры, как один из механизмов разрешения конфликта.

Переход от конфронтации к сотрудничеству.

Коммуникации и внутренний настрой – влияние на совместность и/или возникновение конфликта.

Типовые ситуации в общении, которые могут привести к конфликтам:

* Создание позитивной атмосферы общения
* Обмен информацией по предмету коммуникации
* Аргументация предложения
* Позитивный выход из коммуникации
* Приемы и действия по решению коммуникативных задач в различных ситуациях