**Программа тренинга**

**«Управление конфликтами»**

**Цель:** Обучение эффективным способам разрешения конфликтов путем осмысления

 содержания конфликтной ситуации и оптимизации личного поведения.

**Результаты тренинга:**

* Научаться предвидеть и эффективно разрешать конфликтные ситуации в коллективе.
* Научаться эффективно, работать с претензиями и жалобами клиентов.
* Осознают личные неэффективные модели поведения в конфликте
* Отработают техники удержания в позиции партнерства
* Осознают и отработают техники владения состоянием

Тренинг рассчитан на предпринимателей, которым приходится иметь дело c претензиями и конфликтными ситуациями со стороны клиентов, а так же для руководителей, чтобы понимать психологические стороны общения в коллективе и создавать добрую атмосферу.

**На тренинге** используются **интерактивные инструменты**: кейсы, деловые и ролевые игры, видеоанализ, синемалогия (ролики из фильмов), групповая дискуссия, техники группового коучинга, обратная связь.

**Ведущий тренинга**:

* Бизнес-тренер, психолог, Слепухин Александр Сергеевич.
* Бизнес-тренер, сертифицированный коуч, IT - тренер, консультант, Слепухина Светлана Алексеевна.

**Содержание**

|  |  |
| --- | --- |
| **Тема** | **Содержание работы** |
| Мотивация на активное участие в тренинге. Подготовка к теме.  |  Метафорическая деловая игра «Крошка-Енот». Работа идёт в двух командах. Выходим на причины появления конфликтов и их последствия. |
| **Причины возникновения конфликтных ситуаций.**  | Рассмотрим положительные и отрицательные стороны конфликта. Шесть ключевых причин, вызывающих конфликт. 1. Ограниченность ресурсов. 2. Взаимозависимость задач. 3. Различия в целях. 4. Различия в представлениях и ценностях. 5. Различия в манере поведения и в жизненном опыте. б. Неудовлетворительные коммуникации. |
| **Типология конфликтов.** **Понятие «конфликтогены».**  | 1. Внутриличностный конфликт
2. Межличностный
3. Между личностью и группой
4. Межгрупповой

Рассмотри ситуации внутренних конфликтов внутри коллектива и ситуации внешних конфликтов (ситуации претензий со стороны клиентов). Конфликтогены — слова, действия или бездействие, могущие спровоцировать конфликт. Это факторы, охлаждающие общение. |
| **Саботажники общения.** Все вербальные и невербальные предпосылки возникновения конфликтов.  | Угрозы (вызывают страх, подчинение, обиду, враждебность), Приказы (когда мы прибегаем к власти над другими людьми), Критика (негативная)Оскорбительные «диагностические» прозвища, Приговор, Слова — «долженствования» |
| **Катализаторы взаимопонимания** | Чтобы добиться хороших взаимоотношений с людьми, необходимо: * расценивать их как равных и дать понять, что не собираетесь подчинять их своей воле
* что вы уважаете их право на личное мнение и не собираетесь убедить их встать на вашу точку зрения
* что вы уважаете и цените их решения и не будете перечеркивать их
* уважаете их ценности и опыт.
 |
| **Основные модели поведения личности в конфликте** | Конструктивная, деструктивная, конформистская. Анализ этих моделей поведения в конфликте. |
| **Стили разрешения конфликтов** | Стратегии разрешения конфликта: Избегание, Соперничество, Компромисс, Сотрудничество, Уступка. |
|  **Четыре правила успешного разрешения конфликтов** | 1. Признание наличия конфликтной ситуации. Признание существования оппонента, как факта, что отнюдь не означает признания справедливости выдвигаемых им требований.2. Принятие каждой стороной факта противостояния и наличия разногласий и различий.3. Чёткое представление о содержании несовместимых интересов (расплывчатое предъявление интересов не позволяет сосредоточиться на урегулировании конфликта);4. Подготовка сторон к принятию определённых общих правил и поведения, соблюдение которых обеспечит сохранение или поддержание отношений между ними как в ходе самих переговоров, так и в последующем. |
| **Способы разрешения конфликтов.** **Инструменты эффективной коммуникации.****Выбор «взрослой» позиции при ведении переговоров.** |  1. Открытое обсуждение разногласий.  2. Определение сути конфликта.  3. Демонстрация стремления к сотрудничеству. Когда обе стороны знают, что сотрудничество является обоюдным намерением, то настороженность и эгоистичность ослабевают. 1. Взаимообмен ролями.

Применяется метод перестановки ролей, обе стороны могут составить мнение о позициях друг друга. 3-х позиционная модель восприятия ситуации.1. Формирование мотивации к переговорам.

Путём оценки положительных и отрицательных последствий конфликта можно легко сформировать у обеих сторон чувство мотивации к проведению переговоров.**Инструменты:** Активное слушание, Обратная связь, «ПУСК», выход на позицию: «выиграл-выиграл», и уровень коммуникации: «взрослый-взрослый». |