

Системный подход к разрешению и предотвращению конфликтов

Академия бизнеса ЕУ
Кавказ и Центральная Азия

2 дня | 16 академических часов
12 CPD-единиц | 14 CPE-часов

Программа тренинга

День 1

Введение в конфликтологию и диагностика конфликтов

- ▶ Игра «Определение конфликта»
- ▶ Основные понятия и причины конфликтов, их типы и эскалация
- ▶ Групповое задание по анализу различных конфликтных ситуаций, определение типа и уровня конфликта

Стратегии управления конфликтами

- ▶ Опросник на стратегии управления конфликтами Томаса-Килмана
- ▶ Обзор стратегий управления конфликтами (уклонение, приспособление, компромисс, конкуренция, сотрудничество) и их применение в разных ситуациях
- ▶ Ролевые игры по применению различных стратегий в заданных сценариях конфликтов

Жёсткие конфликтные ситуации

- ▶ Игра «Конфликтогены»
- ▶ Техники деэскалации и управления жёсткими конфликтами, работа с эмоционально заряженными конфликтами
- ▶ Групповое обсуждение и анализ проведённых ролевых игр, разработка плана действий по деэскалации

Психологические аспекты конфликтов

- ▶ Игра «Кто я?»
- ▶ Психологические аспекты конфликтов, влияние личности и стиля общения на конфликты, работа с неадекватными и психически нездоровыми оппонентами. Сила привычки. Как мы реагируем на конфликт
- ▶ Индивидуальные задания на саморефлексию и оценку своего стиля управления конфликтами, обсуждение результатов в группе

День 2

Застарелые конфликты в коллективе

- ▶ Игра «С кем хочется общаться?»
- ▶ Причины возникновения и поддержания застарелых конфликтов, методы их диагностики и разрешения
- ▶ Работа в группах над разработкой плана по разрешению застарелого конфликта на примере конкретной ситуации

Командная работа и сотрудничество

- ▶ Игра «Красное и чёрное»
- ▶ Построение эффективных команд, роль доверия и сотрудничества в управлении конфликтами, стратегии сотрудничества. Установление правил в коллективе, предотвращающих конфликты
- ▶ Игра «Трудные участники переговоров» - разбор типажей участников переговоров и стратегии взаимодействия с ними

Вмешательство в конфликт

- ▶ Сценарий вмешательства - участники разыгрывают сценарий, где требуется вмешательство третьей стороны для разрешения конфликта
- ▶ Роль медиатора и арбитра в управлении конфликтами, техники посредничества и арбитража
- ▶ Практические упражнения по медиации, анализ успешных и неуспешных вмешательств

Постконфликтное восстановление и профилактика

- ▶ Обсуждение случаев из практики - участники делятся собственными примерами разрешённых и неразрешённых конфликтов.
- ▶ Стратегии постконфликтного восстановления, укрепление отношений и предотвращение повторных конфликтов
- ▶ Индивидуальное задание на разработку личного плана по улучшению навыков управления конфликтами, обсуждение и получение обратной связи в группе

Цели обучения

- ▶ Изучить основные понятия и причины возникновения конфликтов
- ▶ Разобраться в типах и уровнях конфликтов и их эскалации
- ▶ Понять стратегии управления конфликтами и их применение в различных ситуациях
- ▶ Научиться деэскалации и управлению жёсткими конфликтами, а также работе с эмоционально заряженными конфликтами
- ▶ Освоить психологические аспекты конфликтов и влияние личности на их возникновение и разрешение
- ▶ Научиться предотвращать конфликтные ситуации и выходить из них победителями



Что вы получите в результате обучения

- ▶ Навык анализа и диагностики конфликтных ситуаций
- ▶ Умение применять различные стратегии управления конфликтами
- ▶ Шаблон действий для деэскалации и управления жёсткими конфликтами
- ▶ Способность разработать личный план по улучшению навыков управления конфликтами
- ▶ Навык предотвращения конфликтных ситуаций и эффективного их разрешения
- ▶ Материалы тренинга в электронном виде
- ▶ Профессиональные рекомендации от тренера-эксперта
- ▶ Сертификат Академии бизнеса EY

Как проходит обучение

- ▶ Лекционный формат с выполнением практических заданий под руководством преподавателя

Тренеры

Тренинг проводит команда бизнес-тренеров Академии бизнеса EY. Тренеры обладают богатым практическим опытом, а также международными квалификациями ACCA, ACCA DiplFR(Rus), CFA®, CIA®, CIMA®, DiplPSAS, IPMA®, MBA, MBTI®, PMP® и др.

Запросить CV тренера и задать вопросы о тренинге: academy@kz.ey.com

Для кого этот тренинг

- ▶ Топ-менеджеры и руководители отделов
- ▶ Менеджеры проектов и командные лидеры
- ▶ Специалисты по управлению персоналом и HR-менеджеры
- ▶ Любые сотрудники, желающие улучшить свои навыки управления конфликтами

Форматы участия

Открытый формат

Тренинг проводится по расписанию Академии бизнеса EY с 10:00 до 17:00 с перерывом на обед и двумя кофе-брейками.

Корпоративный формат

Программа может быть адаптирована и проведена специально для Вашей компании.

- ▶ Предварительный анализ потребностей в обучении, определение целей и задач
- ▶ Гибкий подход к выбору места, сроков и времени проведения тренингов
- ▶ Адаптация тренинга с учетом отраслевой специфики
- ▶ Отчет о результатах обучения по запросу клиента



EY

Building a better
working world