

Бауманский учебный центр «Специалист»

Программа курса Управление конфликтами

Код курса: **КОНФЛ**

Тема	Ак. часов
Модуль 1. Введение и знакомство <ul style="list-style-type: none">Почему конфликтом нужно управлять.Возможные ресурсы и потери в конфликте.Конфликты в жизни участников.	1
Модуль 2. Что такое конфликт <ul style="list-style-type: none">Структура конфликта.Типы конфликтов.Причины конфликтов, теорема ТомасаСтадии развития конфликта.	2
Модуль 3. Конструктивные и деструктивные конфликты <ul style="list-style-type: none">От чего зависит результат конфликта.Факторы успеха в разрешении конфликтов.Нормы и тактики общения, необходимые для конструктивного разрешения конфликтов.	2
Модуль 4. Стратегии поведения в конфликте <ul style="list-style-type: none">Уступки.Избегание.Компромисс.Соперничество.Сотрудничество.Тест «Кто ты в конфликте».	3
Модуль 5. Противодействие жёстким техникам и давлению в конфликте <ul style="list-style-type: none">Как взаимодействовать с партнёром, не готовым идти на уступки.Противодействие агрессивности и давлению в конфликте.Предвидение, уход в безэмоциональность, возврат ответственности, метод проективной игры и др. приёмы.Типы трудных людей и взаимодействие с ними.4 уровня сложности выхода из конфликта.Что делать, если конфликт «пробил» вашу оборону? (Практикум)	3
Модуль 6. Предотвращение конфликтов: техники бесконфликтного общения <ul style="list-style-type: none">Недостаточная коммуникативная компетентность как причина конфликта.Критика, отказ, непонимание как потенциально конфликтные ситуации.Правила эффективной критики.Практика элегантного отказа: техника бутерброда, техника СПА, техника ТАСС.Использование техник активного слушания для предотвращения конфликтов.Речевые обороты, провоцирующие и предотвращающие конфликт.	3
Модуль 7. Эффективное посредничество в конфликте <ul style="list-style-type: none">Процесс посредничества конфликта.Что может сделать посредник.Факторы успеха в разрешении конфликтов третьих лиц.Подход выиграть-выиграть в разрешении конфликта.	2

Аудиторная нагрузка в классе с преподавателем	16 ак.ч.
---	-----------------

По окончании обучения на курсе проводится итоговая аттестация. Аттестация проводится в виде теста на последнем занятии или на основании оценок практических работ, выполняемых во время обучения на курсе.

Контакты центра

Для частных лиц
+7 (495) 232-32-16

Для организаций
+7 (495) 780-48-44

E-mail
info@specialist.ru