

УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ

программа повышения квалификации

очная форма обучения

с применением электронного обучения
и/или дистанционных образовательных технологий

16 академических часов

О ПРОГРАММЕ

В каждой организации ежедневно возникают предпосылки для возникновения конфликта: в процессе работы люди получают негативные эмоции, которые, в конечном итоге, подрывают связи в коллективе, создают напряженность и вызывают разногласия, приводят к стрессам. Умелое управление конфликтами может привести к устранению проблемы, вызвавшей конфликт, и восстановлению взаимоотношений сторон в том объеме, который необходим для обеспечения эффективной деятельности.

В процессе обучения по программе слушатели рассмотрят конфликты с объективной, управленческой точки зрения; изучат их особенности и признаки; научатся распознавать факторы, лежащие в основе конфликтов в организации, справляться с последствиями конфликтных ситуаций, успешно предотвращать их возникновение; овладеют инструментами и технологиями управления конфликтами.

Курс содержит теоретический материал и практические задания.

ПРОГРАММА КУРСА

1. ПРИРОДА И ПОНЯТИЕ КОНФЛИКТА, ЕГО ПРИЗНАКИ И ОСОБЕННОСТИ.

Причины возникновения конфликтов в организации. Типы и уровни конфликтов. Структура и динамика конфликтной ситуации. Классификация конфликтных ситуаций.

2. ТЕХНОЛОГИЯ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ.

Предпосылки для урегулирования конфликта. Модели разрешения конфликта: модель арбитража и посредническая модель. Алгоритм управления конфликтом.

3. ИНСТРУМЕНТЫ УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТАМИ.

Стратегии и тактики поведения в ситуации конфликта, их преимущества и недостатки. Эмоции и конфликт. Техники адекватного выражения собственных негативных эмоций. Управление стрессом в конфликте. Правила конструктивного спора. Индивидуальный стиль поведения в конфликтной ситуации. Особенности работы с тяжелыми оппонентами.

4. ПРОФИЛАКТИКА КОНФЛИКТОВ В ОРГАНИЗАЦИИ.

Способы предупреждения конфликтных ситуаций между сотрудниками разных отделов.

**ВЫ ПОЛУЧАЕТЕ УДОСТОВЕРЕНИЕ О ПОВЫШЕНИИ КВАЛИФИКАЦИИ
В ОБЪЕМЕ 16 ЧАСОВ (БЕССРОЧНАЯ ЛИЦЕНЗИЯ №4556 ОТ 28.09.2021)**