Бауманский учебный центр «Специалист»

Программа курса Управление конфликтами

Код курса: **КОНФЛ**

Тема	Ак. часов
Модуль 1. Введение и знакомство • Почему конфликтом нужно управлять. • Возможные ресурсы и потери в конфликте. • Конфликты в жизни участников.	**1**
Модуль 2. Что такое конфликт • Структура конфликта. • Типы конфликтов. • Причины конфликтов, теорема Томаса • Стадии развития конфликта.	**2**
Модуль 3. Конструктивные и деструктивные конфликты • 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 • Уступки. • Избегание. • Компромисс. • Соперничество. • Сотрудничество. • Тест «Кто ты в конфликте».	**3**
Модуль 5. Противодействие жёстким техникам и давлению в конфликте • 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 • 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 • 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