



АНО ДПО «СОЦ», г. Новосибирск, ул. Звездная, 8 а,
тел./ф. +7 (383) 383-05-83, +7 (383) 263-29-74
e-mail: general@sibobr.ru
www.sibobr.ru

Тренинг «Управление конфликтом в команде»

До тех пор, пока существуют деловые отношения, будут существовать и конфликты. Сотрудники объявили бойкот новичку, продавцы «не поделили» Клиента, подчинённые распространяют сплетни друг про друга, специалисты растеряли свою эффективность в борьбе за влияние. В итоге мысли о решении насущных задач подразделения/компании оказываются вытеснены эмоциями. Картина не очень вдохновляющая. Но, как ни парадоксально это звучит, конфликт – явление нормальное, естественное, прогнозируемое, а значит руководитель может управлять этим процессом.

Продолжительность: 20 академических часов (2 дня)

Целевая аудитория: руководители, собственники, HR.

Цель тренинга: сформировать навык диагностики и урегулирования конфликтной ситуации в команде.

В результате тренинга участники:

- Научатся профилактировать и выявлять на ранней стадии конфликтные ситуации;
- Научатся анализировать конфликтную ситуацию и принимать эффективное управленческое решение;
- Научатся управлять эмоциональными реакциями конфликтующих сторон;
- Получат инструментарий и алгоритмы для урегулирования конфликтных ситуаций.

Количество участников: до 15 человек.

Программа тренинга:

1. Проблематизация: почему возникают конфликты на работе?

2. Биология и механика конфликта:

- ✓ Понятие конфликта;
- ✓ Стадии развития конфликта;
- ✓ Позитивные и негативные стороны конфликта;
- ✓ Типы эмоциональных реакций на конфликтную ситуацию;
- ✓ Стратегии поведения в конфликтных ситуациях;

3. Вертикальные конфликты (между подчинёнными и руководителями):

- ✓ Управление сопротивлением сотрудников;
- ✓ Алгоритм анализа конфликтной ситуации и принятия управленческого решения;
- ✓ Как общаться с негативно настроенным сотрудником: алгоритм.

4. Горизонтальные конфликты (между сотрудниками):

- ✓ Как диагностировать конфликт?
- ✓ В какой момент вмешиваться руководителю?



АНО ДПО «СОЦ», г. Новосибирск, ул. Звездная, 8 а,
тел./ф. +7 (383) 383-05-83, +7 (383) 263-29-74
e-mail: general@sibobr.ru
www.sibobr.ru

- ✓ Индивидуальные встречи с конфликтующими сторонами;
- ✓ Как провести "очную ставку": методика примирения сторон.