

# АГЕНТСТВО ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

119334, Москва, улица Бардина,  
дом 4, корп.3, офис 414  
8-916-114-24-78  
8-903-770-41-31

## Программа тренинга «Навыки эффективного разрешения конфликтов» Продолжительность: 2 дня

### 1-й день

Содержание	Цель и активности
<p>Введение.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Знакомство участников и тренера.</li><li>• Тема и цели тренинга.</li></ul>	
<p>Что такое конфликт.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Признаки конфликта.</li><li>2. Виды конфликтов.</li><li>3. Причины конфликтов.</li></ol>	<p>Выявить ожидания участников. Определить цели совместной работы. Групповая работа.</p>
<p>Этапы развития конфликта.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Предконфликтная ситуация.</li><li>2. Конфликтная ситуация.</li><li>3. Конфликт.</li></ol> <p>Последствия конфликтов. Алгоритм диагностики конфликта.</p>	<p>Сформировать навык практического подхода к анализу конфликтов. Письменные упражнения и ролевые игры.</p>
<p>Неэффективная коммуникация – основная субъективная причина конфликтов. Типологизация личности. Структограмма.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Подготовка выступления и презентация своего цвета.</li><li>• Особенности взаимодействия людей с различными типами личности.</li></ul>	<p>Формирование осознания важности эффективной коммуникации как профилактики конфликтов. Формирование навыка экспресс диагностики типа личности по структограмме. Тестирование участников. Групповая работа.</p>
<p>Основы эффективной деловой коммуникации.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Принципы обмена информацией.</li><li>• Основные приемы делового общения.</li></ul>	<p>Формирование навыка взаимодействия различными типами людей. Игра «Вертушка».</p>

## 2-й день

Содержание	Цель
Каналы восприятия информации. <ul style="list-style-type: none"><li>• Типы восприятия информации человеком.</li><li>• Особенности передачи информации визуалу, аудиалу и кинестетику.</li></ul> Внутренняя предрасположенность к конфликту. <ul style="list-style-type: none"><li>• Управление собственными эмоциями и эффективная модель поведения в общении</li></ul>	Формирование осознания важности личностной составляющей в конфликте. Групповая работа.
Стратегии поведения в конфликте.	Формирование навыка выбора стратегии поведения в конфликте. Тест Томаса Килмена. Групповая работа.
Межгрупповое поведение и конфликт. <ol style="list-style-type: none"><li>1. Ролевая теория организации.</li><li>2. Причины межгрупповых конфликтов.</li><li>3. Возможные стратегии поведения в межгрупповых конфликтах.</li></ol>	Формирование навыка выбора бесконфликтных стратегий поведения.
Алгоритм управления конфликтом.	Формирование навыка эффективного управления конфликтом. Практикум.
Подведение итогов тренинга	

Ведущий тренинга: бизнес-тренер, консультант Николай Капырин»

Опыт проведения тренингов: 14 лет

Опыт руководства: 18 лет

Краткий профиль:

Опыт работы в бизнесе: управление, продажи

4 международных сертификата на проведение обучающих и консалтинговых программ

Проведение программ обучения для менеджмента всех уровней компаний-клиентов

Более 60 компаний клиентов, в том числе 7 компаний с программами обучения более 3 лет