

## ПРОГРАММА КУРСА «КОНФЛИКТОЛОГИЯ. УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТОМ»\*



**Программа состоит из семи модулей:**

[Модуль 1.](#) Логико-структурный анализ конфликта

[Модуль 2.](#) Межличностные и межгрупповые конфликты.

[Модуль 3.](#) Технология управления конфликтами.

[Модуль 4.](#) Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.

[Модуль 5.](#) Противостояние манипулятивным приёмам и жёстким способам давления в конфликте.

[Модуль 6.](#) Навыки разрешения конфликта.

[Модуль 7.](#) Инструменты разрешения конфликта

**Модуль 1.** Логико-структурный анализ конфликта

- 1.1. Анатомия конфликта (формула, модель, сигналы, направленность, содержание, характер, стадии развития).
- 1.2. Диагностика стратегии поведения в конфликтной ситуации.
- 1.3. Типология конфликтных личностей.
- 1.4. Использование полученных данных в психокоррекции.
- 1.5. Деловая игра «Жалоба».
- 1.6. Анализ видеокейсов «Конфликтные ситуации».
- 1.7. Дидактическая игра «Фрустрирующие ситуации в деловых отношениях».

**Модуль 2.** Межличностные и межгрупповые конфликты.

- 2.1. Причины и виды конфликтов типа «личность-группа».
- 2.2. Практическое занятие по теме «Конфликт между личностью и группой» (анализ кейсов).
- 2.3. Межгрупповые конфликты (причины, пути разрешения).
- 2.4. Почему мы часто не хотим разрешать конфликтные ситуации?

**Модуль 3.** Технология управления конфликтами.

- 3.1. Понятие управления конфликтом.
- 3.2. Содержание управления конфликтами (приёмы разрешения, принятие решений).
- 3.3. Дидактическая игра «Оценка глубины конфликта».

**Модуль 4.** Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.

- 4.1. Методы рационального поведения в конфликте.
- 4.2. Практикум «Эффективное общение и рациональное поведение в конфликте» (отработка тренинговых упражнений).
- 4.3. Дидактическая игра «Искусство критики».
- 4.4. Техника активного слушания. Речевые обороты, провоцирующие и предотвращающие конфликт.
- 4.5. Правила «мягкой» критики и техники элегантного отказа.

**Модуль 5.** Противостояние манипулятивным приёмам и жёстким способам давления в конфликте.

- 5.1. Манипулятивные приёмы, направленные на изменение состояния партнёра и на запуск стереотипной эмоциональной реакции (паттерна поведения). Лингвистическое манипулирование.
- 5.2. Приёмы обнаружения и противостояния манипуляциям.
- 5.3. Как взаимодействовать с партнёром, не готовым идти на уступки.
- 5.4. Противодействие агрессивности и давлению в конфликте.
- 5.5. Типы трудных людей и особенности взаимодействия с ними.

**Модуль 6.** Навыки разрешения конфликта.

- 6.1. Конфликтогены: классификация и способы устранения.
- 6.2. Подход «я выиграл\ты выиграл»
- 6.3. Методы оптимального реагирования.

\*Специализированный авторский курс Л.В.Стрельниковой.

Международный учебно-консалтинговый Профи-центр Стрельниковых

Авторские права защищены. Любое воспроизведение программы возможно лишь с письменного разрешения автора.

6.4. Эффективность установления эмпатии\*\*.

6.5. Стать ассертивным\* просто.

6.6. Различия в использовании стратегий при конфликте с начальником, подчиненным, коллегой и близкими.

6.7. Использование власти для созидания.

6.8. Отработка навыков «Учитесь властвовать собой».

6.9. Блокирование собственных негативных паттернов поведения.

### **Модуль 7. Инструменты разрешения конфликта**

7.1. Составление карт конфликта.

7.2. Универсальные алгоритмы предотвращения конфликтных ситуаций во время деловых переговоров. Стратегии бесконфликтного поведения при письменном взаимодействии.

7.3. Посредничество (участие третьей стороны в предотвращении и разрешении конфликтов).

---

\***Ассертивность** - (англ. assertiveness) – самоутверждение без бахвальства или ложной скромности. Уверенная защита своих интересов или своей точки зрения, с учетом мнений других людей.

\*\***Эмпатия** – способность сопереживать, сочувствовать.

**Самоутверждение** (англ. self-affirmation) – стремление человека к высокой оценке и самооценке своей личности и вызванное этим стремлением поведение.