

Программа семинара  
«Управление конфликтом в бизнесе»

Дата проведения: 19 сентября 2019 года

Место проведения: г. Казань, ул. Шуртыгина, д.22, учебный центр ГАУ «УГЭЦ РТ»

Время проведения: 09.00 – 17.00

Время	Наименование темы
08.30 – 09.00	Приветственный кофе-брейк. Регистрация участников семинара.
09.00 – 12.00	<p><b>1. Прежде чем управлять надо знать: чем и как.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Что такое конфликт? Элементы конфликта, которые необходимо знать и управлять ими.</li><li>– Что необходимо для управления конфликтом? Концепция «Четырехпозиционного управления». Особенности управления: контекстом конфликта, процессом протекания конфликта, противником и собой в конфликте.</li><li>– Позиционная борьба или «надейся на мир и готовься к войне». Варианты управления элементами конфликта и правила создания выигрышного для себя контекста конфликта. Карта диагностики конфликта. Анализ структуры и истории конфликта.</li><li>– Можно ли избежать конфликта. Развитие конфликта и его фазы. Примеры политических, социальных и бизнес конфликтов. Особенности управления конфликтом и выигрыша на каждой фазе. Деэскалация и эскалация конфликта. Предупреждение конфликта.</li></ul> <p><b>2. Конфликт с клиентом: как поделить прибыль и решить вопрос о невыполнении им обязательств.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Клиент в конфликте – противник или союзник. Пять стратегий поведения в конфликте и общая стратегия конфликта. Типологии оппонентов в конфликте или как узнать, как будет вести себя человек в конфликте.</li><li>– Управленческая борьба. Ваш «арсенал» управления: временем, «рангом» и «температурой». Одиннадцать основных технологий управления конфликтом.</li><li>– Что делать, когда клиент не исполняет обязательства? Этапы работы с долгом с позиции управления конфликтом. Технологии и инструментарий «схватки» с должником.</li><li>– Профилактика конфликтов с клиентами. Технология формирования благоразумности клиента. Школы переговоров: Гарвардская, Кремлевская, Медиация. Какую школу и когда применить?</li></ul>
12.00 – 13.00	Перерыв на обед
13.00 – 17.00	<p><b>3. Конфликт с руководством: что бы выиграть - надо понять оппонента.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Неофициальные правила поведения. Технологии общения с руководством.</li><li>– Основы коммуникации в конфликте. Транзактный анализ Эрика Берна. Три коммуникационных подхода в конфликте: просить, спорить, угрожать. Убедительная речь и убедительное поведение.</li><li>– Как вести себя в конфликте? Три стратегии в конфликте: нападения, защита или выжидание (замереть). Восемь правил «держат удар» в конфликте. Основы психологического айкидо и управления эмоциями.</li></ul> <p><b>4. Внутренний конфликт в компании: от профилактики до разрешения споров.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Особенности конфликтов на работе с подчиненными и с коллегами. Четыре всадника апокалипсиса Джона Готмана. Техника неконфликтной</li></ul>

	<p>коммуникации на работе (Шульц фон Тун). Технологии управления конфликтом в организации.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Политическая борьба. Этическая составляющая действий в конфликте и как ею управлять.</li><li>– Профилактика конфликта с подчиненными – правильное делегирование.</li></ul>
--	---

---