

## **Работа с возражениями. Разрешение конфликта**

**Целью программы является** освоение подходов, технологий и приемов межличностного взаимодействия, позволяющих конструктивным образом разрешать конфликтные ситуации, освоение методов поиска оптимальных решений в конфликте, приемов предотвращения конфликтов с близкими, знакомыми и малознакомыми людьми в повседневном общении. Вы научитесь рационально и последовательно действовать в конфликтных ситуациях, позитивно влиять на оппонентов и лучше контролировать собственные действия.

### **Программа:**

#### **1. Конфликт как тип трудных ситуаций в общении**

- 1.1. Почему люди конфликтуют? Почему люди боятся конфликтов? Что такое конфликт.
- 1.2. Структура конфликтной ситуации. Позиции и интересы в конфликте: как отличить истинное от ложного.
- 1.3. «Конфликт без конфликта» и способы его обнаружения.
- 1.4. Нарушенная коммуникация как предпосылка конфликта: еще раз о субъективности восприятия.
- 1.5. Конструктивные и деструктивные установки и способы поведения в конфликте. Стереотипы восприятия конфликта. Как распознать личные установки, мешающие объективному взгляду на вещи.
- 1.6. Динамика развития конфликта, или как муха превращается в слона.

#### **2. Общие принципы и технологии конструктивного разрешения конфликтов**

- 2.1. Оценка соотношения ресурсов конфликтующих сторон. Как правильно выбрать стратегии взаимодействия в конфликте.
- 2.2. Этапы разрешения конфликта. Использование техники партнерского общения: прояснение интересов сторон, выработка взаимовыгодных предложений, принятие договоренности о дальнейших действиях.
- 2.3. Приемы воздействия на поведение оппонента в конфликте и аргументации своей позиции. уверенная защита своих прав. Уверенная просьба, уверенный отказ.
- 2.4. Приемы конструктивной критики при разрешении конфликтных ситуаций.

### **3. Управление конфликтами – на каждый день**

- 3.1. Как научиться распознавать и предупреждать конфликтные ситуации в повседневной жизни.
- 3.2. Развиваем творческий подход к конфликтным ситуациям: как превратить проблему в возможность для себя и других.
- 3.3. Два результата конструктивного общения. Реальные выгоды от использования подхода «выиграть-выиграть» при разрешении конфликта.
- 3.4. Приемы общения, ведущие к лучшему взаимопониманию: эмпатия, активное слушание.
- 3.5. Как управлять своими и чужими эмоциями в конфликте: посмотрим на страх, гнев, обиду, разочарование по-новому.
- 3.6. Если ты – посредник: как помочь другим добиться взаимопонимания в поиске совместных решений.