

## Тренинг на тему: «Специфика деловой и личностной коммуникации в ситуации конфликта и стресса»

14 и 15 февраля 2025 г. (10.00 – 17.15 ч)



**Автор и ведущий:** Рондарь Наталья Владимировна, д.э.н., профессор, тренер посредников в разрешении конфликтов, член международной сертификационной комиссии по конфликтологии, практикующий медиатор.

**Продолжительность тренинга** – 16 академических часов

**Формат проведения** – очное посещение (г. Москва, ул. Вавилова, д. 53, корп. 3 (м. Академическая))

**Получаемые документы** – удостоверение о повышении квалификации

**Стоимость** – 24 500 руб.

**Аудитория тренинга:** менеджеры высшего и среднего звена, юристы, экономисты, бухгалтера, налоговые консультанты, арбитражные управляющие, все желающие совершенствовать свой профессионально-личностный рост, освоить эффективные техники общения, разрешения споров, управления конфликтом.

### **Цели тренинга**

1. Предоставить участникам знания, выработать умения и практические навыки, необходимые для эффективного ведения профессиональной и личной деятельности в ситуации конфликта и стресса.

2. Диагностировать собственные способности в решении конфликтных ситуаций.
3. Раскрыть суть пассивного, агрессивного и асертивного поведений.
4. Выработать навыки адекватного поведения в сложных ситуациях и коммуникациях.
5. Сформировать основы медиативной компетентности в процессе деловой коммуникации, переговоров с партнерами, взаимодействия с коллегами и в других жизненных ситуациях.
6. Для желающих более углубленного освоения и практической отработки эффективных методов решения конфликтов, создать базу для совершенствования навыков в последующих тренингах.

Содержание	Формат проведения	Примерный тайминг (час)
<p><b><i>Блок 1. Коммуникации в современном мире</i></b></p> <p>Введение: цели, задачи и методы тренинга. Эффективная профессиональная и личностная коммуникация. Медиативная коммуникация, ее отличие от силовой, правовой и компромисной. Барьеры коммуникации. Восприятие и коммуникации. Субъективная картина мира. Аудиальные, кинестетические, визуальные типы восприятия информации. Фильтры восприятия.</p> <p><b><i>Блок 2. Конфликт и стресс</i></b></p> <p>Причины и виды конфликтов. Стратегии разрешения конфликтных ситуаций. Стили поведения в ситуации конфликта. Анализ конфликта, позиции- интересы. Отработка навыков урегулирования</p>	<p><i>Демонстрация презентации. Раздаточный материал. Демонстрация различного восприятия через видео образы. Демонстрационное упражнение «Куб», барьеры восприятия. Овладение навыками вступления в контакт и выявление признаков контакта. Выход на понятие уверенного эффективного общения.</i></p> <p><i>Диагностика способности к бесконфликтной коммуникации участников тренинга - имитационные ситуации.</i></p> <p><i>Упражнение на взаимодействие «Мост» - оценка собственных, доминирующих принципов разрешения конфликтов. Видеозапись, анализ в группе. Ролевая игра «Сглаживание конфликтов».</i></p> <p><i>Упражнения на умение договориться. Видеозапись, анализ. Упражнение</i></p>	<p style="text-align: center;">2</p> <p style="text-align: center;">6</p>

<p>конфликтов. Стрессоустойчивость.</p>	<p>«Обратная связь». Упражнение для отработки навыков решения спорных ситуаций и конфликтов «Позиция-Интерес».</p>	
<p><b>Блок 3. Ассертивное поведение, как залог эффективной коммуникации и реализации собственных интересов</b></p> <p>Пассивное, агрессивное и манипулятивное поведение. Сущность и определение ассертивного поведения. Самооценка, уверенность. Специальные методы работы с эмоциональной составляющей конфликта. Агрессия . Ассертивное реагирование на агрессию.</p> <p><b>Блок 4 Медиативная компетентность личности и ведение переговоров</b></p> <p>Понятие медиативная компетентность. Инструменты медиации их виды (технические и содержательные) и их значение. Целесообразность применения отдельных инструментов в профессиональной и личной коммуникации. Анализ конфликта как инструмент медиации.</p> <p>Основы ведения переговоров. Переговоры в условиях конфликта. Медиативные переговоры - коммуникация в определенном алгоритме.</p> <p><b>Заключение</b></p>	<p>Демонстрация видеороликов из кинофильмов, иллюстрирующих различные типы поведения. Демонстрация презентации. Диагностика собственного поведения и определение внутренних барьеров своей личности, препятствующих ассертивному поведению. Упражнение «Визуальное изображение уверенности в себе». Упражнение на повышение самооценки. Отработка навыков ассертивного поведения в различных ситуациях. Упражнение «Пассивный, агрессивны и уверенный тип ответов», упражнение « Ситуация мужчина и портфель» «Почему я не веду себя ассертивно?»</p> <p>Рациональная коммуникация в профессиональной деятельности. Невербальный контакт. Упражнение «Без оценочные высказывания» - отработка навыков без оценочных высказываний. Тренинг- искусство постановки вопросов. Определение степени коммуникативной толерантности – тест. Упражнение «Сопrotивление, позиция, интерес» (цель- рассмотреть причины лежащие в основе сопротивления конфликтующих сторон принятию того или иного решения).</p> <p>Раздаточный материал «Схема подготовки к переговорам». Анализ схемы</p> <p>Использование метода Дельфи для определения участниками группы качеств, выработанных в ходе тренинга и необходимых для эффективной коммуникации.</p>	<p>4</p> <p>4</p>