

ПРОКОНФЛИКТЫ ОТ ПРОТИВОРЕЧИЙ ЧЕРЕЗ КОНФРОНТАЦИЮ К ПАРИТЕТУ

Продолжительность 2 дня (с 10.00 до 20.00)

Численность группы до 24 человек

Автор и ведущий: Бубнов Иван Борисович

Концепция:

Темы коммуникаций, работы с возражениями и преодоление напряженностей во взаимодействии – первые, стартовые в моей тренинговой практике. Десятки лет я провожу программы по управлению конфликтами – предлагая участникам тренингов в первую очередь, как это не покажется странным, **ЛЮБИТЬ** конфликты. Потому что пока мы противимся столкновению с ними, наши действия внутри конфликтов некультирные, эмоционально-заряженные. Все, чего мы хотим, это «оттолкнуть» это неприятное от себя. И так мы, конечно, не можем управлять конфликтом – мы можем только с разной степенью проиграть его. Потому что, так не получается оставаться НАД конфликтом. А ведь мы управляем только тем, что обзираем сверху, что способны наблюдать как бы из вне. И эта психологическая подготовка – готовность держать удар, принятие ситуации, даже когда она не «за нас» – готовность к ситуациям напряженностей, конфликтов, агрессии – первая часть моей работы.

Вторая составляющая программы ПРОКОНФЛИКТЫ, это коммуникативная составляющая. Вот тут про эмоциональный интеллект, про «тонкие» сигналы сопротивления и, главное, техники его нейтрализации. Это невероятная и очень усиливающая внутреннюю уверенность работа, с приобретением самых передовых и эффективных навыков и техник в области конфликтов. Без особой занудной теории и морализаторства, я даю не просто навыки, я вовлекаю участников в интересный процесс, где умение конфронтировать (это не то же самое, что конфликтовать – это способность «предъявлять» из «взрослой» позиции) становится частью их профессионального бэкграунда!

Цель обучения:

Развитие способностей и навыков эффективного управления конфликтом, отстаивания собственной позиции, умений использовать энергию конфликта, как мощный ресурс развития отношений и достижения целей.

Целевая аудитория:

Менеджеры по работе с клиентами, продавцы, торговые коммерческие представители, руководители функциональных подразделений.

Прорабатываемые темы, развиваемые компетенции:

- Введение в тему: конфликт, конфронтация, конфликтная ситуация;
- Стереотипы о конфликтах, психологическая позиция в конфликте;
- Типы и функции конфликта, природа, структура и механизм действия конфликта, стадии развития;
- Роли и мотивация участников конфликта;
- Стратегии поведения в конфликте (диагностика индивидуального стиля разрешения противоречий);
- Техника «Принятия», методика Томаса-Килмана
- Способы и техники нейтрализации конфликта, снятие напряжения (профилактика конфликта, перевод деструктивного в конструктивный, нахождение «общего в разном», синхронизация по целям, метод «сокращения потерь» и т.д.);
- Гарвардская модель и фундаментальные принципы партнерства;
- Принятие ответственности и работа с эмоциональным состоянием оппонента, как принципы клиентоориентированности;
- Сигналы и навыки нейтрализации сопротивления;



- Способы нейтрализации манипуляций и агрессии;
- Техники ведения консолидирующих переговоров;
- Техника конфронтации, приемы переговорного айкидо;
- Навыки уверенного (ассертивного) поведения в ситуации нажима;
- Навыки и техники конструктивного отказа;
- Регулирование собственного эмоционального состояния в стрессе.

Результаты для бизнеса в целом:

- Прямо и эффективно вступать в ситуации конфликта, не боясь, не пряча и не маскируя его;
- Локализовать «натиск» контрагента, переводя агрессию в русло конструктивных договоренностей;
- Удерживать и управлять развитием конфликта, обеспечивая удовлетворенность оппонента без критических уступок (игры «в поддавки»);
- Критиковать и получать обратную связь конструктивно;
- Чувствовать баланс компромисса и манипуляции в конфронтующих отношениях;
- Видеть проблему конфликта (межличностного или межгруппового), ее причины и следствия, системно;
- Более настойчиво отстаивать свои права, вовлекать в свои инициативы, защищать собственную точку зрения;
- В «организационной» ориентации тренинга – диагностировать типичные причины внутренних конфликтов, стрессогенные и конфликтогенные зоны взаимодействия

Методология обучения:

Разогревы, упражнения (индивидуальные, в парах и тройках), деловые игры и разбор практических кейсов, групповые дискуссии и работа с учебными материалами.

Каждый участник получает набор раздаточных материалов и сертификат о прохождении курса.

Модификации тренинга:

- а) Решение организационных конфликтов (между сотрудниками равно и разно-статусными, между подразделениями) с экспресс-тестированием напряженности в коллективе (по желанию).
- б) Навыки нейтрализации конфликтов при взаимодействии с внешней средой (клиенты, поставщики, подрядчики, должники и т.д.)
- в) Глубокие и тонкие программы по коммуникациям с тренировкой эмоционального интеллекта и soft-skills.

Похожие темы и программы:

- Тренинг «ПРОДВИНУТЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ» [ПОДРОБНЕЕ](#);
- Тренинг «ПРОПАРТНЕРСТВО» [ПОДРОБНЕЕ](#);
- Тренинг «ПРОВЫСТУПЛЕНИЯ» [ПОДРОБНЕЕ](#);
- Тренинг «ПРОЛИДЕРСТВО» [ПОДРОБНЕЕ](#);
- Абонемент «ТРЕНИНГ-ПАК» [ПОДРОБНЕЕ](#)

Дополнительные материалы:

- Статья «Обожаю конфликты!» [ПОДРОБНЕЕ](#);
- Статья «Жизнь – игра вовлечения» [ПОДРОБНЕЕ](#);
- Статья «Неустойчивое развитие или как уверенно стоять на одной ноге» [ПОДРОБНЕЕ](#);
- Статья «Соппротивление бесполезно» [ПОДРОБНЕЕ](#);
- Статья «Стратегия гениев» [ПОДРОБНЕЕ](#)

Мои вспомогательные инструменты:

ИНДЕКС ТЯГОВОЙ СИЛЫ – бесплатная оценка командного контекста в ТОП-бордах – наша авторская методика [ПОДРОБНЕЕ](#)



Мои клиенты:

Московская биржа, НРД, Альфа-Банк, СБЕР, ПромСвязьБанк, Московский Индустриальный Банк, ФИДО-БАНК, UniCredit Bank, РосЕвроБанк, Сбер-Сервис, АТМ Альянс, Корпорация АйТи, Онланта, ААМ Системз, РБК Софт, Яндекс-Деньги, Сибур-Минудобрения, Syngenta, Томскнефть, Роснефть, РН Эксплорешн, Славнефть, НорНикель, Роскосмос, РИТЭК, Mirax Group, Коперник, ФСК РАО ЕЭС России, ФОСАГРО, РОСНАНО, Специальные Стали и Сплавы, FERRIT, ЗАО ХК Эскимом, LOTTE, ФКГ АКЭФ, DIS group, СОГАЗ Жизнь, АльфаСтрахование Жизнь, АльфаСтрахование, СберСтрахование, Мегафон, МГРС, МТС, РТЛабс, RuTube, Ростелеком, ВымпелКом, Связь-Инвест, РБК, TopS Business Integrator, Голден Телеком, RU-CENTER, ТФН (Тринити Фэлконс), Телефон.Ру, КПМГ, ФинЭкспертиза, BDO Russia, Swiss Appraisal, Media Instinct Group, Dentsy, Digital Alliance, Алькасар, Видео Интернешнл / НСК, «MI Group», Маслов Ketchum, Robertson & Blums corp., Hochland, AGAMA, Дымов, ПИР Продукт, X5 Retail Group, Пятерочка, Леруа Мерлен / Лемана Про, PEPSICO, Вимм-Билль-Данн, Альфа Асфальтирование, БТК групп, БТК Девелопмент, Интерьерные решения, STATIO, SMART group, ANKER, fitoutPRO, АРТИ, НеоАрт, Обувная фабрика Метрополис, NISSA, Renault (АВТОФРАМОС), ЛазерПак, Carpet House, Ситэс-электро, Терем, HP Russia, Бытовая техника СОКОЛ, Тракт, МОНТ, Торговая площадь, КЛЕО (Ascott group), ОфисПродукт, НЛК, GLOBBING, People Insight, GALLANER Ligget-Ducat, НИКА, CapriceВосток, Система Эспарус, Экорт, Издательства Conde Nast, ЭКСМО, МИФ (Манн-Иванов-Фербер), Гаятри, LifeBook, Вокруг Света, Логос-М, NCPHarm, VeraPharm, МакизФарма, Roche, Промфарма, Promomed, Губернские аптеки, INPAS, ЮПЕКО, АВТОМИР, BLOCK Motors, ГеМа Моторс, NRG, Мегалайт-Авто, Кордоба АЕТ, Мастерхост, Квик-Маркет, Система-Гарант, Делада, Ancor, StaffLine, Контакт, Асстра, БелФорт, Единый портал Госуслуг и другие.

Как коуч/советник работал с владельцами и топ-менеджментом компаний

ФПК «САТОРИ», «ФинЭкспертиза», ИК «БКС», «Hochland Russland», «Сбер-Сервис», SMART group, «Лемана Про», ВнешТоргБанк, ВТБ24, РосЕвроБанк, X5 RETAIL GROUP, Фонд Б.Н.Ельцина, ФКГ АКЭФ и АКЭФ-БАНК, РБК-СОФТ, СтройТехИнвест, РУ Центр, АльфаСтрахование Жизнь, РН-Арктик Шлейф, Hatber, Видео Интернешнл, Планета гостеприимства, VEROPHARM, КондеНаст (издательства Vogue, Glamour, GQ), ООО Мегалайт-Авто, Кордоба АЕТ, PR-агентство Maslov PR, АЛЬФА АСФАЛЬТИРОВАНИЕ, НАНОПРОМ, ООО ААМ Систем, ООО АРТИ, LaserPack, Издательство Lifebook и другие.

