

## Работа в команде. Профилактика и разрешение конфликтных ситуаций

Место проведения: Ленинский проспект, д. 38А, город Москва

Выдаваемые документы: Удостоверение о повышении квалификации или Сертификат Moscow Business School

### Программа обучения

#### День 1

Работа в команде. Отличие команды от рабочей группы. Факторы, влияющие на эффективность командной работы

- Факторы, влияющие на эффективность командной работы. Закономерности групповых процессов и их использование для повышения эффективности командного взаимодействия
- Определение термина «команда». Отличие «команды» от «рабочей группы»

Практикум-упражнение «Анализ факторов, влияющих на эффективность общения и внутрикомандного взаимодействия»

#### Этапы развития команды

- Этапы развития команды и задачи, необходимые к выполнению на каждом из этих этапов
- Задачи этапа «Формирование команды»
- Задачи этапа «Бурление»
- Задачи этапа «Нормирование»
- Задачи этапа «Функционирование»
- Задачи этапа «Перемена. Изменение» (завершение работы команды или её дальнейшее функционирование в изменённом виде)

Специфика и особенности этапа «Формирование команды». На что обращать внимание, создавая новую команду

- Основные составляющие этапа

- Качественная постановка целей как необходимое условие эффективного формирования команды
- Критерии хорошо поставленной цели: характеристики S.M.A.R.T.

Практикум-упражнение «Специфика этапа формирования команды»

Особенности этапа «Бурление». Формирование социальной структуры команды и обозначение социальных командных ролей её участников

- Социальные роли в команде. Их специфика, характеристики и влияние на эффективность командного взаимодействия
- Особенности социальных командных ролей
  - «лидер»
  - «сторонники лидера»
  - «эксперты»
  - «агенты влияния»
  - «оппозиционный лидер»
  - «сторонники оппозиционного лидера»
  - «наблюдатели»
  - «белая ворона»

Практикум-деловая игра «Динамика развития команды и формирование социальных командных ролей»

Коллективное принятие решений, как необходимый элемент этапа «Нормирование». Роль правил и процедур в коллективном обсуждении

- Факторы, влияющие на эффективность коллективного обсуждения
- Алгоритм коллективного обсуждения и принятия решений. Основные моменты и практические советы
- Алгоритм проведения коллективного обсуждения (совещания)

Практикумы:

- Деловая игра на отработку навыков коллективного обсуждения и принятия коллективного решения
- Упражнение «Диагностика и выявление факторов, влияющих на эффективность коллективного обсуждения и принятия решений»

## День 2

Основные термины по теме «управление конфликтами». Классификация внутри-командных конфликтов

- Определение термина «конфликт» и его роли (негативной и позитивной) во внутри-командном взаимодействии
- Понятие «конструктивного» и «деструктивного» конфликта
- Классификация внутрикомандных конфликтов по составу участников: межличностные, межгрупповые, смешанные

Анатомия конфликта. Универсальный алгоритм профилактики и решения конфликта

- Структура конфликта, как основной инструмент анализа конфликтной ситуации
- Конфликтующие стороны (конфликтанты)
- Зона разногласий
- Представление (восприятие) ситуации
- Интересы (мотивы) конфликтующих сторон
- Действия конфликтующих сторон
- Универсальный алгоритм профилактики и разрешения любой конфликтной ситуации
- Особенности разрешения конфликтной ситуации в межгрупповом конфликте

Практикумы:

- Упражнение «Отработка техники задавания вопросов»
- Деловая игра «Разрешение конфликтной ситуации в межгрупповом конфликте с помощью универсального алгоритма»

Динамика (этапы развития) конфликтной ситуации. Анализ и профилактика смешанного конфликта

- Предконфликтная ситуация
- Инцидент
- Эскалация
- Кульминация

- Мертвая точка
- Завершение конфликта
- Постконфликтная ситуация

Практикум «Анализ динамики конфликта на примере конкретной практической бизнес-ситуации»

- Влияние логического и эмоционального восприятия на развитие конфликта
- Специфика профилактики и разрешения смешанных конфликтов в командном взаимодействии
- Пять моделей (стратегий) поведения в конфликте: соперничество, сотрудничество, компромисс, уступка и избегание. Плюсы и минусы каждой из моделей
- Пять видов коммуникации, направленных на разрешение конфликта: «жесткая», «мягкая», «цивилизованная», «функциональная» и «взаимовыгодная коммуникация»
- Алгоритм сотрудничества как наиболее эффективная модель разрешения конфликтной ситуации

Практикумы

- Упражнение «Определение стратегии поведения в конфликтной ситуации (тестирование по опроснику Томаса-Килмена)»
- Анализ эффективности различных моделей поведения в конфликте (работа в группах)
- Упражнение «Пять видов коммуникации для разрешения конфликта»

Деструктивные убеждения (иллюзии) и стереотипы поведения, влияющие на возникновение и развитие конфликта

- Объективные и субъективные факторы конфликта
- Эмоциональные деструктивные убеждения (иллюзии) и стереотипы поведения, негативно влияющие на возникновение и развитие конфликта: иллюзия «плохого человека», иллюзия «самооправдания», иллюзия «выигрыш — проигрыш»

Практикум «Деструктивные убеждения и стереотипы поведения

в ситуации конфликта»

## День 3

Этапы анализа конфликта и согласования эмоционального восприятия

- Цели и задачи этапа анализа конфликтной ситуации
- Цели и задачи этапа согласования эмоционального восприятия
- Как создать атмосферу взаимной симпатии и доверия в первые минуты общения
- Факторы, влияющие на создание атмосферы взаимной симпатии и доверия

Практикум-упражнение «Отработка техник формирования атмосферы взаимной симпатии и доверия»

Этап согласования логического восприятия

- Цели и задачи этапа согласования логического восприятия. Техники, используемые на этапе согласования логического восприятия
- Типология вопросов: «открытые», «закрытые» и «альтернативные» вопросы
- Техники «активного слушания»: «эхо», «перепhrазирование», «резюмирование»

Практикум-упражнение «Техника задавания вопросов»

Этап согласования интересов. Методы «цивилизованного» и «нецивилизованного» влияния в конфликтной ситуации

- Виды психологического влияния. Характеристики и особенности цивилизованных видов влияния: вопросы, аргументация, алгоритм убеждения
- Факторы, влияющие на согласование логического восприятия и интересов
- Характеристики и особенности варварских видов влияния: агрессия, давление, угроза и пр.
- Характеристики и особенности манипулятивных видов влияния: гедонистическая и прагматическая манипуляция

- Манипулятивные роли по «квадрату Карпмана»: «Каратель», «Спасатель», «Жертва»

Практикум-упражнение «Отработка участниками алгоритма убеждения и согласования интересов»

Эффективные методы распознавания и противостояния агрессии и манипуляции в ситуации острого конфликта

- Как распознать «манипулятора» и отличить его от «эмоционала»
- Техники распознавания и противостояния агрессии и манипуляции: психологическое айкидо, цивилизованная конфронтация, «бесконечное повторение», «бесконечное уточнение», «6 техник отказа», «разрыв шаблона»

Практикум «Методы противостояния агрессии и манипуляции»