

Программа тренинга

| День 1: Основы манипуляции и конфликтологии

1. Введение в психологию манипуляций

- Определение манипуляции.
- Признаки манипулятивного поведения.
- Типы манипуляторов: как их распознать.

2. Психология конфликта

- Причины возникновения конфликтов.
- Этапы конфликта и его разрешения.
- Влияние эмоций на конфликтные ситуации.

3. Методы противостояния манипуляциям

- Техники распознавания манипуляций.
- Как сохранять спокойствие в стрессовых ситуациях.
- Упражнения на развитие эмоционального интеллекта.

| День 2: Коммуникация и активное слушание

4. Основы эффективной коммуникации

- Компоненты успешного общения.
- Вербальные и невербальные аспекты коммуникации.
- Как задавать правильные вопросы.

5. Активное слушание

- Техники активного слушания.
- Как отражать и переформулировать информацию.
- Упражнения на развитие навыков слушания.

6. Практика: Ролевые игры

- Ситуации с манипуляциями и конфликтами.
- Обсуждение и анализ действий участников.
- Обратная связь от тренера и коллег.

| День 3: Управление конфликтами и переговоры

7. Стратегии управления конфликтами

- Подходы к разрешению конфликтов (конкуренция, сотрудничество, компромисс).
- Как выбрать правильную стратегию в зависимости от ситуации.
- Упражнения по применению стратегий.

8. Навыки ведения переговоров

- Основы успешных переговоров.
- Как подготовиться к переговорам с трудными клиентами.
- Ролевые игры по ведению переговоров.

9. Заключение и план действий

- Рефлексия: что узнали и как применить на практике.
- Создание индивидуального плана действий для дальнейшего развития навыков.
- Ответы на вопросы участников.

| **Дополнительные темы (по желанию):**

- Работа с эмоционально нестабильными клиентами.
- Техники саморегуляции в стрессовых ситуациях.
- Как создать доверительные отношения с клиентами.

| **Формат тренинга:**

- Интерактивные лекции.

- Групповые обсуждения.
- Практические упражнения и ролевые игры.
- Индивидуальная работа и обратная связь.

| Ожидаемые результаты:

Участники смогут уверенно распознавать манипуляции, эффективно управлять конфликтами, активно слушать и вести успешные переговоры, что в конечном итоге повысит уровень обслуживания клиентов и улучшит атмосферу в команде.