

## Тренинг конструктивного поведения в конфликтных ситуациях.

Цель тренинга:

*предоставление возможности участникам тренинга получить опыт конструктивного решения конфликтных ситуаций*

Задачи тренинга:

обучить методам нахождения решения в конфликтных ситуациях;

помочь участникам научиться непредвзято оценивать конфликтную ситуацию;

помочь участникам скорректировать свое поведение в сторону снижения его конфликтности (снять конфликтность в личностно-эмоциональной сфере);

сплочение конкретного коллектива (в случае если все участники представляют коллектив), развитие умений и навыков командного взаимодействия.

Конфликт - это противоречие, возникающее между людьми в связи с решением тех или иных вопросов социальной и личной жизни. В конфликте одна из сторон требует, ждет изменения поведения, мыслей либо чувств партнера.

Причины конфликтов:

1). Информация, приемлемая для одной стороны, но не приемлемая для другой. Это могут быть неполные и неточные факты, слухи, что дезинформирует партнеров по общению; подозрения в умышленном сокрытии информации или ее обнародование; сомнение в надежности и ценности источников информации.

2). Структурные факторы связаны с существованием формальной и неформальной организаций социальной группы. Сюда могут быть включены вопросы собственности, социального статуса, властных полномочий и отчетности, различные социальные нормы и стандарты, традиции, системы безопасности, поощрения и наказания, географическое положение, распределение ресурсов, товаров, услуг, доходов.



3). Ценностные факторы – это те принципы, которые мы провозглашаем или отвергаем. Это общественные, групповые или личностные системы убеждений, верований и поведения (предпочтения, стремления, предрассудки, опасения), идеологические, культурные, религиозные, этические, политические, профессиональные ценности и нужды.

4). Факторы отношений связаны с чувством удовлетворения от взаимодействия или его отсутствия. При этом важно учитывать основу взаимоотношений (добровольные или принудительные), их сущность (независимые, зависимые, взаимозависимые), баланс силы, значимость для себя и других, взаимоожидания, длительность отношений и т.д.

5). Поведенческие факторы неизбежно ведут к конфликтам, если ущемляются интересы, подрывается самооценка, возникает угроза безопасности (физической, финансовой, эмоциональной и социальной), если создаются условия, вызывающие негативные эмоциональные состояния, если в поведении людей проявляется эгоизм, безответственность, несправедливость.

Классификация конфликтов.

По объему:

Внутриличностные конфликты возникают в результате того, что определенные требования не согласуются с личными потребностями или ценностями человека.

Межличностные конфликты возникают из-за противоречия между интересами отдельных сторон или другими характеристиками.

Конфликт между личностью и группой проявляется как противоречие между ожиданиями или требованиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами поведения.

Межгрупповые конфликты внутри формальных (неформальных) групп, а также между формальными и неформальными группами.

По длительности протекания:

Кратковременные;

Затяжные.

В зависимости от ценностей и интересов:

Конфликт «плюс-плюс» (выбор из двух благоприятных альтернатив);

Конфликт «минус-минус» (оба варианта нежелательны);

Конфликт «плюс-минус» (сталкиваются хороший и плохой варианты).



Способы и правила разрешения конфликтов.

Разрешение конфликтов обычно подразделяют на:

**Уклонение**- это реакция на конфликт, выражающаяся в игнорировании и фактическом отрицании конфликта.

**Сглаживание**- это удовлетворение интересов другой стороны через «приспособление», чаще всего оно предполагает незначительное удовлетворение собственных интересов.

**Компромисс**- это открытое обсуждение мнений и позиций, направленное на поиск решения, наиболее удобного и приемлемого для обеих сторон.

**Конкуренция**- может привести к доминированию и в конечном итоге уничтожению одного партнера другим.

**Сотрудничество**- это форма разрешения конфликта, при которой удовлетворение интересов обеих сторон более важно, чем решение вопроса.

## Упражнение "Руки"

Психолог просит соединить ладони на уровне груди, а затем надавить правой ладонью на левую.

(По опыту проведения этого упражнения известно, что левая рука начинает бессознательно оказывать сопротивление, хотя такой инструкции или демонстрации таких действий ведущим не производится).

**Обсуждение:**



## Упражнение "Другими словами"

В этом упражнении вам предлагается поработать над неконструктивными установками в общении с другими людьми, которые зачастую приводят к возникновению или еще большему усугублению конфликта. Обычно нас раздражает, а порой и просто выводит из себя, когда другой человек говорит нам фразы типа: "Ты должен...", "Это твоя обязанность...", "С тобой невозможно разговаривать...", "Ты безответственный человек" и т.п. Эти и подобные высказывания приводят к возникновению барьеров общения, увеличению напряжения. Поэтому очень важно, особенно в конфликтной ситуации, отслеживать неконструктивные установки в общении.

Задача перефразировать ряд неконструктивных утверждений в конструктивные. Например, "Ты должен принести мне книгу". (Я была бы рада, если бы ты принёс мне книгу).

"Он должен заботиться обо мне". ("Мне хочется, чтобы он заботился обо мне");

"Ты не должна была ходить на ту вечеринку". (

"Ты ни разу в жизни для меня ничего не сделала!" (

"Ты должна была предвидеть возможные трудности". («

; "Меня обидели!" ;

"Меня заставили" . ;

"Он - упрямый осёл" . ;

"Он меня унизил" . ;

"Прекрати меня злить!" ;

"Ты должна мне дать программу, книгу"

**Обсуждение:** просто - сложно перефразировать?

**Вывод:** успешное решение любой конфликтной ситуации неизбежно связано со способностью прощать. Вы можете принять решение извинить вашего обидчика независимо от того, примет он ваше прощение или нет.

Рефлексия занятия. - Сегодня на занятии я ... (закончите фразу).