**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 конфликтогенности (снять конфликтность в личностно-эмоциональной сфере);
* сплочение конкретного коллектива (в случае если все участники представляют коллектив), развитие умений и навыков командного взаимодействия.

**Вступление:**

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 дезинфомирует 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.

Таким образом, конфликт преодолевается различными средствами и успех его разрешения зависит от характера противоборства, степени его затянутости, стратегии и тактики конфликтующих сторон.

Приветствие

**Цель упражнения:**

*-*формирование доверительного стиля общения в процессе налаживания контактов;

- создание позитивных эмоциональных установок на доверительное общение.

Участники садятся в круг и по очереди приветствуют друг друга обязательно подчеркивая индивидуальность партнера, например: "Я рад тебя видеть, и хочу сказать, что ты выглядишь великолепно" или

"Привет, ты как всегда энергичен и весел". Участник может обращаться ко всем сразу или к конкретному человеку. Во время этой психологической разминки группа должна настроиться на доверительный стиль общения, продемонстрировать свое доброе отношение друг к другу.

**Чемпионат борьбы на пальцах.**

Цель: проведение разминки, снятие напряжения среди участников.

Инструкция: по команде ведущего участники группы разбиваются на пары случайным образом. Ведущий объявляет о начале необычайного соревнования – чемпионата борьбы на пальцах. С помощью одного из членов группы ведущий показывает как происходит поединок. Большой палец правой руки поднимается вверх (знак «Во!»), остальные четыре пальца захватывают пальцы соперника. Задача каждого игрока – производя энергичные движения большим пальцем, увернуться от нападения соперника и прижать его большой палец к боковой стороне указательного. Победитель проводят поединок между собой до выявления абсолютного чемпиона.

**Вавилонская башня**

Участники делятся на две команды. Каждый игрок команды получает задание-инструкцию, которое ему обязательно нужно выполнить при построении башни. Играют все молча.

Варианты заданий:

Для двух команд:

Первый этаж красного цвета

Первый этаж синего цвета

Строить башню одному

Башня должна иметь 7 этажей

Башня должна иметь 3 этажа

Последний этаж зеленого цвета

Последний этаж желтого цвета

Все этажи башни должны быть только одного цвета

Все этажи башни должны быть разноцветными

Поймай взгляд

Цель: достичь договоренности с партнером по общению без использования вербальных средств.

Участники стоят в кругу, их задача поймать чей-то взгляд (наладив коммуникацию) и поменяться с ним местами.

**Если бы..., я стал бы**...

Цель упражнения: выработка навыков быстрого реагирования на конфликтную ситуацию

Упражнение происходит по кругу: один участник ставит условие, в котором оговорена некоторая конфликтная ситуация. К примеру : "Если бы меня обсчитали в магазине...". Следующий, рядом сидящий, продолжает (заканчивает) предложение. К примеру: "... я стал бы требовать жалобную книгу".

Если бы тебе сказали, что ты никогда никому не помогаешь

Если бы тебе сказали, что себя ведешь, как будто ты самый главный

Если бы тебе сказали, что с тобой бесполезно договариваться о чем-либо, ты все равно забудешь

Если бы тебе сказали, что ты не умеешь красиво одеваться

Если бы тебе сказали, что у тебя скрипучий голос и он действует всем на нервы

Если бы тебе сказали, что ты на всех смотришь волком

Если бы тебе сказали, что у тебя напрочь отсутствует чувство юмора

Если бы тебе сказали, что ты слишком высокого о себе мнения

Если бы тебе сказали, что ты как не от мира сего

Если бы тебе сказали, что ты плохо воспитан

Если бы тебе сказали, что ты не умеешь договариваться

Ведущий отмечает, что как конфликтные ситуации, так и выходы из них могут повторяться.

**Ролевая игра "Cглаживание конфликтов**"

Цель упражнения: отработка умений и навыков сглаживания конфликтов.

Время: 40 мин.

Ведущий рассказывает о важности такого умения как умение быстро и эффективно сглаживать конфликты; объявляет о том, что сейчас опытным путем стоит попытаться выяснить основные методы урегулирования конфликтов.

Участники разбиваются на тройки. На протяжении 5 минут каждая тройка придумывает сценарий, по которому двое участников представляют конфликтующие стороны (например, ссорящихся супругов), а третий - играет миротворца, арбитра.

На обсуждение ведущий выносит следующие вопросы:

- Какие методы сглаживания конфликтов были продемонстрированы?

- Какие, на ваш взгляд, интересные находки использовали участники во время игры?

- Как стоило повести себя тем участникам, кому не удалось сгладить конфликт?

Примеры ситуаций:

2. Вы дали человеку дорогую вещь, а вам ее возвратили в испорченном виде

3. Вы  уходите из дома, а к вам пришли родственники, которых вы давным-давно не видели

4. Вы слушаете интересный доклад, а вас отвлекают ненужными и глупыми комментариями

5. Вы пришли на работу, ваш начальник говорит вам, что ваш внешний вид не соответствует общепринятому дресс-коду

6. Вы ждете подругу в гости, она приходит не одна, а с совершенно незнакомым для вас человеком без предупреждения

7. Вы являетесь главным приглашенным на празднике, но неожиданно меняете свои планы и туда не идете

8. Ваш разговор с коллегой, где вы нелестно высказывались о начальнике был подслушан и передан начальнику, при встрече с вами он потребовал объяснений

9. Вам указывает начальник, что на работе вы занимаетесь не своими обязанностями, в ущерб своим прямым обязанностям, что вы скажете…

10. На работе аврал… Срочное задание, вы не успеваете всё сделать в срок. И вдруг вы обнаруживаете, что вам надо срочно уехать на два дня.

**Обратная связь.**

**Игра Доверяющее падение**

Цель упражнения:

*-*формирование навыков психомоторного взаимодействия;

- сокращение коммуникативной дистанции между членами группы.

Участники образуют большой круг. Один человек встает в центр круга. Он должен упасть на руки кому-либо из круга, для этого нужно закрыть глаза, расслабиться и падать назад. Каждый должен иметь возможность падать и ловить.

По окончании задания группа обсуждает впечатления от выполненного упражнения.

**Броуновское движение**

Цель упражнения:

*-*формирование навыков психомоторного взаимодействия;

- сокращение коммуникативной дистанции между членами группы.

Участники образуют большой круг. Один человек встает в центр круга. Он должен доверить себя своим партнерам. Они ловят его руками и нежно передают друг другу.

**Конфликтные ситуации.**

Цель:

Показать способы взаимодействия в конфликтах: избегание, уклонение, приспособление, сотрудничество, компромисс.

Участники разбиваются на пары. Каждой паре дается определенный тип выхода из конфликтной ситуации, который она должна разыграть.

Ситуация №1. «Парикмахер и клиент»

Парикмахер очень плохо подстриг клиента, при этом сказал, что это супер модная стрижка, потребовал двойную оплату. Клиент недоволен, но действует в соответствии с типом, указанным в карточке.

Ситуация №2. «Продавец и покупатель»

Продавец обсчитал покупателя на 50 рублей и в этот момент его срочно позвали к телефону. Когда продавец вернулся и покупатель сказал ему о случившемся, продавец ответил, что он не помнит этого покупателя. Покупатель действует в соответствии с типом, указанным в карточке.

Упражнение «Чемодан».

Материалы: бумага, ручки (карандаши).

Цель: дать участникам обратную связь, продемонстрировать их достижения и недостатки.

Инструкция: участники по одному выходят из помещения, а остальные большинством голосов собирают ему «чемодан», в который кладут те качества, которые помогают или мешают ему успешно адаптироваться в коллективе. При этом соблюдаются правила:

* класть одинаковое количество положительных и отрицательных качеств;
* указывать те качества, которые проявились во время занятия.

Руководитель в сборе не участвует. Выбранный секретарь фиксирует на листе бумаги указанные качества. Тот, кому собирается чемодан, может задать любой вопрос, что написал секретарь. Свой чемодан получает каждый участник.

Заключительный этап «Что я почти забыл?».

Время выполнения: 15-20 минут.

Цель: возможность сказать, то, что не успели обсудить в ходе работы группы.

Инструкция: Закройте на минуту глаза и сядьте удобнее…

Представьте себе, что вы возвращаетесь домой и по дороге вспоминаете группу… В голове у вас проносятся лица участников и пережитые ситуации, и внезапно вы осознаете, что по какой-то причине не сделали или не высказали чего-то… Вы жалеете об этом… Что же осталось не высказанным или не сделанным. (1 минуту участники сидят в молчании)

Теперь откройте глаза… Сейчас у вас есть возможность выразить то, что вы не успели раньше.