

Заняття 5: Управление конфликтами

Информация для тренера!

Конфликтология — это наука о процессах самого зарождения, возникновения, развития и завершения конфликтов любого вида. Конфликт является очень сложным социальным и психологическим явлением. Решение проблем, которые рассматривает конфликтология, может способствовать преодолению трудностей, связанных с конфликтными ситуациями.

Гражданская жизнь не может существовать без конфликтов идей, жизненных позиций, целей, как отдельных людей, так и коллективов. Обычно конфликт в социально-трудовой сфере воспринимается как не нормальное явление: сбой в работе, препятствие достижению цели. Негативное восприятие конфликта полностью обоснованное так, как конфликт несет в себе огромную разрушительную силу. Но и с другой стороны отсутствие конфликтов свидетельствует о застое, об отсутствии развития.

В повседневной жизни слово "конфликт" используется к большому количеству явлений от вооруженных столкновений до семейных ссор. Человеческая жизнь спорная, в ней каждый день каждый индивид по-разному самоутверждается и самоопределяется в процессе конфликтного взаимодействия. Избежать конфликтов и их последствий невозможно, поэтому и стала, потребность ознакомиться с их сущностью, динамикой, опытом решения, прогнозирования и предостережения.

Основная ВАША цель занятия – донести до участников, что конфликт имеет как созидательную, так и разрушительную силу. Умение распознавать конфликтные ситуации и владение знаниями способов разрешения их, поможет в построение продуктивной деятельности и достижение поставленных целей.

Цель: Определение содержания понятия «конфликт», его типов и видов, построение различных классификаций конфликтов, осознание не только негативных следствий конфликта, но, также, и его позитивных, развивающих составляющих

Задачи:

- ознакомить участников с понятием «конфликт»
- изучить виды/типы конфликтов
- разобрать динамику и стратегии разрешения конфликтов

Материалы: листы флип-чарта, маркеры, проектор

Ориентировочная продолжительность: 2 час 00 мин.

Краткое содержание занятия:

№	Содержание	Ориентир. продолжительность
1.	Введение	2 мин.
2.	Приветствие. Упражнение «Меня зовут... Я делаю так» + правила	8 мин.
3.	Упражнение «Мозговой штурм»	10 мин.
4.	Теоретический блок «Управление конфликтами»	30 мин.
5.	Практическое упражнение «Сказки»	20 мин.
6.	Разминка «Карлики и великаны»	10 мин.
7.	Видео-упражнение	30 мин.
8.	Подведение итогов	10 мин.

Конспект занятия

Сессия 1. Введение

Цель: ознакомить участников с целями и задачами тренингового занятия.

Ход.

1. Представьте участникам.
2. Сообщите основные сведения о тренинговом занятии:
 - цели и задачи занятия;
 - практическая значимость работы в данном мини-тренинге для участников;
 - время проведения занятия;

Сессия 2 . Приветствие «Меня зовут... Я делаю так...» + правила

Цель: создать позитивную атмосферу в группе, снять тревожность, познакомиться.

Ход.

1. Каждый участник по кругу называет свое имя и показывает какое-то движение со словами: «Я делаю так..».
2. Каждый последующий участник повторяет сначала все имена и движение предыдущих, а потом уже называет свое имя и показывает свое движение.

3. Таким образом, последний участник должен повторить имена и движения всех остальных членов группы.

Вниманию тренера!

Упражнение можно выполнять сидя, можно стоя.

4. Для продуктивной работы вспомните с участниками правила, которые вы разработали на первом занятии.

5. Если появились новые участники, ознакомьте их с правилами. «Новички» могут добавить новые правила по согласению группы.

Сессия 3. Мозговой штурм

Цель: дать участникам определение понятия «конфликт»

Ход.

1. Напишите на большом листе бумаги/доске/флип-чарте слова «конфликт»
2. Предложите участникам перечислить как можно больше ассоциаций, которые возникают при этом слове.
3. Пока участники высказывают вслух свои версии, запишите их.
4. Проанализируйте предложенные варианты, и с помощью группы попробуйте сформулировать наиболее полное и точное определение понятия «конфликт». Затем предложите точное определение.

Вниманию тренера!

В этой сессии вы можете воспользоваться разработанной презентацией (на втором слайде прописано понятие «конфликт»).

Сессия 3. Информационный блок «Управление конфликтами»

Цель: ознакомить участников с понятием «конфликт», а так же с типами/видами конфликтов, динамикой, стратегиями разрешения конфликта.

Ход.

1. Задайте участникам вопросы:
 - какие виды конфликтов вы знаете?
 - какие стратегии разрешения конфликта вам известны?
2. Выслушав все ответы, донесите до них следующее сообщение (используйте презентацию):

В общих чертах **конфликт** – это столкновение или борьба, враждебное отношение. Конфликтные ситуации изучает конфликтология.

Слово конфликт пришло к нам из латинского, где оно звучит как *conflictus*. Если говорить более подробно, то конфликт — ситуация, в которой каждая из сторон стремится занять позицию, несовместимую и противоположную по отношению к интересам другой стороны. Конфликт — особое взаимодействие индивидов, групп, объединений, которое возникает при их несовместимых взглядах, позициях и интересах.

В психології конфлікт визначається як відсутність згоди між двома або більше сторонами — особами або групами. Існують різні причини конфліктів, наприклад різні явища, факти, ситуації і т.д., також причини можуть бути соціально-політичними, економічними, індивідуально-психологічними і т.д.

Вниманию тренера!

Теоретическая часть подробно изложена в презентации «Управление конфликтами»

Сессия 4. Практическое упражнение «Сказки»

Цель: научиться выявлять конфликт, стратегии решения.

Ход.

Вниманию тренера!

Заранее подготовьте 5 стикеров/листочков на которых пропишите название сказок. На первом стикере/листочке пропишите – «Золушка», на втором – «Дюймовочка», на третьем – «Гадкий утенок», на четвертом – «Аленький цветочек», на пятом «Двенадцать месяцев».

1. Объедините участников в 5 групп

Вниманию тренера!

Можете объединить участников по расчету «раз», «два», «три», «четыре», «пять», участники объединяются по принципу одинаковой цифры. Либо если в группе 10 человек, каждый участник объединяется с соседом справа.

2. Каждая группа получает по стикеру/листочку на котором прописано название сказки.

3. Дайте инструкцию: «В течение 5 минут, найти в сказке конфликт/конфликты, виды/типы, стратегии решения конфликта»

4. За две минуты до окончания попросите участников определить, кто из группы будет презентовать работу.

5. Каждая группа презентует свои результаты. По желанию участники дополняют, комментируют.

Сессия 5. Разминка «Карлики и великаны»

Цель: переключить внимание

Ход.

1. Все стоят в кругу

2. На команду «Великаны!» - все встают, а на команду «Карлики» - нужно присесть.

3. Ведущий пытается запутать участников – приседает на команду «Великаны»

Сессия 6. Видео

Цель: научиться выявлять конфликт, стратегии решения

Ход.

1. Проговорите учасникам, що для візуального підкріплення вправ, які вони виконували на казках, учасникам покажуть ряд відеороликів.

2. Задача кожного, при перегляді відеоролика, відслідкувати який тип конфлікту в ролик, які стратегії рішення, слова-конфліктогени ви побачили.

3. Покажіть учасникам шість відеороликів, після кожного проведіть обговорення.

Сесія 7. Підведення итогів

Ціль: підвести ітоги пройденого заняття і дати можливість висказатися всім учасникам, без виключення.

Хід.

1. Оберніться до групи, скажіть про те, що заняття підійшло до кінця.

2. По череді або в довільному порядку учасники проговорюють, що корисного вони сьогодні дізналися, і як будуть застосовувати отримані знання на практиці.

3. Поділіться своїми враженнями від минулого заняття, обговоріть дату і час наступного тренінгу і прощайтеся з групою.

Проект «Разом до спільної мети»

Тренінг «Управління конфліктами»

Анкета оцінки знань

Відповідьте, будь ласка, на наступні запитання

1. Що таке Конфлікт?

2. Якими бувають конфлікти?

3. Що таке конфліктогени?

4. Стратегії в конфлікті?

5. Як ви застосували в житті отримані знання?

Большое спасибо!