# Программа тренинговых занятий «Конфликты в нашей жизни».

**Актуальность программы:**

Конфликты являются частью повседневной жизни. Каждый день средства массовой информации сообщают о различных конфликтах. Многие люди практически каждый день оказываются втянутыми в тот или иной конфликт.

Конфликт в социальной сфере как спор сторон, как противоречие в их интересах и целях естественен и поэтому неизбежен. Более того, по словам известного специалиста в области переговоров Р.Фишера, чем более разнообразным становится мир, тем с большим числом ситуаций противоречий в интересах приходится сталкиваться. Другой американский исследователь М. Дойч подчеркивал, что конфликт позволяет предотвратить стагнацию общества, ведет к его развитию, стимулирует поиск решения проблем, и т.д. Кроме того, конфликт малой интенсивности, разрешенный мирными средств вами, может предотвратить более серьезный конфликт. Замечено, что в тех социальных группах, где довольно часты небольшие конфликты, редко доходит дело до насилия.

Из сказанного следует, что конфликты имеют не только отрицательные функции, связанные с опасностью их разрастания, переходом к насильственным формам разрешения и т.п., но и положительные. Используя известное высказывание, можно сказать, что конфликты и согласие представляют собой две стороны одной медали, поэтому "общество без конфликтов это мертвое общество".

Вопрос заключается в том, как разрешать конфликты. Имеется три типа установок или подходов к урегулированию конфликта:

- одна из сторон (или все стороны) стремится одержать победу (односторонние действия);

- участник (участники) конфликта игнорирует его наличие и бездействует (односторонние действия);

- с помощью третьей стороны или без нее участники обсуждают проблему, которая вызвала конфликт, с тем чтобы найти взаимоприемлемое решение (совместные действия).

В первом случае стороны исходят из отсутствия общих интересов. Каждый участник стремится силой заставить другого подчиниться. Этот тип поведения хорошо выразил в свое время Карл фон Клаузевиц, сказав, что если противник не подчиняется нашей воле, то мы должны поставить его в еще худшую ситуацию. Ориентация на победу влечет за собой насилие, а в итоге, чаще всего, оставляет проблему нерешенной, поскольку интересы побежденного не принимаются во внимание. Второй путь предполагает вообще игнорирование наличия конфликтного потенциала, что ведет к его накоплению, а затем к "внезапным", стихийным формам разрешения конфликта, часто сопровождающимися агрессией. Наконец, третий подход - ориентирован на нахождение взаимоприемлемого решения путем переговоров. Часто на практике одновременно реализуются все три подхода, но один из них доминирует. Только при избрании последнего пути, направленного на совместный поиск решения, возможно реализовать положительные функции конфликта.

Таким образом, *цель урегулирования (управления) конфликтами заключается не в том, чтобы ликвидировать или не заметить конфликт, а в том, чтобы предотвратить конфликтное поведение, связанное с деструктивными, насильственными способами разрешения противоречий, и направить участников на поиск взаимоприемлемого решения.*

Практически любой конфликт имеет потенциал для своего урегулирования мирными средствами путем увязки различных интересов так, что в итоге обе стороны, несмотря на уступки, оказываются в более выгодном для себя положении, чем если бы они продолжали конфликт. Само осознание этого факта - важнейший шаг на пути к урегулированию. В этой связи большую роль играют методы, направленные на обучение поиску увязки интересов. В ряде стран существуют различные курсы. на которых с использованием игровых ситуаций учат менеджеров, политических деятелей различного уровня, муниципальных служащих, полицейских находить решения в конфликтных ситуациях.

На динамику конфликта, его разрешение большое влияние имеет *восприятие сторонами проблемы и друг друга в условиях конфликта.* Само по себе наличие противоречий не обязательно ведет к конфликту. Стороны должны осознавать, что их интересы и цели несовместимы. Более того, объективно цели и интересы сторон могут и не противоречить друг другу, но если они воспринимаются как несовместимые, это влечет за собой конфликт. Может быть и так, что реальный конфликт интересов игнорируется, а несуществующий воспринимается как конфликт.

Возможны разные способы изменения восприятия участников конфликта. Прежде всего, они связаны с детальным анализом интересов сторон. Сам по себе, такой анализ способствует корректировке образа. Для этих целей используются имитационные игры, предполагающие воспроизведение дискуссии, переговоров, направленных на поиск решения проблемы. Участие в игре с позиции противоположной стороны, позволяет лучше понять ее точку зрения, аргументы, а значит и легче найти возможные варианты решения проблем. Кроме того, для повышения степени адекватности образов часто прибегают к помощи посредника, который может выступать в роли своеобразного "интерпретатора" поведения и восприятия участников конфликта.

*Стадии развития и фазы урегулирования конфликта.*В конфликте, чаще всего , сначала возникает латентный период, когда стороны осознают наличие противоречий в целях. Затем складываются конфликтные отношения, характеризующиеся возрастанием напряженности. После чего развивается собственно конфликт (или конфликт в узком смысле этого слова), в ходе которого его участники пытаются оказать давление без применения силы, используя такие действия как протест, обвинения, предупреждения, угрозы и т.п. Наконец, если конфликт развивается дальше, он может перейти в стадию активных силовых действий.

Часто такому развитию событий предшествует кризис, когда отношения сторон резко обостряются. Кризис характеризуется быстротой смены событий, их неожиданностью, внезапностью. У участников появляется ощущение, что у них очень мало времени для принятия решений, а бездействие может привести к непоправимым последствиям. Именно стремление "не упустить инициативы" заставляет участников кризиса принимать быстрые и часто более рискованные решения, чем в обычной ситуации. Это ведет к тому, что ими рассматриваются лишь узкое, ограниченное число альтернатив. Действия сторон в кризисной ситуации часто являются спонтанными и иррациональными.

По мере усиления конфликта возрастает и сложность его урегулирования. Перейдя к активным действиям друг против друга, стороны, тем самым, значительно обостряют и углубляют конфликт. Насилие влечет за собой аналогичные действия с противоположной стороны, а растущее число "жертв" усиливает стереотип "врага", создавая высокий уровень эмоциональной напряженности, порой с элементами истерии. Участники предпринимают все более враждебные действия ради оправдания предыдущих. Конфликт становится плохо управляемым. В его сферу вовлекаются новые участники, а также расширяется предмет спора. В результате часто отмечается еще большая поляризация участников конфликта, дальнейшее расхождение между ними.

В ходе *урегулирования конфликта*участникам предстоит пройти ряд фаз от насильственных действий к разрешению противоречий путем обсуждений. Эти фазы следующие:

- прекращение насильственных действий;

- установление диалога;

- поиск решения проблем путем переговоров.

В качестве адекватных *методов профилактики и разрешения конфликтов*наиболее часто различными авторами упоминаются следующие:

- ранняя диагностика конфликта и выявление его причин с тем, чтобы не допустить его дальнейшего разрастания;

- "выплескивание", "разрядка" негативных эмоций через виды деятельности, не причиняющие заметного вреда оппоненту;

- изменение характера восприятия участников конфликта;

- метод последовательных взаимных уступок;

- переговоры участников конфликта;

- обращение к арбитру;

- обращение к посреднику.

Одной из распространенных форм профилактики и разрешения конфликтов является форма тренинга. Инициатором такого подхода следует считать Дж. Бертона, согласно которому разрешение конфликта должно основываться на изменении глубинных структур. Правильно организованное общение между социальными группами, находящимися в конфликте, является одним из центральных методов в данном подходе. Оно направлено на изменение характера восприятия, о чем упоминалось выше, а также, посредством этого, на изменение отношений сторон друг к другу. Методы, используемые Дж. Бертоном и его коллегами, включают в себя Т-группы, ориентированные на снятие ложной идентификации с группой только по национальному признаку; специально организованные встречи и дискуссии между конфликтующими группами и т.п.

Также следует отметить, что ряд авторов подчеркивает сложность полного разрешения конфликта. Они отмечают, что даже, если конфликт представляется разрешенным, он может нести в себе зародыши будущих конфликтов.

**Цель программы :**

- приобретение навыков коммуникации, включая уверенное поведение через развитие социально-психологической компетенции личности, способности индивида эффективно взаимодействовать с окружающими его людьми.

**Задачи:**

- обучение 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 коллектива развитие умений и навыков командного взаимодействия.

**Методы и формы работы:** имитационные игры, групповая дискуссия, практические упражнения, работа в парах и мини-группах, мини-лекции, презентации.

**Деятельность в рамках программы:**

Данная программа предполагает занятия с клиентами «ДИПИ г.Спасск» Продолжительность каждого занятия 1 час. Состав группы (смешанный) мужчины и женщины, оптимальное количество 8 -10 человек. Также занятия могут проводиться индивидуально (как коррекционные занятия). Группы должны комплектоваться на добровольной основе.

**Ожидаемые результаты:** - Умение выбирать способ поведения в конфликтной ситуации; **-** Понимание того, что может послужить причиной конфликта; - Формирование навыков управления эмоциями в ситуации общения с собеседником; - Освоение техник конструктивного решения в межличностных конфликтах.

**Содержание занятий**

**Занятие №1.**

**Правил тренинга:**

*Умейте слушать друг друга*

Это означает необходимость смотреть на говорящего и не перебивать его. Когда кто-то заканчивает говорить, следующий берущий слово может коротко повторить то, что было сказано предыдущим, прежде чем приступит к изложению своих мыслей. Для привлечения внимания к выступающему может быть использован какой-либо предмет (например, ручной мячик), который по ходу дискуссии переходит из рук в руки. Когда кто-то выступает, все остальные хранят молчание.

*Говорите по существу*

Иногда участники отклоняются от обсуждаемой темы. Вместо того, чтобы одергивать участника, руководитель дискуссии в этом случае может сказать: "Я не совсем понимаю, как это связано с нашей темой. Не могли бы вы пояснить, что имеется в виду?"

*Проявляйте уважение*

Открытость в высказываниях появится лишь тогда, когда участники усвоят, что можно не соглашаться с чьим-то мнением, но недопустимо высказывать оценки в отношении других людей лишь на основании высказанных ими мыслей.

*Закон "ноль-ноль" (о пунктуальности)*

Все участники должны собираться до установленного времени.

*Конфиденциальность*

То, что происходит на занятии, остается между участниками.

*Правило "стоп"*

Если обсуждение какого-то личного опыта участников становится неприятным или небезопасным, тот, чей опыт обсуждается, может закрыть тему, сказав "стоп".

*Каждый говорит за себя, от своего имени*

Стоит говорить не "Все считают, что...", а "Я считаю, что..." и т.п.

**Игра «Поезд»**

Цель: создание атмосферы доброжелательности и доверия в группе. Участники садятся в круг. Ведущий говорит: «Я буду обращаться к своему

**Сигнал**

*Цель упражнения:* улучшение атмосферы в группе.

**Упражнение интервью**

*Цель упражнения:*

*-*развитие умения слушать партнера и совершенствовать коммуникативные навыки,

- сокращение коммуникативной дистанции между участниками тренинга.

**Говорю, что вижу**

*Цель упражнения:* проигрывание ситуации без оценочных высказываний.

**Космическая скорость**

*Цель упражнения:* отработка навыка принятия группового решения о стратегии и тактике выполнения поставленной задачи. Способствовать сплочению группы и углублению процессов самораскрытия.

**Упражнение «Список общих качеств».**

Цели: отработка одной из техник регуляции эмоционального напряжения —

«Подчеркивание общности с партнером».

**Подведение итогов занятия. Обсуждение впечатлений от проведенного занятия.**

**Занятие №2**

**Приветствие**

Участники садятся в круг и по очереди приветствуют друг друга обязательно подчеркивая индивидуальность партнера.

**Упражнение «Подчеркивание общности с мячом»**

***Цель:*** отработка умения находить общее между собой и дру­гим человеком и сообщать ему об этом.

**Упражнение «Комплименты»**

***Цели:*** • проверить уровень открытости участников тренинга и степень их личной соотнесенности с группой;

• повысить самооценку и уровень доверия к товарищам у членов группы.

**Упражнение "Правда или вымысел"** (умение выслушать и понять)

Игра усиливает групповую сплоченность и создает атмосферу открытости.

**Упражнение "Мнение обо мне"**

Каждый участник сможет услышать мнение других о себе.

**Упражнение "Назовите свои сильные и слабые стороны"**

 Каждый участник игры в течение нескольких минут рассказывает о своих сильных качествах, о том, что он любит, ценит и принимает в себе, о том, что дает ему чувство уверенности.

**Рефлексия.**

**Занятие №3.**

**Упражнение «Почему и для чего?»**

*Цель:* прояснить ожидания членов группы от предстоящей работы, — имя плюс ответ на один или два вопроса.

**Упражнение "Обвинение и защита"**

**Неуверенные, уверенные и агрессивные ответы**

*Цель упражнения:* Формирование адекватных реакций в различных ситуациях;

**Преувеличение или полное изменение поведения**

*Цель упражнения:* Формирование навыков модификации и коррекции поведения на основе анализа разыгрываемых ролей и группового разбора поведения.

**Рефлексия. Обсуждение впечатлений от проведенного занятия.**

**Занятие №4.**

**В чем мне повезло в этой жизни?**

**Диспут**

*Цель упражнения:* развитие умений и навыков активного слушания

**Упражнение «Прошлое - настоящее-будущее».**

Цель: дать возможность участникам ощутить важность правильной работы в конфликтных ситуациях; побудить их вспомнить, что чувствуют люди во время конфликта.

**Упражнение «Алфавит эмоций»**

*Цель:* понимание того, что в конфликте могут возникать самые разные чувства.

**Ролевая игра "Сглаживание конфликтов"**

*Цель упражнения:* отработка умений и навыков сглаживания конфликтов.

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

**Занятие №5.**

**Печатная машинка**

*Цель упражнения:* разминка, выработка навыков сплоченных действий.

**Если бы..., я стал бы...**

*Цель упражнения:* выработка навыков быстрого реагирования на конфликтную ситуацию.

**Контраргументы**

*Цель упражнения: -*создание условий для самораскрытия;

- умение вести полемику и контраргументацию.

**Упражнение на групповую сплоченность "Единство"**

*Цель упражнения:*

*-*выработка интеллектуального единства на прогностическом уровне;

- формирование эмоционально-волевого единства группы.

**Позиция**

*Цель упражнения:*рефлексия взаимооценочных позиций участников тренинговых занятий.

**Ролевая игра**

*Цель упражнения:* закрепление полученного на тренинге опыта.

**Упражнение «Крокодил».**

Цель: тренировка умения распознавать эмоциональное состояние другого человека.  
**Подведение итогов занятия.**

**Занятие №6.**

**Упражнение "Я–идеал".**

Игра для углубления взаимопонимания с партнером, а также для лучшего понимания самого себя.

**Упражнение «Снежинка»**

*Цель*: актуализация понятия того, что все люди разные и мысли, и взгляды у них тоже будут разными

**Упражнение «Я в конфликте»**

*Цели: -* выразить свое видение самого себя в сложной ситуации

*-* дать возможность освободиться от накопившихся эмоций.

**Последняя встреча**

*Цель упражнения:* совершенствование коммуникативной культуры, стимулирование активности участников.

**Занятие №7.**

**Беседа на тему «Техники работы с эмоциональными состояниями».**

**Признание значимости человека**

*Цели упражнения:* Отработать технику поиска сходства и признания значимости другого человека.

**Упражнение «Плюсы и минусы конфликта».**

**Упражнение «Четыре квадрата».**

**Упражнение «Достойный ответ»**

*Цель:* Отработка навыка конструктивного выхода из конфликтных ситуаций.

**Итог занятия.**

**Занятие №8.**

**Техника «Война и мир»**

*Цель:* обучить способам снятия эмоционального напряжения, возникающего в конфликтной ситуации.

**Мини - лекция. Как избежать конфликтогенов.**

**Упражнение «Чемодан».**

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

**Заключительный этап «Что я почти забыл?».**

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

**Подведение итогов занятия, рефлексия.**

**Упражнение Прощание (До свидания )**

*Цель упражнения:* осознание значимости участника для других членов группы.

**Рефлексия**.