

ПРОФИЛАКТИКА И РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТОВ тренинг для руководителей и сотрудников

Продолжительность: 2 дня (16 часов)

Целевая аудитория: Руководители и сотрудники (группа 12-20 человек)

Формат работы: упражнения, игры, ролевые игры, общегрупповые дискуссии, индивидуальные задания, задания для малых групп, креативные задания, презентации, практикум по решению конфликтных ситуаций (кейсов) на материале реального опыта участников.

Цель: Познакомить участников с основными концепциями и инструментами профилактики и эффективного разрешения конфликтов.

Что получают участники:

- Возможность попрактиковаться в решении реальных конфликтов и обсудить найденные решения
- Понимание того как и от чего начинается практически любой конфликт
- Проанализировать собственное поведение в конфликтах и ответить на вопрос, почему мы и окружающие ведём себя тем или иным образом
- Умение останавливать конфликт «в зародыше»
- Способность управлять ходом конфликта и снижать существующие напряжение и враждебность

ОБОСНОВАНИЕ

Как писал гуру современного менеджмента Питер Сенге, для организации показательным является не отсутствие конфликтов, а отношение к этим конфликтам. Разрешение конфликтов стало одним из главных направлений работы Тренинг-центра «Голубка» еще в 1991 году и тренинги по этой тематике пользуются устойчивым спросом у наших клиентов и по сей день.

Главное на что направлен данный тренинг: помочь участникам научиться нащупывать и останавливать «главную пружину», запускающую конфликт, как в себе, так и в окружающих. В основе предлагаемого подхода лежит оригинальная модель возникновения и развития конфликта, разработанная нами на основе анализа множества концепций и моделей прикладной конфликтологии, с которыми мы работали последние 20 лет.

Структурно тренинг разделён на две части. Первая направлена на изучение «конфликтогенов» в нашей жизни и в нас самих. Вторая – фокусируется на анализе жизненных конфликтных ситуаций из опыта участников, ставя своей задачей выработку конкретных решений для каждого «кейса». Первая часть тренинга в большей степени предлагает инструменты прикладной конфликтологии, вторая – инструменты эффективного общения.

В процессе тренинга участники получают опыт конструктивного разрешения конфликтов, смогут проанализировать реальные конфликты, возникающие в их практической деятельности. Таким образом они смогут изменить собственный подход к решению конфликтов с тем, чтобы негативные последствия конфликтных ситуаций были сведены к минимуму, а атмосфера в коллективе стала более комфортной и доброжелательной.

ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Работа с контекстом

- Познакомить участников с одним из инструментов сбора количественной и качественной информации о конфликте
- Получить информацию о группе, отношениях в ней и потенциальных конфликтах

Упражнение «Ужас, ужас, ужас»

- Помочь участникам объективизировать некоторые из страхов, связанные с конфликтами
- Заложить основу для темы «Оценочные суждения в конфликтах»

Тема: «Оценочные высказывания в конфликтах»

- Познакомить участников с одним из наиболее фундаментальных подходов к пониманию конфликтов и конфликтогенов
- Познакомить участников с психо-физиологической природой оценочных высказываний
- Помочь участникам сделать первый шаг в кардинальном переосмыслении своего поведения в конфликтных ситуациях

Упражнение «Плюсы и минусы конфликта»

- Помочь участникам глубже осознать природу конфликта
- Повысить у участников степень асертивности (позитивной уверенности) в конфликтной ситуации

Упражнение «Лист бумаги»

- Создать условия для получения участниками когнитивного и эмоционального опыта в конфликтной ситуации
- Помочь участникам увидеть многообразие форм поведения в конфликте и способов его решения
- Помочь участникам дифференцировать конструктивные и деструктивные подходы к разрешению конфликтов
- Помочь участникам осознать стереотипные (привычные для них) модели разрешения конфликта в профессиональной практике
- Познакомить участников с концепцией реактивного и проактивного поведения в конфликте
- Заложить основу для темы «Природа конфликта»

Упражнение «Что такое конфликт?»

- Продиагностировать глубину и разнообразие понимания конфликтов среди участников
- Помочь участникам сделать осознанный переход от эмоционального к рациональному отношению к конфликтам

Модель «Природа конфликта и 4 этапа его развития». Теория.

- Познакомить участников с основной в рамках тренинга моделью подсознательных «триггеров» (спусковых механизмов) конфликта
- Познакомить участников с психофизиологической и психосоциальной природой двух типов деструктивного поведения в конфликте
- Помочь участникам соотнести модель с реальными конфликтами в своей жизни.
- Заложить основу для наполнения модели конкретными инструментами разрешения конфликтов

Тема «Типы конфликтов. Горячие и холодные конфликты. Конфликты и споры».

- Познакомить участников с двумя типами конфликтов

- Помочь участникам научиться различать конфликты и споры и выбирать адекватную типу ситуации модель поведения и варианты решений

Ролевая игра «Ярлыки»

- Создать условия для получения участниками опыта взаимодействия в конфликтной ситуации
- Помочь участникам понять функции, которые негативно заряженные стереотипы играют («ярлыки») в конфликтах
- Помочь участникам разработать способы работы с собственными стереотипами и предубеждениями

Модель «3 роли в конфликтах»

- Познакомить участников с концепцией трёх ролевых архетипов в конфликтах.
- Помочь им соотнести своё собственное поведение в конфликтах с этими ролями
- Заложить основу для темы «Самообман и самооправдание»

Модель «Механизм самообмана и самооправдания»

- Познакомить участников с одним из наиболее «заряженных» и распространённых источников возникновения конфликтов
- Помочь участникам понять механизм идентификации с ролями в конфликте
- Помочь участникам переосмыслить роли, которые они играют в конфликте
- Помочь участникам осознанно продемонстрировать позитивное отношение в конфликте

Игра «Чёрное и белое»

- Создать условия для получения участниками опыта взаимодействия в конфликтной ситуации
- Помочь участникам понять один из механизмов неосознанной подмены целей в конфликте
- Помочь участникам понять механизмы конфронтации в конфликте
- Помочь участникам выйти на стратегии взаимовыгодного сотрудничества в конфликте

Сбор «кейсов» (реальных конфликтов) участников

- Собрать конкретные проблемы из профессиональной практики участников для их последующего анализа и выработки способов решения с использованием моделей и инструментов, предлагаемых на тренинге

Модель «Треугольник компромисса»

- Познакомить участников с конфликтологическим подходом к переговорному процессу
- Помочь участникам понять плюсы и минусы компромисса как способа разрешения конфликта

Модель «Картография конфликта»

- Познакомить участников с одним из наиболее эффективных инструментов сбора и анализа информации о конфликте
- Создать условия для применения модели для анализа и формулировки вариантов решения реальных конфликтов из профессиональной практики участников

Модель «Природа конфликта и 4 этапа его развития». Разработка инструментов.

- Помочь участникам разработать конкретные инструменты разрешения конфликтов с учётом рабочего контекста и опыта
- Создать условия для обсуждения применимости этих инструментов в профессиональной практике участников
- Дать экспертную оценку разработанным инструментам разрешения конфликтов

Игра «Слепой квадрат»

- Создать условия для получения участниками опыта общения в стрессовой ситуации.
- Помочь участникам понять значения навыка слушания для повышения эффективности своих коммуникативных навыков
- Заложить основы для темы «Эмпатическое слушание»

Упражнение «Иероглиф»

- Создать условия для самостоятельной формулировки участников основных принципов и правил активного слушания
- Заложить основы для темы «Эмпатическое слушание»

Модель «Эмпатическое слушание»

- Познакомить участников с основным инструментом эффективного слушания в прикладной конфликтологии
- Помочь участникам перейти от деструктивных к конструктивным моделям поведения в конфликте
- Создать условия для практического применения эмпатического слушания на тренинге

Тема «Слова-конфликтогены»

- Познакомить участников с концепцией слов, носящих оценочный и уничижительный характер для собеседника
- Помочь участникам обнаружить слова-конфликтогены в своей речи и избавиться от них

Модель эффективного общения «Контрастирование»

- Познакомить участников с основным инструментом эффективного общения в конфликтной ситуации, направленным на прояснение целей, выработку взаимного доверия и снижения уровня страха
- Создать условия для практического использования «контрастирования» в конфликтной ситуации на тренинге

Модель эффективного общения «Я-сообщение»

- Познакомить участников с одним из инструментов эффективного общения в конфликтной ситуации, направленным на предоставление конструктивной негативной обратной связи в конфликтной ситуации
- Помочь участникам научиться не обвинять собеседника в процессе разрешения конфликта
- Создать условия для практического использования «я-сообщения» в конфликтной ситуации на тренинге

Модель «4 главных вопроса в конфликте»

- Познакомить участников с механизмом неосознанной подмены целей в конфликте.
- Познакомить участников с инструментом, позволяющим управлять процессом обсуждения конфликта и направлять его в конструктивное русло.
- Практикум по работе с «кейсами» (конфликтами из профессиональной практики участников)
- Создать условия для применения и закрепления знаний и умений в области разрешения конфликтов уже на тренинге
- Дать возможность применить полученные инструменты разрешения конфликтов к реальным конфликтам из практики участников