



Проект финансируется  
Европейским Союзом



## ПРОЕКТ

**«Усиление роли женщин путем защиты прав и повышения их  
трудовой активности в Узбекистане»**

### **МОДУЛЬ ТРЕНИНГА ПО ПОДГОТОВКЕ ТРЕНЕРОВ**

## ***«Коммуникации и навыки разрешения конфликтов»***

для сотрудников и экспертов

ННО Центр «Ойдин Нур» (Бухара) и Общество «Рахмдиллик» (Самарканд)

**Подготовлен:**

**Тренер-эксперт АКТЕД**

**Марат Рахимов**

**Ташкент 2018**

## *Сессия I*

### Определение понятию конфликт.



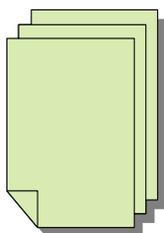
#### Цель

К концу этой сессии участники смогут:

- Дать определение понятию конфликт;
- Определять виды конфликтов.
- Знать стадии конфликта



- 60 минут



- 1- 0



- Флипы, маркеры, скотч, стикеры разного цвета, бумага А4



- Упражнение – «мышка и домик»
- Презентация
- Общее обсуждение

## Содержание

**Общее  
обсуждение.  
(20 мин)**

- 1. шаг** Устно обсудите вопрос: Что такое конфликт?
- 2. шаг** Приведите группу к определению: *Это столкновение между 2 мя и более людьми, группами людей по поводу реального или воображаемого ущемления интересов в настоящем времени или в будущем.*
- 3. шаг** Каковы положительные и отрицательные стороны конфликтов? (флип)

+	-
Развитие	Смерть
Приобретение опыта	Появление врагов
Механизм решения	Отсутствие диалога
.....	.....

- 4. шаг** Какие мысли и чувства возникают при виде наработки? (флип)
  - *Возможность трансформации – в +*
  - *Необходимость для развития*

**Реплика:** *Если нет конфликта, то проверти, есть ли у вас пульс*

- 5. шаг** Давайте рассмотрим виды конфликтов по числу участников? (флип)
  - *Внутриличностный*
  - *Межличностный*
  - *Между группой и человеком*
  - *Между группами*

**Упражнение  
(10 мин.)**

### "Мышка и дом"

**Разделите** участников на пары. Предложите по одному представителю каждой пары выйти в коридор и дайте им задание: «По возвращении в комнату по команде "начали!" в течение 30 секунд, не разговаривая со своим партнером, нарисовать мышку на листе бумаге.

**Задание** для оставшихся в комнате: «По возвращении партнеров по команде "начали!" в течение 30 секунд нарисовать домик»

**Раздайте** по одному листу бумаги формата А-4 и оставьте по одной ручке для каждой пары. Все остальное желательно убрать со столов

**Общее  
обсуждение  
(20мин)**

После выполнения упражнения обсудите, что произошло и почему?

- *разные цели*
- *разные ожидания*
- *конфликт целей*
- *нехватка времени*
- *несогласованность действий*
- *нехватка ресурсов*
- *разный жизненный опыт*

Обсудите с участниками основные формы работы с конфликтами (Используя пример игры «Мышь и Дом»)

- *Предупреждение*
- *Улаживание - прекращение насильственных действий и применение мирных*
- *Разрешение конфликта – создание новых прочных отношений*
- *Трансформация – перевод напряжения в позитивное русло («не было бы счастья да несчастье помогло»)*

Обсудите с участниками стадии развития конфликта

- *Предконфликтная – эмоциональная неудовлетворенность*
- *Инцидент – столкновение*
- *Эскалация – нарастание*
- *Спад – из-за истощения ресурсов*
- *Послеконфликт*

**Работа с  
раздаткой  
(10мин)**

Рассмотрите с участниками раздатки 1-0

## *Сессия II*

### **Факторы, определяющие конфликт.**



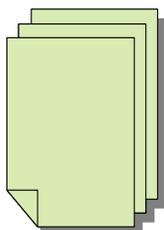
#### **Цель**

К концу этой сессии участники смогут:

- Называть факторы, определяющие конфликт;
- Разовьют навык в анализе факторов определяющих конфликт.



- 60 минут



- 2- 0



- Флипы, маркеры, скотч, стикеры разного цвета, бумага А 4.



- ДМГ
- Презентация
- Общее обсуждение
- Симуляция

## Содержание

- Симуляция**  
**(15 мин)**
- 1. шаг** В перерыве, с условием что другие участники не будут знать, дайте задание двум молодым участникам (Муж. и Жен.), что когда вы им дадите знак, подойти к окну посмотреть и разойтись. При этом ничего не произносить молча.
- 2. шаг** Проведите устное обсуждение увиденного, последовательно задавая вопросы.
- *Что вы видели? (все начинают додумывать)*  
*Затем.*
  - *Что за вопрос я задал? (по факту)*
- Общее**  
**обсуждение**  
**(10 мин)**
- На основе предыдущего шага обсудите с участниками факторы, определяющие конфликт.
- *Информационный*
  - *Структурный*
  - *Отношения*
  - *Ценности*
  - *Поведение*
- ДМГ.**  
**(30 мин)**
- 1. шаг** Разделите участников на малые группы.
- 2. шаг** Дайте задание: «*Проанализируйте упражнение в контексте факторов*»
- 3. шаг** Проведите презентации.
- Работа с**  
**раздаткой**  
**(5 мин)**
- Рассмотрите с участниками раздатку 2-0

## *Сессия III*

### Коммуникативные искажения в конфликте.



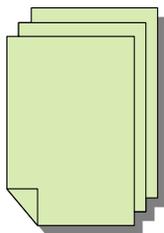
#### Цель

К концу этой сессии участники смогут:

- Участники будут называть, какие коммуникативные нарушения происходят в конфликте;
- Разовьют навык определения коммуникативных нарушений.



- 90 минут



- 3 -0.



- Флипы, маркеры, скотч, стикеры разного цвета, видео фильм.



- Игра
- Презентация
- Общее обсуждение

## Содержание

*Игра  
(60 мин)*

1. шаг Проведите игру Х и У.
2. шаг Проведите обсуждение, последовательно задавая вопросы.
  - *Опишите чувства?*
  - *Что произошло?*
  - *Как вы воспринимали, реагировали на ту или иную ситуации в процессе игры?*
  - *В чем причина?*

*Презентация  
(30 мин)*

1. шаг Проанализируйте игру в контексте: «*Искажения произошедшие в восприятии и мышлении*»?
  - **Восприятие мышления:**
    - × *Избирательность восприятия,*
    - × *Акцент на угрозу,*
    - × *Увеличение раздражающих свойств оппонента,*
    - × *Нарушается восприятие причинности во времени,*
    - × *Нарушается восприятие времени,*
    - × *Происходит упрощение восприятия и мышления,*
    - × *Происходит фиксация на опред. установках.*
  - **Искажение чувств и эмоций:**
    - × *Рост ранимости*
    - × *Растёт неуверенность*
    - × *Растет недоверие*
    - × *Пародоксально растет нечувствительность*
    - × *Поляризация (+) и (-) качеств*
    - × *Усиливается изоляция*
  - **Искажение способности формулировки целей и конструктивных действий**
    - × *Усугубляется односторонность*
    - × *Застывание позиций*
    - × *Развивается фанатизм*
    - × *Углубление конфликта*
  - **Искажение поведения участников**
    - × *Обеднение поведенческого репертуара*
    - × *Огрубление поступков*
    - × *Иррационализация поведения*
    - × *Несоответствие результатов действий исходным намерениям*
    - × *Демонизация*
2. шаг Рассмотрите раздаточный материал 3-0

## *Сессия IV:* **Подходы к управлению конфликтом.**



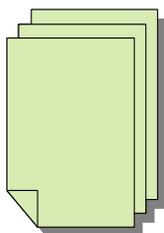
### **Цель**

К концу этой сессии участники смогут:

- Называть и разделять подходы по управлению и разрешению конфликтов;



- 60 минут



- 4 -0.



- Флипы, маркеры, скотч, стикеры разного цвета.



- Презентация
- Общее обсуждение

## Содержание

### **Презентация (10 мин)**

Презентуйте участникам подходы:

- *С позиции силы*
- *С позиции права*
- *С позиции интересов*

### **Общее обсуждение (20 мин)**

**1. шаг** Рассмотрите подход с позиции силы по формату:

- *Наработка факторов силы*
- *Определение власти...*
- *Возможные ситуации*

**2. шаг** С позиции права по формату:

- *Наработка факторов права*
- *Возможные ситуации*

### **Презентация (20 мин)**

Презентируйте подход с позиции интересов:

- *Те интересы, которые заявляются, не являются интересами, а позицией*
- *И то, через что будет, достигнуты «интересы», сейчас является «средством».*
- *Возможные ситуации.*

Обсудите методы разрешения конфликтов с позиции интересов:

- *Переговоры*
- *Разрешение проблемы*
- *Медиация*
- *Консилиация*
- *Телефонная консилиация*
- *Фасилитация, модерация.*

### **Вывод (10 мин)**

Сделайте вывод о позитивных сторонах подхода с позиции интересов и рассмотрите РМ 4-0.

## Сессия V: Стили поведения в конфликте.



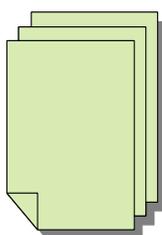
### Цель

К концу этой сессии участники смогут:

- Определять различные стили поведения в конфликте.
- Определить уровень личной толерантности и выработать стратегию на повышение толерантности



- 150 минут



- Раздатка 5-0.



- Флипы, маркеры, скотч, стикеры разного цвета.



- Ролевая игра
- Общее обсуждение
- Презентация
- Тест
- Просмотр учебного фильма

## Содержание

- Ролевая игра (60 мин)**
- 1. шаг** Предложите участникам представить на полу силуэт дерева, и разделите его на три части  
крона – ствол – корни.
  - 2. шаг** Затем предложите участникамделиться на то, как они ведут себя в конфликте.
    - *1я группа легко выходит (крона)*
    - *2я труднее (корни)*
    - *3я средне (ствол)*
  - 3. шаг** Выходит из помещения 1 группа, а 2ой группе раздаются роли и конфликтная ситуация. Стволы выступают в роли эксперта. Представители 1 группы будут являться мишенью. Мишень себе выбирают 2 группа.  
Предлагаются следующие роли и ситуации:
    - *Теща и невестка, посуда не помыта*
    - *Дочь и отец, твой маразм, ты нас замучил, мы с мамой уходим.*
    - *Жена и муж, постоянно требуешь купить стиральную машину*
    - *Девушка и парень, обещал жениться.*
  - 4. шаг** Проиграйте все ситуации. Тренер внимательно отслеживает поведение мишени в неожиданной конфликтной ситуации
- Общее обсуждение, легкая разминка (10 мин)**
- Проведите обсуждение согласно формату.
- *Снять костюмчики.*
  - *У кого напряжение повысилось*
  - *У кого понизилось*
  - *У кого на прежнем уровне. У нападавших.*
  - *Почему так произошло у нападавших?*
  - *Обсуждение.*
- Презентация (20 мин)**
- Презентируйте участникам флип-плакат «Стратегии поведения в конфликте», обсудите каждый вариант и приведите примеры.

**Тест,  
Просмотр  
фильма.**

**(60 мин)**

- 1. шаг** Раздайте участникам тест «коммуникативная толерантность», скажите участникам что необходимо отвечать первое, что приходит в голову. Дайте 3-4 минуты не более.
- 2. шаг** Раздайте комментарии к тесту, предложите участникам индивидуально оценить и сделать выводы.
- 1. шаг** Ч/з «телеграмм» или другой месенджер, коммуникатор, распространите фильм о психологическом «айкидо»/«самбо».
- 2. шаг** Обсудите фильм, ответьте на вопросы.
- 1. шаг** В общей группе рассмотрите тест «Психологическое айкидо»

Рассмотрите раздаточный материал 5-0

## *Сессия VI*

### Методы анализа конфликтов.



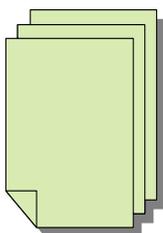
#### Цель

К концу этой сессии участники смогут:

- Будут называть методы анализа конфликтов
- Разовьют навыки в применение методов анализа конфликтов;



- 150 минут



- 6 – 0



- Флипы, маркеры, скотч, стикеры разного цвета, цветная бумага А4, ножницы.



- Ролевая игра
- ДМГ
- Общее обсуждение
- Индивидуальная работа
- Презентация

## Содержание

**Общее  
обсуждение  
(5мин)**

- Для чего необходим анализ конфликта?
- Для выявления необходимой информации, причины - последствия
  - Определения способа воздействия

**Ролевая игра.  
(30 мин)**

### **Формат ток-шоу. Семейный конфликт**

- Выбрать тему конфликта, общую для всех
- Определить участников конфликта
- Распределить роли согласно количеству участников ситуации
- Тренер ведущий. Прописывает высказывания, фиксирует проблемы, события.
- Обсуждение игры

**Презентация  
(5 мин)**

Тренер проводит презентацию методов анализа.

- Дерево конфликта (Флип плакат)
- Картография конфликта (Раздатка 2-0, и можно при помощи участников)
- Треугольник Карпмана (Раздатка 2-0)
- Событийный ряд (Флип плакат)
- Луковица (Флип плакат)

**ДМГ  
(30мин)**

**1. шаг** Разделите участников на малые группы.

**2. шаг** Дайте задание «Проанализировать ток-шоу используя методы...»

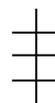
- 1-я группа Дерево конфликта
- 2-я группа Картография конфликта
- 3-я группа Треугольник Карпмана

**3. шаг** Проведите презентации и обсуждение наработок. Разрешаются только вопросы на прояснение.

**Индивидуальная работа.**  
**(10 мин)**

Предложите участникам индивидуально рассмотреть метод «событийный ряд» согласно алгоритму (прописан на флипе).

- Напишите пять событий на листочках, какого либо конфликта
- Затем поставьте ось событий (веревка, скоч)
- Разделите маркером на пять частей, и обозначьте начало и конец
- Обозначьте что одна сторона +1, а вторая -1. Можно до 3 баллов. События располагаются относительно положительные и отрицательные
- Предложите участникам расположить листочки, согласно озвученным критериям
- Выборочно презентации
- Презентуйте вариацию Он сделал Она сделала



**Ролевая игра.**  
**(60 мин.)**

Ознакомьте участников с методом «Луковица», проведя игру «Избушка»

1. шаг Распределите роли зайца и лисы между 2-мя командами.
2. шаг Проведите переговоры
3. шаг Обсуждение на 2х флипах
  - Зайцы –какие лисы
  - Лисы – какие зайцы
4. шаг Интересы пропишите на 1 флипе и проведите их анализ:
  - Общие
  - Одинаково звучащие, но разные
  - Разные, но не противоречащие
  - Противоречивые (источник конфликтов)
5. шаг Переформулировать, пересмотреть интересы противоречивые, при помощи вопросов
  - почему?
  - для чего?
6. шаг Нарисуйте луковицу и рассмотрите метод на примере «раздевания» луковицы.

**Общее обсуждение**  
**(10 мин)**

Устно обсудите с участниками все методы и ситуации их применения.

## Сессия VII: Медиатор. Эффективные коммуникации.



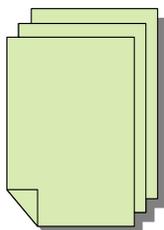
### Цель

Сессия состоит из трех блоков и к концу этой сессии участники смогут:

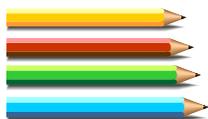
- Называть возможности и принципы медиации, знать стадии медиации, функции медиатора.
- Развить навыки активного слушания, умения задавать вопросы.
- Сформирован запрос на развитие навыков невербальных коммуникаций.



- 360 минут



- Раздатка 7-1; 7-2; 7-3;.



- Флипы, маркеры, скотч, стикеры разного цвета.



- Презентация
- Общее обсуждение
- Игра
- Упражнение

## Содержание

<b>БЛОК</b> <b>Процесс</b> <b>медиации</b>	<b>1. шаг</b> Обсудите с участниками: <ul style="list-style-type: none"><li>✗ <i>Возможности и принципы медиации.</i></li><li>✗ <i>Стадии медиации</i></li><li>✗ <i>Функции медиатора</i></li></ul>
<b>Презентация,</b> <b>общее</b> <b>обсуждение</b> <b>(60)</b>	<b>2. шаг</b> Рассмотрите раздаточный материал 7-1. <b>3. шаг</b> Приведите участников к выводу: «Что медиатору для успешной работы необходимо развивать навыки»: <ul style="list-style-type: none"><li>✗ <i>Активного слушания</i></li><li>✗ <i>Умения формулировать и задавать вопросы</i></li><li>✗ <i>Уметь интерпретировать/читать язык тела.</i></li></ul>
	<b>1. шаг</b> Презентуйте и обсудите с участникам флип – плакат «Источники информации» <ul style="list-style-type: none"><li>✗ <i>Видим</i></li><li>✗ <i>Слышим</i></li><li>✗ <i>Осязаем</i></li><li>✗ <i>Тактильная чувствительность</i></li><li>✗ <i>Чувство равновесия</i></li><li>✗ <i>Внутренней температуры</i></li></ul>
	<b>2. шаг</b> Обсудите с участниками значение слов «вербальные и невербальные коммуникации»
<b>БЛОК</b> <b>Вербальные</b> <b>коммуникации</b>	Проведите игру «Музей червей»
<b>Игра</b> <b>(30 мин)</b>	<b>1. шаг</b> Проведите обсуждение по схеме: <ul style="list-style-type: none"><li>✗ <i>Какие чувства вы испытали?</i></li><li>✗ <i>Какой объем информации сохранился?</i></li><li>✗ <i>В чем причина?</i></li><li>✗ <i>Что необходимо сделать что-бы не было потери информации?</i></li><li>✗ <i>Когда и где мы встречаем это в повседневной жизни?</i></li></ul>
	<b>2. шаг</b> Сделайте вывод, совместно с участниками, задав вопрос: «Как мы это можем использовать в процессе медиации?» <ul style="list-style-type: none"><li>✗ <i>При опросе участников конфликта</i></li><li>✗ <i>Анализ информации</i></li><li>✗ <i>Обмен информации между участниками процесса медиации.</i></li><li>✗ <i>Заключение соглашений</i></li><li>✗ .</li></ul>

**Игра  
(60 мин)**

Спросите у участников как по их мнению медиатор собирает информацию для анализа конфликта:

- *Задаёт вопросы участникам конфликта*
- *Знакомится с документами*
- *Знакомится с опытом других медиаторов*

Сделайте вывод что он в процессе всей медиации ставит вопросы и ищет ответы вместе с участниками.

Спросите у участников, умеют ли они правильно задавать или ставить вопросы?

Проведите игру «Угадай что нарисовано», предварительно обговорив принцип - «Как Вы вопрос зададите так я на него и отвечу, в рамках моей компетенции (знаний, навыков, опыта, словарного запаса и т.д)»

- 1. шаг** Проведите обсуждение по схеме:
  - × *Какие чувства вы испытали?*
  - × *Какие вопросы были наиболее удачными?*
  - × *Можно ли за меньшее кол-во вопросов угадать?*
  - × *А какие вопросы они бы изменили или не задавали?*
  - × *Необходимо ли изменить последовательность вопросов и как?*
- 2. шаг** Презентуйте участникам флип-плакат «Воронка»
- 3. шаг** Проведите упражнение «Расскажи о себе» и обсудите игру по схеме:
  - × *Какие чувства вы испытали?*
  - × *Почему в первом случае возникли трудности общения?*
  - × *Что необходимо делать во время слушания?*
- 4. шаг** Рассмотрите раздаточный материал 7-2

**БЛОК  
Невербальные  
коммуникации**

**Игра  
(30 мин)**

Проведите игру «Случай в аэропорту»

- 1. шаг** Проведите обсуждение по схеме:
  - × *Какие чувства вы испытали?*
  - × *Какой объем информации смогли передать?*
  - × *Почему некоторые смогли 100% передать информацию, а некоторые частично?*
  - × *Что необходимо знать о языке тела чтобы правильно считывать?*
  - × *Какие факторы влияют на понимание языка тела?*
- 2. шаг** Проведите мини лекцию «жесты», знаки которые читаются по разному в различных странах, в различных культурах.

- 3. шаг** Сделайте вывод, совместно с участниками, задав вопрос: *«Как мы это можем использовать в процессе медиации?»*
- ✗ *При опросе участников конфликта*
  - ✗ *Анализ информации*
  - ✗ *В процессе встречи конфликтующих сторон*
- Упражнение** Проведите 2 упражнения *«Поездка в Самарканд/Бухару», «Разговор спиной, касаясь коленками».*
- (60 мин)**
- 1. шаг** Проведите обсуждение по схеме:
- ✗ *Какие чувства вы испытали?*
  - ✗ *Как было удобнее передавать и воспринимать информацию?*
  - ✗ *Что способствовало раскрытию передающего информацию? Когда объем вербально передаваемой информации возрастал?*
  - ✗ *Что раздражало?*
  - ✗ *Что помогло?*
- 2. шаг** Совместно с участниками сделайте вывод: *«О значении положения тела в зависимости от ситуации, о навыках активного слушания».*
- Упражнение** Проведите 2 упражнения *«Позови глазами», «Попроси стакан воды».*
- (60 мин)**
- 1. шаг** Проведите обсуждение по схеме:
- ✗ *Какие чувства вы испытали?*
  - ✗ *Как было удобнее просить?*
  - ✗ *Почему Вы решили дать воду, пересест на стул?*
  - ✗ *А если бы воду просил ребёнок?*
- 2. шаг** Совместно с участниками сделайте вывод: *«О конгруэнтности, о значении интонации, тембра, высоты голоса»*
- Упражнение** **1. шаг** Проведите упражнение *«Старик и корова»*
- (60)** **2. шаг** Обсудите с участниками процесс обсуждения – только устно – имея возможность писать – имея возможность показывать и использовать фишки, модели.
- 3. шаг** Обсудите значение использования различных фишек и моделей в коммуникациях
- 4. шаг** Рассмотрите раздаточный материал 7-3
- Совместно с участниками сделайте вывод о *«Значение знаний по коммуникациям для работы медиатора, и для успешности процесса медиации в целом»*

## **Сессия VIII: Медиация.**



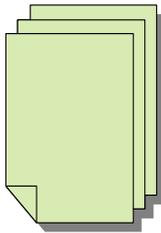
### **Цель**

К концу этой сессии участники:

- Разовьют навык сбора и анализа информации о конфликте и участниках.
- Разовьют навык подготовки предложений.
- Разовьют навык ведения процесса медиации
- Будут знать действия медиатора после урегулирования конфликта



- 240 минут



- Раздатка 8-0;.



- Флипы, маркеры, скотч, стикеры разного цвета.



- Презентация
- Общее обсуждение
- Ролевая игра

## Содержание

**Общее  
обсуждение  
(60 мин)**

**1. шаг** Задайте вопрос что нужно сделать чтобы вступить в коммуникацию с участниками конфликта (оппонентами) :

- ✘ *Создание атмосферы доверия/конструктивной (мы собрались что разрешить ситуацию, а не работать с личностями, личное пространство, положение участников.)*
- ✘ *Снижение агрессивности*
- ✘ *Работа со своими эмоциями (медиатор тоже человек )*
- ✘ *Подбор стиля работы (речь тембр, громкость, жесты, длительность и частота пауз)*

**2. шаг** Спросите, как они реагируют/анализируют информацию полученную извне?

1. *Факт*
2. *Интерпретация (личная)*
3. *Оценка (положительное или отрицательное событие)*
4. *Эмоции (в соответствие с характером оценки)*
5. *Действия*
6. *Последствия*

*Последние 2 этапа, не обязательны в настоящем времени.*

**3. шаг** Спросите у участников, чем уязвим данный алгоритм анализа для медиатора? Как бы они его изменили? Приведите участников к следующему алгоритму:

1. *Факт*
2. *Прояснение факта с позиции другой стороны*
3. *Совместный анализ ситуации и выбор решения*
4. *Действия на основе выбранного решения*
5. *Анализ последствий действия и корректировка действий.*

*Возвращайте оппонентов с алгоритма Факт-Интерпретация – Оценка, не переходите уровень оценки!!!*

**4. шаг** Рассмотрите с участниками виды правды:

- × *Правда – Истина*
- × *Личная правда*
- × *То во что мы верим*
- × *То о чем договорились*

**5. шаг** Спросите у участников как использовать информацию о видах правды в процессе медиации?

**6. шаг** Рассмотрите раздаточный материал 8-0

**Презентация  
(40 мин)**

Презентируйте таблицу анализа интересов, обсудите пункты и последовательность используя пример из игры «Избушка»:

1. *Интересы – сторон №1 – Почему это?*
2. *Проблемы №2 – Что будем обсуждать?*
3. *Начальное предложение №6*
4. *Второе и ..... предложения №7*
5. *Сигнальное предложение №5*
6. *Финальное, предельное №4 Как будем решать?*
7. *Последствия сорванных переговоров №3*

*Нумерация справа отражает порядок продумывания аспектов проблемы медиатором, а последовательность колонок порядок предъявления оппонентам.*

**Ролевая игра  
(120 мин)**

Разделите участников на 2 группы, распределите роли 2х игр «Замок» и «Арык» между участниками.

Проведите игры, обсудите согласно правилам фидбека (расскажите участникам о правилах фидбека).

Рассмотрите раздаточный материал 8-0

**Общее  
обсуждение  
(20 мин)**

Обсудите с участниками процесс завершения процесса медиации:

- × *Выработано решение*
- × *Достигнуты цели переговоров*
- × *Оппоненты готовы закончить обсуждение*
- × *Рассмотрены все реальные варианты решения*
- × *Если проблема не решена озвучены альтернативные решения.*

Рассмотрите раздаточный материал 8-0

Завершите тренинг рассмотрением флипа с ожиданиями участников, проведением оценки тренинга в целом.

Разработчик: Рахимов М.М.

## **МОДУЛЬ ТРЕНИНГА**

### **«Коммуникации и навыки разрешения конфликтов»**

#### **Цели тренинга**

- *Дать знания по классификации конфликтов.*
- *Дать знания по методике управления конфликтами.*
- *Развить навыки управления конфликтами.*
- *Развить навыки успешных коммуникаций*
- *Развить навыки медиаторства*

**При разработке модуля использованы материалы:**  
Ленинградского центра конфликтологии и медиации.

*Используемые в модуле обозначения*

*Сессия V*

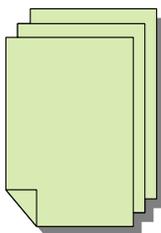
**Название сессии / задачи**



- **Цель данной сессии**



- **Длительность сессии в минутах**



- **Что используется в качестве раздаточного материала**



- **Какие материалы необходимы для проведения сессии**



- **Инструменты и методы, используемые для обучения и выработки навыков.**