

### **Концептуальное введение.**

Слово «конфликт» в переводе с латинского означает «столкновение». Английский словарь синонимов дает такие понятия для термина «конфликт»: борьба, столкновение, несогласие, враждебность, оппозиция и др.

На основе анализа большого числа отечественных и зарубежных работ Н.В.Гришина предлагает определять социально-психологический конфликт как возникающее и протекающее в сфере общения столкновение, вызванное противоречивыми целями, способами поведения, установками людей, в условиях их стремления к достижению каких-либо целей. Определяющим в происхождении конфликтов выступает соответствующее сочетание объективных и субъективных факторов.

**Конфликт** – это противодействие субъектов по поводу возникшего противоречия, действительного или воображаемого. Причиной конфликта может стать различие в целях, недостаточная информированность сторон о событии, некомпетентность одной из сторон, низкая культура поведения и др.

### **Основные структурные элементы конфликта:**

**Стороны конфликта** – люди или группы людей, находящиеся в конфликтных отношениях или же явно или неявно поддерживающие конфликтующих.

**Предмет конфликта** – то, из-за чего он возникает.

**Образ конфликтной ситуации** – отражение предмета конфликта в сознании втянутых в него людей – может существенно различаться у разных сторон конфликта.

**Мотивы конфликта** – внутренние или внешние силы, подталкивающие к нему людей.

**Позиции конфликтующих сторон** – то что люди заявляют друг другу, какие требования предъявляют.

К сожалению общепринятой теории конфликтов, которая бы однозначно разъясняла природу их возникновения и влияния их на развитие общества не существует, как впрочем не существует и единой классификации, тем не менее большинство авторов (Гришина Г.В. 2002; Почебут Л.Г., Чикер В.А. и ряд иностранных авторов) выделяют следующие типы конфликтов: личностные, межличностные, межгрупповые, внутригрупповые конфликты.

Неизвестный автор выделяет следующие основные типы конфликтов, нарушающих успешное осуществление соответствующей связи:

1) конфликты, представляющие собой реакцию на препятствия достижению основных целей трудовой деятельности (например, трудности выполнения данного делового задания, неправильное решение какой-либо производственной проблемы и т.д.);

2) конфликты, возникающие как реакция на препятствия достижению личных целей работников в рамках их совместной трудовой деятельности (например, конфликт из-за распределения деловых заданий, считающихся "выгодными" или "невыгодными", недовольство предложенным графиком отпусков и т.д.);

3) конфликты, вытекающие из восприятия поведения членов коллектива как несоответствующего принятым социальным нормам совместной трудовой деятельности (например, конфликт вследствие нарушения трудовой дисциплины кем-либо из членов передовой бригады с общим высоким уровнем отношения к труду);

4) сугубо личные конфликты между работниками, обусловленные несовместимостью индивидуальных психологических характеристик – резкими различиями потребностей, интересов, ценностных ориентаций, уровня культуры в целом.

**Цель тренинга:** предоставление возможности участникам тренинга получить опыт конструктивного решения конфликтных ситуаций.

**Задачи курса:**

- развитие способности адекватного реагирования на различные конфликтные ситуации;
- помочь участникам научиться непредвзято оценивать конфликтную ситуацию;
- помочь участникам скорректировать свое поведение в сторону снижения его конфликтности (снять конфликтность в личностно-эмоциональной сфере);
- сплочение конкретного коллектива (в случае если все участники представляют коллектив), развитие умений и навыков командного взаимодействия.

**Предварительная работа.** Предварительно с педагогами проводится опрос по данной тематике. С добровольными участниками тренинга проводится предварительная работа – знакомство с теоретическими знаниями о конфликтологии. (Приложение 1)

**Категория участников:** педагоги дошкольного образовательного учреждения.

**Состав групп:**

Оптимальная численность 10-15 человек;  
Группы должны комплектоваться на добровольной основе.

**Тренинг рассчитан на 10 занятий по 1-1,5 часа.**

## **СОДЕРЖАНИЕ ЗАНЯТИЙ**

### **Занятие № 1**

#### **1. Приветствие, знакомство с целью и задачами занятия.**

##### **Знакомство и принятие правил тренинга:**

##### **1) "Здесь и теперь"**

Этот принцип ориентирует участников тренинга на то, чтобы предметом их анализа постоянно были процессы, происходящие в группе в данный момент, чувства, переживаемые в данный конкретный момент, мысли, появляющиеся в данный момент. Кроме специально оговоренных случаев запрещаются проекции в прошлое и в будущее. Принцип акцентирования на настоящем способствует глубокой рефлексии участников, обучению сосредотачивать внимание на себе, своих мыслях и чувствах, развитию навыков самоанализа.

##### **2) Искренность и открытость**

Самое главное в группе – не лицемерить и не лгать. Чем более откровенными будут рассказы о том, что действительно волнует и интересует, чем более искренним будет предъявление чувств, тем более успешной будет работа группы в целом. Искренность и открытость способствуют получению и предоставлению другим честной обратной связи, то есть той информации, которая так важна каждому участнику и которая запускает не только механизмы самосознания, но и механизмы межличностного взаимодействия в группе.

##### **3) Принцип Я**

Основное внимание участников должно быть сосредоточено на процессах самопознания, на самоанализе и рефлексии. Даже оценка поведения другого члена группы должна осуществляться через высказывание собственных возникающих чувств и переживаний. Запрещается использовать рассуждения типа: "мы считаем...", "у нас мнение другое..." и т. п., перекладывающие ответственность за чувства и мысли конкретного человека на аморфное "мы". Все высказывания должны строиться с использованием личных местоимений единственного числа: "я чувствую...", "мне кажется...". Это тем более важно, что напрямую связано с одной из задач тренинга – научиться брать ответственность на себя и принимать себя таким, какой есть. Уже первые групповые дискуссии обнаруживают, насколько непохожи мысли и чувства разных людей, что является определяющим аргументом для введения названного правила.

##### **4) Активность**

В группе отсутствует возможность пассивно "отсидеться". Поскольку психологический тренинг относится к активным методам обучения и развития, такая норма, как активное участие всех в происходящем на тренинге, является обязательной.

Большинство упражнений подразумевает включение всех участников. Но даже если упражнение носит демонстрационный характер или подразумевает индивидуальную работу в присутствии группы, все участники имеют безусловное право высказаться по завершении упражнения. В случае тренингов-марафонов крайне нежелательны отсутствие даже на одной сессии и выход из группы.

#### **5) Конфиденциальность**

Все, о чем говорится в группе относительно конкретных участников, должно остаться внутри группы – естественное этическое требование, которое является условием создания атмосферы психологической безопасности и самораскрытия. Само собой разумеется, что психологические знания и конкретные приемы, игры, психотехники могут и должны использоваться вне группы – в профессиональной деятельности, в учебе, в повседневной жизни, при общении с родными и близкими, в целях саморазвития.

#### **6) Умение 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.

#### **7) Говорить по существу**

Иногда учащиеся 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 мог бы ты пояснить, что имеется в виду?"

#### **8) Проявлять уважение**

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

#### **9) Правило "стоп"**

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

### **Упражнение «История моего имени».**

**Цель:** приветствие участников, усиление групповой сплоченности и создания атмосферы открытости.

**Время:** 5-10 мин.

**Материалы:** нет

**Ход упражнения:** вспомнить и рассказать историю «Почему меня назвали именно именем ...».

**Рефлексия.**

## **2. Содержательная часть**

### **Упражнение «Говорю, что вижу».**

**Цель:** проигрывание ситуации безоценочных высказываний.

**Время:** 20 мин.

**Материалы:** нет

**Ход упражнения:** описание поведения означает сообщение о наблюдаемых специфических действиях других людей без оценивания, то есть без приписывания им мотивов действий, оценки установок, личностных черт. Первый шаг в развитии высказываться в описательном ключе, а не форме оценок – улучшение умения наблюдать и сообщать о своих наблюдениях, не давая оценок.

- Сидя в круге, сейчас вы наблюдаете за поведением других и, по очереди, говорите, что вы видите относительно любого из участников. К примеру: "Коля сидит, положив ногу на ногу", "Катя улыбается".

Ведущий следит за тем, чтобы не использовались оценочные суждения и умозаключения. После выполнения упражнения обсуждается, часто ли наблюдалась тенденция использовать оценки, было ли сложным это упражнение, что чувствовали участники.

**Рефлексия.**

### **Упражнение «Интервью».**

**Цель:**

- развитие умения слушать партнера и совершенствовать коммуникативные навыки,
- сокращение коммуникативной дистанции между участниками тренинга.

**Время:** 20 мин.

**Материалы:** нет

**Ход упражнения:** участники разбиваются на пары и в течение 10 минут беседуют со своим партнером, пытаясь узнать о нем как можно больше. Затем каждый готовит краткое представление своего собеседника. Главная задача - подчеркнуть его индивидуальность, непохожесть на других. После чего участники по очереди представляют друг друга.

**Рефлексия.**

### **3. Ритуал завершения групповой работы, рефлексия.**

#### **Упражнение "Мы похожи?"**

**Цель:** знакомство участников друг с другом, повышение доверия друг к другу.

**Материалы:** нет.

**Время:** 10 мин.

**Ход упражнения.** Вначале участники беспорядочно ходят по комнате и говорят каждому встречающемуся по 2 фразы, начинающиеся со слов:

- Ты похож на меня тем, что...
- Я отличаюсь от тебя тем, что...

Другой вариант: в парах 4 минуты вести разговор на тему "Чем мы похожи"; затем 4 минуты - на тему "Чем мы отличаемся". По окончании проводится обсуждение, обращается внимание на то, что было легко и что было трудно делать, какие были открытия. В итоге делается вывод о том, что все мы, в сущности, похожи и в то же время разные, но мы имеем право на эти отличия, и никто не может нас заставить быть другими.

**Рефлексия.**

#### **Рефлексия**

Задаются вопросы: 1. Как вы себя чувствуете?

2. Что понравилось, а что нет?

3. Что вы для себя взяли после сегодняшнего тренинга?

### **Занятие № 2**

#### **1. Приветствие, знакомство с целью и задачами занятия.**

##### **Упражнение «Приветствие».**

**Цель:**

- формирование доверительного стиля общения в процессе налаживания контактов;
- создание позитивных эмоциональных установок на доверительное общение.

**Время:** 10-15 мин.

**Материалы:** нет

**Ход упражнения:** 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.

Ведущему следует обращать внимание на манеры установления контактов. По его окончании ведущий разбирает типичные ошибки, допущенные участниками, и демонстрирует наиболее продуктивные способы приветствий.

## Рефлексия.

### 2. Содержательная часть

#### Упражнение: Работа с ассоциациями к понятию «конфликт».

**Цель:** осознание собственного эмоционального поля восприятия конфликта.

**Время:** 20 мин.

**Материалы:** нет.

**Ход упражнения:** участники рассаживаются в круг. Инструкция: «В фокусе нашего внимания конфликт. Когда мы произносим это слово, у нас возникает ряд ассоциаций, чувств. Мы слышали о конфликте, знаем, как он проявляется в поведении людей. Сейчас мы исследуем отражение конфликта на внутреннем состоянии человека. Пусть каждый скажет, с чем ассоциируется слово «конфликт». Какой образ подсказывает ваше воображение?»

После первого ряда ассоциаций можно попросить продолжить:

- Если конфликт - это мебель, то какая?
- Если посуда, то какая?
- Если одежда, то какая?

**Рефлексия.** - Для чего мы делали это упражнение?

Важно заметить, что ассоциации были выражением определенного эмоционального состояния, вызванного словом "конфликт". Для того чтобы управлять своим эмоциональным состоянием в ситуации конкретного конфликта, надо хотя бы определять характер этих эмоций, их глубину и степень влияния на поведение.

#### Упражнение «Техники слушания».

**Цель:** развитие навыков активного слушания

**Время:** 20 мин.

**Материалы:** нет

**Ход упражнения:** участники разбиваются на пары и решают, кто говорящий, а кто слушающий. Затем ведущий сообщает, что задачей слушающих будет внимательное выслушивание в течение 2-3 мин "очень скучного рассказа". Затем ведущий отзывает в сторону будущих "рассказчиков", якобы для того, чтобы проинструктировать их, как сделать рассказ "очень скучным". На самом деле дает разъяснения (так, чтобы "слушающие" не слышали этого), что суть не в степени скучности рассказа, а в том, чтобы рассказывающий фиксировал типичные реакции слушающих. Для этого рассказчику рекомендуется после минутного отрезка речи сделать в удобный момент паузу и продолжить рассказ после получения какой-либо реакции слушающих (кивок, жест, слова и т.д.). Если в течение 7-10 сек. выраженная реакция отсутствует, следует продолжить рассказ в течение еще одной минуты и опять прерваться и запомнить следующую реакцию слушающего. На этом упражнение прекращается.

Всем членам группы раскрывается действительное содержание инструкции и цель упражнения. Рассказчиков просят держать в памяти содержание реакции слушающих (классифицировав видимое отсутствие реакций как "глухое молчание"). Ведущий приводит список наиболее типичных приемов слушания, называя их, и давая необходимые пояснения.

**Рефлексия.**

### 3. Ритуал завершения групповой работы, рефлексия.

#### Упражнение «Венские диаграммы»

**Цель:** поиск точек соприкосновения между оппонентами.

**Время:** 10-15 мин

**Материалы:** листы бумаги, карандаши.

**Ход упражнения:** Участники разбиваются на тройки. Далее рисуют окружности и на пересечении кругов пишут то, что их объединяет. На части окружности, которая не пересекается с другими, отражают индивидуальные характеристики каждого партнера. Необходимо написать как можно больше тезисов. Затем представляют результат перед группой.

**Рефлексия:**

1. Легко ли вам было найти точки соприкосновения между партнерами?
2. Что вам помогало найти точки взаимодействия?
3. В жизни тоже вы ищете, что то общее с людьми, которыми вы общаетесь?

### **Рефлексия.**

Задаются вопросы: 1. Как вы себя чувствуете?

2. Что понравилось, а что нет?

3. Что вы для себя взяли после сегодняшнего тренинга?

## **Занятие № 3**

### **1. Приветствие, знакомство с целью и задачами занятия.**

#### **Упражнение «Печатная машинка».**

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

**Время:** 10 мин.

**Материалы:**нет.

**Ход упражнения:** Участникам загадывается слово или фраза. Буквы, составляющие текст, распределяются между членами группы. Затем фраза должна быть сказана как можно быстрее, причем каждый называет свою букву, а в промежутках между словами все хлопают в ладоши.

**Рефлексия.**

### **2. Содержательная часть**

#### **Упражнение «Если бы..., я стал бы...»**

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

**Время:** 20 мин.

**Материалы:**нет.

**Ход упражнения:** 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".

Целесообразно провести это упражнение в несколько этапов, в каждом из которых принимают участие все присутствующие, после чего следует обсуждение.

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

**Рефлексия.**

#### **Упражнение «Ролевая игра».**

**Цель:** закрепление полученного на тренинге опыта.

**Время:** 30 мин.

**Материалы:**нет.

**Ход упражнения:** каждый участник по очереди рассказывает про конфликт, свидетелем или участником которого он был когда-то. Этот рассказ должен послужить сценарием дальнейшей ролевой игры, в которой должны принимать участие присутствующие. Рассказчик может быть не только сценаристом и режиссером ролевой игры, делать несколько дублей и т.д.

Участникам предоставляется максимум свободы. Со стороны ведущего должно быть лишь одно условие: каждый конфликт должен закончиться благополучно, компромиссом.

**Рефлексия.**

### **3. Ритуал завершения групповой работы, рефлексия.**

#### **Упражнение "Комплименты"**

**Цель:** отработка навыков эмпатии и новых способов поведения; формирование умения делать комплименты и создавать позитивные установки друг на друга.

**Время:** 10 минут.

**Материалы:**аудиозапись

**Ход упражнения:** Дается задание: "Вы можете свободно передвигаясь по комнате подходить к любому члену группы и обмениваться комплиментами, добрыми пожеланиями, похвалами. Возможно, этот человек чем-то помог вам в процессе тренинга, поблагодарите его. Таким образом,

обойдите всех участников тренинга". Для этого упражнения целесообразно использовать лирическую музыку.

**Рефлексия.**

**Рефлексия.**

Задаются вопросы: 1. Как вы себя чувствуете?

2. Что понравилось, а что нет?

3. Что вы для себя взяли после сегодняшнего тренинга?

### Занятие № 3

#### **1. Приветствие, знакомство с целью и задачами занятия.**

##### **Упражнение «Разведчики».**

**Цель:** снятие первоначального напряжения, развитие сплоченности, доверия, установление дружеских связей.

**Время:** 20 мин.

**Материалы:**нет.

**Ход упражнения:** «Сейчас мы все будем разведчиками. Для этого в круге нужно связаться с кем-нибудь глазами без слов, кивков или каких-либо жестов». По сигналу ведущего «Свяжитесь с разведчиком!» участники ищут себе пару в течении 10 секунд. С первого раза связываются не все. Ведущий просит тех, кто остался без пары, встать и в течении 5 секунд найти себе пару из числа оставшихся участников. И так до тех пор, пока вся группа не разобьется на пары. Далее ведущий просит состоявшиеся пары поменяться местами, пожав руку друг другу в процессе обмена.

«А теперь помащите с места своему разведчику рукой и по команде ведущего свяжитесь с третьим» второй этап данного упражнения повторяет предыдущий алгоритм с условием связаться с новым «разведчиком», обменяться с ним местами. После этого ведущий ходит по кругу, и тот человек, к которому он подходит, должен встать с места, а одновременно с ним - третий разведчик. В ходе обсуждения упражнения участники делятся информацией об изменении своего состояния.

**Рефлексия.**

#### **2. Содержательная часть**

##### **Упражнение «Забавный мозговой штурм».**

**Цель:** интеллектуальная разминка, «включение» креативных способностей.

**Время:** 30 мин.

**Материалы:**нет.

**Ход упражнения:** группа разбирается на подгруппы по 4-5 человек, которые в течении 2 минут придумывают различные варианты использования какого-либо простейшего предмета, например одежной вешалки. Ведущий предупреждает, что идеи могут быть любыми, самыми абсурдными. После завершения работы каждая группа зачитывает свой вариант. Побеждает та группа, в которой было больше всего не повторяющихся в других группах идей.

На следующем этапе группа продолжает работать в режиме «мозгового штурма». Тем же подгруппам дается задание в течении 5 минут выработать определение понятия «конфликт».

Группы по очереди представляют свои определения. Те определения, в которых конфликт рассматривается как деструктивное действие, записываются на одной части доски; определения, носящие позитивный характер, - на другой. После завершения представлений определений всеми группами участники анализируют все определения, выделяя общее, и вырабатывают новое определение.

**Рефлексия.**

##### **Упражнение ролевая игра "Сглаживание конфликтов".**

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

**Время:** 20 мин.

**Ход упражнения:** 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?

**Рефлексия.**

### **3. Ритуал завершения групповой работы, рефлексия.**

#### **Упражнение «Ожерелье пожеланий».**

**Цель:** снятие эмоциональной и поведенческой закрепошенности, упражнение позволяет интегрировать эмоционально-положительный опыт, полученный на занятиях.

**Время проведения:** 10-15 мин

**Материалы:** отрезки шерстяной нити по 60 см и достаточно большое количество отрезков шерстяной нити по 10 см разного цвета

**Ход упражнения:** Психолог: «Сейчас каждый из вас возьмет себе один отрезок нити, который побольше, и, повесив его на грудь, завяжет узелком, сделав основу под «Ожерелье пожеланий». Затем каждый берет несколько маленьких отрезков разных цветов, каждый из которых он будет привязывать к ожерелью другого человека, сопровождая своим пожеланием. Очень важно пожелать человеку то, что ему действительно нужно. Будьте внимательны, не пропустите никого». В результате, у каждого на груди должно получиться «Ожерелье пожеланий» из разноцветных ниточек, закрепленных в разных местах, разными способами.

**Рефлексия.**

#### **Рефлексия.**

Задаются вопросы: 1. Как вы себя чувствуете?

2. Что понравилось, а что нет?

3. Что вы для себя взяли после сегодняшнего тренинга?

### **Занятие № 4**

#### **1. Приветствие, знакомство с целью и задачами занятия.**

##### **Упражнение «Приветствие»**

**Цель:** приветствие участников, усиление групповой сплоченности и создания атмосферы открытости.

**Время:** 5-10 мин.

**Материалы:** бумага и карандаш.

**Ход упражнения:** Члены группы садятся по кругу; у каждого должны быть наготове бумага и карандаш.

Предлагается участникам написать три предложения, относящиеся лично к ним. Из этих трех фраз две должны быть правдивыми, а одна - нет.

Один за другим каждый участник зачитывает свои фразы, все остальные пытаются понять, что из сказанного соответствует действительности, а что - нет. При этом все мнения должны обосновываться. Посоветуйте авторам фраз не спешить со своими комментариями и внимательно выслушать догадки разных игроков. Ведь это прекрасная возможность понять, как человек воспринимается со стороны.

**Рефлексия.**

#### **2. Содержательная часть**

##### **Упражнение «Я в конфликте»**

**Цель:** выразить свое видение самого себя в сложной ситуации, дать возможность освободиться от накопившихся эмоций.

**Время:** 10-15 мин.

**Материалы:** листы бумаги, карандаши.

**Ход упражнения:** участникам раздаются листы бумаги, все необходимые для рисования материалы, и они занимают любое уединенное место. В течение 10 минут им нужно будет нарисовать картину, главная идея которой выражается в ее названии – «Я в конфликте». Это может быть автопортрет или абстрактное произведение. Главное – чтобы работа передавала эмоции, которые автор чаще всего испытывает в конфликтных ситуациях, говорила о его способах реагирования на конфликты и способностях поведения в них. В процессе рисования важно не оценивать себя со стороны, а передать реальное положение вещей. Когда все рисунки готовы, ведущий собирает их и перемешивает, чтобы нельзя было догадаться, где чей рисунок. Участники рассаживаются в круг, и далее они должны обсудить, кто является творцом той или иной работы. Рисунки предъявляются ведущим по очереди. Естественно, автор старается никак себя не выдавать. Он, а вместе с ним и другие участники, поскольку часто авторство устанавливается неверно, имеют возможность получить обратную связь о том, что думает группа об их поведении и переживаниях в конфликтах, какими видит их в преодолении сложной ситуации.

**Вопросы для обсуждения:**

1. Легко ли вам было выполнять данное упражнение?
2. Какие эмоции вы при этом испытываете?
3. Легко ли вам было обсуждать ваш рисунок?

**Упражнение «Комплимент»**

**Цель:** Провести переговоры, убедиться в том, что положительный тон общения более эффективный чем, агрессивный.

**Время:** 30 мин.

**Материалы:** нет.

**Ход упражнения:** Разделиться по парам. Один участник в течение 3 минут «наезжает», а второй в ответ реагирует только комплиментами, но по существу, в здесь-и-теперь и в соответствии с правилами обратной связи. Например: «Мне приятно говорить в Вашем лице с человеком, который так четко умеет формулировать свои желания!» или «Когда Вы так громко говорите, я восторгаюсь Вашей уверенностью в себе!» и так далее. Тренер следит за соблюдением правил при подаче «комплиментов».

Потом пары меняются ролями и/или участниками пар.

В итоге, почти все «наезжающие» приходят к однозначному пониманию, что невозможно выдерживать агрессивный настрой против позитивно настроенного оппонента с его комплиментами.

Вследствие, резко растет мотивация на позитивное отношение к клиентам и комплименты. Кроме того, люди изначально приучаются использовать психологически грамотные комплименты.

**Вопросы для обсуждения:**

1. Легко ли вам было выполнять данное упражнение?
2. В какой роли вы чувствовали себя более комфортно?
3. Легко ли вам было говорить комплименты, агрессивно настроенному человеку?

**3. Ритуал завершения групповой работы, рефлексия.**

**Упражнение «Паутина»**

**Цель:** получение обратной связи от участников, создание благоприятной атмосферы в конце занятия.

**Материалы:** клубок ниток.

**Время:** 5-10 мин.

**Ход упражнения:** Ведущий держит клубок ниток (мяч) в своей руке и говорит, что ему дали занятия в группе, рассказывает о своих впечатлениях от занятий. Затем бросает клубок следующему участнику и так далее. Образуется паутина. Ведущий заходит в центр и разрезает паутину так, чтобы каждому участнику на память остался кусок нитки.

**Рефлексия.** Вопросы для обсуждения:

1. Какие впечатления вы испытали при прохождении данного тренинга?
2. Узнали ли вы что-то новое для себя?
3. Легко ли вам было общаться в группе?

## **Рефлексия.**

Задаются вопросы: 1. Как вы себя чувствуете?

2. Что понравилось, а что нет?

3. Что вы для себя взяли после сегодняшнего тренинга?

## **Занятие № 5**

### **1. Приветствие, знакомство с целью и задачами занятия.**

#### **Упражнение «Алфавит эмоций»**

**Цель:** приветствие участников, зарядить группу энергией.

**Время:** 5-10 мин.

**Материалы:** бумага и карандаш.

**Ход упражнения:** за несколько минут вспомнить и записать возникающие в конфликтной ситуации – по одной эмоции на каждую букву алфавита. В общем кругу создается единый банк данных.

**Рефлексия.**

### **2. Содержательная часть**

#### **Игра «Финансовые авантюристы»**

**Цель:** моделирование конфликтной ситуации, основанное на несовпадении потребностей, возможность для анализа стилей взаимодействия в такой ситуации. Отработка навыков отстаивания собственной точки зрения, уверенного поведения.

**Время:** 5-10 мин.

**Материалы:**нет.

**Ход упражнения:** группа финансовых авантюристов взяла в долг много денег и пустила их в сомнительное коммерческое начинание. Это привело к тому что они разорились и остались должны своим кредиторам большую сумму денег. Кредиторы пришли за долгом, однако счастливый случай помог авантюристам сбежать. Далее мнения авантюристов расходятся они делятся на три группки, каждая из них отстаивает целесообразность полета в один из городов. Кроме того среди авантюристов оказывается два человека которые сами в долг денег не брали , поэтому они хотели бы остаться в городе и по мере возможности расплатиться с кредиторами. На выяснения отношений дается 5 минут. После этого каждый из авантюристов должен сказать куда они отправятся. Если удалось перейти к единому мнению, то тот чье мнение поддержали получает 3 очка. Если мнения разделились и то участники чьи мнения поддерживают получают 1 балл. Игра повторяется несколько раз, роли участников меняются.

**Рефлексия.** Вопросы для обсуждения:

- 1.Какой стратегии вы придерживались аргументируя свою точку зрения?
2. Какого стиля общения вы придерживались?
3. Удалось ли вам достичь результата, если да то какого?

#### **Игра «Конфликты»**

**Цель:** актуализация знаний о различных стилях поведения в ситуациях конфликта.

**Время:** 20-25 мин

**Материалы:** карточки с конфликтными ситуациями

**Ход упражнения:**участикам предлагается несколько конфликтных ситуаций, развитие которых они разыгрывают в парах. Получившиеся сценки обсуждают в кругу.

**Рефлексия.** Вопросы для обсуждения:

1. Как вам было выполнять данное упражнение?
2. Легко ли вам было договорится в парах?
3. С какими трудностями столкнулись?

### **3. Ритуал завершения групповой работы, рефлексия.**

#### **Упражнение «Партнерские взаимоотношения»**

**Цель:** анализ собственных поведенческих паттернов, развитие спонтанности и произвольности в поведенческих паттернах.

**Материалы:** музыкальное сопровождение.

**Время:** 5-10 мин.

**Ход упражнения:** разбившись на пары, члены группы становятся спиной друг к другу. Парам предлагается как можно гармоничнее вместе присесть и встать. Установки на молчание руководитель не делает. Анализируются поведенческие реакции членов группы, их комментарии в контексте взаимодействия.

**Рефлексия.** Вопросы для обсуждения:

1. "Доверяли Вы полностью своему партнеру при выполнении упражнения?",
2. "Возникали ли трудности при выполнении упражнения?",
3. "Планировали ли вы заранее свое взаимодействие с участниками или действовали спонтанно?",
4. "Была ли реакция участников круга на ваши действия такой, как вы ожидали?",
5. "Какие у Вас возникли ощущения после выполнения упражнения".

**Рефлексия.**

Задаются вопросы: 1. Как вы себя чувствуете?

2. Что понравилось, а что нет?
3. Что вы для себя взяли после сегодняшнего тренинга?

## Занятие № 6

### **1. Приветствие, знакомство с целью и задачами занятия.**

**Упражнение «Пробуждение».**

**Цель:** анализ и самоанализ собственных ощущений, эмоций и чувств.

**Материалы:** музыкальное сопровождение.

**Время:** 5-10 мин.

**Ход упражнения:** участники группы создают круг. По очереди изображают через пантомиму процесс пробуждения утром, отражая сопровождающие чувства. В обратной связи члены круга озвучивают чувства, которые изображал протагонист, и анализируют собственные ощущения. Протагонист рефлексировать содержание, вложенное в пантомиму. В роли протагониста выступают все участники группы.

**Рефлексия.** Вопросы для обсуждения:

1. "Что вы попытались изобразить?",
2. "Какие ощущения у Вас возникали выполнения задания?",
3. "Какие ощущения были после выполнения данного задания",
4. "Как согласовывался образ, который Вы показали, с тем как его восприняла группа?",
5. "Возникали ли сложности в том, что Вы хотели продемонстрировать? Было ли трудно выполнять данное задание?"

### **2. Содержательная часть**

**Деловая игра «Жалоба»**

**Цель:** развитие у участников умения анализировать конфликт на основе уяснения ими основных конфликтологических понятий; формирование навыков применения простейших методов изучения и оценки конфликтных ситуаций.

**Материалы:** печатные варианты жалоб.

**Время:** 50 мин.

**Ход упражнения:**

1. Игровая ситуация: руководство фирмы получило жалобу от одного из сотрудников. Генеральный директор фирмы назначает рабочую группу для изучения жалобы и выработки предложений для принятия решения. Состав рабочей группы: менеджер по кадрам – руководитель; специалист по связям с общественностью; юрист фирмы.

Участники разбиваются на три команды. Первая команда – руководство фирмы: генеральный директор, заместитель генерального директора по связям с общественностью, финансовый директор. Вторая команда – рабочая группа по изучению жалобы (состав смотри в пункте «Игровая ситуация»). Третья команда – эксперты (3–5 человек).

Время на распределение ролей – 5 минут.

Примечание. Состав команд может быть определен по желанию.

2. Всем командам выдается жалоба в письменном виде и задание на игру. Первая команда готовится к заслушиванию предложений для принятия решения, выработанных рабочей группой (вторая команда). Вторая команда готовит предложения для принятия решения по жалобе. Третья команда готовится к оценке содержания работы первой и второй команд.

Время на подготовку – 15 минут.

3. Заслушивание предложений для выработки решения по жалобе, принятие решения и оценка содержания работы.

Игровой сценарий. «Генеральный директор» открывает служебное совещание, объявляя его тему, и предоставляет слово для доклада «старшему рабочей группы» по изучению жалобы и выработке предложений для принятия решения (регламент доклада может быть ограничен 10 минутами). После доклада руководящий состав задает вопросы членам рабочей группы (время на вопросы и ответы может быть установлено в пределах 15–20 минут). После ответов на вопросы выслушиваются мнения «заместителя генерального директора по связям с общественностью» и «финансового директора» (на выслушивание мнений может быть выделено 5 минут).

Решение на основе обсуждения принимает «генеральный директор».

**Рефлексия.** После принятия решения члены экспертной группы выступают с оценкой работы первой и второй команд, а также исполнителей всех ролей. В ходе оценки возможны дискуссии (на оценку экспертов может быть отведено 15–20 минут).

### **3. Ритуал завершения групповой работы, рефлексия.**

#### **Упражнение «Единство».**

**Цель:** формирование групповой сплоченности.

**Материалы:** нет.

**Время:** 5 мин.

**Ход упражнения:** участники рассаживаются в круг. Каждый сжимает руку в кулак, и по команде ведущего все "выбрасывают" пальцы. Группа должна стремиться к тому, чтобы все участники независимо друг от друга, выбрали одно и то же число. Участникам запрещается переговариваться. Игра продолжается до тех пор, пока группа не достигнет своей цели.

**Рефлексия.**

#### **Рефлексия.**

Задаются вопросы: 1. Как вы себя чувствуете?

2. Что понравилось, а что нет?

3. Что вы для себя взяли после сегодняшнего тренинга?

### **Занятие № 7**

#### **1. Приветствие, знакомство с целью и задачами занятия.**

##### **Упражнение «Я люблю себя за то, что...»**

**Цель:** создание рабочей атмосферы.

**Материалы:** нет.

**Время:** 5 мин.

**Ход упражнения:** Упражнение проводится в кругу. Каждый поочередно говорит две фразы «Меня зовут...» и «Я люблю себя за то, что...». Не отвлекайтесь на споры и обсуждения по поводу ваших желаний. Просто высказывайте их поочередно, беспристрастно и быстро.

**Рефлексия.**

#### **2. Содержательная часть**

##### **Упражнение «Наблюдательные марсиане»**

**Цель:** обучение технике анализа конфликтов на основе отстранённого эмоционально-нейтрального взгляда на них. Демонстрация того, что большинство конфликтов при внешнем, не включенном наблюдении выглядят довольно нелепо и об их участниках складывается негативное впечатление.

**Материалы:** нет.

**Время:** 5 мин.

**Ход упражнения.**

1. Участники объединяются в команды по 3-4 человека. Каждому даётся задание вспомнить какой-либо конфликт, свидетелем или участником которого он был, кратко описать его другим членам команды.

2. Команда обсуждает, какой конфликт является наиболее интересным. Когда конфликт выбран, участник, который привёл этот пример, рассказывает о нём больше информации.

3. Затем участникам предлагается инструкция: «Представьте себе, что марсианские учёные, наблюдая за жизнью, навели мощный телескоп на конфликт людей, который вы выбрали в вашей группе. Их техника такова, что позволяет видеть через стены и слышать все разговоры. Что эти люди делают, марсианские учёные не знают. Но они внимательно наблюдают за всем, что происходит и пытаются объяснить происходящее для себя. Опишите, пожалуйста: Что именно марсиане разглядели в свой телескоп? Что их могло удивить больше всего? Как они объяснили причину происходящего (притом, что они даже не знают что такое «конфликт»)? Какие выводы они могли сделать о людях?»

**Рефлексия.** Чем отличаются взгляды на конфликт тех людей, которые непосредственно находятся в конфликте и тех, кто наблюдает со стороны?

### **3. Ритуал завершения групповой работы, рефлексия.**

#### **Упражнение «Контраргументы».**

**Цель:** взгляд со стороны на субъективное мнение человека о самом себе.

**Материалы:**нет.

**Время:** 25 мин.

**Ход упражнения.**Каждый член группы должен рассказать остальным участникам о своих слабых сторонах -о том, что он не принимает в себе. Это могут быть черты характера, привычки, мешающие в жизни, которые хотелось бы изменить.

Остальные участники внимательно слушают и по окончании выступления обсуждают сказанное, пытаясь привести контраргументы, т. е. то, что можно противопоставить отмеченным недостаткам или даже показывая, что наши слабости в одних случаях, становятся нашей силой в других.

**Рефлексия.**

#### **Рефлексия.**

Задаются вопросы: 1. Как вы себя чувствуете?

2. Что понравилось, а что нет?

3. Что вы для себя взяли после сегодняшнего тренинга?

### **Занятие № 8**

#### **1. Приветствие, знакомство с целью и задачами занятия.**

##### **Игра «Имя в движении».**

**Цель:** создание рабочей атмосферы.

**Материалы:**нет.

**Время:** 5 мин.

**Ход упражнения:** участники встают в круг, каждый по очереди произносит свое тренинговое имя и показывает любое простое движение, которое больше всего соответствует его характеру. Все участники громко повторяют имя и движение участника. И так все по очереди еще раз знакомятся.

**Рефлексия.**

#### **2. Содержательная часть**

##### **Игра«Три варианта выхода из ситуаций».**

**Цель:** создание целостного отношения человека к проблемной ситуации, получение опыта рассмотрения проблемы с разных точек зрения.

**Материалы:**бумага и карандаши.

**Время:**40 мин.

**Ход игры:**

1. Тренер предлагает каждому участнику описать на отдельных листках в нескольких предложениях ситуацию, вызывающую у него стрессовое состояние или сильные негативные

эмоции, либо ситуацию, которую участник затрудняется принять. Написанная история не должна содержать никаких эмоциональных описаний, — только факты и действия.

2. Далее участникам предлагается сдать свои листки с написанными историями тренеру для последующей работы (возможна анонимность).

3. Тренер зачитывает на группе все варианты стрессовых ситуаций, и группа выбирает 2-3 наиболее типичных, имеющих значимость для всех.

4. Тренер предлагает группе разделиться на три подгруппы и раздает каждой подгруппе по одной истории. Задание для подгрупп следующее: надо наполнить каждую историю эмоциональным содержанием — пессимистичным (для 1-ой подгруппы), оптимистичным (для 2-ой подгруппы) и шутовским (для 3-ей подгруппы). То есть, досочинить предложенную историю и дополнить ее деталями, свойственными Пессимисту или Оптимисту, или Шуту.

5. Далее от имени предложенных персонажей каждая группа зачитывает свою эмоциональную версию стрессовых событий.

**Рефлексия.** После того, как зачитаны все ситуации и высказаны все возможные варианты отношения к ним, тренер предлагает обсудить результаты игры и стратегии поведения, использованные в стрессовых ситуациях.

### **3. Ритуал завершения групповой работы, рефлексия.**

#### **Упражнение «Обнимушки».**

**Цель:** взгляд со стороны на субъективное мнение человека о самом себе.

**Материалы:** мяч.

**Время:** 10 мин.

**Ход упражнения.** Берется мячик или яблоко, которое зажимается между подбородком и грудью.

**Задача:** по кругу без рук передать мяч соседу.

**Рефлексия.**

#### **Рефлексия.**

Задаются вопросы: 1. Как вы себя чувствуете?

2. Что понравилось, а что нет?

3. Что вы для себя взяли после сегодняшнего тренинга?

### **Занятие № 9**

#### **1. Приветствие, знакомство с целью и задачами занятия.**

##### **Упражнение «Неуверенные, уверенные и агрессивные ответы».**

**Цель:** упражнения: проигрывание ситуации безоценочных высказываний.

**Материалы:** нет.

**Время:** 40-50 мин.

**Ход игры:**

Каждому члену группы предлагается продемонстрировать в заданной ситуации неуверенный, уверенный и агрессивный типы ответов. Ситуации можно предложить следующие:

- Друг разговаривает с вами, а вы хотите уйти.
- Ваш товарищ устроил вам встречу с незнакомым человеком, не предупредив вас.
- Люди, сидящие сзади вас в кинотеатре, мешают вам громким разговором.
- Ваш сосед отвлекает вас от интересного выступления, задавая глупые, на ваш взгляд, вопросы.
- Учитель говорит, что ваша прическа не соответствует внешнему виду ученика.
- Друг просит вас одолжить ему вашу какую-либо дорогостоящую вещь, а вы считаете его человеком не аккуратным, не совсем ответственным.

Для каждого участника используется только одна ситуация. Можно разыграть данные ситуации в парах. Группа должна обсудить ответ каждого участника.

**Рефлексия.**

#### **2. Содержательная часть**

##### **Упражнение «Варианты общения».**

**Цель:** развитие коммуникативных навыков.

**Материалы:** нет.

**Время:** 30 мин.

**Ход игры:** Участники разбиваются на пары.

*"Синхронный разговор"*. Оба участника в паре говорят одновременно в течение 10 секунд. Можно предложить тему разговора. Например, "Книга, которую я прочел недавно". По сигналу разговор прекращается.

*"Игнорирование"*. В течение 30 секунд один участник из пары высказывается, а другой в это время полностью его игнорирует. Затем они меняются ролями.

*"Спина к спине"*. Во время упражнения участники сидят друг к другу спиной. В течение 30 секунд один участник высказывается, а другой в это время слушает его. Затем они меняются ролями.

*"Активное слушание"*. В течение одной минуты один участник говорит, а другой внимательно слушает его, всем своим видом показывая заинтересованность в общении с ним. Затем они меняются ролями.

**Рефлексия.** Как вы себя ощущали во время проведения первых трех упражнений? Не казалось ли вам, что вы слушаете с усилием, что это не так просто? Что мешало вам чувствовать себя комфортно? Как вы себя ощущали во время последнего упражнения? Что помогает вам в общении?

### **3. Ритуал завершения групповой работы, рефлексия.**

**Упражнение «Позиция».**

**Цель:** - рефлексия взаимоотношений позиций участников тренинговых занятий.

**Время:** 10 мин.

**Материалы:** нет

**Ход упражнения:** участники образуют 2 круга: внутренний и внешний. Внешний круг движется, внутренний остается на месте. Находящиеся во внешнем круге высказывают свое впечатление о партнере по внутреннему кругу, начиная с фразы "Мне нравится в тебе..." Через 2 минуты внешний круг смещается на одного человека и т.д.

**Рефлексия.**

**Рефлексия.**

Задаются вопросы: 1. Как вы себя чувствуете?

2. Что понравилось, а что нет?

3. Что вы для себя взяли после сегодняшнего тренинга?

### **Занятие № 10**

#### **1. Приветствие, знакомство с целью и задачами занятия.**

**Упражнение «Наши достоинства»**

**Цель:** - формирование доверительного стиля общения в процессе налаживания контактов;  
- создание позитивных эмоциональных установок на доверительное общение.

**Материалы:** мяч.

**Время:** 15 мин.

**Ход упражнения.** Все участники садятся по кругу.

Инструкция: "Давайте начнем сегодняшний день с того, что обратим внимание друг на друга, подумаем друг о друге, и сделаем это так: закроем глаза (тренер делает паузу, ждет, пока все участники группы закроют глаза) и мысленно пройдем по кругу, остановимся перед каждым участником группы и подумаем над тем, какие у этого человека есть сильные стороны, достоинства".

Тренер тоже участвует в упражнении, это, в частности, позволяет ему рассчитать время, которое нужно для того, чтобы все успели выполнить задание и мысленно подойти к каждому.

"Откроем глаза. Теперь пусть один из вас бросит мяч тому участнику группы, которого он выберет, и скажет, каким безусловным достоинством или сильной стороной обладает этот человек. Тот, кому бросили мяч, передаст его следующему и скажет о его сильной стороне или безусловном достоинстве и т. д. до тех пор, пока мяч не побывает у каждого. Каждый должен узнать о своих сильных сторонах".

После того как круг замкнулся, тренер может предложить взять мяч тому участнику группы, кто хотел бы обратиться к кому-то, но не смог этого сделать, так как к этому человеку обратились раньше, чем мяч оказался у него. Таких желающих может оказаться несколько.

**Рефлексия.** В ходе обсуждения можно спросить: "Как вы себя теперь (сейчас) чувствуете?" – и зафиксировать появляющиеся, как правило, в ходе выполнения этого упражнения позитивные чувства и эмоции.

Следует, однако, учесть, что в ответ на этот вопрос кто-то из участников группы может сказать о трудностях, напряжении, которые возникли в тот момент, когда он говорил другому о его достоинствах или когда обращались к нему. Такой ответ побуждает перейти к более глубокому, содержательному обсуждению. Его (если это соответствует тематике тренинга, например, предстоит работа по теме: "Одобрение, положительная обратная связь") можно вызвать специально, задав вопрос: "Что вы чувствовали, когда обращались к другому и когда обращались к вам?".

## 2. Содержательная часть

### Упражнение «Преувеличение или полное изменение поведения».

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

**Материалы:** мяч.

**Время:** 25-30 мин.

**Ход упражнения.** Это ролевая игра, в которой членам группы дается возможность проиграть свои внутриличностные конфликты. Разыгрывание ролей используется для расширения осознания поведения и возможности его изменения.

Участник сам выбирает нежелательное личное поведение, или группа помогает ему выбрать поведение, которое им не осознается.

Если член группы не осознает этого поведения, он должен преувеличить его. К примеру, робкий член группы должен говорить громким авторитарным тоном, постоянно хвастаясь. Если же участник осознает поведение и считает его нежелательным, он должен полностью изменить его. На разыгрывание ролей каждому дается 5-7 минут. Затем все участники делятся своими наблюдениями и чувствами.

**Рефлексия.**

## 3. Ритуал завершения групповой работы, рефлексия.

### Упражнение «Автобусная остановка».

**Цель:** рефлексия своих впечатлений от тренинга.

**Материалы:** листы флипчарта.

**Время:** 25 мин.

**Ход упражнения.** На 4-х стенах тренинговой комнаты вешают листы флипчарта, вверху которых пишу неоконченные предложения. Например: "С этой минуты я буду...", "Спасибо...", "Этот тренинг для меня...", "Самое важное - это...", "Сегодня я сделал открытие, что..." и др. Все участники делятся на 4 группы и отправляются в путешествия по этим остановкам. По 2-3 минутки находятся на каждой и пишут продолжение предложения. Потом даю ещё пару минут, чтобы участники посмотрели на все листы.

### Упражнение «Последняя встреча».

**Цель:** осознание лично значимого, достижение атмосферы доверия и сопричастности.

**Материалы:** нет.

**Время:** 10-15 мин.

**Ход упражнения.** Все участники садятся в круг на пол. «Нужно закрыть глаза и представить, что вы встретились вместе в последний раз. Подумайте, что бы вы хотели сказать в группе. Откройте глаза и скажите это».

**Рефлексия.** Вопросы для обсуждения:

1. С какими трудностями вы столкнулись во время тренинга?
2. Легко ли вам было выполнять предложенные упражнения?
3. Какие эмоции вы сейчас испытываете?
4. Как на вас повлиял тренинг?
5. Помог ли вам тренинг в чем-либо? Если да, то в чем?

### Теоретическая информация.

**Конфликт** - столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия.

**Конфликт** — наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах, возникающий в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии участников этого взаимодействия, и обычно сопровождающийся негативными эмоциями, выходящий за рамки правил и норм. Конфликты являются частью повседневной жизни. В психологии он определяется как отсутствие согласия между двумя или более сторонами — лицами или группами. Конфликты являются частью повседневной жизни. 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".

Конфликт возникает тогда, когда есть зона разногласий - предмет спора, факт или вопрос (один или несколько), вызвавший разногласия. При этом каждый участник конфликта имеет собственное представление о ситуации. Эти представления чаще всего не совпадают. Конфликтанты реагируют по-разному и чаще всего не знают, как видит данную ситуацию оппонент. В исследованиях каузальной атрибуции продемонстрировано существование так называемой фундаментальной ошибки атрибуции, заключающейся в следующем: при объяснении поступков других людей (но не своих собственных) люди явно переоценивают роль чужих личностных качеств и недооценивают роль ситуативных обстоятельств.

**Управлять конфликтом** - означает знать о закономерностях развития и течения конфликта, его структуре и действии на различные бизнес-процессы в компании. Тот, кто умеет управлять конфликтом, становится Мастером, и сможет защитить себя от неблагоприятных внешних воздействий, а иногда и внутренних..

**Причины конфликта** – это явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и, при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия, вызывают его.

В ходе конфликта его участники испытывают такие же физические реакции, как во время стресса: изменение тембра голоса и повышение темпа речи, учащенное дыхание и сердцебиение, вегетативные проявления, плач, тремор (дрожание) рук, повышенное потоотделение. Для эмоциональных реакций характерно большое количество раздражения, гнева, обиды, страха, чувство вины, раскаяние, удовлетворение.

В конфликте есть:

конфликтные стороны,  
зона разногласий,  
представления сторон о ситуации,  
мотивы конфликтующих сторон,  
конфликтные действия.

Выделяют следующие **стадии протекания конфликта**:

1. Стадия потенциального формирования противоречивых интересов, ценностей и норм - положение дел накануне конфликта. На этой стадии уже существуют какие-то предпосылки для конфликта, возможно, имеется сильная напряженность в отношениях, но она пока не выливается в открытое столкновение. Такое положение дел может сохраняться довольно долго.

Эта стадия может быть также обозначена как латентный, или скрытый, конфликт.

2. Стадия перехода потенциального конфликта в реальный, или стадия осознания участниками конфликта своих верно или ложно понятых интересов. Эту стадию можно обозначить как «инцидент», то есть первую стычку конфликтантов. Инцидент выступает завязкой конфликта. Нередко инцидент выступает как будто по случайному поводу, но на самом деле - это последняя капля, которая переполняет чашу. Конфликт, начавшийся с инцидента, может им и закончиться (например, перебранка пассажиров в городском транспорте).

3. Стадия конфликтных действий. На этой стадии конфликт как бы «шагает по ступенькам», реализуясь в серии отдельных актов - действий и противодействий конфликтующих сторон. Эскалация может быть непрерывной: с постоянно возрастающей степенью напряженности отношений и силы ударов, которыми обмениваются конфликтанты; и волнообразной, когда напряженность отношений то усиливается, то спадает, а периоды активной конфронтации сменяются временным улучшением отношений.

На этой стадии возможно переживание кульминации конфликта (верхней точки его эскалации). Кульминация подводит к осознанию необходимости прервать дальнейшее обострение отношений и искать выход из конфликта.

4. Стадия снятия, или разрешения, конфликта. На этой стадии необходимо ввести два понятия: цена конфликта и цена выхода из конфликта. Сравнение этих двух составляющих позволяет рационально решать вопрос: стоит ли продолжать конфликт, или выгоднее его прекратить. Часто завершения конфликта удается, достичь только посредством специальных усилий, направленных на его разрешение. Одной из форм завершения конфликта является приглашение посредника, призванного провести переговоры конфликтующих сторон.

5. Кроме того, каждый конфликт имеет также более или менее четко выраженную структуру. В любом конфликте присутствует объект конфликтной ситуации, связанный либо с технологическими и организационными трудностями, особенностями оплаты труда, либо со спецификой деловых и личных отношений конфликтующих сторон.

6. Вторым элементом конфликта выступают цели, субъективные мотивы его участников, обусловленные их взглядами и убеждениями, материальными и духовными интересами.

7. Далее, конфликт предполагает наличие оппонентов, конкретных лиц, являющихся его участниками.

8. И, наконец, в любом конфликте важно отличить непосредственный повод столкновения от подлинных его причин, зачастую скрывааемых.

9. Объективные причины только тогда явятся причинами конфликта, когда сделают невозможным личности или группе реализовать свои потребности, заденут личные и/или групповые интересы. Реакция индивида во многом определяется зрелостью личности, допустимыми для нее нормами поведения, принятыми в коллективе социальными нормами и правилами. Кроме того, участие индивида в конфликте определяется значимостью для него поставленных целей и тем, насколько возникшее препятствие мешает их реализовать. Чем более важная цель стоит перед субъектом, чем больше усилий он прилагает, чтобы её достичь, тем сильнее будет сопротивление и жестче конфликтное взаимодействие с теми, кто этому мешает.

### **Некоторые варианты того, как вести себя в конфликте:**

Представляет несомненный практический интерес «Кодекс поведения в конфликте», разработанный Н.М. Власовой. Основу этого кодекса составляют следующие 12 правил.

#### **1. Дай партнеру «выпустить пар».**

Наилучший прием в эти минуты – представить, что вокруг тебя оболочка (аура), через которую не проходят стрелы агрессии.

#### **2. Потребуй от него спокойно обосновать претензии.**

Но скажи, что будешь учитывать только факты и объективные доказательства. Не позволяй путать факты и эмоции.

#### **3. Сбивай агрессию неожиданными приемами.**

Например, скажи комплимент, вырази сочувствие, напомни о том, что вас связывало в прошлом и т. д. Главное, чтобы все это способствовало переключению разъяренного человека с отрицательных эмоций на положительные.

#### **4. Не давай ему отрицательных оценок, а говори о своих чувствах.**

Не говори: «Вы – грубый человек!» – лучше скажи: «Я очень огорчен тем, как вы со мной разговариваете».

Психотехнология «Я-утверждения» помогает уменьшить сопротивление со стороны собеседника и создать особые доверительные отношения, поскольку «Я-утверждение» делается не в критической, обвинительной манере. Человек передает информацию о своих чувствах и переживаниях, т. е. описывает свой опыт, а этим, как показывает практика, трудно сделать вызов и

спровоцировать защитную реакцию оппонента – ведь речь идет о собственном, а не о чужом опыте.

В отличие от «Я-утверждения» высказывание типа «Вы – утверждения» действует на собеседника вызывающе и порождает с его стороны защитную реакцию.

**1. Люди – отдельно, проблемы – отдельно.**

Разбирайтесь с проблемой, а не друг с другом.

**5. Предложи оппоненту высказать свои соображения и свои варианты решения.**

Не останавливайтесь на первом приемлемом варианте, а создавайте спектр вариантов. Искать следует взаимоприемлемые решения, чтобы не возникло победителей и побежденных.

**7. В любом случае дай партнеру «сохранить свое лицо».**

Не задевай достоинства оппонента, ибо он этого не простит, даже если и уступит нажиму. Не затрагивай его личности, а давай оценку только действиям и поступкам. Можно сказать: «Вы уже дважды не выполнили своего обещания», но нельзя говорить: «Вы – необязательный человек».

**8. Отражай как эхо смысл его высказываний и претензий.**

Кажется, что все понятно, и все же: «правильно ли я вас понял?», «вы хотели сказать...?», «позвольте, я перескажу, чтобы убедиться, правильно ли я вас понял...» Эта тактика устраняет недоразумения и, кроме того, она демонстрирует внимание к человеку, а это способствует спаду агрессивности.

**9. Держись твердо позиции «на равных».**

Большинство людей, когда на них кричат или их обвиняют, тоже кричат в ответ или стараются промолчать, чтобы погасить гнев другого. Обе эти позиции (сверху – «родительская», или снизу – «детская») неэффективны.

Держись твердо позиции спокойной уверенности (позиция «на равных» – «взрослая»). Она удерживает партнера от агрессии, помогает «не потерять свое лицо».

**10. Не бойся извиниться, если чувствуешь, что виноват.**

Во-первых, это обезоруживает оппонента, во-вторых, вызывает у него уважение. Ведь способны к извинению только уверенные в себе люди.

**11. Оформи принятую договоренность и оговори взаимоотношения на будущее.**

**12. Независимо от результатов разрешения конфликта старайся не разрушить отношения.**

Выразите свое уважение и расположение оппоненту с тем, чтобы сохранить возможность будущего сотрудничества с ним. Недаром говорят: «не плюй в колодец, пригодится воды напиться».

## Литература

1. Гришина Н. В. Давайте договоримся. Практическое пособие для тех, кому приходится разрешать конфликты. – СПб.: 1993.
2. Лебедева М.М. Урегулирование социальных конфликтов // Политическая психология. Ростов-на-Дону, 1996.
3. Емельянов С. М. Практикум по конфликтологии. – СПб.: 2000.
4. Жуков Ю.М., Петровская Л. А., Растянников П. В. Диагностика и развитие компетентности в общении. М.: Изд-во Московского ун-та, 1990.
5. Захаров В.П., Хрящева Н.Ю. Социально-психологический тренинг. Л., 1990.
6. Лампен Д. и Дж. Молодые люди управляют конфликтом.– Мн.: 1998
7. Практикум по социально-психологическому тренингу / Под ред. Б.Д. Парыгин. СПб., 1994.
8. Прутченков А.С. Тренинг личностного роста. М.: Творческая педагогика, 1993.
9. Кичанова И.М. Конфликт: за и против. М., 1978.
10. Вачков И.В. Основы технологии группового тренинга. – 2007. –256с.
11. Осипова Е.А. Конфликты и методы их преодоления (социально-психологический тренинг)/ Осипова Е.А.: учебн.-метод. пособие / Авт.-сост., - Мн., 2004. – 54с.
12. Грецов А. Г. Тренинг общения для подростков /Грецов А. Г. СПб.:Питер, 2008. – 160с.
13. Грецов А., Бедарева Т. Психологические игры для старшеклассников и студентов / ил. Т. Бедаревой. – СПб.: Питер, 2008. – 190 с.
14. Макарычева Г. Ю. Тренинг для подростков. / Г. Макарычева. – Санкт
15. Фопель К. Энергия паузы. Психологические игры и упражнения / К.Фопель. - М.: Генезис, 2006. - 240 с.