

Министерство образования и науки Хабаровского края
Краевое государственное бюджетное образовательное учреждение
«Краевой детский центр «Созвездие»



**Дополнительная общеобразовательная
общеразвивающая программа
«Перспектива успеха»
(социально-педагогическая направленность)**

Возраст обучающихся: 13-17 лет
Продолжительность реализации
программы: 6 дней
Авторы - составители программы:
Заведующий СППР
Пахомова Алла Викторовна
педагоги-психологи
Литвиненко Галина Леонидовна
Оспенникова Елена Михайловна

Место реализации:
Хабаровский край, п. Переяславка,
дружина «Созвездие»

г. Хабаровск, 2020 г.

Пояснительная записка

Дополнительная общеобразовательная общеразвивающая программа «Перспектива успеха» разработана в соответствии нормативно-правовыми документами:

- Федеральным Законом от 29.12.2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (далее – ФЗ);
- Концепцией развития дополнительного образования детей (распоряжение Правительства РФ от 04.09.2014г. № 1726-р);
- «Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам» (утвержден Приказом Министерства просвещения РФ от 09.11.2018 № 196);
- Постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 04.07.2014 № 41 «Об утверждении СанПин 2.4.4.3172-14;
- Письмом Минобрнауки России № 09-3242 от 18.11.2015 «Методические рекомендации по проектированию дополнительных общеразвивающих программ (включая разноуровневые программы)»;
- Положение о дополнительной общеобразовательной общеразвивающей программе КГБОУ КДЦ Созвездие.

Программа предназначена для работы психолога с подростками 13– 17 лет и имеет целью помочь детям лучше узнать себя, свои склонности и способности для выбора профессионального пути, научить их наиболее полно реализовывать себя в поведении и в деятельности, утверждать свои права и собственную ценность, не ущемляя прав и ценности других людей.

Профессия человека – это его судьба, его жизненный путь. Профессиональный жизненный путь – важнейшая общечеловеческая ценность. Это то, что может приносить человеку не только знания, опыт, мастерство, но и устойчивую радость, сознание своей полезности, счастье.

Актуальность:

В жизни каждого человека наступает момент, когда приходится решать где продолжить образование или куда пойти работать, какую профессию выбрать в будущем. Современная экономическая и политическая обстановка заставляет предъявлять все более высокие требования к индивидуальным психофизиологическим особенностям человека. Рыночные отношения кардинально меняют характер и цели труда: возрастает его интенсивность, усиливается напряженность, требуется высокий профессионализм, выносливость и ответственность. Молодёжь практически не владеет информацией о множестве новых профессий, да и традиционные претерпевают изменения, что требует умения быстро перестроиться, мобилизоваться, чтобы оказаться нужным и востребованным. Однако в 13– 17 лет, т.е. когда остро стоит проблема выбора, молодые люди имеют смутные представления о себе, они еще мало, в чем успели себя попробовать. Так же мало подростки знают и о разных специальностях, чаще всего их представления поверхностные.

Педагогическая целесообразность заключается в тематике выбранного направления, предполагающего создание благоприятных условий для познания

своих особенностей при определении направления профессиональной деятельности и преодоление конфликтных ситуаций, возникающих при построении взаимоотношений в любых трудовых коллективах.

Социальная значимость темы определяется и тем, что выбор профессии – это важное решение, которое необходимо принять в подростковом возрасте. Часто бывает так: окончив профессиональное учебное заведение и начав работать, люди понимают, что это совсем не то, о чем они мечтали. Это влечет за собой разочарование, кризисы нереализованности, бесперспективности. Данная проблема стояла перед молодыми всегда, но в настоящее время в связи с новыми социально-экономическими условиями и быстро изменяющимся рынком труда становится особенно актуальной.

Адресат программы

Программа адресована обучающимся в возрасте 13-17 лет, участникам краевой профильной смены, находящимся в условиях временного детского коллектива.

Количество детей в группе – до 30 человек.

Условия набора в группу – по желанию участников краевой профильной смены, с учетом возрастных особенностей детей, без специальных требований к уровню подготовленности и ограничений.

Продолжительность реализации программы

Реализация программы рассчитана на 12 учебных часов.

Сроки освоения программы – 6 дней в период проведения краевой профильной смены.

Режим занятий

Занятия проводятся в соответствии с планом краевой профильной смены, продолжительность одного занятия - 2 академических часа с перерывом между ними 10 минут.

Формы и методы проведения занятий

Формы проведения занятий: групповая, индивидуально-групповая, работа в парах, индивидуальная работа. Основной формой организации деятельности обучающихся является практическое групповое занятие.

На занятиях используются методы обучения:

- информационные (словесные, демонстрационные);
- управление деятельностью обучающихся (эвристическая беседа, алгоритмы);
- практические (репродуктивные, самостоятельная работа);
- аналитические (анализ работы, презентация, рефлексия участников).

Цель: формирование психологической готовности к совершению осознанного профессионального выбора, овладение стратегиями эффективного разрешения конфликтных ситуаций, возникающих в трудовых коллективах.

Задачи:

предметные:

- диагностирование личностных качеств подростков;

-обеспечение возможности соотносить свои склонности и способности с требованиями профессиональной деятельности.

метапредметные:

- развитие навыков межличностного общения;

развитие навыков восприятия и понимания эмоционального состояния партнеров по группе;

-развитие рефлексивных навыков (умения анализировать собственное поведение и поведение оппонента в конфликте);

личностные

-развитие способностей к преодолению психологических барьеров, препятствующих эффективному разрешению конфликтных ситуаций

Учебный план

№ п/п	Наименование темы	Количество часов		
		всего	теория	практика
1.	Арт-знакомство.	2	0,5	1,5
2.	Развиваем эмоциональный интеллект	2	0,5	1,5
3.	Конфликты.	2	0,5	1,5
4.	Умение слушать и слышать. Я-высказывание	2	0,5	1,5
5.	Я и стресс. Саморегуляция.	4	0,5	3,5
Итого:		12	2,5	9,5

Содержание программы

Тема 1. Арт-знакомство.

Теория: погружение в локацию «На пути постижения «Я», разработка внутригрупповых правил. Вводная беседа Знакомство с понятием самооценка. Понятие адекватной, завышенной и заниженной самооценки. Способы укрепления самооценки.

Практика: Упражнение «Знакомство». Упражнение «Ожидания членов группы». Упражнение «Зато». Релаксация «Внутри нас». Упражнение «Долг и право». Рисунок «Внутренняя сущность». Упражнение «Живая анкета».

Упражнение «День бывает...», Упражнение-релаксация «Уверенность в себе». Тестовое задание «Мои взаимоотношения с одноклассниками» - социометрия. Упражнение «Живая анкета».

Тема 2. Развиваем эмоциональный интеллект

Теория: Знакомство с классификацией эмоционального общения и формирование навыков узнавания и осуществления положительного эмоционального контакта в различных ситуациях общения, совершенствование коммуникативных умений, развитие чувственного восприятия.

Практика: Упражнение «Слова». Упражнение «Комплимент», «Поддакивание», «Дружеские жесты и мимика». Упражнение «Передай движение». Упражнение: Релаксация. Упражнение: Пантомима. Упражнение «Живая анкета»

Тема 3. Конфликты.

Теория. Определение понятий: конфликт; виды конфликтов; причины возникновения конфликтов; функции конфликта; этапы и стадии развития конфликта; стратегии поведения в конфликтной ситуации; методы гашения конфликта.

Практика. Упражнения на развитие навыков концентрации внимания на партнере; развитие умения пользоваться языком жестов, мимикой, телом для эффективной невербальной коммуникации и передачи переживаемых эмоций; Упражнение «Эстафета чувств»: распознавание эмоционального состояния партнера; Упражнение «Узнай эмоцию»: развитие навыков концентрации внимания на партнере; Упражнение «Слепой, глухой, паралитик»:

Тема 4. Умение слушать и слышать. Я-высказывание.

Теория: Знакомство с основными видами способностей к эмоциональному контакту, осознание степени выраженности этих способностей в себе и знакомство с приемами тренинга этих способностей.

Практика: Упражнение «Колпак». Упражнение «Слушание». Упражнение «Житейская психология». Упражнение «Понимание». Упражнение «Рисунок» «Чемодан»

Тема 5. Я и стресс. Саморегуляция.

Теория. Что такое стресс, симптомы стресса, стадии стресса по Селье. Хороший и плохой стресс. Рекомендации по повышению стрессоустойчивости.

Практика. Упражнение «Я и стресс» (проективная методика, направленная на выявление субъективных трудностей, переживаемых членами группы в настоящий момент, и личных ресурсов противостояния стрессовым ситуациям). Упражнение «Смятый лист» (проективная методика, направленная на умение противостоять стрессовым ситуациям). Упражнение «Аплодисменты по кругу» (формирование положительного заключительного настроения группы).

Планируемые результаты:

предметные:

обучающиеся знают:

- понятие об интересах, мотивах и ценностях профессионального труда, а также психофизиологических и психологических ресурсах личности в связи с выбором профессии.

- психологическое понятие конфликта и способы решения конфликтной ситуации.

метапредметные:

обучающиеся умеют:

- позитивно общаться, воспринимать и понимать эмоциональное состояние партнеров по группе;

- умеют анализировать собственное поведение и поведение оппонента в конфликте).

личностные:

- у обучающихся развита способность к преодолению психологических

барьеров, препятствующих эффективному разрешению конфликтных ситуаций.

Формы контроля результатов обучения

Отслеживание результативности происходит в форме педагогического наблюдения и анализа. Освоение обучающимися знаний, умений и навыков, необходимых для формирования доверительных и доброжелательных отношений между родителями и детьми.

Мастер-классы не имеют четких критериев оценки результатов практической деятельности участников. Такая форма работы позволяет участникам понять, что должно быть время на себя, что бы были силы на семью, на любимое дело, на жизнь в целом, что важно заботится о себе.

Итогом реализации программы являются письменные отзывы участников.

Диагностический лист для участников

1	ФИО	Оценка
2	Умение реагировать на стрессовые ситуации в тренинге «Остров»	
3	Умение правильно реагировать на конфликтные ситуации	
4	Умение находить выход из конфликтных ситуаций	
5	Умение контролировать свои эмоции	

Условия реализации программы:

Кадровое обеспечение: занятия проводят психологи-педагоги.

Оборудование:

- Помещение для теоретических и практических занятий
- Столы, стулья, бумага, шариковые ручки

Методическое обеспечение программы

формы образовательной деятельности:

- Объяснительно-иллюстративная;
- Практическая

«Конфликты и пути эффективного выхода из них».

1. Знакомство в группе. Постановка целей и задач – 5 мин.

Участники группы рассаживаются в круг, принимают удобные для работы позы. Ведущий приветствует участников, раздает каждому бейджи, просит написать свое имя и прикрепить бейдж на груди.

1.2. Установление и принятие правил работы в группе – 5 мин.

Психолог предлагает участникам выработать правила работы в группы. В результате обсуждения могут быть приняты следующие правила:

- конфиденциальность;
- работа «здесь и сейчас»;
- активность на занятии;
- право говорить «нет»;
- правдивость;
- право на поддержку;
- слушать не перебивая;
- участвовать во всем;
- право на личное мнение;
- работать «от» и «до»;
- общение на равных.

1.3. Представление участников. Установление положительного эмоционального контакта между участниками группы, настрой на работу – 5 мин.

Процесс знакомства проходит по кругу: каждый участник представляется и называет одно качество, помогающее или мешающее ему в решении конфликтных ситуаций.

Упражнение «Нетрадиционное приветствие» (5 мин.)

Мы привыкли к стереотипам. Они нам помогают в жизни, но иногда и обедняют ее. В культурных традициях разных народов ритуал приветствия разнообразен. Давайте попробуем испытать новые эмоции, а заодно освоить ритуалы приветствия, принятые в разных культурах, например:

- объятие и троекратный поцелуй поочередно в обе щеки (Россия);
- легкий поклон со скрещенными на груди руками (Китай);
- рукопожатие и поцелуй в обе щеки (Франция);
- легкий поклон, ладони сложены перед лбом (Индия);
- легкий поклон, руки и ладони вытянуты по бокам (Япония);
- поцелуй в щеки, ладони лежат на предплечьях партнера (Испания);
- простое рукопожатие и взгляд в глаза (Германия);
- мягкое рукопожатие обеими руками, касание только кончиками пальцев (Малайзия);
- потереться друг о друга носами (эскимосская традиция) и др.

Участники встают в круг. Один из участников начинает «круг знакомств»: выступает на середину и приветствует партнера, стоящего справа. Потом идет по часовой стрелке и поочередно приветствует всех членов группы.

Каждый раз участник должен приветствовать своего визави новым жестом. Далее в круг вступает другой участник, стоящий справа от первого и т.д. В конце упражнения проводится краткий обмен впечатлениями.

2. Теоретическая часть. Определение понятий. – 15 мин.

Вопрос к аудитории: Закончите, пожалуйста, фразу: "Конфликт – это...". Чем отличается, по вашему мнению, конфликтная ситуация от неконфликтной?

Конфликт (от латинского - *conflictus*) – это столкновение противоположно направленных целей, интересов, мнений, позиций людей в процессе взаимодействия. Причинами столкновений могут быть самые разные проблемы жизни: материальные ресурсы, важнейшие жизненные установки и ценности, властные полномочия, статусно-ролевые взаимодействия, личностные различия. Подробнее о причинах мы будем говорить далее. При этом конфликты охватывают все сферы жизнедеятельности людей, всю совокупность социальных отношений. Конфликт по своей сути является одним из видов социального взаимодействия, это нормальное и необходимое явление нашей жизни, отношений между людьми. Участниками конфликта могут выступать отдельные индивиды, большие и малые социальные группы.

Конфликтное взаимодействие предполагает противоборство сторон и противоречие, лежащее в его основе. Важно отметить, что противоречия могут существовать длительный период и не перерасти в конфликт. Это может быть скрытое противоборство, которому необходим повод, для того, чтобы перерасти в явно выраженный конфликт, в открытое противоборство. То есть помимо противоречий должен быть инцидент, провоцирующий возникновение открытого противоборства. Противоборство без противоречия так же не является истинным конфликтом.

Виды конфликтов

Конфликты могут возникать практически во всех сферах человеческой жизни. Они бывают разные, но в любом есть общие черты. Конфликты могут происходить внутри нас и между нами (внутриличностные и межличностные)

Внутриличностные – когда противоречия и противоборство происходит внутри нас, причины этого могут быть различны и подробно мы остановимся на них ниже.

Межличностный конфликт – это самый распространенный тип конфликта. Основные причины его возникновения мы уже разобрали. В нём принимают участие обычно 2 человека. Глубокий анализ показывает, что в основе таких конфликтов лежат объективные причины.

Конфликт между личностью и группой. Неформальные группы устанавливают свои нормы поведения, общения. Каждый член группы должен их соблюдать. Отступление от правила расценивается как негативное явление и возникает конфликт.

Межгрупповой конфликт. Каждое учреждение состоит из множества формальных и неформальных групп. Конфликты могут быть между руководителем и исполнителем, между сотрудниками различных учреждений и т.д.

Конфликты также могут быть линейными, т.е. между равнозначными

партнерами, и вертикальными, между людьми, находящимися в отношениях «начальник – подчиненный».

Конфликты могут быть скрытыми и явными, но в основе их лежит отсутствие согласия между 2-мя и более людьми. Отсутствие согласия – это разные мнения, взгляды, идеи, точки зрения и т.д. Конфликт является скрытым, если противоборство проявляется косвенным образом, а не предъявлением прямых обвинений. Постороннему человеку может быть непонятно, что стороны находятся в состоянии конфликта.

Позитивный смысл конфликта – это выражение разных точек зрения, выявления больших вариантов для принятия решения. С конфликтами не борются, ими управляют. Управляемый конфликт – это верный, хотя и не легкий путь к согласию.

Конфликты могут иметь негативные и позитивные последствия. Если они способствуют принятию обоснованных решений и развитию взаимоотношений, то их называют конструктивными (функциональными). Конфликты, препятствующие взаимопониманию и принятию решений, называют деструктивными (дисфункциональными). Чтобы направить конфликты в конструктивное русло, необходимо уметь их анализировать, понимать их принципы и возможные последствия, правильно выбирать стратегию разрешения конфликта.

Конфликты бывают реалистическими (предметными) и нереалистическими (беспредметными). Реалистические – направлены на достижение конкретного результата. Нереалистические – имеют цель выразить накопившиеся отрицательные эмоции, обиды, враждебность, т.е. конфликт здесь не средство достижения результата, а самоцель. Это может быть конфликт по типу замещения – когда вызвал негативные переживания один человек, например, начальник, но в силу статуса, неравного положения, нежелания портить с этим человеком отношения, весь негатив выплескивается на другого, менее защищенного человека, например, детей. Реалистический конфликт может перейти в нереалистический (освобождение от накопившихся отрицательных эмоций). Нереалистические конфликты дисфункциональны, их гораздо сложнее урегулировать, придать им конструктивный характер.

Надежный способ профилактики – создание благоприятной психологической атмосферы, овладение приемами саморегуляции эмоциональных состояний в общении.

Причины возникновения конфликтов

1. Распределение ресурсов (всегда ограничены: время, деньги, помещения, оборудование и др., самый ценный ресурс – работающие в ней люди). Необходимость что-то распределять – конфликт неизбежен.

Пример – семья и просмотр телевизора вечером; вакансии и несколько претендентов на повышение.

2. Несовпадение ожидаемого и действительного. Наши ожидания того, как человек должен вести себя, или каким он должен быть, могут быть выстроены и основаны не на реальности, а на наших бессознательных установках, стереотипах, социальных шаблонах, которые являются усвоенными

нами от общества, умозаключенными из прошлого обобщенного опыта. Они облегчают нам жизнь, но не надо забывать, что они максимально обобщены и абстрактны, а также категоричны. Эти ожидания могут расходиться с действительностью, за стереотипом и установкой мы не видим реального уникального человека. Из-за того, что человек ведёт себя не так, как мы ожидали, и возникает конфликтная ситуация.

Пример – молодая семья – ожидания какой должна быть жена/муж.

3. Различия в ценностях. Осознание человеком ценности аспекта своей работы позволяет ответить на вопросы: «Зачем? Ради чего?» противоречия касаются именно ценностей деятельности. Ценности во многом определяют наш жизненный путь, куда и как мы идём, определяют поведение, ценности во многом скрыты и проявляются опосредованно, но они действительно могут выступать причинами конфликта. Один из самых известных примеров – это спор "отцов и детей".

Частными, более конкретизированными видами ценностного конфликта являются:

4. Различия в целях. Группы и люди могут преследовать собственные цели, отличающиеся от целей других.

5. Различия в способах достижения целей. Участники совместной деятельности могут иметь различные взгляды на пути и способы достижения общих целей.

6. Неудовлетворительные коммуникации. Неполная и неточная передача информации, её искажения при передаче через нескольких людей, отсутствие необходимой информации – могут быть не только причиной, но и следствием конфликта. Плохая коммуникация препятствует управлению конфликтами. Мы не имеем объективной, точной информации, поэтому строим наше поведение на основе ложной. Это может быть опять же связано с конфликтами на основе стереотипов и ожиданий.

7. Различия в психологических особенностях. Разные темпераменты, характеры, потребности и установки, привычки. Если психологические различия участников совместной деятельности велики, то она осложняется. Общительному, эмоциональному человеку бывает сложно сработаться с уравновешенным педантом. Помочь может или грамотное распределение профессиональных задач, или терпимость к другим людям, умение подстроиться под стиль жизни и общения другого человека.

8. Взаимозависимость – где один человек зависит от другого в выполнении задачи, удовлетворении потребностей, желаний, реализации жизненных целей и т.д.

Вопрос к участникам: Как вы считаете: конфликт – это хорошо или плохо? Может ли конфликт быть позитивным? В каких случаях конфликт необходим, а в каких не нужен?

Рассмотрим функции конфликта.

Конфликт носит как положительную, так и отрицательную окраску, выполняет социальные и психологические функции. При этом существуют субъективные и объективные оценки последствий конфликта, например,

реконструкция предприятия, ставшая возможной в результате производственного конфликта – объективно положительное явление, но с точки зрения определённых работников, вынужденных уволиться с предприятия в результате сокращения штатов, данный конфликт будет оценен как негативный.

В свободно структурированных группах и открытых обществах, где конфликт считается нормой и существуют своеобразные механизмы его урегулирования, конфликт как правило способствует большой жизнеспособности, динамизму и восприимчивости к прогрессу. В тоталитарном обществе социальный конфликт не признаётся в принципе, и единственным способом его разрешения является - подавление силой. Подавленный конфликт становится дисфункциональным, ведущим к дезинтеграции, обострению старых и возникновению новых противоречий. Неразрешенные противоречия накапливаются.

Позитивные функции конфликта:

- вскрывает и является движущей силой для разрешения противоречий, разногласий. Если они скрыты и противоположная сторона даже не догадывается о них, то конфликт –уже первый шаг к улучшению взаимопонимания. Своевременно выявленный и разрешенный конфликт может предотвратить более серьёзные последствия и противоречия.

- люди в состоянии конфликта более четко осознают как свои интересы и особенности характера, так и интересы противостоящей стороны.

- как следствие разрешения конфликта снижается эмоциональное напряжение между сторонами, так как взаимопонимание приводит к пониманию, сотрудничеству и положительным эмоциям.

- конфликт многократно увеличивает интенсивность связей и отношений, придает группе и обществу динамику.

- способствует получению информации об окружающей социальной среде, другом человеке.

Внутренние конфликты в группе и организации, коллективе, команде:

- внешний конфликт способствует внутригрупповой интеграции, укрепляет единство группы, мобилизует внутренние ресурсы;

- создаётся и поддерживается баланс сил, власти;

- происходит контроль за соблюдением принятых норм и создание новых;

- адаптация и социализация индивидов в группе, сплочение самой группы;

- установление неформальной иерархии в группе и обществе, в том числе выявление неформального лидера.

Конфликт несёт в себе негативные функции, когда:

- ведёт к беспорядку, нестабильности;

- борьба ведётся насильственными способами;

- разрыв отношений между участниками конфликта;

- негативные эмоции и переживания (доходящие до психогенических расстройств);

- ситуация неопределённости;

- затрудняется принятие решения;
- человек не чувствует себя в состоянии справиться с конфликтом, хоть как-то конструктивно разрешить ситуацию и вынужден уйти.

3. Практическая часть

Чтобы не пропустить признаки надвигающегося конфликта, во-первых, мы постараемся отточить наше умение распознавать эмоциональные состояния партнеров.

Упражнение «Эстафета чувств»

Участники сидят в кругу с закрытыми глазами. Первый играющий получает от ведущего некое выражение определенной эмоции. Получив задание, первый игрок решает, как он может передать то же чувство другим способом, касается рукой своего соседа и, когда тот открывает глаза, передает ему невербально – лишь с помощью мимики и жестов – свой вариант того же чувства.

Так исходная информация передается по кругу с помощью различных выразительных средств. Отыгравшие участники уже не закрывают глаза, они имеют возможность наблюдать за тем, как трансформируется всякий раз исходное чувство, в каком месте происходит ситуация «испорченного телефона» из-за невнимания. Последний игрок передает чувство ведущему, а тот сам демонстрирует исходное задание кругу.

В конце упражнения игроки обсуждают, что было в выполнении упражнения трудным для них, где произошло «информационное замыкание».

В упражнении могут быть проведены несколько кругов эстафеты.

Упражнение «Узнай эмоцию»

Участникам предлагается написать несложную фразу на карточке. Все фразы перемешиваются, и каждый участник получает одну из карточек. Написанную на карточке фразу участник должен произнести с заранее определенной эмоцией. Остальные должны узнать, какую эмоцию испытывает данный участник. Предлагаются следующие эмоции: интерес, волнение, удовольствие, радость, удивление, горе, страдание, гнев, отвращение, презрение, страх, стыд, вина

По окончании упражнения обсуждается, что помогло (помешало) участникам выразить данную эмоцию верно, по каким признакам участники распознавали, что именно эту эмоцию испытывает данный участник.

Частой причиной конфликтов является взаимное непонимание партнеров друг друга в силу разности темпераментов, характеров, установок, привычек и т.д. Чтобы избежать конфликта и достичь взаимопонимания, необходимо преодолеть эгоцентризм и научиться вставать на позицию другого человека.

Упражнение: «Слепой, глухой, паралитик» (20 мин.)

Участники объединяются для игры в тройки. Каждый игрок присваивает себе обозначение А или В или С. Затем ведущий сообщает задание: тройка должна выработать общее решение — в какой цвет покрасить забор (или назначить место встречи и т. д.). Но ситуация осложняется тем, что каждый игрок лишен одного из каналов восприятия или передачи информации:

- игрок А слепой, зато он слышит и говорит;

- игрок В глухой, но может видеть и двигаться;
- игрок С паралитик: он все видит и слышит, но при этом не может двигаться и говорить.

По команде ведущего игроки начинают переговоры. На выработку решения дается 5 минут. Затем участники меняются ролями. Можно провести это упражнение три раза для каждой пары. По окончании упражнения обсуждается

Барьеры общения

Многие психологи (и в первую очередь – Томас Гордон) специально анализировали те способы ведения разговора, которые мешают людям понять друг друга, ухудшают их взаимоотношения, вызывают злость, протест и отторжение. Такие способы поведения принято называть «барьерами общения». Мы должны научиться отличать «барьеры общения» от открытости и истинности в выражении чувств.

1. Негативные оценки и ярлыки (оскорбления)

ВЫ ВАМ

Ты несешь абсолютную чушь!

Так обращаться со мной нельзя!

Это неверно! Да ты и сам небольшого ума.

Ты меня сам провоцируешь.

Не твоего ума дело – пойдی поучись!

В большинстве случаев партнера интересует не наша оценка, а его собственные чувства, желания и впечатления, его собственный внутренний мир. Все люди разные, поэтому наша оценка, какой бы она ни была, едва ли совпадет с точкой зрения партнера. Партнер среагирует на сам факт оценки, и, скорее всего, станет оспаривать либо саму оценку, либо ваше право ее высказывать, причем в том же самом – оценочном стиле- стиле:

2. Советы

ВЫ ВАМ

Я бы тебе не советовала со мной так обращаться.

Мой тебе совет – прекрати сейчас же!

Не советую тебе меня злить. Отстань от меня со своими советами! (приказ)

Кто ты такой, чтобы мне советы давать? (вопрос)

Если вас спросили о совете – совет следует дать. В других случаях советы всегда воспринимаются очень настороженно и часто вызывают у партнера чувство протеста.

3. Вопросы, на которые не нужно или невозможно отвечать

ВЫ ВАМ

Что ты здесь делаешь?

Где тебя носило до двух ночи?

Кто ты такой вообще?

Как ты смеешь?

Ты в своем уме? А твое какое дело?

А почему тебя это волнует?

Ты меня обидеть хочешь?

4. Приказы

ВЫ ВАМ

Прекрати меня злить!

Замолчи сейчас же!

Иди в свою комнату! А кто тебя злит?

Сама умолкни!

Да пошел ты!

Приказы отдает начальство. В межличностных отношениях предполагается равенство и взаимное уважение. Приказ всегда вызывает чувство протеста и желание его оспорить.

5. Ложные аргументации

Всем нам свойственно приписывать свои опасения другим людям. В ложных аргументациях концентрируются опасения конкретного человека, но эти опасения часто безо всяких к тому оснований приписываются другому. Оспаривать такие высказывания – еще больше дразнить другого, соглашаться с абсурдом тоже не резон.

Вы никогда ни в чем не идете мне навстречу!

С вами просто невозможно разговаривать на серьезные темы!

Люди для вас ничего не значат!

Ты меня в могилу свести хочешь!

Ты делаешь специально, чтобы меня позлить!

Страх и агрессия, которые тесно переплетаются в такого рода высказываниях, очень сильно мешают открытой и честной коммуникации и часто являются следствием еще одной коммуникативной ошибки.

6. Обобщения, глобальные выводы из единичных случаев

Не имея времени для множественных экспериментов, мы делаем поспешные выводы и распространяем их на все поведение человека.

Ты ни разу в жизни ничего для меня не сделал!

Уборкой в нашем доме занимаюсь только я!

7. Ирония, язвительность

Шутки и подтрунивания друг над другом хороши до той поры, пока доставляют удовольствие обоим партнерам по общению. Вполне нейтральные фразы – Ну ты у меня и герой! Ты просто писаная красавица! – в иной ситуации могут вызвать довольно сильные негативные реакции партнера.

Поскольку все люди – разные, поскольку представления о «норме» и «должном» у каждого свои, то время от времени этот факт создает причину для негативных эмоций. Что происходит затем – очень сильно зависит от того, насколько открыто, спонтанно и искренне мы готовы говорить о своих чувствах и желаниях.

Существует несколько возможностей налаживания открытой коммуникации.

1. «Поверх барьеров». Игнорирование возникающего барьера заключается в том, что мы позволяем нашему партнеру злиться, неточно

выражаться и использовать барьеры, сами же пытаемся сохранить спокойствие и говорить с ним дружелюбно в уверенной манере. Важно не отвергать то, что говорит собеседник, а создавать у него ощущение понимания и сотрудничества. В любом случае у нас есть возможность согласиться с тем, с чем можно согласиться, подчеркнуть то, что ведет к взаимопониманию, отметить точки, в которых наши с партнером мнения совпадают.

2. «Сломать барьер». Можно попытаться переключить партнера, обратив его внимание на позитивное взаимодействие. Либо вспомнить о преимуществах использования местоимения «Я» и описания своих чувств. Но самое эффективное средство разрушения барьеров – отражение чувств партнера.

Для иллюстрации предложенных способов налаживания открытой коммуникации участникам предлагается проиграть несколько ситуаций. По желанию распределяются роли играющих и им выдаются карточки с текстом.

Барьер Поверх барьеров Сломать барьер

Ситуация: Взрослый сын разговаривает с матерью после своего достаточно шумного дня рождения. В квартире – горы грязной посуды, грязь на полу, запах табачного дыма. Сын доволен праздником, мать же – скорее раздражена.

1. Мать: Кому нужны эти шумные празднества? Неужели нельзя было пригласить только пару самых близких друзей, а еще лучше - девушку порядочную себе бы завел. Все-таки 20 лет, а у тебя сикалявки какие-то бегают, смотреть не на что. Вот бери все и сам мой после своих друзей!

- Кого хочу, того и приглашаю. Мой ведь день рождения. И не порть мне его пожалуйста! Пошла бы лучше куда-нибудь – всем бы спокойнее было! - Да, действительно, народу было много, и посуды накопилась куча. Но мы славно повеселились, и я очень доволен вечером. Если мы вместе дружно возьмемся, то быстренько со всем этим справимся. Я вижу, мама, что ты очень устала и хочешь отдохнуть. Я понимаю, что ты желаешь мне счастья. Чем больше я буду бывать в разных компаниях, тем скорее встречу подходящую девушку. Но, чтобы меня приглашали, мне и самому нужно устраивать вечеринки. Если ты очень устала, я сам могу справиться с посудой.

2. Мать: Друзья уже все с девушками или переженились. Только ты меня изводишь. Вон сколько денег истратили на еду и выпивку угрохали. Лучше бы тебе новые брюки купили, а то ходишь, как оборванец.

- Мои деньги – что хочу, то и покупаю. И вообще – отстань от меня. Так и норовишь мне праздник испортить. Уйди, не стой над душой! - Да, денег ушло немало. Но я не хотел в свой юбилей скупиться. Главное, что все так славно вышло. - То есть, мама, ты считаешь, то выбор гостей был неудачным? Но мне хотелось свой день рождения отпраздновать с приятными для меня людьми.

3. Мать: Так устала, что не знаю, как на работу завтра пойду. Совсем меня не бережешь! Пойду прилягу, а ты тут разбирайся.

- Ну да, а я тут один париться буду? Оно мне надо, меня и так устраивает,

пусть до завтра стоит! - Отдохни, конечно. Я бы тоже вздремнул. Сейчас домою посуду и присоединюсь. - Иди, конечно. Перед работой тебе нужно отдохнуть. Я постараюсь поскорее закончить и тоже лягу спать.

В ходе проигрывания ситуаций идет обсуждение возникающих чувств и эмоций в случае использования барьера, ответа «поверх барьера» и в случае разрушения барьера.

Упражнение «Вехи»

Ведущий предлагает участникам попробовать применить психологическую технику, позволяющую лучше разобраться в позиции партнера по конфликту. «Если нам удастся даже в наиболее тяжелых ситуациях увидеть в оппоненте человека со своими достоинствами и недостатками, сильными и слабыми сторонами, мы в меньшей степени испытываем страх перед ним и перестаем ставить перед собой непосильную задачу во что бы то ни стало победить его. При этом мы становимся более гибкими и способны гораздо легче разрешать конфликтную ситуацию.

Сделайте, пожалуйста, следующее... Вспомните какого-нибудь человека, с которым у вас остался неразрешенным старый конфликт, или с которым вы конфликтуете сейчас. Для этого закройте на минуту ваши глаза, и пусть перед вами возникнет образ этого человека. Возьмите листок бумаги и запишите на нем «вехи» биографии этого человека: важные события, которые определили его жизнь, поворотные пункты его судьбы, сформировавшие его индивидуальный взгляд на мир. (10 мин.)

Теперь разделитесь на пары и по очереди расскажите друг другу биографию того человека, с которым вы конфликтуете. Причем говорите обязательно от первого лица. И только после того, как вы это сделаете, сообщите своему собеседнику, в чем состоит конфликт, как вы теперь стали к нему относиться, и что вы хотите сделать для того, чтобы сгладить конфликт. У вас есть на это 15 минут.

В заключение происходит обсуждение впечатлений от этого упражнения.

Теоретический блок

Сейчас мы поговорим об этапах и стадиях развития конфликта, стратегиях поведения в конфликтной ситуации, попытаемся определить и выработать кодекс эффективного поведения в конфликте.

Этапы и стадии развития конфликта.

1. Предконфликтная стадия.

2. Собственно конфликт.

- "взрыв эмоций"

- анализ ситуации

3. Разрешение конфликта

4. Послеконфликтная стадия.

Предконфликтная ситуация – это рост напряженности в отношениях между потенциальными субъектами конфликта, вызванный определёнными противоречиями. Лишь те противоречия перерастают в конфликт, которые осознаются потенциальными субъектами и рассматриваются как несовместимые.

Одним из ключевых понятий в социальном конфликте является неудовлетворенность. Накопление неудовлетворенности существующим положением дел или ходом развития событий ведёт к росту социальной напряженности. При этом происходит трансформация неудовлетворенности отношений субъект-объект в субъект-субъект. Участник конфликта выявляет, персонифицирует реальных или предполагаемых виновников своей неудовлетворённости и одновременно осознаёт неразрешимость ситуации сложившейся обычными способами.

Таким образом, конфликтная ситуация трансформируется постепенно в открытый конфликт. Но сама по себе она может существовать долго, необходим инцидент = формальный повод, случай для начала непосредственного столкновения сторон.

Стадия самого конфликта – начало открытого противоборства сторон. Конфликтное поведение – действия, направленные на противостоящую сторону. При этом конфликт может развиваться сам и втягивать в себя дополнительных участников. Если это происходит в команде, то она может, например, разделиться на два противоположных лагеря.

При начале конфликтных действий неизбежно возникает и эмоциональная оценка ситуации. Люди переживают разнообразные по качеству и при этом очень сильные эмоции. Это может быть злость, обида, негодование, ярость, плач, грусть, апатия, депрессия, агрессия, чувство вины.... Обычно конфликт является для людей очень эмоционально заряженной ситуацией – и это состояние при конфликте может называться "эмоциональным взрывом". Ситуация не может быть проанализирована и разрешена эффективно, пока участники смотрят на происходящее сквозь призму своих эмоций. Для трезвой оценки сложившейся ситуации, разъяснения противоречий и поиска ресурсов для выхода нам необходимо спокойное уравновешенное состояние. Поэтому на этом этапе очень важно уметь справиться с эмоциями, или за пространственные и временные границы конфликта, взять тайм-аут, чтобы потом вернуться в конфликтную ситуацию снова и конструктивно разрешить её.

В этом нам могут помочь все те способы саморегуляции, которыми мы овладели спонтанно в течение нашей жизни. Это может быть занятие спортом, любимым делом, прогулка на природе, холодный душ, баня, общение с любимыми и друзьями. Крик, битьё подушки, концентрация на дыхании, релаксация, медитация, визуализация. Главное выйти из внутреннего напряжения и эмоциональной зарядки, чтобы взяться за решение с ясной головой.

Стадия разрешения конфликта. Здесь необходим анализ ситуации, требований и потребностей как себя, так и противоположной стороны. Выбор подходящей стратегии разрешения конфликта.

В принципе, длительность и интенсивность конфликта зависят от целей и установок сторон, ресурсов, средств и методов ведения борьбы, реакции на конфликт окружающей среды, символов победы и поражения, имеющихся и возможных способов нахождения согласия.

При этом может сложиться так, что борьба принимает затяжной характер

из-за недостатка ресурсов, или борьба может быть остановлена под давлением третьей стороны.

Завершающий этап предполагает переговоры и выработку договоренностей, которые в группах и между людьми заключаются устно, распределяются обязательства. При этом переговоры могут идти по пути компромисса – взаимные уступки, или по пути консенсуса – переговоры ориентированы на совместное решение, устраивающее обе стороны.

Послеконфликтная стадия знаменует новую объективную реальность: новую расстановку сил, новые отношения оппонентов друг к другу и к окружающему, новое видение существующих проблем и новую оценку своих сил и возможностей.

При разрешении конфликта напряженные отношения между сторонами могут ещё сохраняться определенное время. Иногда это может быть и бессознательно.

Люди ведут себя в конфликтных ситуациях по-разному. Одни действуют жестко и напролом, другие стараются сдержаться и молчат, третьи стремятся избежать конфликта всеми возможными способами, а четвертые испытывают сильный страх перед любым противоречием или напряжением, возникающим в общении.

Предполагается, что в конфликтной ситуации человек выбирает пять основных стратегий (стилей поведения):

- Конкуренция (противоборство принуждение, борьба, соперничество)
- Приспособление (уступка или сглаживание)
- Уклонение или избегание
- Компромисс
- Сотрудничество

1. Конкуренция (соперничество)

Характеризуется навязыванием другой стороне предпочтительного для себя решения (утверждение своей точки зрения любой ценой). Тот, кто выбирает данную стратегию поведения, прежде всего исходит из оценки личных интересов в конфликте, как высоких, а интересов соперника — как низких. При такой стратегии поведения активно используется власть, авторитет, сила закона, связи и т. д. Такая стратегия поведения в конфликте может быть целесообразна, когда:

- требуются быстрые и решительные меры в случае непредвиденной ситуации;
- при взаимодействии с подчиненными, предпочитающими директивный стиль управления.
- при защите интересов дела от посягательств на них со стороны конфликтной личности. Например, конфликтная личность неуправляемого типа часто отказывается от выполнения непривлекательных заданий, “сваливает” свою работу на других;
- при угрозе существованию организации, коллектива. В этом случае складывается ситуация “Кто кого”. Особенно часто она возникает в условиях реформирования предприятий и учреждений.

2. Приспособление (изменение собственного мнения, отказ от первоначальных позиций). Человек, придерживающийся данной стратегии, стремится уйти от конфликта. Направленность на личные интересы здесь низкая, а оценка интересов соперника высокая. Иначе говоря, человек, принимающий стратегию уступки, жертвует личными интересами в пользу интересов соперника. Такое поведение может быть целесообразно:

- если наиболее важной задачей является восстановление спокойствия и стабильности;
- если предмет разногласия больше важен для подчиненных, нежели для руководителя и требуется установления обстановки стабильности;
- если появились более сложные проблемы по сравнению с той, которая рассматривалась прежде;
- когда необходимо признать собственную неправоту.

3. Избегание (игнорирование конфликта). Стратегия избегания отличается стремлением уйти от конфликта. Она характеризуется низким уровнем направленности на личные интересы и интересы соперника и является взаимной. При анализе данной стратегии важно учитывать два варианта ее проявления:

- когда предмет конфликта не имеет существенного значения ни для одного из субъектов и адекватно отражен в образах конфликтной ситуации;
- когда предмет спора имеет существенное значение для одной или обеих сторон, но занижен в образах конфликтной ситуации, то есть субъекты конфликтного взаимодействия воспринимают предмет конфликта как несущественный.

Такое поведение может быть целесообразно, если:

- источник разногласий несущественен по сравнению с более важными задачами;
- подчиненные могут сами более успешно урегулировать конфликт;
- необходимо время для того, чтобы восстановить спокойствие;
- в процессе решения конфликта могут в еще большей степени возникнуть отчужденность, несогласованность, непримиримость.

4. Компромисс

Компромиссная стратегия поведения характеризуется балансом интересов конфликтующих сторон. Иначе ее можно назвать стратегией взаимной уступки. Стратегия компромисса не портит межличностные отношения, более того она способствует их положительному развитию. Компромисс следует искать в тех случаях, когда вы требуете того, в чем вам могут и отказать. Компромисс является также эффективной тактикой с сильным партнером, равным вам по статусу и профессиональному опыту.

Такое поведение целесообразно, когда:

- приводятся равные аргументы в пользу взаимоисключающих позиций;
- необходимо временное урегулирование проблем;
- необходимо принять срочное решение при дефиците времени;
- директивные утверждения своей точки зрения не приводят к успеху.

5. Сотрудничество (выработка совместного решения на основе взаимного

логического анализа). Стратегия сотрудничества характеризуется высоким уровнем направленности как на собственные интересы, так и на интересы соперника. Данная стратегия строится не только на основе баланса интересов, но и на признании ценности межличностных отношений. Являясь одной из самых сложных стратегий, стратегия сотрудничества отражает стремление противоборствующих сторон совместными усилиями разрешить возникшую проблему. Такое поведение рекомендуется, если:

- каждый из подходов слишком важен и не допускает компромиссов;
- необходимо преодолеть негативные эмоции, препятствующие развитию целесообразных для деятельности отношений;
- важно укрепление групповой сплоченности.

Косвенные методы угащения конфликта:

1. "Выход чувств"

Внимательное выслушивание жалующегося;
эмоциональная поддержка, но не обязательно согласие;
просьба объяснить, более детально.

2. "Эмоциональное возмещение"

Найти в конфликтующем хорошее и указать ему на это, сопоставив с несоответствием конфликту – по форме и содержанию.

3. "Авторитетный третий"

Передача доброго мнения одного о другом через третье авторитетное для обоих лицо.

4. "Обнажение агрессии"

Предоставление возможности выразить неприязнь друг к другу в замаскированном виде: в игре, в диспуте, в соревновании.

5. "Принудительное слушание оппонента"

Побуждение ссориться в присутствии руководителя, требование повторять реплики оппонентов друг другом, принуждение к добросовестному выслушиванию аргументов друг друга.

6. "Обмен позициями"

Предложить найти положительные моменты в суждениях противоположной стороны;

предложить высказать претензии от лица противоположной стороны.

7. "Зеркало"

Побуждая спорить в своем присутствии, психолог фиксирует ссору с помощью видеокамеры или магнитофона. Остановив ссору, он воспроизводит ее запись. Как правило, оппоненты подавлены от того, что вели себя недостойно. На этом фоне психолог проводит профессиональный разбор ссоры, беспощадно показывая эгоизм каждого. Далее он взывает к духовному началу обоих, акцентируя их внимание на своем негативном и мелком, что сопровождает ссору.

Общая стратегия преодоления конфликта:

1. анализ вашего отношения к конфликту
2. выдернуть эмоциональное жало, провентилировать эмоции
3. анализ конфликтной ситуации (внимательное выслушивание с

внутренним самоконтролем, поиск истинной причины, отсечение истории его, объемное представление ситуации)

4. совместный поиск решений для эффективного выхода из конфликта

5. терпение, терпение, терпение

Практическая часть

Упражнение «Чувствование».

Можем ли мы почувствовать, ощутить, понять человека рядом?

Давайте встанем в круг поближе друг к другу. Закройте-ка глаза. Теперь пусть каждый возьмет правой рукой руку соседа. Вашу левую руку возьмет сосед справа. Так. Подержите руку соседа в своей. Постарайтесь, не открывая глаз, сосредоточиться. Не открывая глаз, сконцентрируйте внимание на ладони соседа справа, ладони, которой касаетесь. Постарайтесь оценить свои субъективные ощущения. Какие чувства вызывает у Вас прикосновение к руке партнера? Что Вы можете сказать о его состоянии? Постарайтесь оценить это состояние. Пожалуйста. А сейчас откройте глаза, опустите руки. Что Вы скажете о состоянии своего партнера? Скажите ему об этом, а партнер оценит. Пожалуйста. Чьи определения совпадают с Вашими собственными ощущениями? Кто оказался наиболее точным в своих ощущениях? Каждый побывает и в качестве эксперта работы своего коллеги, и в качестве эталона. Как эксперт, поднимите, пожалуйста, руку и оцените работу своего коллеги по пятибалльной системе. Соответственно поднимайте столько пальцев, на сколько баллов Вы оценили работу коллеги. Каждый может оценить каждого. Просим Вас. Спасибо.

Упражнение «Ссора и мир»

Разбились попарно. Смотрим друг другу в глаза. Поссорились или помирились глазами. Первый показывает, а второй угадывает. Потом меняемся местами.

Затем упираемся руками (ссора), помирились руками.

Получилось ли у вас поссориться, помириться без слов?

Упражнение «Слепец и поводырь»

Доверяем ли мы другим людям, доверяем ли мы сами себе? Как часто нам этого недостает, и как много порой мы от этого теряем.

Пожалуйста, все встаньте, закройте глаза и походите по комнате в разные стороны в течение 3-4 минут. Так, хорошо. Теперь откройте глаза и произвольно разбейтесь на пары. Один из вас закрывает глаза, другой водит его по комнате, дает возможность коснуться различных предметов, помогает избежать столкновений с другими парами, дает соответствующие пояснения относительно их передвижения и т.д. Как давать команды? Лучше всего, стоя за спиной, на некотором отдалении. Пожалуйста, начали! Хорошо, а теперь поменяйтесь ролями. Каждый должен пройти "школу доверия". Хорошо. Теперь сядьте, пожалуйста. Подумайте и скажите, кто чувствовал себя надежно, уверенно, у кого было желание полностью довериться партнеру? Что вселило в Вас такую уверенность? Пусть каждый оценит своего партнера по пятибалльной системе. При этом ведомый поднимает руку с таким количеством разжатых пальцев, которое соответствует оценке. Оценим победителей этого

соревнования. Итак, пожалуйста, продумайте вашу оценку лоцману, поднимите руку. Пожалуйста, начали!

Упражнение «Поддержка»

У каждого из нас в жизни бывают периоды, когда нам необходима поддержка, помощь кого-либо из близких или даже не очень близких, а просто окружающих. В то же время каждый из нас в состоянии оказать такую поддержку находящимся рядом с нами людям, используя при этом простые слова, интонации, жесты. Но очень важно понять, какая поддержка требуется именно сейчас, в этом случае и этому человеку.

Виды поддержки

1 Указание на сильные стороны личности «Я уверена, что ты сможешь...»,

«в тебе есть...» Повышение самооценности, уверенности в себе Лесть, неискренность, комплимент

2 Присоединение и эмпатия (на уровне чувств) «Я тебя понимаю», «мне это знакомо» Снятие эмоционального напряжения, понятность

Разговор о своих проблемах

3 Предложение помощи и заботы «Может быть, я смогу тебе помочь?» (важно согласие!) Чувство опоры и поддержки Навязывание помощи, снижение активности. Взятие на себя решения проблемы

4 Умение увидеть хорошее в любой ситуации «Зато это может означать, что есть...» Дает возможность более широко посмотреть на ситуацию. Пренебрежение к чувствам и ценностям партнера

5 Философский взгляд на проблему «Это судьба», «все там будем» Мы помогаем выйти на новый смысл, новый опыт Бестактность, игнорирование чувств

6 Признание объективной сложности ситуации «Да, с этим очень трудно справиться» Снятие вины за ситуацию, самооценку человека Снятие ответственности, передача своих страхов, жалость

7 Предоставление выбора (исследование выборов) «У тебя есть выбор» Ответственность за свой выбор, контроль над ситуацией, повышение самооценности личности Навязывание выбора, сужение ситуации выбора или слишком широкое поле выбора

8 Переформулирование ситуации «Давай посмотрим на это с другой стороны» Инсайд, расширение взгляда на ситуацию. Новый смысл, новые ценности. Уход в другую проблему, бестактность.

Сейчас вам предлагается встать в два круга, внутренний и внешний. Те, кто находится во внешнем круге, по очереди должны будут беседовать, и оказывать поддержку своим коллегам из внутреннего круга. Постарайтесь использовать в своих беседах все виды поддержки. Участники внутреннего круга должны будут рассказывать коллегам из внешнего круга одну и ту же проблемную ситуацию, беспокоящую их. Постарайтесь почувствовать, какую поддержку вам оказали, какая из них для вас оказалась наиболее действенной, нужной.

Когда все участники побеседуют друг с другом, внешний и внутренний круг меняются местами.

По окончании упражнения проводится групповое обсуждение.

Упражнение «Горячий стул»

Давайте каждый из нас пройдет процедуру под названием «горячий стул». Этот стул находится в центре комнаты. Пусть каждый по очереди займет на нем место. А в то время как один человек сидит на этом стуле, все остальные члены группы обращаются к нему по следующей форме: "Когда ты делаешь или говоришь то-то и то-то... или ведешь себя так-то, и так-то, у меня возникают такие-то чувства, и мне кажется, что это означает то-то и то-то". Высказывания должны быть по возможности конкретными. Используется только та информация, которая была получена во время занятий. Следует избегать определений "нравится", "хорошо", "плохо". После того как все выскажутся, участник, относительно которого производились высказывания, рассказывает о том, что он извлек из этих суждений, что принял и что отвергает.

Итак, первый желающий, займите "горячий стул". Пожалуйста, Ваш выход! Давайте будем высказываться по кругу. Итак, Вы высказываете свое мнение о том, как понимать слова или действия сидящего на стуле, что это означает и как это можно интерпретировать. Когда все выскажутся, слово будет предоставлено сидящему на стуле. Он скажет, какие он сделал выводы относительно того, что о нем думают коллеги. Надеемся, без обид, в очень доброжелательном плане. Пожалуйста, все высказываются. Начали! Хорошо, все высказались. Ну, а теперь – слово сидящему на "горячем стуле". Очень коротко, какие вы сделали выводы, пожалуйста. Спасибо. Ну, а теперь давайте процедуру повторим. Следующий желающий садится на "горячий стул", и все высказывают ему свое отношение. Когда все выступления закончатся, сидящему в центре дают последнее слово. Итак, все по очереди. Задача – определить, кто из всех сидящих на «горячем стуле» сделал самые адекватные выводы. Это может быть один, два или даже несколько человек. Пожалуйста, вопросы и обсуждение.

Упражнение «Третий не лишний»

Кто из нас не попадал в сложную неординарную ситуацию? Как выйти из нее с наименьшими потерями? Как помочь разрешить конфликт? Сейчас мы будем с Вами играть не парами, а тройками. Распределение ролей следующее: один – Руководитель, а двое – Конфликтующие, которых руководитель вызвал для урегулирования конфликта. А какова сама конфликтная ситуация? Мы ведь так часто их переживаем. Давайте возьмем одну из тех, в которые попадали сами. Ну, например, двое претендуют на одну путевку, есть возможность купить автомобиль, но только одному из Вас и т.д.

Пожалуйста, разбейтесь на тройки и распределите роли в каждой тройке. Начали. Итак, цель руководителя – по возможности сгладить конфликт, притушить его. Цель кон-фликтующих – вывести конфликт наружу и победить в этом споре. Руководитель должен понять, в чем сущность конфликта, отделить повод от причины, выяснить истинное положение вещей с помощью

конструктивных вопросов, дать оценку ситуации. Для этого он может использовать карту конфликта. Конфликтующие, Вам предстоит очень коротко и убедительно аргументировать свою позицию и с достоинством выйти из конфликтной ситуации. Итак, пожалуйста, придумайте тему конфликта, приступайте. Начали! Хорошо! Теперь, давайте оценим, кто же вышел Победителем из этого конфликта? Пожалуйста, определите в каждой тройке победителя. Победитель поднимет руку. Пожалуйста! Хорошо, а теперь, организуем показательное выступление из числа победителей. Выберите тех, кто поднимал руки, согласуйте тему конфликта, и давайте посмотрим это показательное выступление призеров.

Карта конфликта

- В чем заключается конфликт?
- Кто его главные участники?
- Опишите потребности каждого участника конфликта:
 - какие выраженные или невыраженные интересы могли привести к возникновению конфликта?
 - каковы преимущества предложенных решений с точки зрения удовлетворения под-линных нужд участников конфликта?
- Опишите тревоги или опасения каждого участника. (Какие заботы, опасения и стра-хи влияют на их поведение?)

В качестве обсуждения данного упражнения следует попросить участников по под-группам составить рекомендации руководителям и подчиненным по предупреждению и разрешению конфликтных ситуаций (10 мин.).

4. Заключительная часть – 15 мин.

В завершении тренинга ведущий просит участников высказать свои впечатления, поделиться своими ощущениями от выполнения различных упражнений. Участникам предлагается ответить на следующие вопросы:

Был ли приобретен новый опыт и навыки работы, а также новые знания во время проведения тренинга?

На каких моментах нашего занятия вы бы хотели заострить свое внимание и поговорить о них поподробнее?

Кого из участников группы вам бы хотелось поблагодарить за понимание и поддержку или самому выразить слова поддержки?

Что бы вы хотели сказать всем приятного в заключительной части нашего занятия?

Упражнение «Комплименты» (10 мин.)

Ведущий предлагает обменяться участникам комплиментами следующим образом: один участник называет имя кого-либо из присутствующих и делает ему комплимент, основываясь на реальном поведении этого участника в ходе первого дня тренинга. Названный участник благодарит за комплимент, соглашается или не соглашается с ним и, в свою очередь, выбирает следующего участника, которому хочет сделать комплимент. Таким образом, внутри круга образуется своеобразная «паутина» комплиментов и каждый участник оказывается охвачен вниманием остальных.

В конце нашего тренинга я предлагаю вам старинную притчу «Три орла».

В синем небе летели три орла. Вдруг одного из них подстрелил охотник, орел стал стремительно падать вниз. Два других орла кинулись за своим другом. Когда они поравнялись, один орел положил свое левое крыло раненому на пояс, другой подставил правое плечо... Так они полетели вместе, спасая своего друга!

Всегда есть человек, который поддержит в трудную минуту, и всегда есть человек, на которого можно опереться...

А теперь скажем дружно «Ай да мы, спасибо нам!!!!»