

Тренинг "Общение без конфликтов"

Цели и задачи:

1. ознакомить со способами решения конфликтных ситуаций
2. помочь скорректировать свое поведение в сторону снижения его конфликтности
3. способствовать
 - развитию социально-коммуникативные компетентности;
 - сплочению коллектива;
 - развитию умений и навыков командного взаимодействия.

Необходимые материалы см. в таблице

Ожидаемые результаты от участия в тренинге:

- Понимание того, что может послужить причиной конфликта;
- Умение выбирать способ поведения в конфликтной ситуации;
- Формирование навыков управления эмоциями в ситуации общения с собеседником;
- Освоение техник конструктивного решения в межличностных конфликтах;
- Освоение техник саморегулирования в конфликтных ситуациях

Тренинг рассчитан на 90 мин.

№	Вид деятельности	Время	Материалы для работы
1.	Вступительное слово ведущего	1-2 мин	
2.	Беседа о понятии «конфликт»	3 мин	
3.	Тестирование «Конфликтная ли вы личность?»	5-7 мин	Листы бумаги, ручки
4.	Упражнение 1 "Синхронный разговор"	3-5 мин	
5.	Упражнение 2 «Разожми кулак».	2-3 мин	
6.	Упражнение 3 «Адские башни».	10 мин	Лего/фигуры из цветной бумаги
7.	Упражнение 4 "Тумба-Юмба"	3-5 мин	Скатки из газеты, покрывала или др.
8.	Упражнение 5.	10-15 мин	
9.	Упражнение 6 «На часах»	10 мин	
10.	Упражнение 7 "Дружественная ладошка"	5-7 мин	Листы бумаги, ручки
	Ролевая игра «Реши проблему»	15 мин	Карточки Приложения 2
11.	Выработка правил предупреждения конфликта	5 мин	Листок для фиксирования предложений участников
12.	Итоговая рефлексия	5 мин	

Ход мероприятия:

Ведущий:

Мы собрались сегодня, чтоб поговорить о конфликтах. Наверное, истинно утверждение, что никто не может избежать конфликтов – они занимают важное место в нашей жизни.

Столкновение интересов является неизбежной реальностью нашей жизни, просто потому, что все люди разные и имеют различные интересы. Напротив, было бы весьма странно, если бы люди перестали спорить и ссориться. Гипотетически это возможно лишь в одной ситуации: нужно прекратить общаться, то есть изолироваться от других, обрекая себя на одиночество, которое, как известно, является самым страшным наказанием для большинства людей.

- А как вы понимаете, что такое конфликт?

Мозговой штурм, результатом которого может стать, к примеру, такое определение конфликта:

- Все ли люди одинаково реагируют на конкретные, в том числе и конфликтные, ситуации? Хотите ли узнать, насколько Вы конфликтная личность?

*Тест «Конфликтная ли Вы личность?» или «Уровень конфликтности личности»
(Приложение 1)*

- Как вы думаете, конфликт-это плохо? Почему?

Варианты ответов:

Положительные стороны конфликта	Отрицательные стороны конфликта
<ul style="list-style-type: none">- в споре выясняется истина.- в споре открываются вещи, которые мы раньше не замечали.- конфликт – признак равнодушиности.- в споре выявляется позиция (мнение) каждого человека.- в ситуации конфликта человек раскрывается.- происходит утверждение личности.- в споре может быть, достигнут положительный результат.- человек в конфликте может самосовершенствоваться	<ul style="list-style-type: none">- падает настроение.- конфликты отрицательно сказываются на здоровье.- появляется раздражительность, отчего страдают отношения и с другими людьми.- снижается внимание, падает работоспособность – все мысли направлены на конфликт, а не на дело.- возникает желание не учиться в данном коллективе, покинуть его.- плохое настроение отрицательно сказывается на всем, чем занимается

Таким образом, конфликт нельзя рассматривать только как отрицательное явление в нашей жизни. Он играет положительную роль, информируя нас о возникновении проблем в отношениях между людьми, что, в свою очередь, позволяет нам принять своевременные меры для их решения. Попытки совместными усилиями решить конфликтные ситуации, в свою очередь, способствуют сплочению коллектива, снижению напряжения в отношениях и, как следствие, создают возможность для того, чтобы отношения развивались и дальше, переходя на качественно новый уровень.

Опыт разрешения конфликтных ситуаций позволяет нам научиться понимать других людей и самого себя, приобрести навыки взаимодействия с коллегами и близкими, избавиться от нежелательных свойств собственного характера, т.е., конфликт, с этой точки зрения, является важнейшим фактором социализации человека, развития его как личности.

- Как вы думаете, из-за чего происходят конфликты?

Ответ на этот вопрос дается по мере выполнения следующих упражнений:

Упражнение 1 "Синхронный разговор".

Участники разбиваются на пары.

- 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.

Итог:

- Как вы себя ощущали во время проведения упражнений?
- Не казалось ли вам, что вы слушаете с усилием, что это не так просто?
- Что мешало вам чувствовать себя комфортно?

Вывод: причиной конфликта может быть неумение слушать друг друга

Упражнение 2 «Разожми кулак».

Один сжимает руку в кулак, другой старается разжать его (нельзя причинять боль). Затем партнеры меняются ролями. Обсуждаются силовые методы, которые применялись.

Обсуждение:

1. Какие чувства вы испытывали, когда к вам применялось насилие (с силой пытались разжать ваш кулачок)?
2. Какие чувства испытывали, когда ваш кулачок пытались разжать уговорами, лаской?
3. Какое состояние человека напоминает сжатый кулачок?

Вывод: причиной конфликта может быть давление друг на друга

Упражнение 3 «Адские башни».

Описание упражнения.

Дайте команде побольше деталей из «Лего» или какого-нибудь другого похожего конструктора. Объясните, что им будет нужно построить башню. Всем участникам вручите карточку, на которой будут записаны данные, касающиеся какой-то одной части задания. Подчеркните, что этой информацией ни с кем нельзя делиться. Объявите, что игра будет проходить в полном молчании, и разрешите игрокам приступить к делу. Ниже предложены инструкции для карточек, но вы можете свободно заменить их своими собственными.

Главным условием является их противоречивость: Башня должна состоять из 20 блоков, Башня должна иметь высоту в 10 уровней, Башня должна быть построена только из белых, красных и желтых «кирпичиков», Башню должны построить именно вы. Если за «кирпичи» возьмутся другие члены вашей команды, остановите их и настаивайте, что постройте башню самостоятельно. (см. Приложение 3)

Вывод: причиной конфликта может стать ситуация, в которой участники свои интересы ставят выше интересов других

- Прокомментируем древнеиндийское выражение: «Кто не отвечает гневом на гнев, спасает обеих — и себя, и другого».
- Что, исходя из этого выражения, еще может стать причиной конфликта? (настроение участников)

Мы с вами назвали несколько причин конфликтов :

- ✓ неумение слушать (как проявляется?)
- ✓ попытка оказать давление (как проявляется?)
- ✓ участники свои интересы ставят выше интересов других (как проявляется?)
- ✓ плохое настроение (как проявляется?)

Упражнение 4 "Тумба-Юмба"

Для работы понадобятся покрывала/газеты. В помещении должно быть достаточно места.

Предложите участникам разделиться на две группы и встать в линейку напротив друг друга. Все участники из покрывал делают скатки (скатать в валик).

Инструкция:

Жили два первобытных племени - Тумба и Юмба. Неплохие, в целом были ребята, но дикари. И время от времени выходили они на поле битвы за раздел территории... Сейчас вы будите изображать эту битву. Биться можно тем, что у вас в руках, и при этом обязательно говорить. Представители племени Тумба будут говорить: "Вот тебе Юмба!" и наоборот. Бить можно противника по нижней части туловища. Нельзя наносить удары по лицу и голове. Готовы? Начали!

"Битва" длится 1,5-2 минуты. За это время, как правило, участники забывают, где свои, где чужие, и битва перерастает в массовую потасовку. Тренеру желательно наблюдать за поведением участников и запоминать, кто как действует. Подать сигнал "Стоп!" и задать вопросы:- Что я чувствовал в процессе битвы?- Как я себя вел?

- За что сражался?- Выполнил ли инструкции? (не бить своих, бить противника по нижней части туловища, приговаривать во время удара).

Вывод: иногда втянутые в конфликт люди могут забыть первоначальную причину конфликта и те интересы, которые первоначально начали защищать.

Способ погасить в себе подступающую агрессивность:

1. Можно представить себе, что в твоей груди находится воздушный шарик. Вдыхая через нос, мы медленно заполняем его воздухом. Выдыхая ртом, почувствуй, как воздух уходит из лёгких. Дыши и представляй, как шарик наполняется воздухом и становится всё больше и больше, делая твоё тело легче. Медленно выдохни ртом, как будто воздух тихонько спустили из шарика. Когда вы понимаете, что утратили над собой контроль, ваш пульс учащается, вы начинаете быстро дышать, циркуляция крови ускоряется. Равномерное дыхание может привести вас в норму.

2. Если ты видишь, что назревает конфликт, сожми крепко кулаки и посчитай до 10. Переключение на медленный счет, глубокое и медленное дыхание позволяет прервать развитие конфликта, остановиться, подумать и принять разумное, взвешенное решение.

3. Попробуйте мысленно сказать себе: «Я могу преодолеть свою злость. В гневе люди говорят не то, что думают».

Упражнение 5.

Задание (распечатанный список выдается группе): Из предложенного списка выберите те факторы, которые могут спровоцировать/когда-то спровоцировали(из опыта участников) конфликт:

- угрозы и приказания;
- негативная и необоснованная критика,
- замечания и отрицательные оценки;
- насмешки, издевки и поддевки;
- снисходительное отношение и снисходительный тон;
- оскорбительные и унижающие достоинство прозвища и клички;
- хвастовство;
- безапелляционность и категоричность в суждениях и высказываниях;
- перебивание второго, повышение голоса и другие попытки самоутвердиться за счет унижения или обесценивания другого, навязывание советов;
- утаивание важной информации;
- допросы, загоняющие «в угол» и вызывающие «чувство вины»;
- отказы от разговора или обсуждения важной темы;
- резкая и неуважительная, ничем не мотивированная смена темы;
- успокоение отрицанием;
- ложь или же попытка обмана с целью добиться чего-либо нечестным путем;
- перекладывание ответственности на другого человека;
- просьба одолжить деньги;
- любые проявления агрессивности и раздражительности;
- манипулирование (с целью получения желаемого и с использованием другого человека).

Можно ли этот список соотнести со следующими первопричинами? Как?

- стремление к превосходству;
- проявление агрессивности;
- проявление эгоизма

Упражнение 6 «На часах»

Разбейтесь на пары парам, один партнер А, другой В. А – швейцар в здании, куда В крайне необходимо войти. Вам дается три-четыре минуты, чтобы попытаться убедить А пропустить его.

Затем определяется, кто смог пройти, а кто оказался в ситуации все возрастающей перепалки.

Для тех, кто прошел, он смог это сделать:

- 1) с помощью обмана или подкупа;
- 2) честным путем;
- 3) пытаясь войти в доверие службы охраны.

Обсуждение:

- Какие проблемы могут вам доставить обман и подкуп?
- Кто-нибудь подружиться с А, стараясь проникнуть в здание?

Таким образом, просматриваются пути урегулирования конфликта: - это умение общаться, сотрудничать и уважать другого.

Упражнение 7 "Дружественная ладошка"

- На листе бумаги обрисуйте свою ладонь, внизу подпишите своё имя.

- Оставьте листочки на стульях, двигаясь от листочка к листочку, напишите друг другу на нарисованных ладошках что-то хорошее (понравившиеся качества этого человека, пожелания ему).

Приятно вам было читать написанное? Хотелось бы вам общаться с авторами этих строк?

Анализ «Краткого курса доброжелательных отношений»

- Что дает нам соблюдение этих правил?

Шесть важных слов: «Я признаю, что допустил эту ошибку».

Пять важных слов: «Ты сделал это просто чудесно».

Четыре важных слова: «А как ты считаешь?»

Три важных слова: «Вы посоветуйте, пожалуйста».

Два важных слова: «Искренне благодарю».

Важнейшее слово: «Мы».

Ролевая игра «Реши проблему».

Групповая работа.

Цель: отработать конструктивные стратегии выхода из конфликтных ситуаций.

Участники делятся на группы. Им предлагается

- ✓ Выбрать ситуацию (Приложение)
- ✓ Разыграть ее согласно предложенным ролям.

Рефлексия:

- Что вы чувствовали во время игры и что вы чувствуете после ее завершения?
Какие чувства возникали во время общения?
Легко ли было вам сыграть свою роль?
Какие трудности возникали во время упражнения?
Можете ли определить, благодаря чему вы бы развязали вашу ситуацию?
Какой стиль поведения вы избрали бы для каждого участника сюжета?

Выработка правил предупреждения конфликта:

1. Помните, что прямолинейность хороша, но не всегда. Критикуйте, но не злорадствуйте. Во всем надо знать меру. Сказать правду тоже надо уметь! Будьте тактичны.
2. Будьте справедливы и терпимы к людям. Не переоценивайте свои способности и возможности и не умаляйте способности и возможности других.
3. Не проявляйте инициативу там, где в ней не нуждаются.
4. Реализуйте себя в творчестве, а не в конфликтах.
5. Проявляйте выдержку, овладейте умениями саморегуляции. Уважение к людям, знание правил ведения спора, дискуссии, правил общения помогают предотвращать ненужные конфликты.
6. Не говорите сразу со взвинченным, возбужденным человеком;
7. Прежде чем сказать о неприятном, постарайтесь создать доброжелательную атмосферу, отметьте заслуги человека, его хорошие дела;
8. Постарайтесь посмотреть на проблему глазами оппонента, постарайтесь «встать на его место»;
9. Не скрывайте доброго отношения к людям, чаще высказывайте одобрение своим товарищам, не скупитесь на похвалу;
10. Умейте заставить себя молчать, когда вас задевают в мелкой ссоре, будьте выше мелочных разборок!

Подведение итогов тренинга:

- Интересно ли было участвовать в тренинге?
- Что нового для себя узнали?
- Какие советы планируете использовать в своей жизни?

Источники:

1. Чернышев А.С. Практикум по решению конфликтных педагогических ситуаций. М., Педагогическое общество России, 1999. – 186 с.

2. Программа тренинга «Мир без конфликтов». Режим доступа:
https://docviewer.yandex.ru/?url=http%3A%2F%2Fpedsovet.su%2F_id%2F384%2F38434_Uo0.doc&name=38434_Uo0.doc&lang=ru&c=5809f039d531
3. Белкина М.Л. Тренинг для подростков "Пути выхода из конфликта". Режим доступа:
<http://nsportal.ru/vuz/psikhologicheskie-nauki/library/2013/05/08/trening-dlya-podrostkov-puti-vykhoda-iz-konflikta>
4. Программа конфликтологического тренинга. Режим доступа:
<http://azps.ru/training/2/trn23.html>
5. Психологический тренинг. Управление конфликтом. Режим доступа:
<http://www.vashpsixolog.ru/correctional-work-school-psychologist/45-trainings/686-psychological-trai>
6. Профилактика конфликтов и конструктивное решение межличностных отношений среди подростков. Режим доступа: <http://worldteachers.ucoz.com/publ/3-1-0-343>

Тест «Конфликтная ли вы личность?»

Чтобы узнать это, воспользуйтесь тестом, выбрав по одному ответу на каждый вопрос.

1. В общественном транспорте начался спор на повышенных тонах. Ваша реакция?

- а) не принимаю участия;
- б) кратко высказываюсь в защиту стороны, которую считаю правой;
- в) активно вмешиваюсь, чем «вызываю огонь на себя».

2. Выступаете ли вы на собраниях с критикой руководства?

- а) нет;
- б) только если имею для этого всякие основания;
- в) критикую по любому поводу не только начальство, но и тех, кто его защищает.

3. Часто ли спорите с друзьями?

- а) только если люди необидчивые;
- б) лишь по принципиальным вопросам;
- в) споры – моя стихия.

4. Как вы реагируете, если кто-то залезет в обход очереди?

- а) возмущаюсь в душе, но молчу: себе дороже;
- б) делаю замечание;
- в) прохожу вперед и начинаю наблюдать за порядком.

5. Дома на обед подали несоленое блюдо. Ваша реакция?

- а) не буду поднимать бучу из-за пустяков;
- б) молча возьму солонку;
- в) не удержусь от едких замечаний и, быть может, демонстративно откажусь от еды.

6. Если на улице, в транспорте вам наступили на ногу...

- а) с возмущением посмотрю на обидчика;
- б) сухо сделаю замечание;

в) выскажусь, не стесняясь в выражениях.

7. Если кто-то из близких купил вещь, которая вам не понравилась...

а) промолчу;

б) ограничусь коротким тактичным комментарием;

в) устрою скандал.

8. Не повезло в лотерее. Как вы к этому отнесетесь?

а) постараюсь казаться равнодушным, но в душе дам себе слово никогда больше не участвовать в ней;

б) не скрою досаду, но отнесусь к происшедшему с юмором, пообещав взять реванш;

в) проигрыш надолго испортит настроение.

Теперь подсчитайте набранные очки, исходя из того, что каждое

а) 4 очка; б) 2, в) 0 очков.

22 – 32 очка – вы тактичны и миролюбивы, ловко уходите от споров и конфликтов, избегаете критических ситуаций на работе и дома. Изречение «Платон мне друг, но истина дороже!» никогда не было вашим девизом. Может быть, поэтому вас иногда называют приспособленцем. Наберитесь смелости, если обстоятельства требуют высказываться принципиально, невзирая на лица.

12 – 20 очков – вы кажетесь человеком конфликтным. Но на самом деле конфликтуете лишь, если нет иного выхода и другие средства исчерпаны. Вы твердо отстаиваете свое мнение, не думая о том, как это отразится на вашем служебном положении и приятельских отношениях. При этом не выходите за рамки корректности, не унижаетесь до оскорблений. Все это вызывает к вам уважение.

До 10 очков – споры и конфликты – это воздух, без которого вы не можете жить. Любите критиковать других, но если слышите замечания в свой адрес, можете «съесть живьем». Ваша критика – ради критики, а не для пользы дела. Очень трудно приходится тем, кто рядом с вами - на работ и дома. Ваша несдержанность и грубость отталкивают людей. Не поэтому ли у вас нет настоящих друзей? Словом, постарайтесь перебороть свой вздорный характер!

Самотестирование «Уровень конфликтности личности»

Инструкция: Ребята! При ответе на вопрос выберите один вариант ответа, под конкретной буквой, запишите букву после номера вопроса.

1) Характерно ли для вас стремление к доминированию, то есть к тому, чтобы подчинить своей воле других?

а) нет

б) когда как

в) да

2) Есть ли в вашем коллективе люди, которые вас побаиваются, а возможно и ненавидят?

- а) да
 - б) ответить затрудняюсь
 - в) нет
- 3) Кто вы в большей степени?
- а) пацифист
 - б) принципиальный
 - в) предприимчивый
- 4) Как часто вам приходится выступать с критическими суждениями?
- а) часто
 - б) периодически
 - в) редко
- 5) Что для вас было бы наиболее характерно, если бы вы возглавили новый для вас коллектив?
- а) разработал бы программу развития коллектива на год вперед и убедил бы членов коллектива в ее перспективности;
- б) изучил бы, кто есть кто, и установил бы контакт с лидерами;
 - в) чаще советовался бы с людьми.
- б) В случае неудач какое состояние для вас наиболее характерно?
- а) пессимизм
 - б) плохое настроение
 - в) обида на самого себя
- 7) Характерно ли для вас стремление отстаивать и соблюдать традиции вашего коллектива?
- а) да
 - б) скорее всего да
 - в) нет
- 8) Относите ли вы себя к людям, которым лучше в глаза сказать горькую правду, чем промолчать?
- а) да
 - б) скорее всего да
 - в) нет
- 9) Из трех личностных качеств, с которыми вы боретесь, чаще всего вы стараетесь изжить в себе
- а) раздражительность
 - б) обидчивость
 - в) нетерпимость критики других
- 10) Кто вы в большей степени?
- а) независимый
 - б) лидер
 - в) генератор идей
- 11) Каким человеком считают вас ваши друзья?
- а) экстравагантным
 - б) оптимистом
 - в) настойчивым
- 12) С чем вам чаще всего приходится бороться?
- а) с несправедливостью
 - б) с бюрократизмом
 - в) с эгоизмом
- 13) Что для вас наиболее характерно?
- а) недооцениваю свои способности
 - б) оцениваю свои способности объективно
 - в) переоцениваю свои способности
- 14) Что приводит вас к столкновению и конфликту с людьми.
- а) излишняя инициатива

б) излишняя критичность

в) излишняя прямолинейность

Обработка результатов тестирования. Все ответы к каждому вопросу имеют свою оценку в баллах. Замените выбранные вами буквы баллами и подсчитайте общую сумму набранных вами баллов.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
А	1	3	1	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	1
Б	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	1	2	1	2
В	3	1	2	1	1	1	1	1	2	1	3	1	3	3

Определенная сумма баллов характеризует уровень конфликтности личности:

- 14 – 17 баллов - Очень низкий
- 18 – 20 баллов - Низкий
- 21 – 23 балла - Ниже среднего
- 24 – 26 баллов - Ближе к среднему
- 27 – 29 баллов - Средний
- 30 – 32 баллов - Ближе к среднему
- 33 – 35 баллов - Выше среднего
- 36 – 38 баллов - Высокий
- 39 – 42 балла - Очень высокий

Ситуация 1:

Действующие лица: продавец, покупатель, человек из очереди.

Продавец обсчитал покупателя, тот требует жалобную книгу, при этом человек в очереди из-за этого опаздывает на работу.

Ситуация 2:

Действующие лица: мама, папа, ребенок

Ребенок не убрал в комнате, мама недовольна, папа поддерживает маму

Ситуация 3:

Действующие лица: Семейная пара (муж и жена), их друг

Пара нуждается в деньгах и настойчиво пытается одолжить довольно крупную сумму у близкого друга. Друг знает, что пара некредитоспособна и вряд ли отдаст деньги к оговоренному сроку.

Ситуация 4:

Действующие лица: Дилеры (2), предлагающие товар, потенциальный покупатель

Продавцы пытаются продать покупателю то, что ему совсем не нужно.

Ситуация 5:

Действующие лица: ученица Оля, учитель, Олины одноклассники (2 чел.)

Ученица шестого класса, Оля, плохо успевает в учебе, раздражительна и груба в общении с учителем. На одном из уроков девочка мешала другим ребятам выполнять задания, бросала в ребят бумажки, не реагировала на учителя даже после нескольких замечаний в свой адрес. Учитель пытался наладить дисциплину.

Ситуация 6:

Действующие лица: Две ученицы, Наташа и Вика

Вика долго и обстоятельно готовилась к контрольной работе, подготовилась хорошо. Наташа к контрольной не готовилась. Во время контрольной работы у Вики и Наташи один вариант. Наташа просит Вику дать возможность списать её решение. Вике обидно, она долго готовилась, приложила много сил, чтобы хорошо контрольную написать.

Ситуация 7:

Действующие лица: Учитель, ученики (3), среди которых Маша.

Учитель объявляет трудовой десант (уборка территории). Маша девочка говорит, что не может прийти, т.к. ей необязательно работать дворником, будущая ее профессия не будет связана с физическим трудом (она мечтает стать медиком).

Карточки с инструкциями для упражнения «Адские башни»

Башня должна состоять из 18-ти уровней.

Башня должна состоять из деталей синего, зелёного, белого, черного, жёлтого цвета.

Верхний слой башни должен состоять из деталей белого, чёрного и жёлтого цвета.

Количество деталей основания башни может быть не более 3-х

Самый нижний слой башни должен быть синим.

Основанием башни служит одна деталь.

С 10-ого по 15-ый уровень башни должны быть красного цвета.

Верхний слой башни должен состоять из деталей чёрного, белого и жёлтого цвета.

Все слои башни кроме последнего состоят из одной детали.

В башне должны быть детали чёрного цвета.

В башне должны быть детали зелёного цвета.

В башне должны быть детали жёлтого цвета.

В башне должны быть детали оранжевого цвета.

В башне должны быть детали синего цвета.

В башне должны быть детали белого цвета.