

Тренинг «Решение конфликтных ситуаций в коллективе»

Введение (5 минут)
[оба ведущих]

Всем привет. Сегодня мы со *Ведущий 2* проводим небольшой тренинг на тему Решения конфликтных ситуаций в коллективе.

Наша сегодняшняя цель понять основные причины конфликтов и постараться их не допускать, решать на предприятиях, в которых производится организационная деятельность.

Игра «Ассоциации» (5-10 минут)
[Главный Ведущий 2]

Как вы наверно уже поняли сегодня всё время мы будем говорить о конфликтах, это не очень приятное явление, которое часто хочется избежать. Когда мы говорим слово «Конфликт» у нас возникает определённый ряд ассоциаций, чувств. Давайте сейчас каждый скажет, с чем у него ассоциируется слово конфликт, какой образ подсказывает воображение?

Если это {одежда/мебель/посуда/личность}, то какая?

Хорошо, для чего мы выводили этот ряд ассоциаций?

Для того, чтобы управлять своим эмоциональным состоянием во время конфликта, надо определить характер этих эмоций, их глубину, степень влияния на поведение.

Теория — Часть I (5 минут)
[Рассказывает ведущий 1]

В общих чертах конфликт это — столкновение или борьба, враждебное отношение. Конфликтные ситуации изучает конфликтология. Слово конфликт пришло к нам из латинского, где оно звучит как *conflictus*. Если говорить более подробно, то конфликт — ситуация, в которой каждая из сторон стремится занять позицию, несовместимую и противоположную по отношению к интересам другой стороны. Конфликт — особое взаимодействие индивидов, групп, объединений, которое возникает при их несовместимых взглядах, позициях и интересах.

В психологии конфликт определяется как отсутствие согласия между двумя или более сторонами — лицами или группами.

Существуют различные причины конфликтов, например различные явления, факты, ситуации и т.д., также причины могут быть социально-политическими, экономическими, индивидуально-психологическими и т.д.

Игра «Я в конфликтной ситуации» (20 мин)
[Главный ведущий 1]

Хорошо, ассоциации мы выработали, знаем, с чем у нас связан тот или иной конфликт. Давайте теперь посмотрим, поведение различных людей в конфликтной ситуации и причины конфликтов. Итак сейчас мы выберем одного человека, здесь есть «Чёрная метка», кто её вытянет, кхм, пойдёт на определённое время за дверь. *группа тянет жребий*

Хорошо, теперь всем вам нужно загадать одного человека, человека, которого мы хорошо знаем, можно загадать кого-то из присутствующих или отсутствующих сокурсников. Можно загадать ведущих сегодняшнего тренинга или нашего преподавателя. Хорошо, теперь каждый представляет, как этот человек ведёт себя в следующей конфликтной ситуации (выбираем одну):

- Не допущен до экзамена
- Не дали сдачи в магазине
- Вы ушли на перерыв, перерыв закончился, преподаватель закрыл дверь от опаздывающих с перерыва
- Столкнулся на улице плечом к плечу с другим человеком, выронил из рук определённый предмет, например телефон
- Взломали страничку вконтакте и разослали всем друзьям ссылки на приличные сайты
- Производили покупку, продавец выдаёт просроченный продукт

Хорошо, теперь все придумают, как загаданный нами человек поведёт себя в нашей конфликтной ситуации. У вас 1 минута. Загадали?

Хорошо давайте пригласим *имя*. Вот смотри, у нас конфликтная ситуация звучит так ****, сейчас все присутствующие здесь будут высказывать, как определённый человек поведёт себя в конфликтной ситуации, твоя задача угадать данного человека.

Упражнение проводится два три раза, с двумя тремя людьми.

Теория — часть II (5 минут)
[Рассказывает ведущий 2]

1. Возникновение и развитие конфликтной ситуации. Конфликтная ситуация создается одним или несколькими субъектами социального взаимодействия и является предпосылкой конфликта.
2. Осознание конфликтной ситуации хотя бы одним из участников социального взаимодействия и эмоциональное переживание им этого факта. Следствиями и внешними проявлениями подобного осознания и связанных с ним эмоциональных переживаний могут быть: изменение настроения, критические и недоброжелательные высказывания в адрес своего потенциального противника, ограничение контактов с ним и т.д.
3. Начало открытого конфликтного взаимодействия. Этот этап выражается в том, что один из участников социального взаимодействия, осознавший конфликтную ситуацию, переходит к активным действиям (в форме демарша, заявления, предупреждения и т.п.), направленным на нанесение ущерба «противнику». Другой участник при этом сознает, что данные действия направлены против него, и, в свою очередь, предпринимает активные ответные действия против инициатора конфликта.
4. Развитие открытого конфликта. На этом этапе участники конфликта открыто заявляют о своих позициях и выдвигают требования. Вместе с тем они могут не осознавать собственных интересов и не понимать сути и предмета конфликта.
5. Разрешение конфликта. В зависимости от содержания, разрешение конфликта может быть достигнуто двумя методами (средствами): педагогическими (беседа, убеждение, просьба, разъяснение и т.п.) и административными (перевод на другую работу, увольнение, решения комиссий, приказ руководителя, решение суда и т.п.).

Фазы конфликта непосредственно связаны с его этапами и отражают динамику конфликта прежде всего с точки зрения реальных возможностей его разрешения.

Игра «Сглаживание конфликтов» (около 20 минут)
[Главный ведущий 2]

Не секрет, что умение вовремя предотвратить конфликт играет важную роль в людских отношениях. Давайте потренируемся сглаживать конфликты и опытным путем определим основные методы урегулирования конфликтов!

Для начала необходимо разделить на команды по три человека.

делятся

Задача каждой команды – придумать сценарий, в котором два человека представляют конфликтующие стороны, а третий – старается их примирить. Вам необходимо в течение пяти минут придумать конфликтную ситуацию и обыграть ее. Если у вас плохо с фантазией, мы можем предоставить вам несколько конфликтных ситуаций.

придумывают сценарий и т.д.

Ждем, когда все подготовятся и вызываем кого-то. Сначала в добровольном порядке, а потом в принудительном =)

Игра «Подарок» (около 5 минут)
[Главный ведущий 1]

Вы являлись виновником конфликта, с соседом, который сидит справа от вас. Но сейчас конфликт почти исчерпан, ваша последняя задача для сглаживания конфликта – сделать соседу справа подарок.

Вы жестами показываете определённую вещь и дарите соседу. Сосед получив подарок говорит, что он получил и

дарит какой то свой подарок соседу справа и так по кругу.

Подведение итогов

Мы познакомились с основными составляющими и понятиями конфликта, а так же научились на практике использовать различные способы разрешения конфликтных ситуаций.

Тема: Понятие «Конфликт».

Вступительное слово ведущего о целях работы группы, обсуждение и принятие правил работы группы, установление регламента.

Знакомство участников группы.

Количество участников может быть разным (от 12 до 24 человек), но при числе участников больше 16 необходима работа двух ведущих.

Процедура знакомства выбирается в зависимости от степени знакомства участников друг с другом. В ситуации, когда участники не знают друг друга, в кругу они по очереди называют свое имя, отмечают свои ожидания и опасения, связанные с тренингом. Затем проводится упражнение.

Упражнение «Интервью».

Участники разбираются на пары в течении 10 минут (по 5 минут на каждого) берут друг у друга интервью. Задача интервьюеров - представить собеседника, как уникальную личность. Вопросы интервью формулируются его участниками произвольно. Затем представляющий становится за спиной у интервьюируемого и говорит от его имени в течении одной минуты, положив руки на его плечи (например, «Меня зовут Екатерина, я работаю ..»). После того как лимит времени исчерпан, участники группы могут задавать вопросы, ориентированные в большей степени на жизненные, профессиональные взгляды. Вопросы также могут носить фотографический характер. Представляющий отвечает по-прежнему от имени своего партнера по интервью. Если он не располагает информацией для ответов на вопросы членов группы, он отвечает так, как на его взгляд, ответил бы его партнер.

Если члены группы знакомы друг с другом и группа достаточно сплочена, можно предложить участникам по кругу еще раз напомнить свое тренинговое имя и назвать свое личное качество, которое им помогает при разрешении конфликтов.

Ведущему необходимо затратить определенное время на создание работоспособности группы, проведя несколько упражнений с этой целью. Например, такой цели могут служить следующие упражнения.

Упражнение «Разведчики».

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

Инструкция: «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 обменяться местами, пожав руку друг другу в процессе обмена.

«А теперь помашите 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.

Упражнение «Забавный мозговой штурм».

Цель: интеллектуальная разминка, «включение» креативных способностей.

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.

Теоретическая информация.

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

Конфликты являются частью повседневной жизни. Конфликт в социальной сфере как спор сторон, как противоречие в их интересах и целях естественен и поэтому неизбежен более того, по словам известного специалиста в области переговоров Р.Фишера, чем более разнообразным становится мир, с тем большим числом противоречий в интересах приходится сталкиваться. Психологи также отмечают, что конфликт позволяет предотвратить стагнацию общества, стимулирует поиск решения проблем. Кроме того, конфликт малой интенсивности, разрешенный мирно, может предотвратить конфликт более серьезный. Замечено, что в тех социальных группах, где довольно часты небольшие конфликты, редко доходит дело до крупных противоречий. Вопрос заключается не в том, чтобы предотвратить или не заметить конфликт, а в том, чтобы предотвратить конфликтное поведение, связанное с деструктивными, насильственными способами разрешения противоречий, и направлять участников на поиск взаимоприемлемого решения.

Упражнение: «Составляющие конфликта».

Цель: выделить составляющие конфликта.

Группа разбивается на микрогруппы. В течении 3 минут обсуждается характерное поведение участников конфликта, особенности проявления эмоций, специфика содержания диалога, возможные поведенческие акты. Далее дискуссия продолжается в группе.

Упражнение: Работа с ассоциациями к понятию «конфликт».

Цель: осознание собственного эмоционального поля восприятия конфликта.

Участники рассказываются 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 тренинга.

День 2.

Тема: Основные стадии протекания конфликта.

Сюжетно - ролевая игра «Мельница».

Цель: проживание участниками тренинга «мелких» конфликтных ситуаций, настройка на дальнейшую работу.

Равное число участников тренинга образуют два круга (один внутри другого), встают лицом друг к другу и разыгрывают в парах мелкие диалоги - ситуации, которые задает ведущий. Диалог длится 2 минуты. После каждого диалога внешний круг делает несколько шагов, например по часовой стрелке; каждый участник меняет партнера, разыгрывается следующий эпизод.

Ситуации для разыгрывания:

- Находящиеся во внешнем круге играют роль контролеров автобуса, а находящиеся во внутреннем - роль безбилетных пассажиров;
- Внутренний круг - продавцы, которым нет дела до покупателей, а внешний - покупатели.;
- Внешний круг - начальник, «застукавший» опоздавшего подчиненного, а внутренний - подчиненный;
- Внутренний круг - жилец. Которого залил сосед сверху, внешний круг - сосед сверху.

В ходе обсуждения участники анализируют свое наиболее типичное поведение в различных ситуациях, приживаемые эмоции.

Теоретическая информация.

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 конфликтующих. 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.

Упражнение «Конфликт невербально».

Цель: проживание участниками группы конфликтных ситуаций на «телесном» и эмоциональном уровне.

Группа разбивается на 4 подгруппы. Каждой подгруппе отдельно дается задание придумать конфликтную ситуацию и изобразить ее невербально в ситуациях, когда:

в конфликте участвуют равные по статусу люди и конфликт в динамике имеет все стадии;

в конфликте участвуют неравные по статусу (родитель-ребенок, начальник-подчиненный) и конфликт в динамике имеет все стадии;

3) конфликт возникает спонтанно, то есть не имеет стадии потенциального формирования противоречий (например, в очереди, в транспорте и других общественных местах);

4) конфликт, который не имеет разрешения, то есть последней стадии.

Сценки демонстрируются поочередно; после разыгрывания конфликта одной группой участники определяют, в чем особенность демонстрируемого конфликта. В обсуждении необходимо проанализировать, каким образом конфликт отражается в телесных ощущениях, есть ли различия в переживаемых эмоциях на разных стадиях протекания конфликта.

Упражнение «Настойчивость - сопротивление».

Цель: дать возможность участникам группы проанализировать эмоции и чувства, возникающие на разных этапах протекания конфликта.

Группа разбивается на пары, в каждой паре определяются роли: настаивающий и сопротивляющийся.

Настаивающий выдвигает требование (например, прийти домой в 10 часов), сопротивляющийся выдвигает причину, по которой он не может выполнить это требование. Настаивающий должен приводить различные убедительные доводы, сопротивляющийся приводит свои доводы, поддерживающие ответ «нет». Все доводы и с той и с другой стороны должны быть мотивированными, прочувствованными. Упражнение будет закончено, если настаивающий или сопротивляющийся скажет «ты меня убедил», а не «утомил». Далее в парах меняются ролями, и настаивающий придумывает новую ситуацию.

В обсуждении необходимо проанализировать физические реакции, эмоции и чувства, сопровождающие конфликт. Обсуждаются возможные действия, предпринимаемые конфликтантами для того, чтобы овладеть своим состоянием.

Теоретическая информация.

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.

Упражнение «Однажды в созвездии Лебеда».

Цель: проанализировать основные стадии протекания конфликта, собственное поведение, мотивы, переживаемые эмоции в ситуации конфликта, в ситуации победы или поражения. Кроме этого, игра имеет потенциал испытания нравственных установок и способствует прорыву на более высокий уровень самосознания.

Группа делится на две подгруппы. Подгруппы размещаются в разных концах большой аудитории или в двух разных аудиториях так, чтобы участники не могли слышать друг друга.

Инструкция: «В созвездии Лебеда имеются две разные цивилизации, конкурирующие друг с другом в поисках новых ресурсов. Это цивилизации гуситов и уткинов. Между ними существует договоренность: в случае открытия новой планеты, на которой нет разумных обитателей, все ее богатства достаются той цивилизации, чей звездолет первым сядет на этой планете.

Однажды случилось так, что корабли-разведчики обеих цивилизаций независимо друг от друга обнаружили новую необитаемую планету и одновременно сели на нее, причем в непосредственной близости, практически на расстоянии прямой видимости.

Недра планеты оказались насыщенными разнообразными полезными ископаемыми и стратегически важными видами сырья, очень интересующими каждую цивилизацию. Обнаружив присутствие друг друга, и гуситы, и уткины укрылись в своих космических кораблях, приведя в боевую готовность нейтронные орудия и ручные бластеры. Эта планета крайне необходима и той, и другой цивилизации. По-видимому, вооруженного столкновения не избежать. Вопрос в том, кто начнет первым, то есть на кого ляжет ответственность за развязывание военного конфликта. Началось тягостное ожидание.

Впрочем, еще остается возможность мирно договориться. Но между кораблями нет связи, и, чтобы высказать свои предложения, необходимо покинуть корабль и выйти наружу. Это риск! Соперники могут не сделать такого же шага, а просто уничтожат конкурентов».

Далее команды, определившись, кто из них будет гуситами, а кто - уткинами, распределяют обязанности, которые они будут выполнять на звездолете. В командах распределяют роли капитана, первого, второго пилота, штурмана, программиста, разведчика, повара и др. (число «должностей» определяется в зависимости от количественного состава участников; «должности» участников в процессе игры не имеют

никакого значения, за исключением капитана корабля, и нужны только для включения в игровую ситуацию).

Ведущий. «В этой игре вам придется решать, как поступить, совершив десять ходов. В каждом ходе вы должны сделать выбор: либо выйти наружу, либо открыть огонь. Как отражается в баллах соотношение сделанных вами выборов, представлено в карточке. В зависимости от выбора команд складываются разные ситуации, оценка которых в баллах приведена в розданных карточках. За пять минут, отводимых на каждый ход, команды должны принять решение. В случае, если решение за это время не принято, команда штрафует на три балла. Голосовать можно сколько угодно, но если при окончательном голосовании есть люди, поднявшие руки «против», то за каждого из них команда лишается одного балла. Решение команд я буду сообщать вам после каждого хода. А побеждает та команда, которая после десяти ходов наберет максимальное количество баллов».

Ведущий вручает каждой из команд две карточки: одна является справочной, помогающей участникам подсчитывать полученные баллы, а вторая нужна для записи результатов каждого хода. Баллы подсчитываются следующим образом: если обе команды начинают военные действия, они теряют по три балла; если какая-то команда решает выйти из корабля для переговоров, а соперники прицельным огнем стирают их с лица планеты, то погибшие лишаются пяти баллов, а меткие стрелки по парламентарам приобретают пять баллов; если же представители обеих цивилизаций решат попытать удачу на пути переговоров, то те и другие получают по три балла. Ведущий имеет право удваивать баллы за отдельные ходы, что целесообразно делать перед четвертым и восьмым ходом. У участников игры часто возникает вопрос по поводу того, какая команда выигрывает, если идет накопление отрицательных баллов. В этом случае ведущий должен пояснить, что попадание в «минус» не может означать выигрыш. Отрицательные баллы означают не только потерю личного состава, но и повреждение звездолета.

Во время обсуждения ведущий подходит к командам, внимательно наблюдает за ходом принятия решения и уточняет, все ли согласны со сделанным выбором, оглашает решения обеих команд после каждого хода. Если решения команд форсируют конфликт, ведущий может при объявлении решений рисовать мрачные пейзажи неизвестной планеты: кратер, усеянный останками гуситов и уткинов; два космических корабля, разбитых и дымящихся; последние, оставшиеся в живых, не способны покинуть планету и пр.

Обсуждение игры проходит в общем кругу, где нужно дать возможность всем высказать свои чувства, не прибегая к взаимным обвинениям, перейти к конструктивному анализу. Если найдется хотя бы один человек, осознавший невыгодность обмана, недоверия к партнерам и увидевший путь конструктивного взаимодействия, основанного на доброжелательности и доверии, то ведущий должен обязательно предоставить ему возможность высказаться. Обсуждение завершается дискуссией о стадиях протекания конфликта на примере игры и о тех действиях, которые необходимы для поиска выхода из конфликтной ситуации (адекватное восприятие ситуации без эмоциональной оценки, готовность к общению и компромиссу, доверие к партнеру).

День 3.

Тема: Взаимодействие в конфликте.

Теоретическая информация.

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.

Упражнение «Ложная уникальность»

Участникам группы предлагается записать под диктовку 10 правил, сформулированных на основе 10 библейских заповедей. Когда они будут записаны, руководитель группы предлагает оценить по 10-балльной шкале, как следуют библейским заповедям большинство людей, затем проставить себе оценку следования заповедям.

Десять правил поведения Я следую (в процентах) Большинство (в процентах)

Не произноси имя Господа всуе

Не сотвори себе кумира

Почитай отца твоего и мать твою

Не убий

Помни день субботний, чтобы святить его

Не прелюбодействуй

Не укради

Не лжесвидетельствуй

Не желай жены ближнего своего

Не завидуй богатству ближнего своего

После выполнения упражнения участники группы по кругу делятся полученными результатами. Далее ведущий стимулирует дискуссию о наличии в каждом человеке тенденции самооправдания: «совершая дурные поступки, мы находим им объяснение (заставила ситуация, приказал начальник, другого выхода не было), при этом поступки других людей мы оцениваем предубежденно. Поведение других людей мы объясняем их внутренними чертами или установками (потому что он жадный, потому что он злой и пр.), пренебрегая ситуационными воздействиями, заставляющими человека так поступить в данной ситуации».

Кроме того, в конфликтной ситуации стороны предвзято воспринимают реальность и видят только факты, подтверждающие их интерпретацию конфликта. Пример из древнекитайской литературы:

«Пропал у одного человека топор. Подумал он на сына своего соседа и стал к нему приглядываться: ходит, как укравший топор, глядит, как укравший топор, говорит, как укравший топор.

Словом, каждый жест, каждое движение выдают в нем вора. Но вскоре тот человек стал вскапывать землю в долине и нашел свой топор. На другой же день посмотрел он на сына соседа: ни жестом, ни движением не похож тот на вора».

Упражнение-разминка.

Участники группы распределяются по парам, упираются плечом в плечо и пытаются сдвинуть друг друга с места, затем та же процедура повторяется, только упираются друг в друга спинами, боками, ягодицами.

Ситуативная игра «Аэропорт».

Из числа участников группы выбираются две пары, которые проигрывают одну и ту же ситуацию. Одна пара выходит из аудитории на период игры первой пары. Каждому игроку дается для ознакомления инструкция только для его роли, напечатанная на отдельном листе. Остальные участники, оставшиеся в аудитории, становятся на время наблюдателями и должны понять суть происходящего, провести анализ общения (позиции: открытая-закрытая, активная-пассивная, доброжелательная - враждебная - нейтральная; родитель - взрослый - ребенок) и эффективности результатов общения двух пар. Анализируются эффективные пути разрешения конфликта.

Инструкция для «начальника»: Вы - начальник планово-экономического отдела. Сотрудница Н. не сделала расчеты к сроку. Вам передали, что она заболела и долго не появится. Однако, когда вы несколько раз звонили домой, к телефону никто не подходил. Вы летите в командировку в Санкт-Петербург без нужных вам документов, и вас это злит. В аэропорту вы сталкиваетесь с сотрудницей Н. **Инструкция для «подчиненной»:** Вы - работник планово-экономического отдела. Очень неудачно складываются ваши дела: в самую пору сдачи важного документа тяжело заболела сестра, и, поскольку за ней некому ухаживать, вы взяли больничный по уходу и теперь временно у нее живете. Ваш знакомый прилетает из Санкт-Петербурга, откуда вам обещали передать хорошее лекарство для сестры (без этого лекарства она может даже умереть). В аэропорт вы опоздали, самолет давно прилетел, вы стоите и не знаете, что делать. Вдруг вас окликает начальник.

Упражнение-разминка «Армрестлинг».

Цель: снятие эмоционального напряжения.

Группа делится на пары, которые устраиваются за столами так, как устраиваются участники соревнований по армрестлингу.

Инструкция: «Победителем среди всех пар станет тот участник, которому удастся заработать больше всех конфет (жетонов). Количество заработанных конфет (жетонов) будет зависеть от числа побед над соперником. Соревнования будут длиться 3 минуты».

По истечении отведенного времени участники рассказывают о своих достижениях и цене этих достижений.

В обсуждении важно обратить внимание на способы достижения результата, особенно в тех парах, которые смогли договориться, достичь партнерских отношений и заработать больше всех конфет (жетонов).

Упражнение «Ток-шоу».

Ток-шоу - активная учебная форма групповой работы; может проводиться в виде драматизации конфликта, в котором задаются противоречивая ситуация, характерные роли, однако основное действие разворачивается спонтанно, исходя из личностных особенностей участников драматизации.

Цель ток-шоу - дать возможность участникам группы проанализировать динамику конфликта, интерпретацию участниками конфликта причин и мотивов их поведения и испытываемых ими чувств. Порядок проведения: ведущим или участниками группы определяется конфликтная ситуация, актуальная для целей группы, определяются основные действующие лица конфликта, выбираются участники - исполнители основных ролей. С каждым участником драматизации отдельно выбираются стратегия, мотивы поведения и зона разногласий с другими участниками. Кроме основных, определяются роли, оказывающие влияние на протекание конфликта (например: соседи, дальние родственники, друзья). Таким образом, вся группа принимает активное участие в драматизации. Группа организует пространство, напоминающее зрительный зал: сцена, на которой будут действовать герои, и места для зрителей. Руководитель группы играет роль ведущего ток-шоу, он имеет право вводить новых действующих лиц, останавливать действие, организовывать рефлексию участников драматизации на определенных этапах разыгрывания. Действующие лица организуют взаимодействие в соответствии с заданными ролями на сцене. На первом этапе в драматизации участвуют только основные действующие лица, по мере разворачивания действия руководитель может предоставлять слово другим участникам.

Вариант ситуации, который зачитывается всей группе:

В четырехкомнатной квартире проживают три семьи: в одной комнате - родители (мать и отец - старшее поколение), в другой - старший сын с женой и дочерью, в третьей - младший сын с женой.

Первоначально старшее поколение дружно жило с семьей старшего сына, приняло беременную невестку (до этого она проживала в другом городе), дедушка с бабушкой помогли растить внучку.

Семья старшего сына по инициативе его жены подала заявление в суд на раздел квартиры, претендуя при этом на две комнаты. Родители согласились разделить лицевой счет и выделить одну комнату площадью 10 кв. м. Конфликт затяннулся, заявления переходят из одной инстанции в другую. Эта ситуация остро переживается ее участниками. Семья старшего сына запретила внучке общаться с бабушкой и дедушкой. Отец пережил инсульт и получил инвалидность. Братья не общаются. Дополнительная информация для жены старшего сына (зачитывается только исполнительнице роли): она обижается на свекровь, которая постоянно ее контролировала в ведении домашнего хозяйства и в воспитании дочери, и не скрывает своей обиды, считает, что родители мужа настраивают его против нее, разрушают семью. Выделение одной комнаты не дает возможности разменять квартиру.

Дополнительная информация для младшего сына: при разделе квартиры у него не остается возможности получить собственное жилье. Разыгрывание ситуации начинается с диалога свекрови и невестки, постепенно вводятся остальные действующие лица.

Задача ведущего - стимулировать поиск выхода из конфликтной ситуации, организуя переговоры, не затрагивая юридическую сторону вопроса. В ходе ток-шоу целесообразно предлагать высказывать мнения участникам группы, исполняющим роли соседей, друзей, сослуживцев участников конфликта, представляющим разные точки зрения.

После завершения драматизации проводится деролинг (снятие ролей) участников.

В обсуждении анализируются ложные мотивы и представления каждого участника, испытываемые ими чувства, их влияние на динамику конфликта. Важно прийти к выводу, что конфликты часто содержат небольшое ядро подлинно несовместимых целей, окруженных толстой мантией искаженного восприятия мотивов и целей противника.

После ток-шоу целесообразно провести динамическое упражнение с целью эмоциональной разрядки.

Это может быть модификация игры «Испорченный телефон».

Упражнение «Испорченный телефон».

Из числа участников выбирается 7-9 человек, которым дается инструкция: «Сейчас одному из оставшихся в помещении членов подгруппы (остальные выйдут за дверь) я прочту небольшой отрывок литературного текста. Задача оставшегося участника - максимально близко к тексту пересказать все, что удалось запомнить, следующему члену группы, который выйдет в комнату. Эта информация поочередно должна быть передана всем стоящим сейчас за дверью. Вносить свои интерпретации и подробности нельзя».

Оставшиеся в комнате члены группы при полном молчании отмечают, как утрачивается и искажается информация при передаче ее от одного человека другому.

Текст для упражнения (автор М.Р. Битянова):

«Генри вышел из дома, как обычно, в половине десятого. Было свежо. На нем была серая шляпа, в руках он держал трость. Он шел на свидание с той самой дурнушкой из бара, рыжей Бетси.

Встречу она назначила в нежилом месте (под часами на старой площади).

Генри и Бетси отправились в лагуну. Здесь они быстро договорились с владельцем старой моторной лодки и через несколько минут уже удалились от берега в юго-восточном направлении. Но не успели они перекинуться и парой многозначных и игривых фраз, как увидели быстро идущую им наперерез новую белую лодку с широкой красной полосой.

Генри быстро положил руку в карман, но больше он ничего не успел сделать. Раздался хлопающий звук, и Бетси уткнулась лицом в мокрое днище...»

Информация для ведущего: особенность передачи данного текста состоит в том, что чаще всего эта история обрастает новыми смыслами, связанными с хлопающими звуками, падением Бетси и пр.

В ходе обсуждения в группе следует отметить, как происходила утрата важной информации и обращение простого текста новым содержанием.

Упражнение «И тут вы ему говорите».

Цель: дать возможность участникам группы почувствовать себя в разных коммуникативных техниках, найти поведенческие ходы, которые делают каждую технику успешной и субъективно привлекательной (владение всеми тремя позициями - важный залог гибкого, конструктивного поведения в общении).

Группа делится на тройки. В каждой тройке участники получают роли игрока, подыгрывающего и наблюдателя.

Инструкция игроку. Ситуация, которую я вам опишу, предполагает диалог с другим персонажем. Его роль будет исполнять подыгрывающий. Предложенную ситуацию вы разыграете с ним три раза.

Сначала вы будете вести свою партию с позиции «сверху» - давите, требуйте, грубите, угрожайте, насмехайтесь, будьте очень настойчивы. Как бы ни вел себя ваш партнер, постарайтесь все время лидировать, быть «над ним». Через 3-4 минуты остановите диалог, немного помолчите и начинайте игру с позиции «снизу» - заигрывайте, просите, чувствуйте себя слабым и зависимым, уступайте, входите в положение другого человека, и так 3-4 минуты, а затем после небольшой паузы побудьте в позиции «на равных». Найдите верный тон, нужную позу, доброжелательные и уверенные слова.

Инструкция подыгрывающему. В отличие от игрока вы не имеете ограничений в поведении.

Расслабьтесь, максимально включитесь в ситуацию, настройтесь на партнера, а после этого реагируйте на его слова так, как вам хочется. Если он вас разозлил - злитесь, обидел - обижайтесь, если его реакции расстроили вас - уступите своим добрым порывам. Будьте максимально искренни. Желательно фиксировать, какие именно слова, жесты партнера создали тот или иной ваш настрой, почему поменялось отношение к партнеру.

Инструкция наблюдателю. Ваша задача - фиксировать развитие диалога, особенности поведения, развитие сюжета, а также следить, чтобы партнеры выполнили свои инструкции. Если вы считаете, что игрок не выполняет свою задачу, уходите в другую социальную роль, вы имеете право остановить игру.

После проведения первого цикла меняются роли. Для обсуждения даются следующие ситуации:

- Ваш коллега попросил у вас на несколько дней «посмотреть» ценные рабочие материалы. Вернул только через неделю в неприглядном, местами нечитабельном виде. И тут вы ему говорите...
- Вы-страстный любитель тюльпанов, выращиваете у себя на участке редкие сорта, приобретаете луковички за очень приличные деньги. У соседки, с которой у вас нормальные отношения, есть собака - спаниель
- Вы купили на рынке понравившуюся вам блузку, придя домой и примерив ее, вы обнаружили, что она не гармонирует ни с одной вещью в вашем гардеробе, да и внутренняя обработка вам показалась некачественной.

Упражнение «Паровозики».

Цель: физическая и эмоциональная разгрузка, а также предоставление возможности участникам группы почувствовать наиболее эмоционально комфортное положение для себя.

Группа делится на тройки. Участникам предлагается положить руки на талию впереди стоящего человека. Первый изображает паровоз, как в детской игре («чух-чух-чух...»). Остальные участники молчат. Все команды передаются через руки. Первым в тройке стоит «паровоз», он абсолютно пассивен и едет туда, куда его направят. Второй участник, находящийся в середине тройки, - «пассажир» - едет себе, глядит в окно, думает о своем, повлиять на движение он не может, но и опасность ему никакая не грозит. Третий участник, стоящий последним, - «машинист». Он отвечает за все: за то, чтобы состав двигался, не врезался и не столкнулся с другими составами, чтобы пассажиру было комфортно путешествовать. На речевые команды «паровоз» не реагирует. Попытки врезаться в другие «паровозы» пресекаются. Движение продолжается две-три минуты. Затем ведущий просит тройки перестроиться: «пассажир» становится «паровозом», а «паровоз» - «машинистом».