

Тренинговое занятие

«Эффективное общение в конфликтных ситуациях».

Цель: актуализировать у учащихся знания о конфликтных ситуациях и тактиках поведения в конфликтах, отработать навыки эффективного общения и рационального поведения в конфликтных ситуациях, обучить способам снятия эмоционального напряжения, возникающего в конфликтной ситуации, дать возможность участникам тренинга для саморазвития.

Целевая группа: подростки.

Методы тренинга: метод символического самовыражения, метод групповой рефлексии, метод концентрации присутствия.

Необходимые материалы: стулья по количеству участников (желательно, четное количество), бумага, ручки, лист ватмана, маркер, карандаши, восковые мелки, фломастеры для творчества, карточки для работы в «зонах», цветное оформление «зон».

Организация занятия: помещение, предусматривающее свободное перемещение участников, длительность занятия от 30 до 50 минут. Информация для ведущего: в ходе отработки навыков и выполнения основного упражнения особое внимание следует уделить рефлексии участников своих чувств, осознанию собственных позиций в конфликте.

Ход занятия:

1. Представление, правила группы. - Здравствуйте. Наше сегодняшнее занятие не предполагает какую-либо систему оценок, но в работе любого коллектива, любой группы всегда есть какие-то правила.

Обратите внимание на правила, которыми мы с вами будем сегодня руководствоваться на занятии.

Правило 1. Здесь и теперь – акцент на настоящем (чувства, мысли, поведение).

Правило 2. Искренность и открытость - лучше промолчать, чем говорить то, что не думаешь.

Правило 3. Принцип «Я» - внимание сосредоточено на самопознании.

Правило 4. Активное слушание – не перебивать говорящего, не оценивать товарищей.

2. Введение в тему, цели занятия. - Тема сегодняшнего занятия – «Эффективное общение в конфликтных ситуациях». - Сталкивались ли вы в жизни с конфликтами? - Что мешало вам решить конфликтную ситуацию? - Часто в решении конфликта нам мешает восприятие конфликтной ситуации,

неумение стать на другую сторону, неправильно выбранное направление общения. - Мы с вами в ходе тренинга постараемся отработать навыки эффективного общения в конфликтных ситуациях, осознать свои чувства и позиции в конфликте.

3. Упражнение – активатор «Дотронься до ...» - Для того, чтобы эта тема не показалась вам сложной, давайте немного разрядим обстановку.

Цель: привитие навыков слушать команды, находить способ для эмоциональной разрядки. 5 - По моей команде вы должны дотронуться до предмета, соответствующего моему описанию, при этом можно передвигаться по комнате. Дотроньтесь до: железного, деревянного, холодного, прозрачного, красного цвета, высокого, живого, бледного, мягкого, движущегося, белого, творческого.

4. Работа с понятием.

Цель: актуализация знаний о конфликте, осознание своих эмоций, связанных с понятием «конфликт». На листе бумаги (А3) написано слово КОНФЛИКТ. - Предлагаю вам по одному перечислить слова, которые приходят в голову при мыслях о конфликте (боль, борьба, энергия, изменения и т.д.). объяснений никаких не нужно. - Ваши предположения верны. Конфликт (от лат. *conflictus* — столкновение) – это расхождение/разногласие во взглядах между двумя и более людьми, это наиболее острый способ разрешение противоречий (обращение к определению). - Как вы думаете, почему возникает конфликт? - Всегда ли люди одинаково ведут себя в конфликте? - Зависит ли исход конфликтной ситуации от поведения каждого из его участников?

5. Основное упражнение «Три позиции».

Цель: показать разницу между неконструктивным и эффективным общением, проанализировать преимущества активного слушания. - Без конфликтов жизнь невозможна, нужно научиться их конструктивно разрешать. Для того, чтобы научиться разрешать конфликтную ситуацию, нужно научиться в ней эффективно общаться. Сейчас предлагаю вам немного пообщаться друг с другом. - Предлагаю разбиться на пары. У нас есть три зоны: у каждой зоны - своя функция: В синей зоне оба партнера говорят одновременно на одну и ту же тему, не слушая друг друга; В красной зоне один из партнеров выполняет роль говорящего, другой – его полностью игнорирует (позой, жестами, словами). В желтой зоне задача одного из партнеров – говорить на определенную тему, задача другого – внимательно его слушать, показывать свою заинтересованность. - Каждая пара побывает во всех трех зонах. Начинать и заканчивать общение вы будете по моей команде (30 - 40 сек.). - Давайте выберем тему для разговора («Любимая

телевизионная передача»). Выполнение упражнения в парах. В каждой зоне для собеседников приготовлены карточки, дающие дополнительные указания о тактике поведения каждого из участников разговора

Карточка №1: Синяя зона Ваша задача: говорить на заданную тему, не слушая собеседника, не принимая во внимания содержание его сообщения. Ваша задача: говорить на заданную тему, не слушая собеседника, не принимая во внимания содержание его сообщения.

Карточка № 2: Красная зона Ваша задача: говорить на заданную тему, пытаясь доказать собеседнику свою точку зрения, донести свои чувства, говорить максимально открыто. 6 Ваша задача: полностью игнорировать собеседника (отсутствующим видом, словами наподобие «А...ну», «Ну и что», жестами, позой: взгляд направлен в другую сторону, нет одобрения кивками), не слушать его, не принимать во внимание содержание его сообщения.

Карточка № 3: Желтая зона Ваша задача: говорить на заданную тему, пытаться рассказать о том, что вас интересует, заинтересовать собеседника в своем рассказе, говорить максимально открыто. Ваша задача: внимательно слушать собеседника (позой, мимикой: повернутое лицо, концентрация на взгляде, кивками головы, словами), подбадривать его, проявлять максимальную заинтересованность разговором. Обсуждение в кругу: - В какой зоне вам было более комфортно? - В какой было неудобно? - Не казалось ли вам в синей зоне, что вы слушаете с усилием? - Как вы себя чувствовали, когда вас игнорировали? - Это вам ничего не напоминало? - Как вы определили, что вас слушают? - В чем состояла разница между синей, красной и желтой зонами? - Как вы думаете, какой стиль общения будет наиболее эффективным при решении конфликтных ситуаций? Почему?

6. Техника «Война и мир».

Цель: обучить способам снятия эмоционального напряжения, возникающего в конфликтной ситуации. - В конфликтных ситуациях возникает спор, зачастую скандал, когда стороны не скупаются на взаимные упреки и оскорбления. Самое страшное в конфликте – это чувства, которые люди испытывают друг к другу. Страх, злоба, обида, ненависть, – главные чувства конфликта. Для того, чтобы эти чувства не выплеснуть на человека, но в то же время, чтобы они не накопились, можно использовать следующую технику. Перед каждым участником лежит лист бумаги. - Представьте, что это не бумага, а кто-то, с кем вы в конфликте (кто вас обидел, на кого вы злы). Представили? У вас есть возможность расчитаться со своим обидчиком, сделать с ним все, чего он заслуживает. У вас на это всего 3 секунды. - Что вы чувствуете сейчас? Глубоко подышите. Какие эмоции вы испытали? Успокойтесь. Спало ли напряжение? Нет ли ощущения горечи, стыда? - Всегда наступает первый день после окончания войны: выясняется,

что надо продолжать жизнь, залечивать раны. Перед вами лист бумаги. У вас 10 минут, чтобы примириться с обидчиком. Нарисуйте ему рисунок. Что вы почувствуете, выполнив это упражнение? Делается акцент на рисунках: - У каждого из вас получились яркие, позитивные рисунки. Это говорит о том, что в вас заложен внутренний потенциал общаться позитивно.

7. Рефлексия занятия. - Сегодня на занятии я ... (закончите фразу).

8. Раздаточный материал в помощь. - Предлагаю вам познакомиться дома с информационными листовками. Сложно ли быть хорошим слушателем? Запомнив несколько позиций, вы с успехом станете хорошим слушателем. Итак, хороший слушатель:

- Смотрит в глаза.
- Не перебивает. Умеет держать паузу.
- Сочувствует.
- Подбадривает, поддерживает.
- Не создает лишнего шума.
- Выглядит заинтересованным. Проявляет равнодушие.
- Проявляет терпение.
- Ставит себя на место собеседника.
- Кивает, жестикулирует, улыбается.
- Создает непринужденную атмосферу.
- Не пытается постоянно высказывать свое мнение.

***** Упражнение «Гусеница»** (проводится в случае эмоционального напряжения в группе как разрядка). Участники выстраиваются в ряд и кладут руки на плечи стоящему впереди. Между спиной и животом двух участников зажимается надутый воздушный шарик. Запрещается дотрагиваться до шарика руками, только самый первый держит свой шарик на вытянутых руках: это голова гусеницы. А теперь гусеница отправляется в путь и сворачивает в стороны по команде ведущего. Интересно, сколько времени гусеница останется целой?

Литература, использованная при подготовке занятия:

1. Емельянов С. М. Практикум по конфликтологии. – СПб.: Питер, 2001.
2. Макарычева Г. И. Тренинг для подростков: профилактика асоциального поведения. – СПб.: Речь, 2006.

3. Тематический выпуск «Психологический тренинг»// Школьный психолог, 2002, № 32.

4. Шейнов В. Конфликты в нашей жизни и их разрешение. – Мн.,1997.