**Тренінгове заняття**

**«Конфлікт і шляхи його вирішення»**

**Мета:** формування конфліктної компетентності учасників;

уміння поводитися толерантно, з будь-якої конфліктної

ситуації виходити гідно.

**Психолог.**

Відомий французький письменник Антуан де Сент Екзюпері говорив: «Єдина справжня цінність у житті – це цінність людського спілкування». Спілкування людей – дуже складний і делікатний процес. Ми навіть не усвідомлюємо, що вчимося спілкування все життя. Найчастіше цей досвід приходить методом проб і помилок. Ми живемо серед людей, спілкування для нас необхідне, як повітря. Спілкуючись, отримуємо не лише якусь інформацію, ми пізнаємо людей, оцінюємо їх, а через них оцінюємо і краще розуміємо себе.

Де б ми не були, ми спілкуємося: з близькими людьми вдома, з друзями, в гостях, із чужими людьми в магазині, в поїзді. І звичайно ж, спілкуємося на роботі, у своєму колективі. Колектив у дитячих садках специфічний, жіночий. А жінки, як відомо, - істоти важко прогнозовані, емоційні.

На жаль, ми іноді потрапляємо в ситуації, які називаємо конфліктними.

Слово «конфлікт» походить від латинського – зіткнення.

Як правило, зміст цього поняття розкривається так:

1. Конфлікт – це стан відкритої, часто затяжної боротьби, війна.
2. Дисгармонія у стосунках між людьми, їхніми ідеалами, інтересами, зіткнення протилежностей.
3. Психічне напруження.
4. Протистояння характерів.

Конфлікт виникає, коли дія або бездіяльність однієї людини не дають здійснитися, заважають, стоять на шляху іншої людини.

Усі ми дуже різні. Психологи довели той факт, що набагато легше знайти двох зовні схожих людей, ніж схожих психологічно. Переконатися в цьому нам допоможе гра.

**Гра «Перетворення»**

**Мета:** дати можливість членам групи виразити себе через різні асоціації, підкреслюючи елемент різниці між уявленнями різних учасників.

**Інструкція.** Пропоную учасникам закінчити кілька речень, наприклад: «Якби я була квіткою, то… .

**Гра «Якщо конфлікт – це меблі»**

**Інструкція.** Зобразити конфлікт у вигляді тварини, меблів.

Потрібно намалювати і прокоментувати намальоване.

**Міні-лекція психолога.**

Будь-який конфлікт може наростати відповідно до такої схеми: розрив – агресія – приниження, придушення – протидія – невдоволення – незгода.

Що ж трапляється, коли конфлікт вирішується неправильно або просто ігнорується? З’являється тривога, сумніви, псуються стосунки. І як наслідок – ситуація стресу.

**Існує схема вирішення конфлікту:**

1. Примирення
2. Аналіз поведінки обох сторін
3. Аналіз своїх дій
4. Уміння вислухати конфліктуючих
5. Гумор
6. Добрі слова, ніжне звертання.

Після цього настає спокій, радість, розслаблення, людина стає відкритою, почувається сильною і впевненою.

**Для попередження конфліктів потрібно:**

* Бути доброзичливим
* Знайти золоту середину між своєю «м’якістю» та «твердістю»
* Бути об’єктивним до людей
* Пам’ятати основний зміст спілкування: «Ставтеся до людей так, як хочете, щоб вони ставилися до вас»
* Стежити за інтонацією розмови
* Не забувати, що ми сприймаємо інформацію

**психолог** : ваше завдання – проставити в процентах як ми

сприймаємо інформацію.

**вербально –** (7%)

**жести, міміка** – (38%)

**інтонація** – (55%).

**Гра «Хочу чаю»**

Вибирають «провідника» і сім «пасажирів». У провідника закінчується зміна, а йому ще потрібно написати звіт, передати зміну. На зупинці входять пасажири, вони замерзли, їм дуже хочеться чаю. Пасажири повинні попросити чаю так, щоб провіднику захотілося його дати.

Східні мудреці радили: «Ввічливість – золотий ключик, яким відкриваються золоті замки людських сердець».

**Гра «Скільки слів у нас в запасі?»**

На аркуші потрібно написати якнайбільше добрих слів, якими ви наділяєте своїх колег. (по підгрупах)

Психологічні дослідження свідчать, що 40% інформації несуть жести й міміка. Тому жестам можна довіряти більше, ніж словам. Слова контролюються нашою свідомістю, а жести – підсвідомістю. Людина може говорити одне, а міміка, жести, пози, паузи – свідчити про інше.

* Схрещені руки – позиція закритості (розмова закінчена);
* стукіт по столу – нетерпимість (розмову потрібно закінчувати);
* співрозмовник тре очі – недовіра (слід подумати);
* ритмічне кивання головою – підтримка контакту

(все зрозуміло);

* тривалий, нерухомий погляд – бажання домінувати;
* погляд у бік – неповага.

**Гра «Етюд жестами»**

Педагоги діляться на підгрупиі мімікою, жестами показують

колір, а інша команда відгадує.

Усе наше життя будується на спілкуванні.

Спілкування – це не просто розмова. Ми спілкуємося, щоб

досягнути певної мети, поділитися горем і радістю, співчувати і

співпереживати.

Я хочу ознайомити вас із правилами ефективного спілкування,

дотримуючись яких ви можете вільно й упевнено почуватися в

будь-якому суспільстві.

1. **Правило Гомера.**

Послідовність приведення аргументів така: сильні – середні – найсильніші.

1. **Правило Сократа.**

Щоб одержати позитивну відповідь:

* На перше місце поставте прості запитання;
* На друге місце ті запитання, на які точно одержите відповідь «так»
* На третє місце ставте найважливіше запитання.

1. **Правило Паскаля**

* Не заганяйте співрозмовника в глухий кут
* Не заганяйте себе в глухий кут
* Доберіть аргументи, враховуючи статус співрозмовника
* Будьте уважним слухачем
* Уникайте всього, що може призвести до конфлікту.
* Відповідайте на запитання співрозмовника, інакше він буде дратівливий, і залежно від темпераменту, може виявити агресію або образу.

**Притча**

**“Мішок картоплі” про те, як ніколи не**

**злитись.**

Учень запитав вчителя:

– Ти такий мудрий. Ти завжди в гарному настрої, ніколи не злишся. Допоможи і мені бути таким.

Учитель погодився і попросив учня принести картоплю і прозорий

пакет.

– Якщо ти на кого-небудь розсердишся і затаїш образу, – сказав учитель, – то візьми цю картоплину. З одного її боку напиши своє ім’я, з іншого ім’я людини, з якою стався конфлікт, і поклади цю картоплю в пакет.

– І це все? – Здивовано запитав учень.

– Ні, – відповів учитель. Ти повинен завжди цей мішок носити з собою. І кожного разу, коли на кого-небудь образишся, додавати в нього картоплю.

Учень погодився.

Пройшов певний час. Пакет учня поповнився ще кількома

картоплинами і став уже досить важким. Його дуже незручно було

носити з собою. До того ж та картопля, яку він поклав на самому

початку стала псуватися. Вона покрилась слизьким гидким

нальотом, деяка проросла, деяка зацвіла і стала видавати різкий

неприємний запах. Учень прийшов до вчителя і сказав:

– Це вже неможливо носити з собою. По-перше пакет занадто

важкий, а по-друге картопля зіпсувався. Запропонуй що-небудь інше.

Але вчитель відповів:

– Те ж саме, відбувається і в тебе в душі. Коли ти, на кого-небудь злишся, ображаєшся, то у тебе в душі з’являється важкий камінь. Просто ти це відразу не помічаєш. Потім каміння стає більшим. Вчинки перетворюються на звички, звички – в характер, який народжує смердючі пороки. І про цей вантаж дуже легко забути, адже він занадто важкий, щоб носити його постійно з собою. Я дав тобі можливість поспостерігати весь цей процес з боку. Кожен раз, коли ти вирішиш образитися або, навпаки, образити когось, подумай, чи потрібен тобі цей камінь.

**Тест "Чи конфліктна Ви особистість?" (тема "Здатність вирішувати конфлікти") дає можливість оцінити рівень конфліктності особистості.**

**1. У громадському транспорті почалась суперечка. Ваша реакція?**  
а) не приймаю участі;  
б) коротко висловлююся на захист сторони, яку вважаю правою;  
в) активно втручаюся.  
  
**2. Чи виступаєте на зборах із критикою?**  
а) ні;  
б) тільки якщо маю для цього вагомі підстави;  
в) критикую з будь-якого приводу.  
  
**3. Чи часто сперечаєтесь з друзями?**  
а) тільки якщо ці люди не ображаються;  
б) лише з принципових питань;  
в) суперечки - моя стихія.  
  
**4. На обід запропонували недосолену страву. Ваша реакція?**  
а) не буду піднімати бучу через дрібниці;  
б) мовчки візьму сільничку;  
в) не втримаюсь від зауважень.  
  
**5. Якщо на вулиці, у транспорті Вам наступили на ногу:**  
а) з обуренням подивлюсь на кривдника;  
б) сухо зроблю зауваження;  
в) висловлю свої емоції, не обираючи виразів.  
  
**6. Якщо хтось із близьких купив річ, що Вам не сподобалася:**  
а) промовчу;  
б) обмежуся коротким тактовним зауваженням;  
в) влаштую скандал.  
  
**7. Не пощастило в лотерею. Як до цього поставитесь?**  
а) постараюся залишатись байдужим, але дам собі слово ніколи більше не  
брати участь у лотереї;  
б) не приховуючи досади, поставлюсь до події з гумором, пообіцяю взяти  
реванш;  
в) програш надовго зіпсує настрій.  
   
**Ключ до тесту "Чи конфліктна Ви особистість":  
Кожна відповідь "а" - 4 бали; "б" - 2 бали; "в" - 0.  
Підрахуйте загальну суму набраних балів.**  
**20-28 балів.** Ви тактовні й миролюбні, уникаєте конфліктів і суперечок, уникаєте критичних ситуацій на роботі й удома. Можливо, інколи Вас називають пристосуванцем.  
  
**10-18 балів.** Вас вважають людиною конфліктним. Але насправді Ви конфліктуєте лише тоді, коли немає іншого виходу й усі засоби вичерпані. При цьому не виходите за рамки коректності, твердо обстоюєте свою думку. Все це викликає до Вас повагу.  
  
**До 8 балів.** Конфлікти й суперечки - це Ваша стихія. Любите критикувати інших, але не виносите критики у свою адресу. Ваша брутальність і нестриманість відштовхує людей. З Вами важко як на роботі, так і вдома. Постарайтеся перебороти свій характер.

Тест: Наскільки Ви конфліктні

Чи не страждають навколишні від Вашого прагнення, у що б то не стало, вплутатися в бійку? Перевірте, наскільки Ви конфліктні!

**[](http://03info.com/upload/old/2014/02/konflikt1.jpg)1. Критикуєте Ви під час розмов «у курилці» дії керівництва?**

* Ні, ніколи (4 бали)
* Тільки якщо впевнений (а), що мій співрозмовник підтримує мою точку зору (2 бали)
* І не тільки в курилці – якщо вважаю, що начальник помиляється, скажу про це і на планерці (0 балів)

**2. Чи вважаєте Ви за потрібне тримати свої емоції під контролем?**

* Так. Інакше світ перетвориться в бардак (4 бали)
* Як правило, так. Виняток становить найближчі люди – з ними можна дозволити собі виплеснути все, що на душі (2 бали)
* Немає. Чим відвертіше – тим краще (0 балів)

**3. Перед важливою розмовою продумуєте Ви його зміст, свої репліки?**

* Обов'язково – це дуже допомагає (4 бали)
* Час від часу, хоча треба б завжди (2 бали)
* Немає. Неможливо уявити, як може обернутися бесіда (0 балів)

**4. Говорили Вам коли-небудь, що Ви занадто категоричні?**

* Це не про мене – я, мабуть, навпаки, занадто м'який (а) (4 бали)
* Пару раз було (2 бали)
* Так, але по-моєму, у кожної людини повинна бути своя принципова позиція (0 балів)

**5. Чи згодні Ви з твердженням, що найкраща зброя – слово?**

* Цілком і повністю (4 бали)
* Було б чудово, якби можна було не вдаватися до сили – але, на жаль, наш світ недосконалий (2 бали)
* Це романтичні мрії. Добро повинно бути з кулаками (0 балів)

**6. В кафе офіціант приніс замість вишневого соку яблучний. Ви:**

* Не страшно – в принципі, яблучний я теж люблю (4 бали)
* Попрошу його замінити напій – в чому проблема-то?
* Зроблю зауваження. А якщо огризнеться – попрошу покликати адміністратора (0 балів)

***Інтерпретація результату.***

**18-24 бали**

**Компроміс**

Вашому вмінню уникати конфліктів позаздрить всі миротворчий військо ООН. Ви легко входите в будь-якого положення, віддаєте перевагу не судити строго і завжди пам'ятайте про те, що громадська думка – це сила, а громадський осуд – страшна сила. Ви прагнете підтримувати добрі відносини абсолютно з усіма, і це чудово, але... чи Не здається Вам, що іноді Вашою добротою просто користуються, а дехто, можливо, вважає Вас пристосуванцем (кою)?

**10-16 балів**

**Помірність**

Деякі, можливо, вважатимуть Вас скандальною особою, але насправді Ви вступаєте в бій лише тоді, коли мова йде про щось по-справжньому важливе і коли всі інші засоби (хитрість, спроби домовитися) себе не виправдали. Для Вас куди важливіше не втратити повагу до себе, ніж не втратити грошову посаду, – проте під час з'ясування відносин Ви ніколи не скочується до відвертого хамства і прямих образ на адресу опонента. Навколишні саме тому поважають Вас, вважаючи «суворим (ой), але справедливим (ой)». Що ж, так тримати!

**8 балів і менше**

**Конфлікт**

Ви вважаєте, що оточуючі Вас недооцінюють, – і в той же час самі сумніваєтеся у власних силах, всіма силами приховуючи це сумнів. Якщо почуєте зауваження у свою адресу – негайно відповісти кривдникові ударом у сто раз більш сильним. А самі деколи критикуєте когось просто заради критики, а не для користі справи. Чи Не здається Вам, що іноді Ваша нестриманість, грубість і безкомпромісність відштовхує навіть самих близьких людей? Постарайтеся не встрявати в суперечки по дрібницях і повірте, що оточують зовсім не бажають щохвилини зачепити або образити Вас!