**Тренинг «Поведение в конфликтах»**

***Конфликты - это норма жизни.  
Если в вашей жизни нет конфликтов,  
проверьте, есть ли у вас пульс***

Ч.Ликсон.

Любой *межличностный конфликт* можно считать стрессом, и только от его участников зависит, будет он конструктивным или деструктивным.

- Запишите на одном листочке качества характера, провоцирующие конфликты, а на другом — качества характера, препятствующие возникновению конфликтов. Подумайте, и скажите - какие качества есть у вас.

|  |  |
| --- | --- |
| **ЧТО ПРОВОЦИРУЮТ КОНФЛИКТ** | **ЧТО ПРЕПЯТСТВУЮТ КОНФЛИКТУ** |
| * Раздражительность * Обидчивость * Вспыльчивость * Подозрительность * Хвастовство * Самомнение * Нетерпение * Дерзость | * Доброжелательность * Умение прощать * Самоконтроль * Доверчивость * Скромность * Самокритичность * Терпение * Воспитанность |

*- А с чем связана реакция на стресс, тревожность?*

(с темпераментом человека, его личностными качествами, самооценкой, уровнем притязаний, самочувствием).

- Человечество давно бы исчезло с лица земли, если бы люди не научились договариваться, учитывать не только свои, но и чужие интересы. Конфликты — это столкновение интересов.

- Рассмотрим типы поведения в общении с другими людьми, конфликтных ситуациях

*Приспособление*, т.е. принесение в жертву собственных интересов ради интересов другого. Эта стратегия уместна, когда ради сохранения отношений человек готов жертвовать своей выгодой. В этом случае сторона, идущая на уступки, проигрывает другой стороне. Сохранение истинных партнерских отношений в этом случае проблематично. Эта стратегия характеризует мирного, уступчивого человека.

*Избегание*, или уход – уклонение от принятия решений. Эта стратегия используется, когда цена вопроса не велика или нужна пауза для принятия решения. Хотя при этом сохраняются отношения, ни одна из сторон не получает преимущества, конфликт не разрешен, а только притушен. Чаще всего стратегию «избегания» используют люди, неуверенные в себе.

*Сотрудничество*, или кооперация – поиск решения, устраивающего обе стороны. Эта стратегия является самой эффективной, потому что в этом случае выигрывают обе стороны. Этой стратегии обычно придерживаются сильные, зрелые, уверенные в себе люди. Стратегия укрепляет отношения и дает взаимные выгоды.

*Конкуренция*, или соперничество – стремление добиться своего за счет другого. Эта стратегия оправдана в критических ситуациях, когда решаются жизненные вопросы, а также в том случае, если вас используют в своих интересах. Выигрывает тот, кто сильней. Цена победы – разрыв отношений, страдания проигравшего. Чаще всего эту стратегию используют люди, уверенные в себе, агрессивные, амбициозные.

**Ролевая игра *«Контакты и конфликты»***

Рассмотрите ситуации и оцените поведение их участников. Попробуйте спрогнозировать последствия каждого инцидента.

***1. «Грамотные стали»***

*Покупатель:* «Почему вы продаете стограммовые упаковки майонеза по цене двухсотграммовых?»  
*Продавец:* «С чего вы взяли?» *Покупатель:* «Ну вот же, на ценнике написано - вес - 200 г, цена – 10 рублей. А упаковки стограммовые. Я вчера купила, думала, вы ошиблись. А сейчас вижу, что вы просто ценники перепутали».  
*Продавец:* «Ничего мы не перепутали. По сколько надо, по столько и продаем. А не нравится – идите в другой магазин, поищите подешевле. Грамотные стали».

***2. «Только не надо нас пугать»***

*Учитель:* «Я пригласил Вас, чтобы выяснить, почему ваш сын пропускает уроки литературы».  
*Мама ученика:* «А что ему делать на ваших уроках? Толстого и Достоевского читать? Вы знаете, что он у меня профессионально занимается танцами, его ждет артистическая карьера. Пусть он лучше поспит лишний часок или погуляет».  
*Учитель:* «Но вы понимаете, что оценка по литературе в аттестате будет стоять не за его танцевальные успехи. Он получит то, что заслуживает».  
*Мама ученика:* «Ой, только не надо нас пугать. Думаете, на вас управа не найдется?»

***3. «Вас никто здесь не держит»***

*Представитель рабочих:* «Я пришел к Вам от имени трудового коллектива, чтобы выяснить, почему нам третий месяц не платят зарплату?  
*Начальник:* «Мне очень жаль, но денег нет – предприятие, которому мы поставляем нашу продукцию, обанкротилось».  
*Представитель рабочих:* «Но администрация предприятия исправно получает зарплату, вы недавно поменяли мебель в офисе и приобрели новую иномарку».  
*Начальник:* «Эти средства взяты не из фонда заработной платы».  
*Представитель рабочих:* «Нам все равно, из каких фондов вы нам заплатите – верните наши деньги. Если бы не школьные завтраки, наши дети падали бы в голодные обмороки».  
*Начальник:* «Я же сказал вам, что денег пока нет. И неизвестно, будут ли вообще. Не хотите ждать – вас никто здесь не держит. Тогда точно ничего не получите».

- Предложите свои стратегии поведения в данных ситуациях. Разыграйте эти сценки, используя более эффективные стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

- Вспомните случай, когда ваше поведение в конфликтной ситуации привело к неприятным для вас последствиям – разрыву отношений с близкими, вызову родителей в школу, проблеме с правоохранительными органами и т.д. Как бы вы поступили, если бы можно было повернуть время вспять? Чему вас научила эта ситуация?

*При избегании ни одна из сторон не достигает успеха. При соперничестве и приспособлении одна сторона оказывается в выигрыше, а другая проигрывает. И только при сотрудничестве в выигрыше оказываются обе стороны.*

*Составим правила поведения в конфликтной ситуации*

* 1. Если возник спор, обсуждайте только его предмет, не переходя на личности.
  2. У каждого человека может быть свое личное мнение. Уважайте мнение партнера. Выслушайте его до конца, не перебивая, быть может, оно в чем-то совпадает с вашим.
  3. Улыбка и доброжелательность – лучшие помощники в решении самых спорных вопросов.
  4. Сохраняйте «свое» лицо. Гнев, злоба и крик явно его «испортят».
  5. Проявляйте чувство юмора – хорошая и уместная шутка может «разрядить» обстановку и помочь в решении даже самых напряженных вопросов.

Наши чувства и эмоции - это выражение нашего отношения к людям, событиям, явлениям. Порой мы бываем гневными, раздражительными, агрессивными.

Агрессивный стиль поведения разрушает отношения между людьми и провоцирует конфликты.

Людям, которые не умеют управлять своими эмоциями, не следует выбирать профессии, связанные с общением, обслуживанием, воспитанием, обучением. Обращение с животными также требует умения контролировать себя, сдерживать гнев и раздражение.

Необходимо учиться контролировать свои эмоции. Если это трудно, то направляйте их в мирное русло – спорт, творчество.

**Упражнение *«Рассерженные шарики»***

Предлагаю ВАМ научиться злиться, никого при этом не обижая

Надуйте воздушный шарик и держите его крепко в руках

Представьте себе, что шарик – это ваше тело, а воздух внутри вашего тела - это ваша злость. Как вы думаете, что случится с шариком, если его выпустить из рук?

Давайте на счет 1-2-3 попробуем отпустить его. Итак, приготовились……..1-2-3

- Вы видите, что наши шарики мечутся по комнате, они стали совершенно неуправляемые. Так бывает и с человеком – когда он злится, может совершать поступки, не контролируя себя.

- Надуйте шарик снова и…… попробуйте выпустить из него воздух маленькими порциями.

- Что теперь происходит с шариком? (он понемногу сдувается)

- А что происходит с гневом внутри шарика? (он потихоньку выходит из него)

- Поэтому важно избавляться от гнева и злости постепенно, дозировано

Сделаем вывод: «Нашим гневом можно управлять»

- А еще гнев, зависть, агрессию, злость можно выпустить с помощью мыльных пузырей . Учитесь властвовать собой.

**- *Надо понимать*:** Уверенное поведение позволяет человеку высказываться четко, поступать порядочно, действовать убедительно, разбираться в себе и других, отстаивать свои права.

***-Надо помнить*:** Слаженное взаимодействие эмоции и интеллекта, обеспечивает успех человека во многих сферах жизни и деятельности.