**Муниципальное автономное образовательное учреждение**

**дополнительного образования детей**

**«Специализированная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва»**

**Программа**

**психологической профилактики**

**конфликтных ситуаций**

Разработчик: Самойлова В.Л.,

 педагог-психолог

Салехард, 2014

**Программа психологической профилактики конфликтных ситуаций**

Цель – повышение психологической компетентности тренеров-преподавателей, способствующей созданию и поддержанию благоприятного психологического климата в педагогическом коллективе.

Задачи:

1. развитие эмоциональной устойчивости педагогов;
2. развитие и совершенствование навыков саморегуляции;
3. совершенствование навыков конструктивного взаимодействия в педколлективе, с другими участниками образовательно-воспитательного процесса.

Программа включает рассмотрение теоретических вопросов и практические занятия, проводимые в форме деловых игр, тренингов.

Участники: тренеры-преподаватели, педагоги ОУ.

Программа рассчитана на 12 часов занятий.

**Тематический план**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Тема  | Кол-во часов | Теория  | Практика  |
| 1 | Виды и типы конфликтов. Управление конфликтной ситуацией | 2 | 2 |  |
| 2 | Конфликт – пути и способы решения | 2 |  | 2 |
| 3 | Сохранение психического здоровья тренера-преподавателя в процессе педагогической деятельности. Как избежать невроза, разрешая конфликты | 4 | 2 | 2 |
| 4 | Тренинг эффективного общения | 4 |  | 4 |
|  | **итого** | 12 | 4 | 8 |

**Содержание программы**

|  |  |
| --- | --- |
| **1.** | **Тема «Виды и типы конфликтов.** **Управление конфликтной ситуацией»** |
|  | 1. Понятие конфликта, его виды и основные типы.2. Особенности межличностного конфликта 3. Основные стратегии поведения в конфликте.4. Основные стили поведения в конфликте.5. Основные способы управления конфликтом.6. Преодоление конфликта. Применение техники трансактного анализа Э. Бёрна для решения конфликтных ситуаций.7. Взаимодействие в конфликтной ситуации. |
| **2.** | **Социально-психологический тренинг** **«Конфликт – пути и способы решения»** |
|  | 1. Как распознавать эго-состояния партнера (по Э.Бёрну).2. Ознакомление с примерами вербальных проявлений различных эго-состояний. 3. Проигрывание ситуаций в парах.4. Обсуждение ситуаций в группе.5. Игра «Воздушный шар». |
| **3.** | **Социально-психологический тренинг «Сохранение психического здоровья в процессе педагогической деятельности. Как избежать невроза, разрешая конфликты».** |
|  | 1. Понятие психического здоровья, основные критерии психического здоровья.2. Основные способы сохранения психического здоровья.3. Внутренние и внешние барьеры к сохранению психического здоровья.4. Что такое невроз?5. Причины невроза.6. Возможные пути развития личности:а) самоидентификация;б) приятие: в) образ жизни 7. Секреты бесконфликтности8. Упражнение «Никто не знает, что я могу» (повышение самооценки)9. Упражнение «Дерево» (осознание своей жизненной позиции). 10.Упражнение «Автобус» (осознание жизненных целей и способов их достижения).11.Упражнение 10 из 30 (осознание своих сильных и слабых сторон).12. Игра «Все мы чем-то похожи»13. Игра «Скульптуры»14. Игра «Да и нет»15.Игра «Все вместе!»16. Упражнение «Заброшенный сад» |
| **4.** | **Тренинг эффективного общения** |
|  | 1. Разминка. Упражнение для разделения на группы. 2.Работа в группах: приветствие от группы,упражнения на сплочение группы. 3. Понятие эффективного общения. Критерии эффективного общения.4. Упражнение «Решение математической задачи»: индивидуальная работа, работа в группе. 5. Стадии принятия решения:5.1. «Контакт»:- разыгрывание ситуации «Неприёмное время»;- пять правил вступления в контакт;5.2. «Ориентация»:- как сориентировать собеседника в своем понимании его проблемы;- упражнение «Испорченный телефон»;- правила «Как нужно говорить, чтобы люди могли лучше и услышать, и запомнить»;- рекомендации по передаче информации;- техники активного слушания;- техники вербализации;- невербальные средства общения;- игра «Полусухое плавание»;- игра «Переводчик»;- упражнение «Изобрази слово».5.3.«Поиск совместного решения». - рекомендации по проведению аргументации своей точки зрения;- упражнение «Портье».5.4. Четвертая стадия — «Принятие решения»- игра «Катастрофа в Уральских горах». |

**1. Тема «Виды и типы конфликтов. Управление конфликтной ситуацией»**

Конфликт от латинского “conflictus” – столкновение.

**Конфликт -** столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций в межличностных отношениях между двумя или более людьми, связанное с отрицательными эмоциональными переживаниями.

Отсутствие согласия обусловлено наличием разнообразных мнений, взглядов, идей, интересов, точек зрения и т. д. Однако оно не всегда выражается в форме явного столкновения, конфликта. Это происходит только тогда, когда существующие противоречия, разногласия нарушают нормальное взаимодействие людей, препятствуют достижению поставленных целей. В этом случае люди просто бывают вынуждены каким-либо образом преодолеть разногласия и вступают в открытое конфликтное взаимодействие.

Если конфликты способствуют принятию обоснованных решений и развитию взаимоотношений, то их называют функциональными (конструктивными). Конфликты, препятствующие эффективному взаимодействию и принятию решений, называют дисфункциональными (деструктивными). Надо уметь анализировать конфликты, понимать их причины и возможные следствия.

В соответствии с классификацией Л. Коузера конфликты могут быть *реалистическими* (предметными) или *нереалистическими* (беспредметными).

Реалистические конфликты вызваны неудовлетворением определенных требований участников или несправедливым, по мнению одной или обеих сторон, распределением между ними каких-либо преимуществ и направлены на достижение конкретного результата.

Нереалистические конфликты имеют своей целью открытое выражение накопившихся отрицательных эмоций, обид, враждебности, т. е. острое конфликтное взаимодействие становится здесь не средством достижения конкретного результата, а самоцелью.

Существуют пять основных типов конфликта: внутриличностный; межличностный; между личностью и группой; межгрупповой; социальный.

**Межличностный конфликт.** Это самый распространенный тип конфликта. В организациях он проявляется по-разному. Многие считают, что единственной его причиной является несходство характеров. Действительно, встречаются люди, которым из-за различий в характерах, взглядах, манере поведения очень непросто ладить друг с другом. Однако более глубокий анализ показывает, что в основе таких конфликтов, как правило, лежат объективные причины. Чаще всего — это борьба за ограниченные ресурсы: материальные средства, производственные площади, время использования оборудования, рабочую силу и т. д. Каждый считает, что в ресурсах нуждается именно он, а не другой. Конфликты могут возникнуть между руководителем и подчиненным, например, когда подчиненный убежден, что руководитель предъявляет к нему непомерные требования, а руководитель считает, что подчиненный не желает работать в полную силу.

Начало конфликта связано, по меньшей мере, с тремя условиями:

1) первый его участник сознательно и активно действует в ущерб другому участнику путем физических действий, демаршей, заявлений и т. д.;

2) второй участник сознает, что эти действия направлены против него;

3) второй участник в ответ предпринимает активные действия против инициатора конфликта; с этого момента можно считать, что он начался.

Из этого следует, что конфликт начинается в случае противоборства сторон. Он возникает лишь тогда, когда стороны начнут активно противодействовать друг другу, преследуя свои цели. Поэтому конфликт всегда начинается как двустороннее (или многостороннее) поведение, и ему, как правило, предшествуют инициирующие действия одной из сторон, выступающей в качестве **зачинщика** конфликта.

Выделяют две основные стратегии поведения в конфликте: стратегия партнерства и стратегия напористости.

Стратегия партнерства характеризуется ориентацией на учет интересов и потребностей партнера.

Стратегия напористости характеризуется реализацией собственных интересов, стремлением к достижению собственных усилий.

Существует пять основных тактик или стилей поведения:

**“Избегание”** (“уклонение”)

**“Уступка”** (“приспособление”)

**“Противоборство”** (“соперничество”)

**“Компромисс”**

**“Сотрудничество”**

Различают **структурные (организационные) и межличностные** способы управления конфликтами.

*Рис.1.* Действия руководителя и способы разрешения конфликта

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Изучение причин возникновения конфликта |  |
|  |  |  |  |
|  | Ограничение числа участников конфликта |  |
|  |  |  |
|  | Анализ конфликта |  |
|  |  |  |
|  | Разрешение (преодоление), управление конфликтами |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| Воспитательныемежличностныеспособы |  | Административные способы |
|  | **'** | **'** |  | **'** | **'** |
|  | Организационно-структурные |  | Административно-силовоеразрешение конфликта |
|  |  |  |  |
| — "учет психологии участников— беседа— просьба— убеждение— принципиальные переговоры— психотренинги, психотерапия |  | — четкая формулировка требование— принцип единоначалия— установление общих целей— система поощрения на основе продуманных критериев эффек тивности |  | — подавление интересов конфликтующих— перевод на другую работу, разъединение конфликтующих административными мерами— разрешение конфликта на основе приказа руководителя организации или решения суда |

Управление **конфликтами включает и межличностные способы разрешения конфликтных ситуаций** на основе учета психологии участников конфликта.

Развитие конфликта всегда сопровождается изменением психологии его участников. Это затрагивает процесс принятия решений, эмоциональное состояние, социальные установки людей и их внутренние нормативные механизмы регуляции. Все это находит выражение в изменяющемся поведении участников конфликта.

Поведение в конфликте связано стрессовым состоянием его участников. В такой ситуации психического напряжения могут совершаться поступки, совершенно немыслимые в нормальной обстановке. Поведение людей подвержено влиянию сильнейших негативных эмоций, таких, как гнев, ярость. Происходят также серьезные искажения в восприятии ситуации.

**Преодоление конфликта**

Трансактный анализ разработан Эриком Бёрном, позволяет понять механизм общения, деятельности и поведения людей, а также изучить и объяснить механизмы конфликтов, возникающих в процессе общения людей.

У каждого человека существует набор стереотипных межличностных коммуникаций, который соотносится с состоянием его сознания. Выделяют три различных состояния Я (эго-состояния) (Я-Родитель, Я-Взрослый, Я-Ребёнок (Дитя). Эти состояния определяются системой чувств и набором схем поведения.

***Характеристики состояний***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| назидательный, самоуверенно-агрессивный | Родитель | учит, направляет, оценивает, осуждает, опекает |
| рациональный, корректный, сдержанный | Взрослый | трезво оценивает, логически мыслит, владеет собой |
| эмоциональный, неуверенный, подчиняемый | Ребёнок | капризничает, упрямится, творит, протестует |



Находясь в Родительском эго-состоянии, человек воспроизводит поведение своих реальных родителей или других лиц, *),* которые в детстве произвели на него большое впечатление.

Ситуации, максимально врезавшиеся в память, часто связаны с проявлением родительского гнева, критики или родительской заботы. Поэтому, когда человек находится в эго-состоянии Родителя, он часто «проигрывает записи» именно таких ситуаций. Если при этом он критикует того, кто ему чем-то мешает, что-то этому человеку запрещает или предписывает, такое эго-состояние называют *Ограничивающий Родитель.* Например: «Помолчи, ты мне мешаешь! Не ной! Прекрати ухмыляться!» Если же он кого-нибудь ограждает от опасности, высказывает поддержку, успокаивает, предписывает что-то, проявляя заботу, такое эго-состояние называют *Поддерживающий Родитель.* Например: «Держись крепче! У тебя все получится! Не дотрагивайся до оголенного электрического провода, может ударить током».

Родительское состояние дает наставления и предписания, которые играют важнейшую роль в формировании плана жизни, или *психологического сценария.*

Родитель может быть *благополучным* (с чувством «со мной все в порядке») и *неблагополучным* (с чувством «со мной не все в порядке»).

Находясь в эго-состоянии Ребенка, человек воспроизводит ощущения, переживания, суждения, поведение, характерные для него в прошлом, когда он был маленьким.

Если, находясь в эго-состоянии Ребенка, человек действует под влиянием Родителя, соглашаясь с требованиями или уклоняясь от их выполнения, можно сказать, что он находится в состоянии *Адаптированный Ребенок.* Если же он воспроизводит мысли, чувства и поведение, которые были характерны для него в детстве, когда он действовал самостоятельно в проявлении творчества, гнева и любви, это состояние *Естественный Ребенок.*

Находясь в Ребенке, мы можем мечтать и фантазировать, не принимая во внимание реальность, можем искренне радоваться и наслаждаться, забыв о заботах; можем дурачиться и играть — словом, вести себя, как беззаботный ребенок. Поэтому периодическое пребывание в Детском состоянии считается важным условием сохранения физического и психического здоровья. Ребенок также может быть *благополучным* (с чувством «со мной все в порядке») и *неблагополучным* (с чувством «со мной не все в порядке»).

Во Взрослом эго-состоянии человек находится в максимальном контакте с реальностью.

Взрослый принимает информацию, перерабатывает ее, передает ее другим, принимает решения, планирует и целесообразно действует, находясь в контакте со своими чувствами. Иногда мы принимаем за истину некоторые необоснованные верования Родителя или иллюзии Ребенка. Такие убеждения в трансактном анализе принято называть *засорениями,* или *контаминациями.* **Засорение от Родителя** проявляется как *предрассудки —* упорно поддерживаемые мнения, которые не подтверждаются объективными фактами. Родители часто выражают детям свои убеждения с такой уверенностью, что они выглядят как факты, в действительности являясь всего лишь частными мнениями. Значительная часть таких убеждений принимает вид запретов, предписаний и заповедей.

Родительские убеждения безвредны или даже полезны, однако в ряде случаев они становятся источником неудачных решений и проблем.

Вот некоторые примеры Родительских убеждений, которые могут при определенных обстоятельствах портить межличностные отношения:

*• «Нельзя доверять мужчинам (женщинам)»;*

*• «У хорошей хозяйки всегда полный холодильник»;*

*• «Мужчина должен носить короткие волосы»;*

*• «У женщины должны быть длинные волосы»;*

*• «Браки между людьми разной национальности недопустимы»;*

*• «Если за что-то берешься — делай на "отлично"»;*

*• «Все надо делать быстро»;*

*• «Я должен доказать, что я — лучше всех».*

Родитель опирается на свои верования, и ему не нужны факты. Ему достаточно своих убеждений, чтобы оценить что-либо и сделать выводы. Взрослый под влиянием (засорением) Родителя пользуется его выводами и оценками так, как если бы это были сами факты. Он часто ошибается, поскольку не различает свои оценки реальности и саму реальность.

**Засорение от Ребенка** — это необоснованные выводы, сделанные человеком в раннем детстве и сохранившиеся до более позднего возраста. Их иногда называют *иллюзиями.*

Если человек, опираясь на иллюзии, принимает решения и совершает поступки, формирует отношения с другими, его ждут разочарования. Вот некоторые заблуждения, часто приводящие к неудачам:

• иллюзия собственного величия (мир обязан мне своим существованием, поэтому все люди должны следовать моим ожиданиям и делать то, что мне от них нужно);

• ощущение преследования, заговора (все это специально кем-то подстроено... люди говорят обо мне за моей спиной... мир наполнен негодяями);

• вера в «доброго волшебника» (если я буду вести себя определенным образом, то в награду сбудутся мои желания и мне не придется самому что-то делать для их воплощения в жизнь).

Взрослый, контаминированный (взявший засорения) Ребенком, принимает желаемое за действительное, часто ошибается, поскольку не различает реальность и свои иллюзии.

**АНАЛИЗ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ**

Обращаясь к какому-либо человеку, мы находимся в каком-то конкретном эго-состоянии: Родителе, Взрослом или Ребенке. При этом наше сообщение предназначено какому-то конкретному эго-состоянию адресата. Отвечая нам, партнер тоже находится в конкретном эго-состоянии и обращается к какому-то нашему эго-состоянию. Такой обмен сообщением и ответом называется *трансакцией.* Разговор двух человек можно проиллюстрировать структурными диаграммами, представляя сообщения, которыми обмениваются партнеры, в виде векторов.

При нормальных человеческих отношениях стимул влечёт за собой уместную, ожидаемую и естественную реакцию. Такую трансакцию называют дополнительной (параллельной).

Единица общения, по терминологии Э. Бёрна, – это трансакция. Если человек, находясь в группе, проявит каким-либо способом свою осведомлённость о присутствии другого, это будет трансактный стимул (Ст). Ответ на Ст называется трансактной реакцией (Рк). Таким образом, трансакция = Ст + Рк.

При нормальных человеческих отношениях стимул влечёт за собой уместную, ожидаемую и естественную реакцию. Такую трансакцию называют дополнительной.

Существует девять возможных дополнительных трансакций, но на практике чаще всего останавливаются на анализе пяти. На диаграммах автор первой реплики на рисунках находится слева.

 Когда сегодня закончится тренинг?

 В 17.00.

 Я не успел пообедать в перерыв, я думаю, что его

можно сделать подлиннее.

Сколько времени вам нужно, чтобы пообедать?

 Ты мне нравишься!

И ты мне!

Он слишком зазнается, давай его разыграем!

Будет знать, с кем связываться!

 Бывает, что мы уделяем детям недостаточно

внимания!

Конечно, нам следует быть внимательнее!

Это безобразие! Куда только смотрит администрация!

Им совершенно безразличны нужды простых людей!

 Я волнуюсь за своего сына, он опять останется один в

садике, если я не заберу его вовремя.

Волноваться нет причин, все будет хорошо!

Я боюсь, что у меня ничего не получится!

Вы слишком много сомневаетесь, будьте порешительнее!

 Вам не следует так переживать из-за пустяков!

Я очень стараюсь успокоиться.

Очень хорошо у вас получилось, вы просто молодец!

Ну что вы, это просто случайность.

При пересекающихся трансакциях процесс общения прерывается. Это состояние будет соответствовать конфликту.



Если мы хотим сохранить отношения, возникшие в разговоре, имеет смысл использовать параллельные трансакции. Например, если он обращается к нам из Адаптированного Ребенка, ответить ему из Заботливого Родителя.

Э. Берн предлагал три способа распознавания эго-состояний.

Первый — угадать его по внешним признакам. Для этого нужно эти признаки знать.

Второй — обратить внимание на то, в каком эго-состоянии мы даем ответ на его реплику: возможно, он находится в состоянии, комплементарном нашему. Для того чтобы пользоваться этим способом, нужно периодически рефлексировать свое состояние.

Третий — спросить. Очевидно, что для этого партнер должен уметь распознавать свои эго-состояния и быть готовым дать честный ответ.

Строго говоря, относительно полная уверенность в том, что мы «поставили правильный диагноз», может быть только при условии, что мы произвели проверку всеми тремя способами. Однако по понятным причинам в большинстве случаев нам придется ограничиваться лишь первыми двумя.

Для того чтобы распознать эго-состояние партнера, при общении имеет смысл обращать внимание на то, какие невербальные и вербальные коммуникационные средства он использует.

Находясь в различных эго-состояниях, мы используем особые, специфические наборы слов и невербальных посланий. Например, если человек хнычет или хвастается, скорее всего, он находится в Ребенке, а если он использует слова «должен, надо, не смей» и позой демонстрирует свое моральное превосходство, возможно, он находится в Родителе.

**2. Социально-педагогический тренинг**

**«Конфликт – пути и способы решения»**

**Инструкция для участников**

1. Ознакомьтесь с примерами вербальных проявлений различных эго-состояний (раздаточные материалы к практикуму 1).

2. Рассмотрите рис. 3. На рисунке изображена семейная пара. Обсудите в группе предложенные вопросы. Во время обсуждения дайте возможность в порядке очереди высказаться каждому участнику и выскажите свое мнение, аргументировав его.

• Как вы думаете, в каком эго-состоянии находится жена?

• Какие из перечисленных ниже реплик могут принадлежать Ребенку, Родителю и Взрослому мужа?

1. «Я очень устал на работе!»

2. «Давай договоримся: ты приготовишь ужин, а я попробую починить стиральную машину и отремонтирую обувь».

3. «Я устал и имею право отдохнуть!»

4. «Готовить и стирать — дело женское».

5. «Брось, посиди лучше рядом со мной!»

6. «Не сердись, мое солнышко, сейчас я досмотрю новости и помогу тебе».

7. «Отстань от меня!»

8. «Чем я тебе могу помочь?»

9. «Наверное, опять приходила твоя мама...»

 ** **

 Рисунок 1 рисунок 2 рисунок 3

** **

 рисунок 4 рисунок 5 рисунок 6

3. Далее последовательно рассмотрите рис. 4 и 5. Обсудите в группе предложенные ниже вопросы. Во время обсуждения дайте возможность высказаться каждому участнику и выскажите свое мнение, когда подойдет ваша очередь.

• Из какого эго-состояния подается реплика?

• Как ответил бы персонаж из эго-состояния Родителя?

• Из эго-состояния Взрослого?

• Из эго-состояния Ребенка?

• Какой репликой мог бы ответить персонаж, чтобы образовались *пересекающиеся* трансакции? Как бы вы себя чувствовали, если бы на вашу фразу вы получили такой ответ?

• Какой репликой мог бы ответить персонаж, чтобы образовались *дополнительные* трансакции? Как бы вы себя чувствовали, если бы ответ был таким?

4. После того как закончится обсуждение картинок, расскажите о **себе:**

• В каком эго-состоянии вы бываете чаще?

• Есть ли у вас «излюбленные» эго-состояния? Какие?

• Когда, в каких ситуациях вам помогает каждое из эго-состояний?

• Бывает ли так, что какие-то из ваших эго-состояний мешают вам? Когда?

• Вспомните несколько ситуаций, вызвавших у вас затруднения.

В каком эго-состоянии вы находились? Что говорил ваш Родитель? Ребенок?

5. Обменяйтесь впечатлениями, обсудите, какой опыт вы приобрели, выполняя это упражнение, подготовьте выводы.

**Обсуждение и выводы**

• К какому выводу вы пришли в результате выполнения упражнений?

• Что нового вы узнали о себе и для себя?

**Игра «Воздушный шар»**

Я предлагаю сыграть в игру «Воздушный шар». Научиться вести дискуссию можно, только непосредственно в ней участвуя.

*Представьте себе, что вы — экипаж научной экспедиции, которая возвращается на воздушном шаре после выполнения научных изысканий. Вы осуществляли аэрофотосъемку необитаемых островов. Вся работа выполнена успешно. Вы уже готовитесь к встрече с родными и близкими, летите над океаном, и до земли осталось около 500 км. Произошло непредвиденное — в оболочке воздушного шара по неизвестным причинам образовалось отверстие, через которое выходит газ, заполняющий оболочку. Шар начинает стремительно снижаться. Выброшены за борт все мешки с балластом (песком), которые были припасены на этот случай. На некоторое время падение замедлилось, но не прекратилось. Через 5 минут шар возобновил падение с прежней скоростью. Весь экипаж собрался в центре, чтобы обсудить создавшееся положение. У вас есть вещи (см. список вещей).*

**Список вещей**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование** | **Количество** |
| 1 | Канат | 50 м |
| 2 | Аптечка с медикаментами | 5 кг |
| 3 | Компас гидравлический | 6 кг |
| 4 | Консервы мясные и рыбные | 20 кг |
| 5 | Секстан для определения местонахождения по звездам | 5 кг |
| 6 | Винтовка с оптическим прицелом | 25 кг |
| 7 | Конфеты разные | 20 кг |
| 8 | Спальные мешки | по одному на каждого члена экипажа |
| 9 | Ракетница с комплексом сигнальных ракет | 8 кг |
| 10 | Палатка 10местная | 20 кг |
| 11 | Баллон с кислородом | 50 кг |
| 12 | Комплект географических карт | 25 кг |
| 13 | Канистра с питьевой водой | 20 л |
| 14 | Транзисторный радиоприемник | 3 кг |
| 15 | Лодка резиновая надувная | 25 кг |

*Ваша задача — решить вопрос о том, что и в какой последовательности следует выбросить. Но сначала примите это решение самостоятельно. Для этого нужно с правой стороны около каждого наименования поставить порядковый номер, соответствующий значимости предмета. При определении значимости предметов и вещей, то есть очередности, с какой вы будете от них избавляться, нужно иметь в виду, что выбрасывается все, а не часть. Когда вы примете индивидуальное решение, нужно собраться и приступить к выработке группового решения, руководствуясь следующими правилами: 1) высказывать свое мнение может любой член экипажа; 2) количество высказываний одного человека не ограничивается; 3) решение принимается, когда за него проголосуют все члены экипажа без исключения; 4) если хотя бы один возражает против принятия данного решения, оно не принимается, и группа должна искать иной выход; 5) решение должно быть принято в отношении всего списка предметов или вещей.*

*Время, которое есть в распоряжении экипажа, неизвестно. Сколько еще будет продолжаться падение? Во многом это зависит от того, как быстро вы найдете решение. Если экипаж единогласно проголосует за то, чтобы выкинуть какой-нибудь предмет, он считается выброшенным, и это может замедлить падение шара. Главное — остаться в живых. Если не сможете договориться — вы разобьетесь. Помните об этом! Желаю успеха!*

*На самостоятельную работу дается 3 минуты, 10–12 минут — на дискуссию. Ведущий не вмешивается в процесс обсуждения, следит за выполнением правил, особенно за голосованием.*

*Вывод:* смоделированные в этой игре обстоятельства сталкивают жизненные интересы участников, а правила работы ставят перед необходимостью искать цивилизованные способы выхода из подобных критических ситуации. Борьба за жизнь часто приводит к тому, что многие теряют контроль над собой, забывают о том, что нужно слушать и слышать друг друга. Начинают преобладать эмоции, захлестывающие разум и логику. Это выражается в разговоре на повышенных тонах, в резких выпадах против отдельных членов группы. Кто-то не выдерживает такого разговора и просто отключается от обсуждения, безразлично наблюдая за тем, что происходит.

**3. Социально-педагогический тренинг**

**«Сохранение психического здоровья в процессе педагогической деятельности. Как избежать невроза, разрешая конфликты»**

**ПСИХИЧЕСКОЕ ЗДОРОВЬЕ** — состояние душевного благополучия, характеризующееся отсутствием болезненных психических проявлений и обеспечивающее адекватную условиям окружающей действительности регуляцию поведения, деятельности.

К основным критериям ПЗ относятся:

- соответствие субъективных образов отражаемым объектам действительности и характера реакций — внешним раздражителям, значению жизненных событий;

- адекватный возрасту уровень зрелости эмоционально-волевой и познавательной сфер личности;

- адаптивность в микросоциальных отношениях;

- способность самоуправления поведением, разумного планирования жизненных целей и поддержания активности в их достижении и др.

Нарушения психического здоровья связаны как с соматическими заболеваниями или дефектами физического развития, так и с различными неблагоприятными факторами и стрессами, воздействующими на психику и связанными с социальными условиями.

Основным условием нормального психосоциального развития (помимо здоровой нервной системы) признается спокойная и доброжелательная обстановка дома и на работе.

Психологический аспект психического здоровья предполагает внимание к внутреннему миру человека: к его уверенности или неуверенности в себе, в своих силах, пониманию им своих собственных способностей, интересов; его отношению к людям, окружающему миру, происходящим общественным событиям, к жизни как таковой.

Сохранить свое психическое здоровье становится все труднее и труднее.

«Чтобы сегодня выжить, нужно иметь хорошее здоровье, огромную трудоспособность, аналитические навыки и общительность»

А чтобы заболеть, достаточно:

- перестать рационально распределять ответственность и силы в личной жизни;

- самому (самой) тащить на себе груз забот и хлопот;

- работать на нескольких работах, на износ;

- перестать следить за состоянием своего здоровья;

- конфликтовать с окружающими;

- постоянно высказывать свое мнение, задевая этим окружающих;

- не осуществлять профилактику первоначальных признаков заболеваний.

 Чтобы полностью заболеть, нужно:

- перестать думать о развитии своих профессиональных возможностей;

- неадекватно оценивать себя и свое поведение;

- перестать считаться с интересами других людей;

- думать только о своем обогащении любой ценой.

Психологи выделяют способности и умения, которыми должны обладать люди, чтобы эффективно выживать современных условиях. Вот некоторые из них:

- наличие четких личных целей;

- наличие разумных личностных ценностей;

- знание современных подходов к окружающим людям;

- понимание сложных, изменчивых и противоречивых ситуаций и умение находить выход из них,

- способность решать возникающие проблемы и принимать решения в экстремальных ситуациях.

Чтобы выжить и не потерять от перегрузок голову, педагог должен обладать высокой психологической культурой, которая является неотъемлемой частью обшей культуры человека.

 Для этого надо:

 - понимать себя;

 - познавать другого человека;

 - уметь общаться с людьми;

 - уметь регулировать свое поведение.

Легкое отношение к своему здоровью - вредно для себя. Чем меньше лучше мы к себе - тем больше хуже к нам здоровье.

Современная практическая психология и педагогика объединяют достижения всех отраслей психолого-педагогических знаний, необходимых для решения сложных профессиональных проблем.

Острая нехватка психологических, психогигиенических и мировоззренческих знаний, позволяющих понять себя, других людей, свое место и роль в мире, способствует ухудшению своего психического здоровья.

 Без психологических знаний трудно выжить в современных условиях. Однако их присутствие еще не гарантия психического здоровья.

Признаки "тяжелого случая", трудно поддающегося лечению:

 - не хочу познавать себя и других людей;

 - свой характер не собираюсь менять и под кого-то там подстраиваться;

 - не понимаю себя, затрудняюсь в ответе на вопрос: "Что же я хочу?";

 - пагубные и вредные привычки;

 - теряю контроль над эмоциональным поведением в напряженных ситуациях и межличностных отношениях;

 - не развиваю деловых свойств;

 - не умею держать себя в общении с себе подобными;

 - нетерпеливо отношусь к слабостям окружающих;

 - всех ненавижу;

 - понимаю, что никого я в этой жизни не люблю.

Здоровье - это ресурс, а не издержки жизни. Укрепляя его, надо нести ответственность за него в той же мере, что и за цели жизни. Ваше здоровье - это стратегический ресурс, размеры которого должны отвечать стратегическим целям. Нельзя допустить, чтобы жизнь делилась на две части:

 - первую половину жизни трачу свое здоровье на то, чтобы заработать;

 - вторую половину - на восстановление здоровья.

Задача психологии и психологов - помочь человеку разобраться в себе, в своих сложных проблемах и найти рациональный выход из сложившихся ситуаций без значительных нервно-психических напряжений и срывов.

 «Профилактика невроза - это удовольствие. Запоздалое лечение - душевные муки. Уклонение от лечения - страдания и постоянная боль»

 Приобретение невроза - одно из последствий современной стремительной жизни эмоционально-лабильного человека.

Профилактика невроза - важная задача для современного человека. Советы психологов помогут активно осуществлять профилактику этого заболевания.

**Что такое невроз?**

«Невроз - болезнь, обусловленная действием информации»

 Выделение в особую группу заболеваний, вызванных информационным действием раздражителей, отражает основную причину этих болезней.

Чаще всего неврозы вызываются информацией:

 - о семейных или любовных невзгодах,

 - о потере близких,

 - о крахе надежд,

 - о служебных неприятностях,

 - о наказании за совершенное деяние,

 - об угрозе жизни, здоровью или благополучию.

 Психической травмой может быть как безречевое, так и речевое воздействие, например, вид горящей квартиры или письменное сообщение о пожаре или взрыве.

 Действие слова как носителя патогенной информации является одной из самых частых причин неврозов.

 Информацию может нести не только физический сигнал, но и его отсутствие, например, прекращение связи с родными и близкими Патогенными могут оказаться однократно действующие сверхсильные и, особенно, многократно действующие более слабые раздражители В первом случае говорят об острых, во втором - о хронических психических травмах или психотравмирующей ситуации. Действие слабых раздражителей может суммироваться.

 Неприятность + неприятность + неприятность = невроз

Неврозы могут вызываться и такими общеистощающими вредностями, как:

 - длительное недосыпание;

 - умственное или физическое перенапряжение;

 - противоречивые тенденции поведения (например, конфликт между долгом и желанием).

«Чем больше "закручивать гайки" для себя, тем больше шансов стать невротиком»

Состояние стресса, вызванное психическими факторами (действием информации), принято называть эмоциональным стрессом.

«Длительные отрицательные эмоции - мои лучшие слуги! - Смерть»

 «Не можешь поменять жизнь, измени к ней отношение и сохранишь свое здоровье»

Благодаря изменению отношения с "горячего" на "холодное" к травмирующему фактору, достигается стойкое устранение болезненного симптома.

Каковы возможные пути развития личности?

**Самоидентификация:**

**1.** **Начните осознавать свое тело.** Некоторое время отмечайте исключительно нейтрально, без какой-либо попытки изменить их, все телесные ощущения, которые вы можете осознать.

Осознайте, например, контакт тела со стулом, на котором сидите, ног - с полом, одежды - с кожей.

Осознайте свое дыхание.

Когда вы убедитесь, что достаточно долго исследовали свои телесные ощущения, оставьте их и переходите к следующему этапу.

**2. Начните осознавать свои чувства.** Что вы чувствуете прямо сейчас?

Какое важнейшее, самое сильное чувство вы постоянно испытываете в своей жизни? Рассмотрите отдельно позитивные и негативные чувства: любовь и раздражение, ревность и нежность, депрессию и приподнятость и др.

Не оценивайте. Смотрите на свои чувства исключительно с объективных позиций, как ученый, описывающий явления.

Когда вы будете удовлетворены, переключите свое внимание на следующий этап.

**3. Переведите внимание на свои желания.** Сохраняя ту же беспристрастную позицию, рассмотрите основные желания, образующие мотивацию в вашей жизни. Часто вы можете легко идентифицировать себя с ними, но сейчас просто рассмотрите их.

Наконец, оставьте свои желания и переходите к следующему этапу.

**4. Понаблюдайте за миром своих мыслей.** Как только мысль появится, следите за ней до тех пор, пока ее место не займет другая, третья и т. д. Если вы считаете, что у вас нет никаких мыслей, осознайте, что это тоже мысль. Следите за течением своего сознания: воспоминания, суждения, образы, чепуха, аргументы. Делайте это в течение двух минут, затем исключите эту реальность из поля вашего наблюдения.

**5. Наблюдатель (контролёр)** - тот, кто следит за вашими ощущениями, чувствами, желаниями и мыслями - не то же самое, что объект, за которым он наблюдает. Кто же наблюдает за всеми этими реалиями? Это - ваше Я". "Я" - это не образ или мысль, но сущность, наблюдающая за образами и мыслями и удаленная от них. Вы - эта сущность. Скажите про себя:

"Я есть Я, центр чистого сознательного". Делайте это в течение двух минут.

**Приятие:**

**1. Подумайте о чем-либо из вашей жизни, к чему вы испытывали или испытываете благодарность.** Это могут быть присутствие любимого человека, ваш талант, превосходное самочувствие, красивый цветок и т. д. Представьте его ярко, оценивайте его, думайте о том, что он вам дает и чему вы от него можете научиться.

**2. Теперь подумайте о чем-нибудь (или о ком-нибудь), чего (или кого) вы хотели бы избежать в своей жизни.** Опять же представляйте его, внимательно разглядывайте всякую свою реакцию на него. Наблюдайте за реакциями, не пытаясь препятствовать им или остановить их. Проследите вашу обычную стратегию неприятия. Осознайте, как это проявляется на уровне вашего тела, чувств и мышления.

**3. Теперь предположите, что жизнь направляет вас, общаясь с вами закодированным языком ситуаций и событий.** Какое послание заключено в ситуации или событии, выбранных вами? Запишите все идеи, пришедшие вам в голову, пока вы думали над этим вопросом.

**4. Теперь вернитесь к предмету, который вызывает вашу благодарность.** Представьте себе его еще раз, подумайте о нем с пониманием и как можно полнее осознавайте ваше приятие.

**5. Теперь обратитесь снова к неприятной ситуации.** Поймите, что тот же самый мир, который дарит неприятное, способен доставить приятность, и допустите к себе, если чувствуете, готовность и желание сознательного, намеренного приятия.

**Образ жизни** - очень многоплановое понятие.

Для обеспечения здоровья важны изменения в духовной сфере, умение управлять своим сознанием и эмоциями, поддерживать физическое тело. Все должно быть гармонично.

Начнем с последнего. Что нужно физическому телу? **Дыхание, питание и движение.** О дыхании мы как-то не задумываемся, пока здоровы органы дыхания. Оно выполняется автоматически, хотя при желании мы можем им управлять.

На **дыхание** давно обратили внимание на Востоке. При напряженной физической работе нужно глубокое дыхание для обеспечения кислородом биохимических процессов. Дыхание по Бутейко, когда в организме накапливается углекислота, выводит организм как бы на "лезвие бритвы", на грань, за которой начинают раскрываться резервные возможности организма. Оно эффективно при многих заболеваниях, в том числе при астме, но им нельзя пользоваться постоянно.

Секрет молодости: йоги отработали разные варианты дыхания, включающие четыре этапа: вдох - пауза - выдох - пауза. Такое дыхание оказывает оздоравливающее и даже омолаживающее воздействие. Лучше дышать через нос, так как в полости носоглотки активизируются активные точки, но при очень интенсивной работе (быстрый бег в соревновательном режиме) допустимо временно дышать через рот или сбавить интенсивность нагрузки (темп бега).

В последнее время появилось много книг, где даются рекомендации по рациональному **питанию.** В них красной нитью проходит мысль - начни с себя, никто и ничто тебе не поможет! Подчеркивается, что человек должен потреблять только продукты живой природы. Неорганические продукты усваиваются только растениями в фотосинтезе.

Мышечное расслабление способствует **снятию психического напряжения**, поэтому в аутотренинге следует применять упражнения на расслабление, релаксацию, визуализацию. «Пришло время расслабить тело, иначе душе не отдохнуть!»

Но эти упражнения лишь часть того, что необходимо.

Когда наступает утомление от статической нагрузки в положении стоя, усталость снимается по методу академика А. А. Микулина (создателя авиационных двигателей). Он рекомендует приподняться на носки, оторвав пятки примерно на 1 сантиметр, и опуститься с ударом на пятки. Повторить это раз тридцать в течение 30-50-ти секунд. Усталость снимается за счет активного удаления шлаков из клеток.

Есть еще одно эффективное упражнение - «Моя комната» ("Мой дом") Сядьте, расслабьтесь и начните строить в воображении свою любимую комнату с видом на озеро, лес или куда-то еще. Обставьте ее, как вы хотите, представьте свое кресло, свое любимое место в ней. Запомните ее и мысленно уходите в нее отдыхать в любое время в течение дня. Побудьте в ней 5-7 минут, и вы ощутите прилив сил.

«Мысли о доме отгоняют плохое настроение, согревают и дают силы для борьбы и выживания».

**Дефицит чувств** - это духовный кризис, ведущий за собой болезни и одиночество.

В чем же секрет счастья? Многие считают, что выполнение наших желаний, основанных на эмоциях, и есть счастье. На самом же деле - это не счастье, а удовольствие.

В основе счастья лежит любовь. Это внимание, доброта, терпение, нежность, благодарность, уважение и преданность.

Почти всегда мы любим за что-то. Такая любовь похожа на сделку. Настоящая любовь - это просто принятие другого человека. Но многим очень трудно преодолеть себя и, следуя христианским заповедям, "возлюбить ближнего как самого себя".

Для выхода на более высокий уровень необусловленной любви и единения нужно осознать свои зависимости, научиться контролировать обстоятельства жизни и понять необходимость перепрограммирования собственного сознания, чтобы освободиться от эмоциональных стереотипов.

После этого надо научиться быть здесь и сейчас, избавляться от чувства прошлой вины и будущих страхов, основанных на прошлом опыте. Нужно помнить, что "все, что я отдаю, возвращается мне же", надо научиться прощать.

Если у человека не удовлетворены насущные потребности, сложно стать счастливым, но из всех потребностей важнейшей является самореализация через творчество. В этом заложена главная цель человека, которая по мере ее выполнения отодвигается дальше и остается недосягаемой. Отсутствие цели формирует у человека на бессознательном уровне "программу" на самоуничтожение через болезни.

**Критерии психического здоровья:**

**1. Интерес к самому себе.** Чувствительный и эмоционально здоровый человек ставит свои интересы чуть выше интересов других, жертвует собой в некоторой степени ради тех, о ком заботится, но не полностью.

«На чужом несчастье своего счастья не построить. Осчастливив другого человека, можно и для себя счастье построить».

**2. Общественный интерес.** Если человек поступает безнравственно, то маловероятно, что он построит себе мир, в котором сможет жить уютно и счастливо.

«Как ты отнесешься к окружающим, так и окружающие отнесутся к тебе. Уютные отношения - счастливая жизнь!»

**3. Самоуправление (самоконтроль).** Способность брать на себя ответственность за свою жизнь и одновременно стремление к объединению с другими без требования значительной поддержки.

«Управляй своими желаниями, иначе придется способствовать процессам пищеварения твоих недругов»

**4. Высокая фрустрационная устойчивость.** Предоставление права себе и другим совершать ошибки без осуждения своей личности или личности другого.

«Правом на ошибку обладает каждый. Смотри без осуждения на дела свои. Критика должна быть конструктивна и давать повод для улучшения твоих достижений»

**5. Гибкость.** Пластичность мысли, открытость изменениям не ставит себе и другим жестких неизменных правил.

«Гибкость гарантирует долгие годы спокойной жизни»

**6. Принятие неопределенности.** Мы живем в мире вероятностей и случая, в котором никогда не будет существовать полной определенности.

«Никогда не знаешь, что случится с тем местом, куда ты идёшь»

**7. Ориентация на творческие планы.** Творческие интересы занимают большую часть существования человека и требуют вовлеченности. Они позволяют достичь психического равновесия и получить более полное удовлетворение от жизни.

«Творчество - гарантия психического здоровья»

**8. Научное мышление.** Стремление быть более объективным, рациональным. Регуляция своих чувств и действий посредством реагирования и оценивания их последствий в соответствии со степенью влияния на достижение близких и далеких целей.

«Чтобы меньше работать руками, нужно больше думать головой»

**9. Принятие самого себя.** Я люблю себя только за то, что живу и имею возможность радоваться. Отказ от оценки своей внутренней ценности по внешним достижениям или под влиянием оценки других. Стремление скорее радоваться жизни, чем утверждать себя.

Эрик Фромм в книге "Быть или иметь" нарисовал психологический портрет человека будущего прогрессивного общества - Нового Человека. Его главная мысль заключается в следующем:

Люди должны развивать и раскрывать лучшие стороны своего внутреннего мира, уметь взаимодействовать с другими людьми.

Структура характера Нового Человека по Фромму включает:

1. Готовность отказаться от всех форм обладания ради того, чтобы в полной мере обрести чувство безопасности, идентичности (то есть тождественности самому себе) и уверенности в себе. Сформированная внутренняя потребность человека в заинтересованности, любви, единении с миром вместо желания иметь, обладать, властвовать над миром и таким образом стать рабом своей собственности.

2. Осознание того факта, что никто и ничто вне нас самих не может придать смысл нашей жизни. Условием для самой плодотворной деятельности, направленной на служение своему ближнему, могут стать только полная независимость, ощущение себя на своем месте.

3. Радость, получаемая от служения людям, а не от стяжательства и эксплуатации.

4. Любовь и уважение к жизни во всех ее проявлениях; понимание того, что священна жизнь и все, что способствует ее расцвету, а не вещи, не власть.

5. Жизнь без идолопоклонства и без иллюзий, поскольку каждый достиг такого состояния, когда никакие иллюзии просто не нужны.

6. Развитие способности к любви наряду со способностью к критическому, реалистическому мышлению.

7. Всестороннее развитие человека и его ближних как высшая цель жизни.

8. Понимание того, что для достижения этой цели необходимы дисциплинированность и реалистичность.

9. Понимание того, что никакое развитие не может происходить вне какой-либо структуры, то есть понимание различия между структурой как атрибутом жизни и "порядком" как атрибутом безжизненности.

10. Развитие воображения, но не как бегство от невыносимых условий жизни, а как предвидение реальных возможностей, как средство положить конец этим невыносимым условиям.

11. Стремление не обманывать других, но и не быть обманутым; все более глубокое и всестороннее самопознание; ощущение своего единения с жизнью, стремление понять природу и жить в гармонии с ней.

12. Свобода, но не как произвол, а как возможность быть самим собой, тонко сбалансированной структурой, которая в любой момент может столкнуться с альтернативой - развитие или разрушение, жизнь или смерть.

13. Понимание того, что лишь немногим удается достичь совершенства по всем этим пунктам.

**Как избежать невроза, разрешая конфликты**

Жить без конфликтов - значит всегда стремиться к конструктивным решениям, вести себя и коллектив к успехам.

Для того, чтобы хорошо овладеть собой в конфликтной ситуации, полезно сделать паузу в разговоре, глубоко вздохнуть, встать, пройтись, либо перевести разговор на другую тему, либо перенести его на другое время.

     **Что делать, чтобы быть спокойным, выдержанным, доброжелательным?**

     Для начала следует нащупать у себя пульс, подсчитать его удары, сконцентрировать волю, произнося про себя нужные слова-команды. Если периодически применять этот прием, можно избавиться от лишнего напряжения в конфликтных ситуациях.

     Лучшие способы разрешения конфликтов - постоянная забота друг о друге, своевременная информированность о ситуации.

     Возможные простые секреты бесконфликтности:

     1. Создайте теплую атмосферу при взаимодействии;

     2. Самый главный человек на свете - тот, кто перед вами;

     3. Постарайтесь, чтобы собеседник вам понравился;

     4. Ищите то, что вас сближает;

     5. Старайтесь говорить о предмете, интересующем собеседника;

     6. Не кидайте в собеседника булыжники;

     7. Без нужды не задевайте;

     8. Избиение под знаком юмора;

     9. Берегите собеседника: избавьте его от уколов, обид и обвинений;

     10. Заканчивайте беседу комплиментом.

Конфликт - это открытое противостояние как следствие взаимоисключающих интересов и позиций.

Конфликтная ситуация - это накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта.

Инцидент - это стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта.

Разрешить конфликт, значит:

- устранить конфликтную ситуацию;

- исчерпать инцидент.

И не берите ничего в голову! Чем ближе к сердцу, тем хуже для здоровья!

Жизнь стоит того, чтобы ее прожить сполна!

**Упражнение «Никто не знает, что я могу» (повышение самооценки)**

Каждому из вас необходимо продолжить фразу: «Никто не знает, что я могу…»

**Упражнение «Дерево» (осознание своей жизненной позиции).**

- назовите, пожалуйста, какие вы знаете названия деревьев?

- хорошо, теперь скажите, что есть общего у всех деревьев при всём их многообразии?

Конечно, у каждого дерева есть корень, ствол, крона.

- теперь, пожалуйста, продолжите фразу: «Если бы я был деревом, я хотел бы быть….(корнем, стволом, кроной)».

- Обсуждение: итак, ответьте на вопрос: кто я в этой жизни? Кем я чувствую себя в своей жизни? Какую роль я играю в своей жизни? (от корня питается всё дерево, ствол держит на себе всю тяжесть, крона даёт возможность дереву дышать).

- теперь мы разбиваемся на три группы: корни, стволы, кроны.

И изображаем все вместе, какое же дерево получилось из нас всех: корни, ствол, крона. Каждая группа встает в соответствии со своим названием.

**Упражнение «Автобус» (осознание жизненных целей и способов их достижения).**

При помощи скамеек отгораживается небольшое пространство у стены, имитирующее салон автобуса.

 Каждый из нас имеет свои цели в жизни. Прошу вас ответить на вопрос - чего бы вам хотелось добиться в жизни? (любовь, здоровье, богатство, карьера, успех, мудрость и т.д.).

Каждый из вас называет что-либо. Ответы могут совпадать. Но ответ должен быть у каждого, причём три варианта.

(Количество целей – не меньше количества участников занятия).

На бланках вы отмечаете свои цели: цель – первая, цель вторая, цель третья в порядке значимости (самая важная – первая цель).

Итак, давайте подведём итог: в нашей группе мы хотим достичь следующего:

1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ «Верная любовь», «Богатырское здоровье»

2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ «Несметное богатство», «Блестящая карьера»

3.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ «Головокружительный успех»

4. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ «Несравненная красота»

5. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ «Житейская мудрость»

Уважаемые коллеги, а теперь вам необходимо перевоплотиться в пассажиров автобуса, который едет в час «пик». На билетах вы зафиксировали свои цели – ваш пункт назначения. Наш автобус отправляется в путешествие. Маршрут незнакомый, какие остановки будут нам встречаться – неизвестно, но на каждой остановке должен будет выйти только один человек.

Вам необходимо принимать совместное решение, кто будет выходить из автобуса. (т.к. у некоторых есть совпадающие цели, необходимо доказать, что именно для меня важно выйти на этой остановке).

***Рефлексия.*** Какой цели ты достиг? Есть ли она в списке целей, которые ты зафиксировал перед отъездом? На какой остановке ты вышел? Что помешало тебе выйти на остановке с самой важной для тебя целью? Что помогло тебе достичь цели?

**Упражнение 10 из 30 (осознание своих сильных и слабых сторон).**

У каждого есть свои сильные и слабые стороны. Есть качества, которые помогают в жизни достигать целей, осуществлять свою работу, а есть качества, которые препятствуют этому.

Сейчас вам необходимо разделиться на две группы. Каждая группа получает список качеств. Из предлагаемых списков необходимо выбрать 10 качеств. Группе первой – качества, которые затрудняют педагогическую деятельность; группе второй – качества, помогающие в педагогической деятельности

**Список 1**

вспыльчивость прямолинейность торопливость резкость себялюбие упрямство обидчивость мстительность сухость педантичность медлительность необязательность забывчивость нерешительность пристрастность придирчивость бестактность лживость беспринципность двуличие неискренность раздражительность благодушие амбициозность злобность агрессивность подозрительность злопамятство притворство равнодушие

**Список 2**

справедливость терпимость ответственность оптимизм принципиальность требовательность к себе требовательность к ребёнку самоуважение уважение к личности ребёнка доброжелательность эмоциональная чувствительность самообладание уравновешенность демократичность уверенность в себе инициативность способность к импровизации решительность выдержка артистизм способность к взаимопониманию целеустремлённость аккуратность энергичность человеколюбие великодушие профессионализм любовь к детям

*Подводим итоги.* 1. Какие, по вашему мнению, качества мешают осуществлять педагогическую деятельность?

2. Какие качества помогают в осуществлении педагогической деятельности.

Насколько важна эмоциональная устойчивость и уравновешенность в педагогической деятельности?

**Игра «Все мы чем-то похожи»**

Составьте список того, что объединяет членов вашей группы ( у каждого есть муж, жена машина, сын, дочь, все любят макароны, все ездят в горы отдыхать и т.д.) – 10 минут.

**Игра «Скульптуры»**

Инструкция: *Я хочу предложить вам игру, правила которой не так-то просто объяснить. Зато я могу показать вам, как в нее играют. Возьмите, пожалуйста, каждый по спичке... Один из вас начинает игру: он кладет спичку посреди класса на пол. Второй кладет свою спичку рядом с предыдущей так, чтобы они соприкасалась друг с другом. Третья спичка должна касаться одной из ранее положенных. Игра так и продолжается до тех пор, пока не будут выложены на пол все спички. Может быть, вам захочется расположить спички так, чтобы из них получилась какая-нибудь картина, скульптура и т.д.*

*Большое спасибо, вы мне очень помогли. Теперь мне гораздо проще объяснить вам суть игры. Сейчас мы уберем спички в сторону, а вместо них нужно будет использовать самих себя. Вам нужно будет выложить на полу подобную скульптуру из своих тел, при этом каждый*

*из вас должен касаться хотя бы кого-нибудь из группы. Решите сами, куда вам ложиться и как расположить в пространстве свои руки и ноги.*

Когда все дети расположатся на полу, перейдите к самой сложной части упражнения.

*Теперь, пожалуйста, постарайтесь, как можно точнее запомнить эту картину, четко зафиксируйте в памяти, в каком месте вы лежали, кто и в какой позе лежал рядом с вами. Для этого у вас есть еще одна минута... А теперь встаньте, пожалуйста, пройдитесь по классу и снова займите то же самое положение, в котором вы находились только что.*

**Анализ упражнения:**

— Понравилась ли тебе скульптура, которую вы сделали "из самих себя"?

— Удалось ли тебе запомнить свое место?

— В каком месте скульптуры ты находился — в середине или с краю?

— Что тебе нравится больше — быть в окружении других или быть одному в тишине и покое?

**Игра «Да *и нет»***

Инструкция: *Разбейтесь на пары и встаньте друг напротив друга. Решите, кто в вашей паре хочет говорить "Да", а кто* — *"Нет". Один из вас начинает игру, произнеся слово "Да". Второй сразу же отвечает ему: "Нет!". Тогда первый снова говорит: "Да!", может быть, чуть-чуть громче, чем в первый раз, а второй опять отвечает ему: Нет!", и тоже слегка посильнее. Каждый из вас должен произносить только то слово, которое он выбрал с самого начала: или "Да", или "Нет". Но вы можете по-разному его произносить: тихо или громко, нежно или грубо. Если хотите, можете провести с помощью этих двух слов прекрасный небольшой спор, но при этом важно, чтобы никто никого никак не обидел. Через некоторое время я подам вам сигнал о том, что пора заканчивать "спор".*

Анализ упражнения:

— Как ты себя сейчас чувствуешь?

— Как тебе удобнее спорить — произнося слово "Да", или произнося слово "Нет"?

— Ты говорил достаточно громко?

**Игра «Все вместе!»**

**Инструкция:** *Вы видите перед собой на полу небольшой остров* (нарисованный или составленный из газет — в зависимости от Вашего выбора). *Мне очень интересно, сколько человек может разместиться на этом островке. Это на самом деле получился совсем небольшой островок, но, может быть, вы сможете придумать, как разместиться на нем вам всем.*

**Упражнение «Заброшенный сад»**

**Инструкция:** А теперь я хочу показать, как вы можете самостоятельно восстановить свои силы после трудной работы. Сядьте удобно. Пожалуйста, закройте глаза. Несколько раз глубоко вдохните и выдохните….

Представьте себе, что вы бродите по какому-то большому поместью. Вы видите высокие стены, целиком заросшие плющом. В стене вы замечете старую деревянную дверь. Поддавшись внезапному порыву, вы открываете створки и входите внутрь…

Вы обнаруживаете, что оказались в старом саду. По-видимому, раньше этот сад был цветущим, аккуратным и очень ухоженным. Но сейчас он совсем одичал.

Деревья и кусты необузданно разрослись во все стороны, сорняков столько, что дорожки и клумбы едва различимы.

Вы начинаете наводить порядок в окружающей вас части сада. Возможно, вы будете косить траву, выпалывать сорняки, обрезать сучья, пересаживать растения, поливать их, вносить удобрения. Делайте всё, что вам кажется надо сделать, чтобы привести сад в порядок…

А когда вы устанете, и вам будет нужен источник вдохновения для продолжения работы, остановитесь и посмотрите на ту часть сада, которую вы уже привели в порядок, и сравните её с участками сада, которых ваша рука ещё не касалась… (3 минуты)

Теперь скажите саду «до свидания» и со свежими силами возвращайтесь сюда.

**4. Тренинг эффективного общения**

**Разминка.**

**Упражнение «Снежный ком (**назвать имена участников по кругу**)»**

**Упражнение.** Сейчас вы получите карточки с названиями цветов, которые будут повторяться. Я перечислю названия овощей и фруктов, и каждый раз должны встать участники, у которых есть карточки соответствующего цвета. Иногда я буду называть предметы, не являющиеся овощем или фруктом. В этом случае все остаются сидеть. По ходу упражнения следите за действиями остальных участников группы. Постарайтесь понять, у кого какой цвет. Затем мы определим, насколько вы были внимательны друг к другу.

Объединяемся в 3 группы по цветам.

Задание по группам: Представьте, что все животные стали вежливыми.

Для красных: поприветствуйте другие группы как поздоровались бы бегемоты

Для желтых: поприветствуйте другие группы как поздоровались бы жирафы

Для зелёных: поприветствуйте другие группы как поздоровались бы крокодилы

Список слов: помидор, банан, капуста, кровь, горох, редиска, солнце, киви, гранат, огурец, яблоко, трава, репа, лимон.

**Упражнение.** Я буду называть числа. Сразу же после того, как число будет названо, должны встать именно столько человек, какое число прозвучало (не больше и не меньше). Сесть можно только после того, как я скажу «спасибо». Выполнять задание надо молча. Тактику выполнения задания следует вырабатывать по ходу упражнения, ориентируясь на действия друг друга.

Что помогало вам справляться с поставленной задачей и что затрудняло ее выполнение? На что вы ориентировались, когда принимали решение вставать?

**2. Понятие эффективного общения.**

Взаимоотношения невозможны без общения. «Какие критерии эффективности общения вы знаете?»; «Какое общение можно назвать эффективным?»

Обобщить результаты группового обсуждения и назвать критерии. Их два: общение или беседа будет эффективна или успешна тогда, когда (1) люди удовлетворены ею и (2) найдено и принято решение, с которым все согласны (3).

Сейчас попробуем решить такую задачу:

Каждый решает задачу самостоятельно. На листочке пишет своё имя, ответ на задачу.

Инструкция. Вариант 1. Пошел крестьянин на рынок и купил лошадь за одну тысячу. На обратном пути встретил купца. Тот уговорил крестьянина продать ему лошадь. И крестьянин продал купцу лошадь за две тысячи. Затем, через какое-то время, снова пошел на рынок и ту же лошадь купил за три тысячи. А по дороге домой продал ее купцу за четыре тысячи. Вопрос: была ли в его действиях прибыль и если была, то какая? Каждый решает задачу самостоятельно и пишет на листочках свое имя и ответ. Задачу можно решать письменно или устно.

Ответили? Теперь напишите процент уверенности в своём ответе – 50%. 80%, 100%

Те, у кого 50% или 80% уверенности – наблюдатели, остальные должны прийти к общему единому решению задачи.

Сам ответ для тренинга не важен, а важно посмотреть, как группа работала, много ли спорили, пришли ли к единому решению, все ли довольны этим решением, какие способы объяснения и убеждения использовали. Но тренер, конечно, должен объяснить правильный ответ, иначе группа еще долго будет возвращаться к этой задаче.

Задачу можно решить несколькими способами. Первый: купил за одну тысячу, продал за две, таким образом, в первом действии прибыль одна тысяча. Купил за три, продал за четыре тысячи, прибыль еще одна тысяча. В сумме две тысячи. И не важно, занимал ли он деньги или покупал все время одну и ту же лошадь.

**Анализ игры** «Как вы считаете, было ли ваше общение эффективным? Да или нет, и почему?», «Что было эффективно, а что можно было сделать лучше?» Далее во время анализа тренер может показать важность критериев эффективного общения и сделать вывод, что если Удовлетворяется только один критерий, то общение будет неэффективным. Например, нет результата, группа не пришла к единому решению или с решением группы кто-то не согласен.

Для того чтобы вероятнее приходить к эффективному решению, в общении необходимо проходить последовательно четыре стадии: стадию Контакта, стадию ориентации, стадию поиска решения и стадию принятия решения.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Контакт |  | Ориентация |  | Поиск |  | Принятие |
|  |  |  |  | решения |  | решения |

**Первая стадия называется «Контакт».** Она очень важна, так как именно в этот момент устанавливается доверительный контакт, который помогает быстрее прийти к единому пониманию ситуации, а затем и к решению задачи.

Стадия контакта может длиться от нескольких секунд до нескольких часов. Например, когда собеседники здороваются и сразу переходят к делу, то стадия контакта очень короткая. Но иногда люди сначала долго говорят на отвлеченные темы и только после этого переходят к делу — тогда стадия контакта может быть дольше, чем все остальное общение.

Важность контакта заключается еще и в том, что он длится на протяжении всего времени общения, и общение прекращается выходом из контакта. В нашей культуре традиционно на установление контакта тратится меньше времени, чем нужно: прежде всего дело, а люди не так важны. Поэтому необходимо особо обратить внимание группы на эту стадию.

**Вторая стадия общения называется «Ориентация».** На этой стадии необходимо сориентироваться в собеседнике, в его проблеме и сориентировать собеседника в своем понимании его проблемы.

Вторая стадия очень важна, но люди традиционно ее пропускают. Чаще всего срабатывает стереотип: все думают точно так же, как и я, и если я как-то понимаю ситуацию, то и другие понимают ее так же. В результате люди сразу предлагают собеседнику свое решение, а тот не понимает, почему именно так, а не иначе. И тогда приходится возвращаться на вторую стадию общения и давать ему объяснения. Чаще именно поэтому процесс общения затягивается, а иногда становится невозможным договориться с собеседником, поскольку он начинает воспринимать эту ситуацию, как давление.

**Третья стадия — «Поиск совместного решения».** Здесь основной акцент делается на совместности решения, то есть оба собеседника как партнеры должны прийти к единому решению. Иногда эту стадию называют стадией аргументации, так как здесь выслушиваются аргументы партнера и высказываются свои.

**Четвертая стадия — «Принятие решения»** — нужна для того, чтобы подчеркнуть значимость принятого решения. Бывает, что люди поговорили, и у каждого осталось впечатление, что все вроде бы решено, но непонятно, что за решение и кто ответственный. Поэтому на данной стадии самое главное — четко проговорить принятое решение и убедиться в одинаковом его понимании.

**ПЕРВАЯ СТАДИЯ - «КОНТАКТ»**

Работу группы на этом этапе можно начать с вопроса: «Что нужно делать для установления хорошего, доверительного контакта?» или «Каким образом поддерживать доверительный контакт с партнером?»

Вариант игры на контакт с деловой тематикой: необходимо уговорить секретаря пропустить к директору в неприемное время.

Три участника выходят за дверь. Участник, играющий секретаря, садится за стол.

*Инструкция тем, кто за дверью:* «Время неприемное, и ваша задача — уговорить секретаря пропустить вас к директору прямо сейчас. Вам надо подписать заявление на отпуск за свой счет на семь дней с завтрашнего дня, так как друзья предложили вам поехать отдохнуть, потому что неожиданно освободилось одно место. Уговорите секретаря, чтобы она вас пропустила».

*Инструкция для секретаря:* «Время неприемное. К вам сейчас по очереди придут три человека и будут пытаться попасть к директору. Вы можете пропустить только одного из троих, того, кто больше понравится».

После игры идет анализ: получилось ли выполнить задание, если получилось, то за счет чего, если нет — то из-за чего. При анализе следует особо подчеркнуть поведение играющих на стадии контакта.

**ПЯТЬ ПРАВИЛ ВСТУПЛЕНИЯ В КОНТАКТ**

После игры и анализа можно дать пять правил вступления в контакт.

1. **Первое правило контакта — это приветствие. В приветствие входят три составляющих.**
	1. **Первая составляющая — это обращение к человеку по имени или по имени-отчеству** (как принято в данной ситуации). Имя для любого человека очень важно, поэтому необходимо запоминать имя, и в беседе периодически обращаться к человеку по имени. Если вы забываете имя человека сразу же после знакомства, то лучше его записать, для этого необходимо иметь с собой блокнот и ручку.

Перепутав имя, вы можете обидеть человека, то есть загнать его в угол. Некоторые собеседники, позабыв имя, стараются говорить обезличенно, это плохо, так как в результате ваш собеседник не будет считать себя ответственным за принятые в беседе решения. Считается, что если имя человека не упоминалось в беседе, то он отвечает за результат только на 10%.

* 1. **Вторая составляющая — это улыбка в момент приветствия, демонстрация доброжелательности**. Но необходимо помнить, что некоторые люди могут неправильно истолковать вашу улыбку, могут подумать, что вы смеетесь над ними или что вы несерьезный человек. Поэтому в деловой беседе нужно улыбаться примерно столько, сколько улыбается ваш собеседник.

1.3. **Третья составляющая — это рукопожатие (если оно уместно) или просто наклон головы.** Физический контакт при рукопожатии помогает быстрее установить контакт, но необходимо помнить, что первым руку подает человек, старший по возрасту или положению. Вы можете спровоцировать человека протянуть вам руку, сделав легкое движение вперед плечом, как будто вы сейчас протянете руку для рукопожатия. Но делать это надо очень аккуратно, чтобы человек реагировал на ваше движение бессознательно. Для этого можно потренироваться дома перед зеркалом, это должно быть еле заметное движение.

Кроме того, нужно помнить, что в нашей культуре не принято подавать руку женщине для рукопожатия. Если сама женщина решит подать вам руку, то это ее право, знак особого расположения. Рука для рукопожатия подается снизу, примерно на уровне пояса или немного выше. Для поцелуя рука подается выше, где-то на уровне диафрагмы. В деловой ситуации не принято целовать руку женщине, особенно, когда она протянута для рукопожатия. В мужском рукопожатии не следует забывать, что это не соревнование, прикладываемые усилия должны быть примерно равны, не нужно чрезмерных усилий. Недопустимы вялые и безвольные рукопожатия — это может разрушить контакт. Женскую руку ни в коем случае нельзя жать сильно, это просто дружеское, теплое, немного поддерживающее пожатие.

1. **Второе правило — это контакт глаз.** Контакт глаз необходимо поддерживать примерно 10—15% от всего времени общения. Встречаемся взглядом с собеседником, затем смотрим в сторону или на его руки, позу, жесты, затем опять в глаза и так далее. Если собеседник избегает зрительного контакта, то это воспринимается как стеснительность, замкнутость или даже как готовность солгать.
2. **Третье правило — сокращение социальной дистанции**. Чем короче социальная и физическая дистанция, тем теснее и надежнее контакт. Например, при входе в кабинет не стоит начинать говорить от двери, лучше подойти ближе к столу. Не стоит садиться без разрешения, необходимо или дождаться приглашения, или спросить разрешения сесть. Если стул стоит неудобно, лучше его передвинуть и повернуть, чтобы сесть боком к столу. Это наиболее удобный вариант, так как колени не будут упираться в стол, и при необходимости можно слегка опираться о стол локтем. Если в кабинете тяжелая мебель, то приходится садиться там, где предложат, двигать кресло не стоит. Также не стоит двигать бумаги или какие-то другие предметы на столе. Если вы хотите передать хозяину кабинета какие-либо бумаги, то нельзя класть свои бумаги сверху его бумаг, лучше передать в руки.

Если это ваш кабинет, то лучше выйти из-за стола, протянуть руку для рукопожатия, предложить сесть. При желании можно сесть не через стол, а за журнальный столик. Наиболее удобный вариант — когда собеседники сидят рядом или под углом 45 градусов, а не напротив. Если хотят увеличить дистанцию, то садятся через стол и дополнительно, в процессе разговора, кладут на стол какие-то папки, бумаги, тем самым отгородившись от слишком назойливого посетителя.

1. **Четвертое правило — это сказать человеку о его значимости**. Хороший способ дать понять человеку, что он является для вас значимой личностью, — это, например, сказать о том, что к встрече с ним вы готовились целый вечер, что вы очень цените его мнение, что вам понравилось в его офисе и т. д. Основная идея — сказать человеку что-то приятное, но чтобы это не выглядело лестью или просто манипуляцией.
2. **Пятое правило — нельзя вести переговоры на ходу: в коридоре, в буфете, возле подоконника, то есть там, где встретились с человеком случайно.** Это правило важно помнить потому, что в нашей культуре «в порядке вещей» говорить с человеком о делах где угодно, даже поймав его по дороге в туалет. Люди часто без должного уважения относятся к себе и собеседнику; это приводит к тому, что о такой беседе складывается негативное впечатление. Единственное, что можно сделать при случайной встрече, это договориться о времени и месте предполагаемой беседы.

Как и все правила в тренинге, эти правила носят рекомендательный характер, они почти всегда работают «в плюс», хотя в какой-то ситуации, может быть, что-то сработает и «в минус». В любом случае, использование этих правил повышает шансы установить доброжелательный, доверительный контакт. Но не гарантирует его.

**ВТОРАЯ СТАДИЯ - «ОРИЕНТАЦИЯ»**

На этой стадии необходимо сориентироваться в собеседнике, в его проблеме и сориентировать собеседника в своем понимании его проблемы.

Вопрос: «Что необходимо уметь делать на этой стадии, чтобы сориентировать человека в вашем понимании проблемы и сориентироваться самому в том, как ваш собеседник понимает данную проблему?»

Участники высказываются в свободной форме (по желанию, а не по кругу), излагают свои мнения. Мнения могут быть очень разными. Например: «надо понять человека», «нужно его к себе расположить», «нужно быть честным и искренним» и т. д. Тренер ведет дискуссию, предоставляя всем желающим слово, и старается, чтобы люди друг друга не перебивали и не спорили. Тренер всегда может сказать, что важны все мнения, а не только одно, даже если поверить, что может быть только одно правильное мнение.

После групповой дискуссии подводим итог и выделяем три момента:

- нужно уметь говорить,

- уметь слушать

- и обращать внимание на невербальные проявления человека, как при монологе, так и при слушании.

**«Испорченный телефон»**

Затем можно сыграть игру «Испорченный телефон». В нее играют 10-12 человек. Если в группе больше участников, то можно привлечь их всех или часть оставить наблюдателями. Все участвующие в игре выходят за дверь.

*Инструкция. Инструкция для тех, кто за дверью:* «Сейчас вы будете передавать друг другу информацию. Вы будете по очереди входить в комнату, выслушивать текст и передавать его следующему. Первому текст скажу я, он скажет второму, второй третьему и т. д. Ваша задача — передать информацию следующему как можно ближе к тексту, желательно слово в слово, ничего не путая, не искажая и не добавляя. Делать можно все, что угодно, записывать нельзя. Понятно?»

*Инструкция для тех, кто остался в комнате:* «Сейчас сюда будут входить по одному участники игры, первому я сообщу текст, который он передаст второму, второй — третьему и так далее. Ваша задача — фиксировать, кто и как точно будет передавать текст (можно разделить участников между наблюдателями, кому за кем наблюдать)».

**Текст «Иван Петрович».**

«Иван Петрович ждал вас и не дождался. Очень огорчился и просил передать, что он сейчас в главном здании решает вопрос насчет оборудования, кстати, возможно, японского. Должен вернуться к обеду, но если его не будет к 15 часам, то совещание нужно начинать без него. А самое главное, объявите, что всем руководителям среднего звена необходимо пройти тестирование в 20-й комнате в главном здании, в любое удобное время, но до 20 февраля».

Входит первый участник, и тренер говорит ему текст.

Затем первый приглашает второго, затем второй зовет третьего и так далее.

**Анализ игры**. Первый вопрос, который тренер задает участникам: «Когда вы передавали информацию, вы говорили, чтобы сказать или чтобы вас услышали?» Конечно, большинство скажут, что они говорили, чтобы сказать, и не пытались помочь партнеру понять и запомнить текст. Отсюда можно сделать первый вывод: когда вы говорите, необходимо все время обращать внимание на собеседника: слышит — не слышит, понимает — не понимает. И по выражению лица, и по удивленным глазам всегда видно, что человек не понимает, и тогда стоит остановиться и что-то уточнить, пояснить, задать вопросы.

Второй вопрос тренера: «Кто помнит инструкцию, которую получили участники игры за дверью?» Общими усилиями инструкция может быть воспроизведена. А далее можно задать такой вопрос: «А что значит «делать можно все что угодно, записывать нельзя. Понятно?»» Все слышали эту фразу, но большинство не обратили на нее внимания и механически ответили: «Понятно», а остальные поняли как-то по-своему. А в действительности можно было переспрашивать, задавать вопросы, попросить повторить еще раз и т. д. Вывод: задавать вопрос: «Понятно?» не следует, на него у всех стандартный ответ: «Понятно», а понимания при этом может не быть вообще.

Как нужно говорить, чтобы люди могли лучше и услышать и запомнить.

*«Слушатель пропускает информацию через личностный фильтр».* Это значит, что любой человек, услышав информацию, сравнивает ее со своими представлениями, со своим жизненным опытом, с известными ему фактами. И передавая ее дальше, может что-то поменять, рассказать по-другому, потому что ему так понятнее, потому что это соответствует его жизненному опыту.

*«Незначительные, с точки зрения получающего, моменты выпускает».* Это значит, что люди делят информацию на важную и неважную, причем важную и неважную не для них, а в данном тексте. И неважную информацию забывают сказать, полагая, что другая является более важной. Из-за этого текст начинает сокращаться от игрока к игроку. Обычно уже четвертый или пятый участник замечают, что приглашать следующего начинают все быстрее и быстрее.

*«Непривычные слова заменяет на привычные».* В данном тексте, например, используется слово «примерная». Это слово сейчас используется редко, и обычно в конце Марфуша становится хорошей, добропорядочной и так далее.

*«Слушатель обрабатывает информацию сообразно своей логике».* В данном тексте во многом отсутствует логика, а некоторые предложения противоречат друг другу. Обычно это приводит к тому, что люди начинают как-то связывать предложения. Например, «Марфуша жила в деревне, затем поехала в город», «вышла замуж и стала работать на заводе», или «и пошла в лес за грибами» и так далее.

*«Слушатель запоминает необычные, «жареные», факты. Но «больное» слово может доползти до конца, а может быть заменено на менее опасное и эмоционально выдержанное».* В тексте два момента, которые привлекают внимание, это секс и НЛО. Эти слова за счет своей эмоциональной насыщенности вытесняют другую информацию, и обычно в тексте к последнему участнику сохраняются только секс и НЛО, но в то же время часто слово «секс» заменяют чем-то другим, например, «занимались любовью», «жили хорошо и все у них было в порядке». НЛО иногда заменяют на инопланетян, а иногда теряют.

*«То, что можно истолковать, слушатель истолкует».* На фоне только что проведенной игры обычно этот пункт можно даже никак не комментировать, поскольку на примере всех участников можно найти ему подтверждение.

Теперь необходимо прокомментировать рекомендации по передаче информации.

*«Говорить однозначно», «Использовать простые слова».* Абсолютно понятные рекомендации — чем проще и однозначнее информация, тем она лучше понимается и запоминается.

*«Важное проговаривать несколько раз».* Вполне понятная рекомендация, так как действительно лучше сказать несколько раз и рискнуть выглядеть попугаем, чем впоследствии пожалеть о том, что это не было сделано.

*«Структурировать сообщение, разбивать его на пункты».* Очень полезная рекомендация: в любом сообщении должна быть внутренняя структура, должно быть понятно, как предложения связаны друг с другом. Самый простой пример структуры — это пронумерованные предложения: первое, второе, третье и так далее. Очень сложно потерять предложение, которое идет под номером. Например, если есть первое, второе, четвертое, то сразу ясно, что было что-то третье.

*«Контролировать состояние слушающего и отслеживать, когда он не понимает информацию».* Это значит, что во время разговора необходимо постоянно следить за выражением лица, за глазами собеседника и по его реакции можно заметить, когда человек не слышит или не понимает. Это сигнал того, что надо остановиться и повторить еще раз, задать вопрос или прокомментировать сказанное.

*«Вам все понятно?» не спрашивать, так как все обычно отвечают: «Да». Надо задать вопрос на уточнение, например: «После нашего разговора что вы будете делать дальше?»*, *«Что вы сделаете в первую очередь?»* Это понятная рекомендация, так как еще со школы у всех выработался рефлекс на вопросы: «Вам ясно?», «Вам понятно?», — автоматически отвечать «понятно», при этом не всегда понимая, о чем их спрашивали.

*«Если произошла помеха (вас перебили), то надо остановиться и вернуться назад, проговорить еще раз предыдущее предложение».* Обычно, когда человека перебивают, то из-за переключения внимания обычно теряется последняя мысль, последнее предложение. Все могут вспомнить подобные ситуации, когда после помехи кто-то из собеседников говорит: «А о чем я говорил?» Поэтому для сохранения связи в сообщении лучше повторить последнее предложение и после этого продолжить свой рассказ.

*«Необходимо учитывать темповые характеристики слушающего».* Это объясняется легко: все люди говорят с разной скоростью и, что важно для нас, способны слушать тоже с той скоростью, с которой говорят. Если человек говорит быстро, то с ним надо говорить примерно с той же скоростью, а с медленно говорящим, соответственно, медленно. Почему так? Если мы говорим слишком медленно для человека, то его это раздражает, а если слишком быстро — то человек просто может не услышать какие-то слова.

*«Можно создать позитивную или негативную мотивацию: "если все сделаете по инструкции, то...", "если не сделаете, то произойдет..."».* Обычно начинают с позитивной мотивации. Например, если вы сделаете то-то и то-то, то вы получите такой-то результат. Если позитивная мотивация не помогает, используют негативную мотивацию. Например: «Если вы нарушите пункт третий договора, вы лишаетесь гарантийного обслуживания, денег и т. д.».

*«Можно использовать техники типа «забор» — специальные фразы: «Я специально обращаю ваше внимание», «Я хочу, чтобы вы это запомнили».* Основной смысл в том, что мы можем огородить важную информацию определенными фразами, как забором, внутри которого информация должна сохраниться.

**Обсуждение. Обратная связь.**

**Завершение занятия.**

**Список литературы:**

1. Анцупов А.Я. Профилактика конфликтов в школьном коллективе. – М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2003.

# Васильев Н.Н. Тренинг преодоления конфликтов. – СПб.: Речь, 2007.

# Гейссельхарт, Роланд. Прощай, стресс! Лучшие техники релаксации. М.: Омега-Л, 2006.

# Куртикова И., Лаврова К. Тренинг: руководство к действию. Теория и практика. М., 2005.

1. Пузиков ВГ. Технология ведения тренинга. Спб.: Издательство «Речь», 2007.
2. Селье Г. Стресс без дистресса.
3. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления. Ростов-на-Дону, «Феникс», 2005.
4. Суховершина Ю.В., Тихомирова Е.П. Тренинг делового (профессионального) общения.- М.: Академический проект, Триста, 2006.
5. Юнацкевич П.И., Кулганов В.А. Как выйти из невроза (Практические советы психолога).