**Процедура "Агрессивный контакт"**

Процедура предлагается для отработки приемов неагрессивного ответа на давление и агрессию.

**1 этап:** Сначала участникам тренинга дается краткое описание семи приемов ответа на агрессию:

- УПС (фиксация замешательства): “Я просто растерялся от такого напора”

- «Сиреневый туман»: «В таких случаях обычно говорят о существовании зависимости между субъективными факторами восприятия и параметрами деятельности индивида»

- Я-высказывание: когда на меня кричат ( *интерпретация действий агрессора* ) я обычно не в состоянии нормально работать; давайте перейдем в другое помещение и разберем Вашу претензию.)

- Вы-посыл (персонализация ответственности): Вы хотите сказать, что уверены в том, что …

- Вам важно (фиксация причины обращения): см. одноименное упражнение по теме “Получение информации”.

- «Гадости на радости» (Мне приятно …): всегда можно найти повод сказать искреннее спасибо аргессору, например, “мне приятно, что Вы следите за моими успехами”.

- «Ширма» (фиксация параметров имиджа): “Мы готовы удовлетворить желания любого клиента”

Важно отметить, что цель применения этих приемов – не допустить наращивания агрессии. Поэтому никакой агрессии, сарказма и издевки в ответ.

**2 этап** . Участники делятся на три группы, каждая из которых получает бланк с написанными на нем фразами агрессивного контакта. ***Задача участников в группах*** – вписать в бланк варианты ответов, используя один из предложенных приемов. На эту работу дается не более семи минут, мотивируя это тем, что в разговоре обычно нет времени долго думать над ответом. А в упражнении будет возможность обменяться удачными вариантами ответов в коллективном обсуждении.

**3 этап.** Участники отвечают на фразы, зачитываемые тренером. При этом принимается ответ от каждой группы. На доске параллельно отмечается, к какому типу реакции на агрессию относится тот или иной ответ. В ходе упражнение участники могут записывать с рабочие тетради наиболее понравившиеся варианты ответов. Если в ходе работы отмечать, какое число ответов каждого типа было использовано участниками, получится сводная картина приоритетный для данной способов ответа на агрессию.

Комментарий: в ходе упражнения могут появиться удачные ответы, которые не вписываются в список предложенных приемов. Это позволит вписать в список дополнительные приемы, «авторами» которых станут участники тренинга. Одним из таких приемов является прием «Я еще и …», сходный с принципом доведения до абсурда…

**3. Бланк**

**Вопросы агрессивного контакта**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Мы оценили Вашу работу и нам показалось, что Вы не знаете элементарных основ своей профессии.  |  |
| 2. Наши молодые сотрудницы утверждают, что Вы их сексуально провоцируете.  |  |
| 3. И на какую карьеру Вы рассчитываете с такой внешностью?  |  |
| 4. Вам не кажется, что Вы слишком молоды, чтобы претендовать на работу у нас?  |  |
| 5. Возникает ощущение, что из-за свойственной Вам небрежности, Вы способны сильно подставить нашу фирму.  |  |
| 6. Вы понимаете, что в связи с отсутствием у Вас опыта, Вы можете претендовать только на минимальную зарплату?  |  |
| 7. Мне кажется, у Вас нет перспектив в нашей организации.  |  |
| 8. Почему Вам постоянно звонят в рабочее время какие-то посторонние люди? Создается ощущение Вашей неорганизованности.  |  |
| 9. Вы абсолютно не умеете себя вести в общении с руководством.  |  |
| 10. Почему устраиваясь к нам на работу, Вы не предупредили, что беременны?  |  |
| 11. Вам не кажется, что Вы слишком часто критикуете других?  |  |
| 12. Ох и зануда же Вы, и это не только мое мнение, но и мнение всего коллектива.  |  |

**4. Еще вопросы**

**Вопросы агрессивного контакта**

|  |  |
| --- | --- |
| 13. Какого черта вы сюда пришли. Неужели вы думаете, что можете представлять для нас интерес…  |  |
| 14. А Вы вообще кто такие…  |  |
| 15. Знаете, есть люди гораздо более опытнее Вас в этом вопросе  |  |
| 16. У меня нет времени Вас слушать  |  |
| 17. Если мы заинтересуемся Вашим предложением, мы Вам перезвоним.  |  |
| 18. Мы оценили Вашу работу и нам показалось, что Вы не знаете элементарных основ своей профессии.  |  |
| 19. Наши молодые сотрудницы утверждают, что Вы их сексуально провоцируете.  |  |
| 20. И на какую карьеру Вы рассчитываете с такой внешностью?  |  |
| 21. Вам не кажется, что Вы слишком молоды, чтобы претендовать на работу у нас?  |  |
| 22. Возникает ощущение, что из-за свойственной Вам небрежности, Вы способны сильно подставить нашу фирму.  |  |
| 23. Вы понимаете, что в связи с отсутствием у Вас опыта, Вы можете претендовать только на минимальную зарплату?  |  |
| 24. Мне кажется, у Вас нет перспектив в нашей организации.  |  |
| 25. К сожалению, похоже что мы с Вами не сработаемся.  |  |
| 26. Почему Вам постоянно звонят в рабочее время какие-то посторонние люди? Создается ощущение Вашей неорганизованности.  |  |
| 27. Вы абсолютно не умеете себя вести в общении с руководством.  |  |
| 28. Почему Вы постоянно подаете в своих отчетах искаженную информацию?  |  |
| 29. Почему устраиваясь к нам на работу, Вы не предупредили, что беременны?  |  |
| 30. Нам, руководству, кажется, что Ваш приход в отдел плохо сказался на взаимоотношениях наших сотрудников.  |  |
| 31. Вам не кажется, что Вы слишком часто критикуете других?  |  |
| 32. К сожалению, на мой взгляд, Ваш конкурентоспособный потенциал приближается к нулю.  |  |
| 33. Ох и зануда же Вы, и это не только мое мнение, но и мнение всего коллектива.  |  |
| 34. Вам не кажется, что надо быть более разборчивым в личных контактах?  |  |
| 35. Анализируя результаты Вашей работы, я прихожу к выводу, что Вы больше работаете на конкурентов.  |  |
| 36. По-моему, Вы в последнее время меня подсиживаете? Стремитесь на мое место?  |  |
| 37. Знаете, Ваши семейные проблемы все более негативно отражаются на Вашей профессиональной успешности.  |  |
| 38. Такое ощущение, что Вы специально отпугиваете наших покупателей.  |  |
| 39. С чего Вы взяли, что можете мне понравиться как сотрудник, и я Вас возьму на работу ?  |  |
| 40. Были мнения, что Вас можно использовать в управленческой работе, но есть большие сомнения, что Вы с этим справитесь.  |  |
| 41. Я думаю, что Вы не отрабатываете свою зарплату. Вывод один: будем понижать Вас в должности.  |  |

**Список качеств, важных для общения**
Среди множества качеств, характеризующих человека во всех его проявлениях, есть такие, которые относят к качествам, крайне необходимым и важным для эффективного общения людей.
***Инструкция***: "На первом этапе (5 минут) вы должны самостоятельно и индивидуально составить список качеств, важных для общения. Чем больше их вы включите в этот список, тем интереснее будет работать на втором этапе. При составлении списка постарайтесь представить себе общительного человека. Каким он должен быть? Чем он отличается от других людей? Одним словом, нарисовать ваш образ общительного человека. Вспомните литературных героев, своих знакомых и т.д. Может быть, это поможет составить перечень качеств, важных для приятного и продуктивного общения.
На втором этапе мы проведем дискуссию, основная цель которой – выработать общий список качеств, важных для общения. При этом любой может высказать свое мнение, разумеется, аргументируя его, приводя примеры, иллюстрирующие, как и когда эти качества помогали преодолеть то или иное препятствие, улучшить отношения с окружающими. Названные качества включаются в общий список большинством голосов, который оформляется на доске (табло) или большом листе бумаги.
На третьем этапе каждый участник записывает в свой листок только что составленный общий список качеств, важных для общения. Он может иметь следующий вид:
Список качеств, важных для общения:

* + Умение слушать;
	+ Тактичность;
	+ Умение убеждать;
	+ Интуиция;
	+ Наблюдательность;
	+ Душевность;
	+ Энергичность;
	+ Открытость.

Затем каждый из участников по 10-бальной шкале оценивает наличие у себя, перечисленных качеств".

## Разрешение и профилактика конфликтов

Цель: понимание природы конфликта, формирование отношения к конфликтам, как к новым возможностям творчества и самосовершенствования. Развитие способности адекватного реагирования на конфликтные различные ситуации. Отработка навыков "я–высказываний", способствующих разрешению конфликтных ситуаций, демонстрация стиля сотрудничества как одного из основных элементов в профилактике разрешения конфликтов, выявление факторов эффективного общения, способствующих достижению взаимопонимания между участниками, позитивное утверждение личности.
Люди часто представляют конфликт как борьбу между двумя сторонами, сражающимися за победу. Никто не может избежать конфликтов – они занимают важное место в нашей жизни. Однако гораздо эффективней воспринимать конфликт, как проблему, в решении которой принимают участие обе стороны. Конфликт может быть использован для открытия альтернативных возможностей и поиска перспектив для взаимного роста.
***Существует три основных навыка решения конфликтов и построения мирных взаимоотношений:***

 ***ободрение,*** означает уважение лучших качеств партнера по конфликту.

***общение*** включает в себя умение слушать партнера так, чтобы это помогло понять, из-за чего возник конфликт, что для него наиболее, важно, и что он намерен сделать, чтобы разрешить конфликт, и умение дать такую же информацию с вашей точки зрения, при этом, воздерживаясь от использования слов, способных вызвать гнев и недоверие

***и сотрудничество***  строится на предоставлении другому слова, признании способностей другого, сведение идей воедино, без доминирования кого-либо, поиске консенсуса, взаимной поддержке и взаимопомощи.

**1. "Что такое конфликт"**
Участникам предлагается написать на небольших листах определения конфликта ("Конфликт – это..."). После этого в импровизированную "корзину конфликтов" (коробка, мешок, шапка, сумка) складываются листки с ответами и перемешиваются. Ведущий подходит по очереди к каждому участнику, предлагая взять один из листков и прочитать написанное. Таким образом, можно выйти на определение конфликта.
**2. Работа в микрогруппах**
Для формирования микрогрупп по 5 – 6 человек предлагается следующий игровой вариант. Заранее заготавливаются цветные жетоны, (количество жетонов определяется количеством игроков, количество цветов жетонов – количеством микрогрупп). Участникам предоставляется возможность выбрать жетон любого цвета. Тем самым в соответствии с выбранным жетоном формируются микрогруппы участников с жетонами одинакового цвета. Например, микрогруппа участников с красными жетонами, микрогруппа участников с желтыми жетонами и т. д.
Задача участников на этом этапе – определить в своих микрогруппах причины возникновения конфликтов. После работы в микрогруппах участники объединяются для обсуждения наработок. Высказанные мысли с некоторой редакцией записываются на лист ватмана.
***В процессе обсуждения необходимо прийти к идее трех составляющих, которые приводят к конфликту***: ‘

*неумение общаться, неумение сотрудничать и отсутствие позитивного утверждения личности другого*. Эту идею лучше довести до участников через образ айсберга, малая, видимая часть которого – конфликт – над водой, а три составляющие – под водой. Таким образом, просматриваются пути урегулирования конфликта: умение общаться, сотрудничать и уважать, позитивно утверждать личность другого. Эта идея также представлена в виде айсберга.
**3.** **"Молва"**
Активными игроками в этой игре являются 6 участников. Остальные — наблюдатели, эксперты. Четыре участника на некоторое время выходят из помещения. В это время первый участник, который остался, должен прочитать второму игроку предложенный ведущим небольшой рассказ или сюжет. Задача второго игрока – внимательно слушать, чтобы потом передать полученную информацию третьему участнику, который должен будет войти в комнату по сигналу. Третий игрок, прослушав рассказ второго игрока, должен пересказать его четвертому и т. д.
После выполнения этого задания участниками ведущий перечитывает рассказ уже для всех участников игры. Каждый игрок может сравнить свой вариант пересказа с оригиналом. Как правило, в процессе пересказа происходит искажение первоначальной информации. Этот факт желательно обсудить со всеми участниками семинара.
Возможная история для игры "Слухи":
"Я ходил по крытому кооперативному рынку, когда увидел милицейские машины, останавливающиеся у всех дверей. Рядом со мной были два человека, которые мне показались подозрительными; один выглядел очень взволнованным, а другой испуганным. Первый схватил меня за руку и толкнул внутрь торгового зала. "Притворись, что ты мой ребенок", – прошептал он. Я услышал, как милиционер крикнул: "Они здесь!", и вся милиция побежала в нашу сторону. "Я не тот, кого вы ищете, – сказал мужчина, который держал меня, – Япросто пришел за покупками со своим сыном". "Как его зовут?", – спросил милиционер. "Его зовут Сергей", – сказал один мужчина, в то время как другой сказал: "Его зовут Коля". Милиционеры поняли, что эти мужчины не знают меня. Они допустили ошибку. Поэтому мужчины отпустили меня и побежали прочь. Они столкнулись с прилавком женщины. Повсюду покатились яблоки и овощи. Яувидел, как некоторые мои друзья поднимают их и кладут себе в карманы. Мужчины выбежали через дверь со стороны здания и остановились. Их ожидали около двадцати милиционеров. Мне было интересно, что они такое натворили. Возможно, это связано с мафией".
Обсуждение:С какими трудностями вы столкнулись при получении и передаче информации (если таковые были)? Что происходит с общением людей в случае искажения информации? С чем можно сравнить варианты пересказа сюжета?
**4. "Варианты общения"**
Участники разбиваются на пары.
"Синхронный разговор". Оба участника в паре говорят одновременно в течение 10 секунд. Можно предложить тему разговора. Например, "Книга, которую я прочел недавно". По сигналу разговор прекращается.
"Игнорирование". В течение 30 секунд один участник из пары высказывается, а другой в это время полностью его игнорирует. Затем они меняются ролями.
"Спина к спине". Во время упражнения участники сидят друг к другу спиной. В течение 30 секунд один участник высказывается, а другой в это время слушает его. Затем они меняются ролями.
"Активное слушание". В течение одной минуты один участник говорит, а другой внимательно слушает его, всем своим видом показывая заинтересованность в общении с ним. Затем они меняются ролями.
Обсуждение:Как вы себя ощущали во время проведения первых трех упражнений? Не казалось ли вам, что вы слушаете с усилием, что это не так просто? Что мешало вам чувствовать себя комфортно? Как вы себя ощущали во время последнего упражнения? Что помогает вам в общении?
**5. "Шалаш"**
Первые два участника становятся вплотную спиной друг к другу. Затем каждый из них делает шаг (два) вперед для того, чтобы установить равновесие и позу, удобную для двоих участников. Таким образом, они должны представить из себя основу "шалаша". По очереди к "шалашу" подходят и "пристраиваются" новые участники, находя для себя удобную позу и не нарушая комфорта других.
Примечание.Если участников более 12 человек, то лучше сформировать две (или более) команды.
Обсуждение: Как вы себя ощущали во время "постройки шалаша"? Что необходимо было сделать для того, чтобы каждый ощущал себя комфортно?
**6. "Акулы"**
Материалы**:** два листа бумаги. Участники делятся на две команды. Всем предлагается вообразить себя в ситуации, когда корабль, на котором они плыли, потерпел крушение, и все находятся в открытом океане. Но в океане есть один островок, на котором можно спастись от акул (Каждая команда имеет свой "островок" – лист бумаги, на котором в начале игры могут поместиться все участники команды).
Капитан (ведущий), увидев "акулу", должен крикнуть "Акула!" Задача участников – быстро попасть на свой островок
После этого игра продолжается – люди покидают остров до следующей опасности. В это время ведущий уменьшает лист бумаги наполовину.
По второй команде "Акула!" задача игроков –быстро попасть на остров и при этом "сохранить" наибольшее количество людей. Тот, кто не смог оказаться на "острове", выходит из игры. Игра продолжается: "остров" покидается до следующей команды. В это время лист бумаги уменьшается еще наполовину. По команде "Акула!" задача игроков остается той же. По окончании игры результаты сравниваются: в какой команде осталось больше участников и почему.
**7. "Похвали себя"**
Участникам предлагается подумать и рассказать о тех свойствах, качествах, которые им нравятся в себе или отличают от других. Это могут быть любые особенности характера и личности. Напомним, что овладение этими качествами делает нас уникальными.
**8. "Комплимент"**
Каждому участнику предлагается сосредоточить свое внимание на достоинствах партнера и сказать ему комплимент, который бы звучал искренне и сердечно.

**9. "Ливень"**
Один из участников исполняет роль "дирижера" ливня и становится в центре круга. Как в оркестре, дирижер вовлекает каждого в исполнение симфонии дождя по очереди. Став лицом к одному из участников, "дирижер" начинает быстро тереть одну ладонь о другую. Этот участник подхватывает движение, и по мере того, как "дирижер" поворачивается на месте, к действию подключаются все. Затем, дойдя до первого участника, он (она) начинает щелкать пальцами, и действие постепенно подхватывается всем кругом по мере того, как "дирижер" поворачивается. Следующий этап – это хлопки по бедрам, участники стучат ногами – крещендо ливню. Постепенно, как при настоящей грозе, громкость уменьшается, дирижер проходит все стадии в обратном порядке до тех пор, пока последний из исполнителей не перестает тереть ладони.
**10. "Я-высказывания"**
Разыгрывается сценка на проблемную тему (например: друг опоздал на встречу и после предъявленных претензий не извинился, а стал нападать сам). Затем тренер объясняет, что для снижения накала конфликтной ситуации очень эффективно использование в общении "я-высказываний" – это способ сообщения собеседнику о своих нуждах, чувствах без осуждения или оскорбления.
Принципы, на которых строятся "я-высказывания":
– безоценочное описание действий, что совершил этот человек (не стоит: "ты пришел поздно", желательно: "ты пришел в 12 ночи");
– ваши ожидания (не стоит: "ты не вывел собаку", желательно: "я надеялся, что ты выведешь собаку");
– описание своих чувств (не стоит: "ты меня раздражаешь, когда делаешь это", желательно: "когда ты делаешь это, я испытываю раздражение");
– описание желаемого поведения (не стоит: "ты никогда не звонишь", желательно: "мне хотелось бы, чтобы ты звонил, когда задерживаешься").
Обсуждение: Почему, по вашему мнению, исполнители роли так поступили? Что помешало им спокойно воспринимать информацию?
**11. "Ролевая игра"**
Разыгрывается сценка на предыдущую тему, при этом используются "я-высказывания", но актеры меняются ролями: роль парня исполняет девушка, а роль девушки – парень.
Обсуждение: Что изменилось с использованием "я-высказываний"? При каких обстоятельствах вы бы могли использовать навыки "я высказываний" в жизни?
**12. "Искусство достойного отказа"**
У участников спрашивают, часто ли и при каких обстоятельствах в повседневной жизни им приходится говорить "нет" и всегда ли это легко. При каких обстоятельствах, в каком окружении это сделать труднее? Затем на темы, предложенные самими участниками (ситуации отказа, которые вызывают трудности) разыгрываются сценки.
Обсуждение: Совместно с группой вырабатываются приемлемые правила достойного отказа:

* твердо, но доброжелательно и спокойно говорить "нет", не вступая в препирательства, споры;
* соглашаться с доводами, но при этом стоять на своем;
* мягко прекратить разговор;
* привести собеседнику свои аргументы;
* предложить компромисс…

**13. "Смена акцентов"**
Участников просят вспомнить не очень тяжелый конфликт или мелкую проблему и написать на листочке в одном предложении. Затем вместо согласных, используемых в этом предложении, вставить букву "Х" и, начисто переписать предложение. Читать полученный результат по кругу, не называя своей проблемы: (например: хохеха….)
Обсуждение:Что изменилось? Разрешился ли конфликт?
**14. "Дружественная ладошка"**
На листе бумаги каждый обрисовывает свою ладонь, внизу подписывает своё имя. Участники оставляют листочки на стульях, сами встают и, двигаясь от листочка к листочку, пишут друг другу на нарисованных ладошках что-то хорошее (понравившиеся качества этого человека, пожелания ему).