

Муниципальное общеобразовательное учреждение
Чарская средняя общеобразовательная школа №1.

УТВЕРЖДАЮ:
Директор МОУ ЧСОШ №1
Н.Ю. Науменко
« ____ » _____ 2019г.

ПРОГРАММА
групповой психолого-педагогической работы
«СПЛОЧЕНИЕ ДЕТСКОГО КОЛЛЕКТИВА»

Составила
педагог-психолог
МОУ ЧСОШ №1
Логвиненко Т.А.

С. Чара
2019

Пояснительная записка.

Положение человека в коллективе определяется не только его личностными особенностями характера, но и развитием коллектива в целом. Статус учащегося оказывает сильнейшее влияние на все сферы жизни, а также на поведение и самосознание ребенка. От самоосознания и самооценки ребенка, сформированных в детстве, во многом зависит степень успешности его социальной реализации, благополучия в межличностных отношениях во взрослой жизни. Специалистам, работающим с детскими коллективами, важно учитывать в своей работе степень сплоченности конкретной группы детей. Для высокоразвитого коллектива характерно наличие высокого уровня сплоченности, что способствует установлению положительного психологического климата, доброжелательного фона взаимоотношений. Классному руководителю необходимо знать структуру межличностных отношений, чтобы уметь найти индивидуальный подход к каждому ребенку, беря во внимание его сильные и слабые стороны, а так же влиять на формирование и развитие сплоченного коллектива. Для содействия работе классного руководителя при разобщенности класса, частых конфликтах в нем с классным коллективом могут проводиться психолого-педагогические мероприятия, нацеленные на повышение уровня сплоченности в группе, формирования ценностно-ориентационного единства, близости взглядов, оценок и позиций членов группы, к числу которых относится и данная программа.

Цель программы: создание комфортного микроклимата в классе.

Задачи: 1. Определение типологических особенностей личности и их влияния на статус каждого участника группы.

2. Создание в группе атмосферы сплоченности и доверия.

3. Формирование толерантного отношения друг к другу.

Целевая группа: учащиеся 5 -7 классов ОУ.

Методы работы:

1. Социометрия.

2. Элементы референтометрии.

3. Методика экспресс-диагностики характерологических особенностей личности.

4. Психотехнические игры, упражнения.

5. Консультация.

Формы работы: групповые занятия по 60 – 90 минут один раз в неделю.

Группа 15 – 17 человек. В ходе работы предполагаются индивидуальные консультации с родителями и педагогами.

Перед началом цикла и его окончанием предполагается первичная диагностика детей.

Правила проведения тренинга :

1. Искренность в общении - говорим только то, что чувствуем, только правду, или молчим. При этом открыто выражает свои чувства по отношению к действиям других участников.

2. Правило поднятой руки: высказываются по очереди, когда один говорит, остальные молча слушают и, прежде чем взять слово, поднимают руку.
3. Без оценок: принимаются различные точки зрения, никто друг друга не оценивает, обсуждаем только действия: критика должна быть конструктивной.
4. Конфиденциальность: то, что происходит на занятии, остается между участниками.
5. Правило «Стоп»: если обсуждение какого-то личного опыта участников становится неприятным, тот, чей опыт обсуждается, может закрыть тему, сказав «Стоп».
6. Активность: чаще всего, те, кто проявляют активность на занятиях приобретают по окончании курса больше, чем те, кто был пассивен на занятиях.

Тематическое планирование

№	Тема	Кол-во часов
1	Знакомство	1
2	Формирование и развитие навыков группового взаимодействия.	1
3	«Принятие себя»	1
4	« Конфликты в коллективе»	1
5	«Доверие».	1
6	«Учимся дружить»	1
7	«Вместе» (навыки коллективного взаимодействия)	1
8	«Вместе». (Коллективное взаимодействие)	1
9	Взаимодействие. (умение договориться в группе).	1

Период реализации: III четверть с периодичностью 1 раз в неделю. Этапы работы: 1) Организационный: предварительная консультация с классным руководителем, прояснение запроса. 2) Диагностический: проведение диагностики классного коллектива. 3) Консультативный: консультация с классом и классным руководителем по результатам диагностики. 4) Тренинг: занятия, направленные на сплочение классного коллектива. По завершению работы участникам будет предложено заполнить анкету обратной связи.

Ожидаемый результат: подростки в классе станут более сплоченными, дети научатся терпимее относиться к другим, повысится желание общаться друг с другом, но эффективность результатов будет зависеть от внутренней мотивации каждого участника.

1 занятие.

1. Знакомство с ученикам
2. Наблюдение за поведением на уроках
3. Проведение входной диагностики «...»

2 занятие.

Цель: Формирование и развитие навыков группового взаимодействия.

Задачи:

- Формирование групповой сплоченности.
- Развитие творческих способностей.
- Обучение принятию групповых решений.

1.Разминка-Упражнение : Я сегодня....

Участники тренинга встают в круг. Ведущий объясняет правила. Каждый должен показать какой он сегодня, сопровождая движение со словами «Я сегодня вот такая/такой». Остальные участники Называют имя ведущего и повторяют его движения.

Обсуждение: какие ощущения и эмоции испытывали при выполнении задания?

Психологический смысл упражнения: Участники лучше узнают друг друга, обучаются эффективному взаимодействию в команде.

Обсуждение: Трудно ли Вам было выполнять это упражнение? Почему? Какую роль Вы избрали для себя? Какая стратегия выполнения была наиболее эффективна?

Время: 20-25 минут

2.Упражнение «Говорящие руки»

Цель: эмоционально-психологическое сближение участников.

Ход упражнения: Участники образуют два круга: внутренний и внешний, стоя лицом друг к другу. Ведущий дает команды, которые участники выполняют молча в образовавшейся паре. После этого по команде ведущего внешний круг двигается вправо на шаг.

Варианты инструкций образующимся парам:

Поздороваться с помощью рук.

Побороться руками.

Помириться руками.

Выразить поддержку с помощью рук.

Пожалеть руками.

Выразить радость.

Пожелать удачи.

Попрощаться руками.

Психологический смысл упражнения: происходит эмоционально-психологическое сближение участников за счет телесного контакта. Между ними улучшается взаимопонимание, развивается навык невербального общения. Обсуждение: Что было легко, что сложно? Кому было сложно молча передавать информацию? Кому легко? Обращали ли внимание на информацию от партнера или больше думали, как передать информацию самим? Как Вы думаете, на что было направлено это упражнение?

Время: 5-10 минут.

3. Упражнение «Поиск сходства»

Цель: Сплочение группы через нахождение сходств у ее участников.

Время: 20 минут.

Ресурсы: листы бумаги.

Ход упражнения: Каждая команда должна написать на листе черты сходства (первая команда) и черты различия (вторая команда) в противоположной группе, затем меняются листочками.

Выигрывает та команда, которая больше напишет сходств или различий за определенное время. Учитывается количество названных сходств и их качество.

Психологический смысл упражнения: Упражнение эффективно работает на сплочение группы, так как участники начинают более внимательно присматриваться друг к другу и обнаруживают, что сходства между ними гораздо больше, чем они думали раньше.

4. Упражнение «Счёт до десяти»

Цель: прочувствовать друг друга, понять без слов и мимики.

Ход упражнения: «Сейчас по сигналу «начали» вы закроете глаза, опустите свои носы вниз и попытаетесь посчитать от одного до десяти. Но хитрость состоит в том, что считать вы будете вместе. Кто-то скажет «один», другой человек скажет «два», третий скажет «три» и так далее +. Однако в игре есть одно правило: слово должен произнести только один человек. Если два голоса скажут «четыре», счёт начинается сначала. Попробуйте понять друг друга без слов.

5. Упражнение Джеффа»

Время: 10-15 минут

Цель: Участники упражнения учатся высказывать свое мнение, отвечать на вопросы, защищать свое мнение; выслушивать и уважать мнение других людей.

Материалы: Таблички с надписями «Да», «Может быть», «Нет».

Подготовка: Крайние плакаты вывешиваются в двух концах зала, а средний — в центре. Ведущие располагаются в середине зала.

Проведение: После того, как ведущий задают вопрос, участники переходят под тот плакат, который соответствует их ответу. Ведущий спрашивает, кто хотел бы сказать, почему он выбрал именно этот ответ.

Запрет: Участники упражнения не имеют права спорить, критиковать, оппонировать говорящему. Каждый высказывает только свою точку зрения.

Вопросы:

1. Я — лидер.
2. Я считаю, что недостатки людей также естественны, как дождь, и потому отношусь к ним терпимо.
3. Во всех неприятностях виню, прежде всего, себя.
4. Никогда не скучаю, даже если пребываю в одиночестве.
5. Я верю в судьбу.
6. Общество теряет моральные устои.
7. Цель оправдывает средства.
8. Лучше быть умным, чем богатым.
9. За деньги можно купить все.
10. Я могу помочь другим в ущерб себе.
11. Один в поле не воин.
12. Я знаю себя полностью.
13. Меня трудно вывести из себя.
14. Здоровому человеку глупо думать о смерти.
15. Я знаю, для чего живу.

Анализ:

- Было ли тебе интересно?
- Были ли вопросы, над которыми ты раньше не задумывался?
- Были ли вопросы, над которыми тебе хотелось бы подумать или поговорить подольше?
- Что ты чувствовал к тем, кто давал ответ противоположный твоему? ©

Менялось ли твое мнение?

- Помогли ли эти вопросы тебе узнать больше о других людях?
- Открыл ли ты что-то новое в себе?

6. Упражнение «Моя проблема в общении».

Вы пишете на отдельных листах бумаги в краткой, лаконичной форме ответ на вопрос: «В чем заключается твоя основная проблема в общении?» Листки не подписываются. Листки сворачиваются и складываются в общую кучу. Затем каждый участник произвольно берет любой листок, читает его и пытается найти прием, с помощью которого он смог бы выйти из данной проблемы. Группа слушает его предложение и оценивает, правильно ли понята соответствующая проблема и действительно ли предлагаемый прием способствует ее разрешению.

Вопросы: Что вы чувствовали, выполняя упражнение? Тяжело ли вам было найти выход из ситуации?

Вывод: В этом упражнении мы с вами постарались найти выход из различных проблемных ситуаций в общении, и надеюсь, в реальной жизни вы воспользуетесь этими советами.

7. Упражнение «Психологическая поддержка»

Цель: дать возможность участникам группы осознать свои отрицательные черты, развивать умение оказания психологической поддержки другому человеку, сформировать положительную самооценку.

Проведение: участникам предлагается закончить предложение: «Меня могут не любить за...». Сосед справа поворачивается к нему и произносит: «Всё равно ты молодец, потому что...». Таким образом, называя положительные черты этого участника, он оказывает психологическую поддержку.

Ведущий задаёт следующие вопросы:

Какая часть задания была для вас наиболее приятной, первая или вторая?

Что вы чувствовали, когда слышали свои отрицательные качества?

Что вы чувствовали, когда слышали от другого свои положительные качества?

8. Упражнение «Взаимосвязи»

Для этого упражнения нам понадобится клубок. Ведущий говорит свое отношение к человеку и кидает ему клубок. Затем этот человек говорит свое мнение о следующем участнике и снова кидает клубок и т.д.

Обсуждение: это упражнение показывает то, как тесно связан участник с остальными. Посмотрите, какой у вас получился рисунок, Каким образом выглядит этот рисунок, со всеми ли есть связь...

9. Упражнение «Подарок».

Цель: положительное завершение тренинга, рефлексия.

Время: 10 минут.

Описание упражнения: Ведущий: «Давайте подумаем, что мы могли бы подарить Вашей группе, чтобы взаимодействие в ней стало еще эффективнее, а отношения в ней - более сплоченными? Давайте скажем, что каждый из нас дарит группе. Я, например, дарю вам оптимизм и взаимное доверие». Далее каждый из участников высказывается, что он хотел бы подарить группе.

10. Упражнение "Аплодисменты по кругу"

- Мы хорошо поработали сегодня, и мне хочется предложить вам игру, в ходе которой аплодисменты сначала звучат тихонько, а затем становятся все сильнее и сильнее.

Ведущий начинает тихонько хлопать в ладоши, глядя и постепенно подходя к одному из участников. Затем этот участник выбирает из группы следующего, кому они аплодируют вдвоем. Третий выбирает четвертого и т.д. последнему участнику аплодирует уже вся группа.

Обсуждение: «Наш тренинг подошел к завершению. Хочу спросить у Вас, что нового вы сегодня узнали? Что полезного вынесли для себя, для группы?

Ну вот, все игры пройдены, слова сказаны. Вы все были активны, слаженно работали в команде. Не забывайте, что Вы - единое целое, каждый из Вас - важная и необходимая, уникальная часть этого целого! Вместе Вы - сила! Спасибо всем за участие!»

3 занятие.

«Принятие себя»

Задачи тренинга:

1. Создать условия для формирования стремления к самопознанию, погружения в свой внутренний мир и ориентация в нем.
2. Расширение знания участников о чувствах и эмоциях, создание условий для развития способности безоценочного их принятия, формирования умения управлять выражением своих чувств и эмоциональных реакций.
3. Способствовать формированию навыков общения, умения слушать, высказывать свою точку зрения, приходить к компромиссному решению и пониманию других людей.
4. Способствовать осознанию своей жизненной перспективы, жизненных целей, путей и способов их достижения

1. «Шурум-бурум»

Водящему предлагается загадать чувство, а затем только с помощью интонации, отвернувшись от круга и, произнося только слова «шурум-бурум», показать задуманное им чувство.

2. Походка» (коллективно) – 5 мин.

- Сейчас мы с вами будем отрабатывать красивую походку. Каждый из вас попробует себя в роли модели. Вам нужно будет красиво, уверенно пройти по виртуальному подиуму, другие участники образуют коридорчик и поддерживают того участника, который на подиуме. Постарайтесь отслеживать свои чувства.

(Упражнение можно провести в холе).

Сначала ведущие показывают, чтоб раскрепостить участников.

3. Упражнение «Принятие себя»

Инструкция. Возьмите лист чистой бумаги, разделите его на две колонки: «Мои недостатки» и «Мои достоинства», предельно откровенно запишите в них все, что считаете нужным.

по желанию каждого отдельного участника. в описании упражнения отсутствует этап ОБСУЖДЕНИЕ. а в него можно было бы включить такие вопросы:

- какая из колонок у вас получилась длиннее? что это может означать?
- какую из колонок было заполнять легче?
- что нового вы узнали о себе?

в конце тренер обязательно должен сделать резюме по поводу самооценки, положительного мышления... Сказать о том, что колонка "Мои недостатки" - это поле деятельности, по которому следует идти в направлении к своему идеальному.

4. "ЗЕРКАЛО"

Назначение:

- развитие осознания "языка" собственного тела и телодвижений;
- развитие эмпатии и рефлексии.

Участники делятся на пары и встают лицом друг к другу. Один - ведущий, другой – ведомый.

Ведущий начинает делать медленные движения руками, ногами, туловищем под музыку. Ведомый отражает движения партнера - как зеркальный образ Через 5 минут меняются ролями.

По окончании задания участники делятся своими ощущениями. На упражнение отводится 15 минут.

5. Чего я избегаю ?

20 минут

Это вербальное упражнение, которое побуждает группу к большей открытости и взаимному доверию.

1. Каждому участнику дается карандаш, бумага и 5 минут времени, чтобы написать список под общим заголовком: «Чего я избегаю». Это могут быть темы разговоров и чувства, личности и действия, точки зрения и мнения. Надо попытаться сделать это, не упрекая себя ни в чем и не думая о том, что скажет по этому поводу кто-либо. Скажите группе, что все люди чего-нибудь не любят и избегают, это совершенно нормальная ситуация. Это упражнение дает возможность задуматься над тем, насколько мы довольны своей жизнью.

Список включает в себя столько пунктов, сколько участник успеет написать за 5 минут.

2. Теперь все участники разбиваются на пары, и каждый беседует с партнером относительно своего списка. Однако этот разговор вовсе не обязывает участников изменить свое поведение и перестать избегать тех или иных вещей. Но когда мы знаем, чего избегаем, нам становится легче изменить ситуацию. Если человек осознает определенные барьеры, ему становится легче понять, откуда они возникли. Участники общаются в парах в течение 10 минут.

3. После этого в краткой общей беседе поинтересуйтесь, каким был разговор в парах.

6. Я - это .

Это упражнение равным образом помогает взглянуть как на собственное мировоззрение, так и на понимание жизненных установок другого человека.

Материалы:

Каждому участнику у потребуются лист бумаги и карандаш.

1. Каждый на листе бумаги записывает десять предложений, которые начинаются одинаково: «Я — это...» (нежелательно писать предложения, содержащие тривиальную информацию). На это отводится приблизительно 3 минуты.

2. Три из этих предложений, которые, по мнению автора, содержат наиболее важные сведения о нем, помечаются крестиком (попросите участников никак не помечать свои листы — ни инициалами, ни точками, ни кружочками).

3. Все листы раскладываются на полу текстом вниз и перемешиваются, так что теперь уже трудно определить их принадлежность.

4. Один за другим участники подходят, берут лист и читают вслух его содержание.

5. Затем группа пытается выяснить, кто мог бы написать эти предложения.

Каждый по очереди обосновывает свое мнение.

6. После обсуждения и рассмотрения разных вариантов автор текста должен признать, что это именно его произведение, даже если группа так и не пришла к правильному решению.

7. Вся процедура имеет смысл завершить обсуждением:

- Сложно ли мне было формулировать про себя эти десять предложений?

- Какую информацию я выбрал для описания?
- Какие предложения я пометил крестиком и почему?
- Насколько хорошо у меня получалось угадывать авторов других текстов-описаний?
- Посмотрел ли я после этого упражнения на себя другими глазами?
- Узнал ли я что-то новое о каком-нибудь участнике?
- Были ли другие откровеннее, чем я?
- Изменил ли я после этого упражнения свое мнение о ком-нибудь из тех, кто был мне не очень симпатичен?

7. "КОМИССИОННЫЙ МАГАЗИН"

Назначение:

- формирование навыков самоанализа, самопонимания и самокритики;
 - выявление значимых личностных качеств для совместной тренинговой работы;
 - углубление знаний друг о друге через раскрытие качеств каждого участника.
- Предлагается поиграть в комиссионный магазин. Товары, которые принимает продавец - это человеческие качества, например: доброта, глупость, открытость. Участники записывают на карточку черты своего характера, как положительные, так и отрицательные. Затем предлагается совершить торг, в котором каждый из участников может избавиться от какого-то ненужного качества, или его части, и приобрести что-либо необходимое. Например, кому-то не хватает для эффективной жизни красноречия, и он может предложить за него какую-то часть своего спокойствия и уравновешенности.

По окончании задания подводятся итоги и обсуждаются впечатления.

На упражнение отводится 20-25 минут.

8. Как я себя представляю.

20 минут

Это упражнение помогает участникам выяснить, насколько их представления о себе расходятся с мнением о них окружающих.

1. Каждый берет бумагу и карандаш и описывает впечатление, которое, как ему кажется, он производит на других в группе. Все это должно писаться быстро, спонтанно и без изысков, без работы над оттачиванием текста.
2. Участники разбиваются на подгруппы по три человека, и в течение 10 минут все трое должны прочитать написанное и выслушать комментарии от остальных.

9. Упражнение «Животный мир».

Ведущий. Сейчас каждый участник возьмет у меня карточку, в которой прочтет название животного. Вам необходимо каким-то образом изобразить это животное с помощью пантомимики. По команде «начали» все одновременно изображают животных. Задача участников - найти себе пару, то есть еще одного участника, изображающего то же животное. Ясно?

- Петух
- Лев
- Жираф
- Хомяк
- Медведь

- Лиса
- Собака
- Черепаха
- Поросенок
- Сова
- Котенок

Начали... Молодцы. Все нашли себе пару. Воображение каждому помогло справиться с заданием

10. Визуализация

- Сядьте поудобнее. Пусть ваша спина опирается на спинку стула, а ноги на пол. Расслабьтесь, если вам ничего не мешает, закройте глаза. Если по какой-то причине трудно это сделать, выберите неподвижную точку прямо перед собой на полу и просто опустите глаза.

- Сосредоточьтесь на своем дыхании. Сделайте полный вдох, а затем спокойный выдох. Теперь спокойно, без специальных усилий сделайте новый вдох.

Обратите внимание на ритм вашего дыхания: вдох – выдох – снова вдох..., не пытайтесь изменить его темп или глубину, просто следите за ритмом.

Представьте себе, что с каждым выдохом уходит лишнее напряжение, и с каждым вдохом вы становитесь ближе к себе, своему внутреннему миру.

«Самовосхищение»". Представь себя в обыденной ситуации и вообрази, как кто-то (может быть, тот, кого ты знаешь, или незнакомец) смотрит на тебя с огромной любовью и восхищением. Теперь представь, что подходят другие люди, которые соглашаются, что ты чудесный человек. (Продолжай независимо от того, смущает это тебя или нет.) Представь, что люди все подходят и подходят и смотрят на тебя, их глаза выражают необыкновенную любовь и уважение. Вообрази себя на параде или на трибуне, масса аплодирующих тебя людей любит и ценит тебя. Ты слышишь их аплодисменты. Встань и поклонись им, поблагодари их за любовь и поддержку. Визуализация направлена на восстановление позитивной самооценки, повышение самопринятия и самоуважения.

4 занятие

« Конфликты в коллективе»

Цель: ознакомление со способами управления внутриличностными и межличностными конфликтами; формирование умений эффективного поведения в конфликтных ситуациях. Обучение выбору эффективных стратегий разрешения межличностных конфликтов, позволяющих не только конструктивно решать возникающие проблемы, но и сохранять отношения людей.

Внутриличностный конфликт один из самых сложных психологических конфликтов, который разыгрывается во внутреннем мире человека. С такими конфликтами человек сталкивается постоянно. Внутриличностные конфликты конструктивного характера являются необходимыми моментами развития личности. Но деструктивные внутриличностные конфликты несут серьезную опасность для личности, от тяжелых переживаний, вызывающих стрессы, до крайней формы своего разрешения – суицида. Поэтому для каждого человека важно знать сущность внутриличностных конфликтов, их причины и способы

разрешения.

Для разрешения внутриличностных конфликтов важно:

- 1) установить факт такого конфликта;
- 2) определить тип конфликта и его причину;
- 3) применить соответствующий способ разрешения.

Формы проявления внутриличностных конфликтов:

- Неврастения. Симптомы: невыносимость к сильным раздражителям, подавленное настроение, снижение работоспособности, плохой сон, головные боли.
- Эйфория. Симптомы: показное веселье, выражение радости неадекватно ситуации, "смех сквозь слезы".
- Регрессия. Симптомы: обращение к примитивным формам поведения, уход от ответственности.
- Проекция. Симптомы: приписывание негативных качеств другому, критика других, часто необоснованная.
- Рационализм. Симптомы: самооправдание своих поступков, действий.

Способы разрешения внутриличностных конфликтов:

- Компромисс. Содержание действий: сделать выбор в пользу какого-то варианта и приступить к его реализации.
 - Уход. Содержание действий: уход от решения проблемы.
 - Переориентация. Содержание действий: изменение притязаний в отношении объекта, вызвавшего внутреннюю проблему.
 - Сублимация. Содержание действий: перевод психической энергии в другие сферы деятельности – занятие творчеством, спортом, музыкой и т. п.
 - Идеализация. Содержание действий: предавание мечтаниям, фантазиям, уход от действительности.
 - Вытеснение. Содержание действий: подавление чувств, устремлений, желаний.
 - Коррекция. Содержание действий: изменение Я-концепции в направлении достижения адекватного представления о себе.
1. "Техника вежливого отказа"

Инструкция: "Предположим, к вам пришел рекламный агент с целью вынудить вас что-нибудь купить или еще с каким-то подобным навязчивым намерением. Вы торопитесь и, кроме того, совершенно не заинтересованы в том, что вам предлагается. Как быть? Выгнать – не удобно... А время идет... Рекламный агент специально обучен, действует расчетливо, используя все ваши слабые стороны. Нужно как-то решить эту проблему.

У вас три цели: 1. Не потерять время.

2. Не выйти из себя.

3. Не поддаваться на уговоры.

Предлагаем вам поиграть в эту игру в парах. Объединитесь, пожалуйста, в пары.

Один из вас – рекламный агент, другой – сопротивляющийся клиент. Стратегия агента: всеми способами пытаться "зацепить клиента", не давать ему возможность повторять один и тот же "заезженный отказ", пытаться тем или

иным способом переиграть его. Стратегия клиента: отвечать таким образом, чтобы в ответе прозвучало "да" человеку: "Вы очень любезны", "Вы так внимательны и добры", и "нет" делу: "Спасибо, но я в этом не заинтересован". При попытках агента расширить каким-либо образом круг обсуждаемых проблем, чтобы все-таки навязать свою "игру" - применяется "принцип заезженной пластинки": что бы ни говорил человек, ему с неизменной вежливостью повторяется одна и та же фраза, например: "Спасибо, но меня это не интересует". Если коротко, то схема поведения клиента может быть сведена к трем пунктам:

1. Что вам надо?
2. Спасибо, вы очень любезны.
3. "Заезженная пластинка".

Итак, попробуйте провести первый раунд этой игры.

Во втором раунде поменяйтесь местами: пусть клиент станет агентом и наоборот".

2. "Репетиция поведения"

Инструкция: "Вспомните, какие случаи общения с другими людьми вызывают у вас трудности? Может быть, вам придет в голову какой-то самый неприятный и неловкий для вас случай. Подумайте.

Сейчас у вас будет возможность вернуться в прошлое и попытаться выйти из этой ситуации с честью, и, что самое главное, найти для вас оптимальное поведение в такого рода ситуациях. Для начала, объединитесь, пожалуйста, в небольшие группы, по 4 – 6 человек. В каждой подгруппе расскажите по очереди свои случаи партнерам. После того, как все рассказы будут выслушаны, решите в каждой группе, какой из случаев наиболее эмоционально заряжен, требует внимания и помощи.

С другой стороны, это должен быть эпизод, удобный для сценической постановки. Решайте, просим вас. А сейчас, в каждой группе, автор выбранного эпизода становится режиссером своей истории и исполнителем главной роли. На другие роли он назначает партнеров из группы. В задачу режиссера входит постановка двух эпизодов.

Один – это неудачный эпизод, имевший место в реальности. Лучше всего, если это будет комедия, где все происходящее можно довести до гротеска и пародии. Другой эпизод - это удачное решение ситуации. Решение должно быть вашим собственным, но перед постановкой посоветуйтесь с партнерами. Они могут вам дать ценные советы. Итак, 20 минут на подготовку.

Приступим к просмотру сценических работ. Пожалуйста. Поздравляем группу-победительницу. В заключение обсудим уже в кругу всех участников игры, какие победы вам удалось одержать внутри себя? Что вам в этом помогло?

3. Опросник «Стиль поведения в конфликте» разработан К. Томасом и предназначен для изучения личностной предрасположенности к конфликтному поведению, выявления определенных стилей разрешения конфликтной ситуации. Методика может использоваться в качестве ориентировочной для изучения адаптационных и коммуникативных особенностей личности, стиля межличностного взаимодействия.

Инструкция: В каждой паре выберите то суждение, которое наиболее точно описывает Ваше типичное поведение в конфликтной ситуации.

1.А. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

Б. Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба не согласны.

2.А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

Б. Я пытаюсь уладить дело, учитывая интересы другого и мои.

3. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б. Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.

4.А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

Б. Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.

5.А. Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.

Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать напряженности.

6.А. Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя.

Б. Я стараюсь добиться своего.

7.А. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.

Б. Я считаю возможным уступить, чтобы добиться другого.

8.А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б. Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.

9.А. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

Б. Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.

10.А. Я твердо стремлюсь достичь своего.

Б. Я пытаюсь найти компромиссное решение.

11.А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.

Б. Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.

12.А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.

13.А. Я предлагаю среднюю позицию.

Б. Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.

14.А. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.

Б. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.

15.А. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.

Б. Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности.

16.А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

Б. Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

17.А. Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего.

- Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
- 18.А. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
- Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.
- 19.А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
- Б. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.
- 20.А. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.
- Б. Я стремлюсь к лучшему сочетанию выгод и потерь для всех.
- 21.А. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.
- Б. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.
- 22.А. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека.
- Б. Я отстаиваю свои желания.
- 23.А. Я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого.
- Б. Иногда я представляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
- 24.А. Если позиция другого кажется ему очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям.
- Б. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.
- 25.А. Я пытаюсь доказать другому логику и преимущества моих взглядов.
- Б. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.
- 26.А. Я предлагаю среднюю позицию.
- Б. Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.
- 27.А. Я избегаю позиции, которая может вызвать споры.
- Б. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
- 28.А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
- Б. Улаживая ситуацию, я стараюсь найти поддержку у другого.
- 29.А. Я предлагаю среднюю позицию.
- Б. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий
- 30.А. Я стараюсь не задеть чувств другого.
- Б. Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы с другим заинтересованным человеком могли добиться успеха.