



**Подготовила:** педагог-психолог  
высшей квалификационной категории  
МДОАУ «Детский сад № 96 г. Орска»  
Козлова Л.В.

## **Игры и упражнения для профилактики конфликтных ситуаций в педагогическом коллективе**

### **Упражнение "Рукопожатие или поклон" (толерантность, уважительное отношение друг к другу)**

Участники здороваются друг с другом, используя ритуалы приветствия, принятые в разных культурах. Расскажите группе о жестах приветствия, принятых у разных народов. Заранее предупредите участников о том, что они должны будут использовать эти ритуалы, представляясь друг другу. Вот несколько вариантов приветствия:

- объятие и троекратное лобызание поочередно в обе щеки (Россия);
- легкий поклон со скрещенными на груди руками (Китай);
- рукопожатие и поцелуй в обе щеки (Франция)
- легкий поклон, ладони сложены перед лбом (Индия)
- легкий поклон, руки и ладони вытянуты по бокам (Япония)
- поцелуй в щеки, ладони лежат на предплечьях партнера (Испания);
- простое рукопожатие и взгляд в глаза (Германия);
- мягкое рукопожатие обеими руками, касание только (Малайзия);
- потереться друг о друга носами (эскимосская традиция)

Предложите группе образовать круг. Один из участников начинает "круг знакомств": выступает на середину и приветствует партнера, стоящего справа. Потом идет по часовой стрелке и поочередно приветствует всех членов. Каждый раз участник должен приветствовать своего визави новым жестом. При этом он представляется, называя свое имя.

Во втором раунде в круг вступает другой участник, стоящий справа от первого

#### **Замечание**

Эта игра подходит для знакомства участников в поликультурных группах. В ходе ее поддерживается атмосфера толерантности, уважительное отношение друг к другу. Кроме того, участникам наверняка будет интересно по-разному знакомиться с людьми. В конце упражнения можно провести краткий обмен впечатлениями.

### **Упражнение "Правда или ложь?" (атмосфера открытости, групповая сплоченность)**

Игра усиливает групповую сплоченность и создает атмосферу открытости.

#### **Подготовка**

Члены группы садятся по кругу; у каждого должны быть наготове бумага и карандаш.

1. Предложите участникам написать три предложения, относящиеся лично к ним. Из этих трех фраз две должны быть правдивыми, а одна - нет.

2. Один за другим каждый участник зачитывает свои фразы, все остальные пытаются понять, что из сказанного соответствует действительности, а что - нет. При этом все мнения должны обосновываться. Посоветуйте авторам фраз не спешить со своими комментариями и внимательно выслушать догадки разных игроков. Ведь это прекрасная возможность понять, как человек воспринимается со стороны.

### **Упражнение "Лабиринт" (чувство доверия)**

Группа разбивается на пары. В каждой паре один из участников с помощью устных указаний-команд " заводит" своего партнера в воображаемый лабиринт, схему которого в виде ломаной линии с прямыми углами он держит перед собой.

Первая, обозначающая вход в лабиринт, - "Прямо!". Далее, в зависимости от формы лабиринта, следуют команды "Направо!" или "Налево!", после которых идущий по воображаемому лабиринту должен повернуть соответственно в правую или левую сторону. Пройдя лабиринт, "ведомый" должен развернуться на 180 градусов и мысленно выйти из него, вслух сообщая обо всех своих перемещениях (посредством тех же трех команд). В это время " заводящий" по своей схеме контролирует путь партнера.

Если "ведомый" справился с заданием успешно, то ему предлагается лабиринт с большим количеством поворотов и так далее. Затем напарники меняются ролями.

В некоторых случаях с "Лабиринтом" лучше работать не парами, а всей группой. При этом часть сидящих в кругу участников (четные) будет заводить в лабиринт, а оставшаяся часть - выводить из лабиринта. Тогда каждому как из " заводящих", так и из "выводящих" достается лишь часть общего пути.

В ходе обсуждения результатов тренеру следует обратить особое внимание на то, каким образом каждый спортсмен в качестве "ведомого"правлялся со своим заданием. Участники, у которых преобладает зрительная ориентировка в пространстве, используют обычно воображаемого человечка, который, послушно выполняя команды, идет по лабиринту. Тем же, у кого преобладает двигательный тип, этого бывает недостаточно. Для того чтобы определить, где же это "налево", а где "направо", они вынуждены каждый раз представлять себя самого на месте "человечка", мысленно влезать внутрь лабиринта и проделывать там воображаемые повороты. Представляя себе различные движения, люди с двигательным типом ориентировки не столько видят эти движения, сколько чувствуют их своим телом, ощущают себя выполняющими их.

### **Упражнение «Компакт-опросы» (повышение уровня общительности)**

Цель игры- совершенствовать уровень общительности (научиться ограничивать себя крайним экстравертом и раскрываться интровертом).

Ход игры: 3 участника выбирают себе социальную роль (заведующая, домохозяйка, врач и т.д.) и садятся в центр круга. Остальные участники игры задают один и тот же вопрос. Каждый из сидящих в центре должен ответить на этот вопрос в соответствии со своей социальной ролью (через 3 секунды после конца вопроса. Причём, каждый из отвечающих предварительно определяет объём своего высказывания (1, 3, 10 предложений). За точностью выполнения задания следит «хранитель времени».

### **Упражнение "Я хочу тебе подарить" (развитие психологического климата)**

Ведущий начинает упражнение, обращаясь к сидящему справа от него участнику, с фразой "Я хочу тебе подарить..." и говорит то, что хочет он подарить этому человеку.

### **Упражнение «Дискуссия»**

**Цель:** формирование паралингвистических и оптокинетических навыков общения; совершенствование взаимопонимания партнеров по общению на невербальном уровне. Группа разбивается на «тройки». В каждой тройке распределяются обязанности. Один из участников играет роль «глухого-и-немого»: он ничего не слышит, не может говорить, но в его распоряжении — зрение, жесты, пантомимика; второй участник играет роль «глухого и паралитика»: он может говорить и видеть; третий «слепой-и-немой»: он способен только слышать и показывать. Всей тройке предлагается задание договориться о месте, времени и цели встречи:

**1 тройка** – встретится в летнем парке на аттракционах у 12.30 в воскресенье;

**2 тройка** – встреча выпускников в школе в 19.00 в субботу;

**3 тройка** – поездка к бабушке в деревню Вишневую завтра в 14.00;

**4 тройка** - встреча на берегу Чёрного моря через месяц.

### **Упражнение «Если бы ..., я стал бы ...»**

**Цель:** выработка навыков быстрого реагирования на конфликтную ситуацию.

**Инструкция:** Упражнение выполняется по кругу: один участник ставит условие, в котором оговорена некоторая конфликтная ситуация («Если бы меня обсчитали в магазине ...»), следующий участник заканчивает предложение («Я стал бы требовать жалобную книгу»).

**Обсуждение.** Рефлексия своих чувств.

### **Игра «Договор»**

**Цель:** поиск и выработка предложений, удовлетворяющих потребности другой стороны.

**Инструкция:** Участники делятся на 3 группы: «педагоги», «воспитанники», «родители» (Вырезать заранее из бумаги квадратики трех цветов, предложить участникам выбрать квадратик понравившегося цвета, при этом не говорить задание).

**Ситуация:** Воспитатель предлагают в один из выходных дней выехать со всей группой на экскурсию, но при одном условии, что поедут и несколько родителей. Родители отказываются.

В данной ситуации различие интересов сторон может привести к конфликту.

**Задание:** обсудить сложившуюся ситуацию с точки зрения представителей, чьи интересы вы представляете. Записать в 3 колонки таблицы интересы, проблемы, предложения той группы участников, которую вы представляете.

интересы	проблемы	Предложения
----------	----------	-------------

- Как договориться всем участникам, исходя из своих интересов?
- Что поможет достичь договоренности?

- Что мешает?

Обсуждение. Рефлексия.

### **Упражнение «Аукцион скульптур»**

**Цель:** выразить важные аспекты конфликта без слов, с помощью тела.

**Инструкция:** Работа в парах. Один из партнеров выполняет роль скульптора, другой – «материал». Скульптор из обоих «лепит» скульптуру на тему «Взаимоотношения в конфликте» молча, используя только руки. «Материал» пассивен. Скульптура запоминает окончательный вариант, чтобы продемонстрировать. Затем партнеры меняются ролями.

**Обсуждение.** Рефлексия: Податлив ли материал? Каков характер прикосновений скульптора? Что чувствовали в процессе изготовления скульптуры? Какие мысли приходили в голову?

### **Ролевая игра «Сглаживание конфликта»**

**Цель:** отработка умений и навыков сглаживания конфликта.

**Инструкция:** Участники разбиваются на «тройки». Каждая «тройка» придумывает сценарий, по которому два участника представляют конфликтные стороны, а третий играет роль арбитра, миротворца.

Обсуждение:

- Какие методы сглаживания конфликтов были продемонстрированы?
- Какие, на ваш взгляд, интересные находки использовались?
- Как стоило повести себя тем участникам, кому не удалось сгладить конфликт?

Рефлексия своей роли.

### **Методика посредничества по улаживанию конфликта**

Методика состоит из 4-х шагов:

1. «Найдите время, чтобы поговорить» (посредник помогает участникам договориться о времени и месте переговоров)
2. «Спланируйте организацию» (посредник «запускает» разговор)
3. «Выговорись» (участники должны выговориться полностью, высказать свою точку зрения и выслушать позицию другого).
4. «Соглашение». (переговоры должны закончиться решением и описанием того, что, как и когда каждая конфликтующая сторона будет делать для реализации принятого решения)

Обсуждение методики.

### **Упражнение Восточный базар»**

**Цель:** отработать навыки конструктивного взаимодействия.

**Инструкция:** каждый участник получает несколько (по количеству участников) бумажек, на которых он пишет свое тренинговое имя. Затем все бумажки сворачиваются и собираются. Это так называемые «именные деньги». Каждый участник, не глядя, берет из общей кучи столько денег, сколько отдал. Когда все деньги разобраны, можно посмотреть кому чьи достались. Задание: любым способом вернуть себе свои «именные деньги».

Обсуждение. Рефлексия своих чувств.

### **Упражнение «Скульптура»**

Перед зеркалом вылепите из себя самого скульптуру под названием «Бодрость, уверенность, жизнерадостность, сила». Запомните позу и мимику. Надевайте и носите эту позу три раза в день.

### **Упражнение "Поставь себя на место другого"**

Вспомните свой недавний конфликт с коллегой по работе, в котором вы начали общение с позиции "над". А теперь расслабьтесь, закройте глаза и представьте себя на место того педагога, с кем вы разговаривали. Представили? Внутренне, про себя спросите у него, какие впечатления он получил от общения с вами? Подумайте, что бы мог о вас сказать ваш бывший собеседник. Затем проиграйте в своем воображении вашу беседу таким образом, чтобы оставить у вашего партнера приятные воспоминания о себе. Что изменилось? Вы поняли, что изменилась прежде всего ваша внутренняя позиция? Если раньше осознанно или неосознанно вы начинали беседу с коллегой по работе так же, как вы говорите с вашими воспитанниками в группе, то сейчас вы подходите к человеку, внутренне готовясь к равноправному контакту с ним. Эта психологическая подготовка связана со сменой вашей позиции, вашим внутренним стремлением к полноценному диалогу.

### **Упражнение "Коллега - образ"**

Вспомните одного из своих коллег. Какое определение из предложенных здесь могло бы подойти для характеристики его личности (отметьте несколько качеств):

- тревожный - спокойный
- разбросанный - целеустремленный
- замкнутый - общительный

легкомысленный - серьезный  
возбудимый - уравновешенный  
уступчивый - принципиальный  
"выскочка" - скромный  
вспыльчивый - сдержаный  
лицемерный - искренний  
пессимист - оптимист  
безвольный - волевой  
глупый - умный  
агрессивный - миролюбивый  
ранимый - невозмутимый  
грубоватый - тактичный  
ленивый - трудолюбивый  
честный - отзывчивый  
злой - добрый  
пассивный - активный  
самовлюбленный – самокритичный

Если вы не можете оценить коллегу только при помощи двухфакторной оценки ("глупый - умный"), тогда напротив каждой характеристики поставьте определенный балл, исходя из шестибалльной системы. Попробуйте оценить таким образом 5-7 своих коллег.

#### **Упражнение "Второй план" (осознание своей позиции в общении)**

В общении с коллегой по работе старайтесь выработать для себя "второй план" беседы: как ваш собеседник вас воспринимает, что он о вас думает, что он говорит и что не говорит, что чувствует.

Стройте беседу с другим педагогом так, чтобы представленный вами "второй план" был одним из ведущих факторов вашего общения. Не говорите того, что было бы неприятно вашему собеседнику, старайтесь оставить о себе хорошее впечатление, думайте о последствиях своих слов.

Упражнение развивает способность осознавать свою позицию в общении.

#### **Упражнение «Рак отшельник»**

**Цель:** Разминка, мобилизация внимания участников, тренировка умения адекватно реагировать на быстро меняющуюся ситуацию.

**Описание упражнения:** Участники разбиваются на тройки. Два человека из каждой тройки встают лицом друг к другу, берутся за руки и изображают морскую раковину — «домик» для рака-отшельника. Третий участник встает между ними и изображает «жильца» — рака-отшельника.

Водящий дает команды:

— «Жильцы ищут домики».

По этой команде «раки-отшельники» выходят из своих убежищ и стремятся занять новые, а «раковины» остаются на месте.

— «Домики ищут жильцов».

«Раки-отшельники» остаются на месте, а «раковины», не разжимая рук, перемещаются в поиске новых жильцов.

— «Буря».

По этой команде все покидают свои места, «раки-отшельники» начинают искать себе новые убежища, а «раковины» — новых жильцов.

Игра проходит интереснее, если количество участников таково, что кто-то один каждый раз остается «бездомным» (он и становится очередным водящим).

#### **Обсуждение**

- Какая роль больше понравилась каждому из игроков, чем именно?

- Что за умения развивает эта игра, в каких реальных жизненных ситуациях они востребованы?

#### **«Холодный суп»**

Это упражнение проводится после краткой теоретической части, во время которой психолог значение терминов "уверенный (ассертивный)", "неуверенный (пассивный)", "агрессивный", "манипулятивный". Участники садятся полукругом. На полу треугольником растягивается шнур, по его углам и на середине одной из сторон лежат карточки со словами "уверенный", "неуверенный", "агрессивный", "манипулятивный".

Линии, соединяющие различные виды поведения, являются континуумом, на нем располагаются переходные формы поведения: от манипулятивного к неуверенному и агрессивному, от неуверенного - к уверенному и т.д.

Ведущий предлагает для обсуждения следующую ситуацию:

Вас попросили обсудить деловые вопросы с важным клиентом, и вы пригласили его в дорогой ресторан. И ваш клиент, и вы заказали себе первое блюдо. Суп оказался холодным. Клиента пригласили вы, значит, вы являетесь хозяином и чувствуете, что должны что-то предпринять.

Каждый участник получает карточку, на которой написана возможная реакция на создавшееся положение. Участникам предлагается поместить доставшиеся им карточки в пространстве треугольника и обосновать свое решение. Группа может задавать вопросы каждому участнику и обсуждать его выбор.

Содержание карточек:

1. Спросите официанта: "Этот суп подается холодным?"
2. Отставьте тарелку в сторону.
3. Встаньте и покиньте заведение.
4. Громко, так, чтобы это услышали и официант, и другие посетители, произнесите: "Это последний раз, когда я сюда кого-то привожу!"
5. Скажите официанту: "Я хотел бы поговорить с менеджером".
6. Скажите официанту: "Суп отвратителен. Унесите его и немедленно подайте нам что-нибудь более съедобное".
7. Спросите официанта: "Милейший, а что случилось с вашей электроплитой?"
8. Сделайте вид, что все в порядке, и ешьте суп.
9. Скажите официанту: "Этот суп холодный. Пожалуйста, замените его".
10. Скажите официанту, что вы хотели бы вычесть стоимость супа из счета.
11. Спросите у вашего клиента, не желает ли он пожаловаться.
12. Когда официант придет убирать тарелки, скажите: "Извините меня, но я боюсь, что мы не смогли доесть суп. На вкус он не плох, но он был не очень теплым - совершенно холодным, я имею в виду!"

Во время общего обсуждения анализируются варианты уверенного поведения и примеры из собственной жизни.

#### **Упражнение "Он - эмоция" (овладение способами психологической защиты)**

Возьмите карточки с обозначением эмоций. Для игры используйте только слова, обозначающие эмоцию. Например, слово "Грусть". А теперь вспомните своих воспитанников и "подберите" одного из них к этому слову? Кто подходит? Кто внутренне "похож" на это слово? Образ какого ученика соответствует состоянию грусти?

Возьмите наугад следующую карточку, пусть на ней будет написано слово "радость". Подумайте, кто из коллег своим мироощущением, характером, отношением к себе и людям олицетворяет это слово?

Переберите таким образом 5-7 карточек, пока не устанете. Вспомните своих воспитанников и "подберите" к ним соответствующие карточки с обозначением эмоций. Получилось?

#### **Упражнение "Резервуар" (понимание собеседника)**

Цель игры - совершенствование нерефлексивного слушания.

В беседе с учителем, родителями, старшей сестрой или братом, другом или подругой, любым человеком, находящимся в состоянии возбуждения или обиды на вас, сыграйте роль "пустой формы", "резервуара", в которые ваш собеседник "влияет", "закладывает" свои слова, мысли, чувства, эмоции. Постарайтесь достигнуть внутреннего состояния "резервуара": вы форма, вы не реагируете на внешние воздействия, а только принимаете их в свою внутреннее пространство. Отбросьте свои личные оценки, - вас как бы нет в реальности, есть только пустая форма!

#### **Упражнение "ДА" ЗНАЧИТ "НЕТ"**

Упражнение проводится в общем кругу. Нередко люди при общении друг с другом не умеют соблюдать правила конструктивного ведения разговора.

Цель этого упражнения - научить говорить "нет" или выражать свою точку зрения, свое мнение в приемлемой форме, без обид и злобы.

Такое упражнение можно проводить с учащимися средней школы, старшеклассниками, студентами, специалистами коммуникативных профессий.

По просьбе ведущего каждый пишет на листочке (или просто придумывает) спорное утверждение. Например, "Все дети - невыносимы", "Пожилые люди - мудрые и спокойные", "Все учителя ценят и уважают своих учеников", "Родители никогда не понимают своих детей".

После этого по мере готовности участник произносит (зачитывает) свою фразу. Остальные дают ответ в следующей форме. Сначала нужно обязательно согласиться с тем, что было сказано. После этого - продолжить разговор, выражая свое согласие или несогласие с тем, что было сказано.

Примеры первой фразы: "Да, однако...", "Да, и все же...", "Да, и если..."

### **Упражнение "Нахал" (способы отработки поведения)**

**Цель** игры - совершенствовать умение выстраивать своё речевое поведение в экстремальной ситуации. Ход игры. Ну бывает же так: вы стоите в очереди и вдруг перед вами кто-то "влезает". Ситуация очень жизненная, а ведь частенько и слов не находится, чтобы выразить своё возмущение и негодование. Да и не всяким словом легко отбить охоту на будущее такому нахалу. А тем не менее, как же быть? Ведь не мириться же с тем, что такие случаи должны быть неизбежны. Давайте попробуем разобрать такую ситуацию. Разбейтесь на пары. В каждой паре сидящий слева - добросовестно стоит в очереди. Нахал заходит справа. Отреагируйте экспромтом на его появление, да так, чтобы было неповадно. Затем каждая пара меняется ролями, и игра продолжается. В конце игры группа обсуждает, какой ответ был самым удачным.

### **"Пристройка сверху и пристройка снизу"**

**(автор В. В. ПЕТРУСИНСКИЙ)**

Перед выполнением этого упражнения ведущий информирует школьников о двух элементарных формах ведения диалога - "пристройке сверху" и "пристройке снизу".

Часто бывает так, что в разговоре один из его участников чувствует себя более уверенно, как бы ставит себя выше собеседника, второй же может, наоборот, пригибаться, оставляя пальму первенства партнеру. В первом случае мы наблюдаем «пристройку сверху», во втором - "Пристройку снизу". Считается, что обычно пристраивается один из участников диалога, второй же просто выполняет отведенную ему роль.

Упражнение заключается в том, чтобы каждый из участников группы попросил о чем-нибудь Своего партнера по паре. Причем сделать это он должен дважды, первый раз используя "пристройку сверху", Второй - "пристройку снизу". После этого участники диалога меняются местами.

После выполнения упражнения пары определяют, кто из них лучше пристраивается сверху, а кто снизу. Таким образом, все участники группы делятся на две команды, внутри каждой проходит соревнование в той "пристройке", которая им лучше удается. В каждой из двух половин выбирается по победителю, которые в конце игры встречаются в паре и демонстрируют свое мастерство.

Примечание: если дети затрудняются в выборе победителя, роль жюри может взять на себя взрослый - ведущий группы.

### **«Айсберг»**

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.

### **«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.

### **"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?

### **"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.

### **"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 оскорблений.

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?

### **"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 группойрабатываются 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...

### **"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?