**Вправа:розвиток ефективного спілкування в проблемних ситуаціях.**

Спираючись на теорію Самуеля Розенцвега можна проаналізувати наші реакції на проблемні ситуації:. З одного боку ми шукаємо відповіді на одне з трьох питань:

**Що сталося?** Емоційна реакція,спрямована на відреагування негативних переживань, викликаних неприємною ситуацією.

**Хто винний?** Основна ідея реакції пов’язана із намаганням впоратися з почуттям провини: ( взяти на себе або перекласти на інших.

**Що робити?** Саме такого роду реакції спрямовані на вирішення проблеми

З іншого боку: реакції можуть бути спрямовані в три різні напрямки:

**на себе, на інших, нікуди** . Окремо слід зазначити, що спрямування реакції в напрямок «нікуди» відображає намагання особистості принизити значущість проблеми і ситуації, яка виникла. Захисний варіант, який не сприяє вирішенню проблеми.

Варіанти реакцій наведені у таблиці:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Що сталося? | Хто винний? | Що робити? |
| На себе | Який жах! В мене знов невдача! | Знов я потрапив(ла) в халепу! Вибачте! | Я миттю все виправлю! |
| На інших | Який жах! Як ми це все переживемо! | Це не я! Це все Ви! | Зробіть щось, допоможіть! |
| Нікуди | Нічого жахливого не відбувається… | І ніхто тут не винний! | І нічого тут не треба робити! |

Найбільш ефективним, відповідно до теорії Розенцвейга, є такий варіант реакції (відповіді), який передбачає пошук відповіді на питання що робити? З спрямуванням реакції на себе і на інших. Такого роду відповіді сприяють вирішенню проблеми за рахунок розподілу відповідальності між собою та іншим учасником ситуації. Це налагоджує взаємодію між учасниками ситуації, і сприяє вирішенню проблеми за рахунок їх спільної діяльності.

**Сутність вправи:**

Нижче наведена авторська версія серії 18 малюнків Ганни Бойко, в основу якої покладена методика С.Розенцвейга. На кожному малюнку представлена комунікація двох осіб, при цьому слова однієї людини вже прописані, а відповідь другої пропонується вписати учасникам тренінгу самостійно.

Після цього відбувається обговорення та аналіз запропонованих відповідей відповідно до класифікації спрямованості реакції в умовах конфліктності.