

Тренинг управления конфликтами

Раздаточный материал

Автор-составитель: Бадиев И.В., старший преподаватель кафедры педагогики и психологии детства ГАУ ДПО «Республиканский институт образовательной политики»

Оглавление

ГЛАВА 1 ОСНОВЫ КОНФЛИКТОЛОГИИ	3
1.1 Понятие конфликта, виды конфликтов	3
1.2 Структура конфликта	5
1.3 Динамика конфликта	7
ГЛАВА 2 АНАЛИЗ КОНФЛИКТА	9
2.1 Карта конфликта.....	9
2.2 Стратегии поведения в конфликте и обоснование выбора	10
2.3 Выработка взаимовыгодных предложений	11
ГЛАВА 3 УРЕГУЛИРОВАНИЕ КОНФЛИКТА ПРИ ПОМОЩИ ТРЕТЬЕЙ СТОРОНЫ	12
3.1 Медиаций, принципы медиации	12
3.2 Этапы медиации	13
3.3 Техники медиации	14
Приложение	15

ГЛАВА 1 ОСНОВЫ КОНФЛИКТОЛОГИИ

1.1 Понятие конфликта, виды конфликтов

**Понятие
конфликта**

Слово «конфликт» происходит от латинского *conflictus* – «столкновение» и обозначает столкновение сил, сторон, мнений и интересов людей, вызывающее определенные действия.

Конфликт – форма социального противоречия и заключается в осознанном противоборстве субъектов, преследующих несовместимые цели.

Конфликт – наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и обычно сопровождающийся негативными эмоциями.

Конфликт – актуализировавшееся противоречие, т. е. воплощенные во взаимодействии противостоящие ценности, установки, мотивы.

Виды конфликтов

Автор (авторы)	Виды конфликтов
К. Боулдинг	<p>Конфликты между отдельными личностями;</p> <p>Между личностью и группой;</p> <p>Между личностью и организацией;</p> <p>Между группой и организацией;</p> <p>Конфликты между разными типами групп и организаций</p>
С. Чейз	<p>Конфликтные явления внутриличностного и межличностного уровня</p> <p>Конфликты между государствами, нациями и т. д.</p>
А. Г. Здравомыслов	<p>Межиндивидуальные конфликты;</p> <p>Межгрупповые конфликты:</p> <ul style="list-style-type: none"> между группами по интересам; группами этнонационального характера; группами, объединенными общностью положения; <p>Конфликты между ассоциациями (партиями);</p> <p>Внутри и межинституциональные конфликты;</p> <p>конфликты между секторами общественного разделения труда;</p> <p>Конфликты между государственными образованиями;</p> <p>Конфликты между культурами или типами культур</p>
А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов	<p>Внутриличностные конфликты;</p> <p>Социальные конфликты: межличностные конфликты, конфликты между малыми, средними и большими социальными группами;</p> <p>Международные конфликты между отдельными государствами и их коалициями</p>

1.2 Структура конфликта



Конфликтная
ситуация

Совокупность объективных и субъективных условий, которые предшествуют конфликту и обуславливают несовместимые, взаимно отрицаемые требования сторон, вовлеченных в конфликт.

Участники
конфликта

Конфликтующие стороны (оппоненты, соперники), – лица, которые непосредственно совершают активные (наступательные или защитные) действия друг против друга.

Конфликтное
взаимодействие

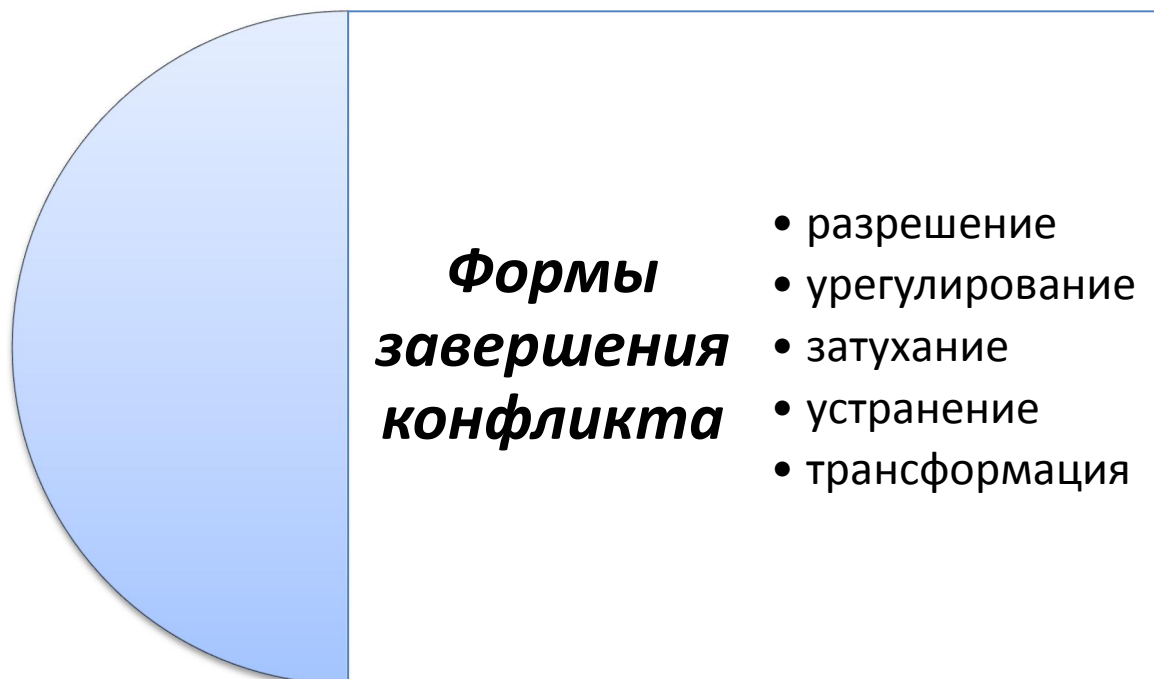
Противоположно направленные действия участников конфликта. Действия оппонентов влияют друг на друга, вытекают из взаимных реакций, направленных на реализацию интересов каждой стороны, т. е. являются взаимообусловленными.

Предмет
конфликта

Объективно существующая или мыслимая (воображаемая) проблема, служащая источником раздора между сторонами, т. е. это основное противоречие, из-за которого возник конфликт.

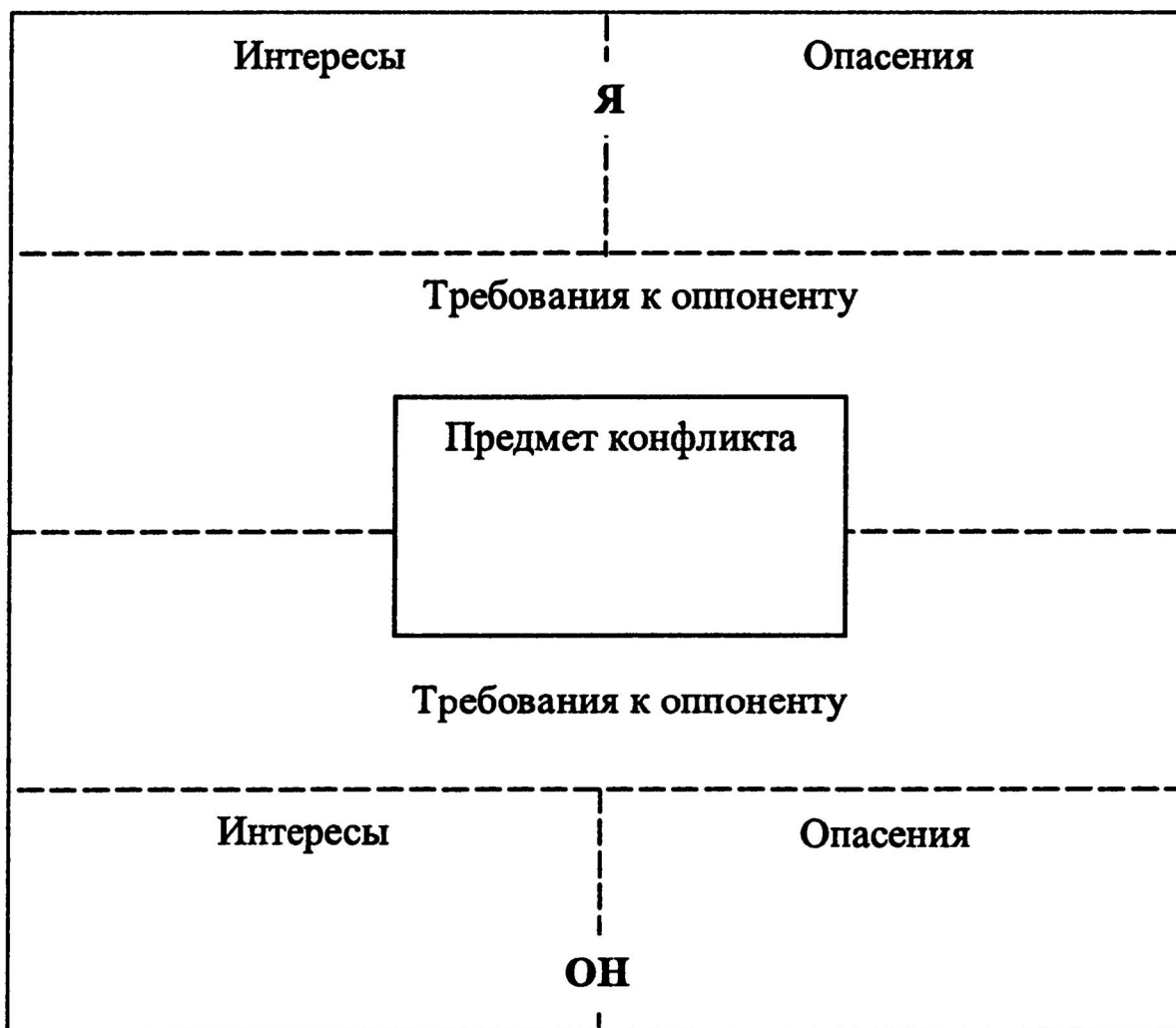
1.3 Динамика конфликта

Латентный период (предконфликтная ситуация)	возникновение объективной проблемной ситуации.
	осознание объективной проблемной ситуации.
	попытки сторон разрешить объективную проблемную ситуацию неконфликтными способами.
	возникновение предконфликтной ситуации.
Открытый период, или конфликтное взаимодействие (собственно конфликт)	инцидент
	эскалация
	сбалансированное противодействие
	завершение конфликта



ГЛАВА 2 АНАЛИЗ КОНФЛИКТА

2.1 Карта конфликта



2.2 Стратегии поведения в конфликте и обоснование выбора

сотрудничество	– совместная выработка решения, удовлетворяющая интересы всех сторон, требующая интеграции позиций субъектов взаимодействия
компромисс	– урегулирование разногласий через взаимные уступки
избегание (игнорирование, уход)	– уклонение от конфликта, стремление выйти из конфликта, не решая его
приспособление (уступка)	– понижение своих стремлений и принятие позиции оппонента
соперничество (конкуренция)	– открытая борьба за свои интересы жесткое отстаивание своей позиции



2.3 Выработка взаимовыгодных предложений

Генератор альтернатив

Мои интересы \ Его интересы	Важные	Средние	Маловажные
	Важные	Зона Повышенной трудности	
Средние			
Маловажные	«Валюта Переговоров»		Легко добиться согласия в начале переговоров

ГЛАВА 3 УРЕГУЛИРОВАНИЕ КОНФЛИКТА ПРИ ПОМОЩИ ТРЕТЬЕЙ СТОРОНЫ

3.1 Медиаций, принципы медиации

Конфиденциальность

Нейтральная, безоценочная позиция медиатора

Принятие ответственности за разрешение конфликта сторонами конфликта

Добровольность

3.2 Этапы медиации



3.3 Техники медиации

Активное слушание

Безмолвное слушание	заинтересованное молчание, прерываемое короткими словами и междометиями, направленными на поощрение вербальной активности собеседника; это также паузы, дающие возможность собеседнику встретиться со своими мыслями
Повторение	повторение всей фразы, конца фразы или отдельных слов («ключевые слова»), на которых хотелось бы заострить внимание.
Перефразирование	пересказ смысла высказываний собеседника своими словами.
Резюмирование	краткое повторение вышесказанного, подведение итогов.
Вербализация эмоций	оказание на эмоциональные переживания собеседника..

Приложение

Опросник Кеннета Томаса «Определение способов регулирования конфликтов»

Выделяется пять способов регулирования конфликтов, обозначенные в соответствии с двумя основополагающими измерениями (кооперация и напористость):

1. Соревнование (конкуренция) — стремление добиться своих интересов в ущерб другому.
2. Приспособление — принесение в жертву собственных интересов ради другого.
3. Компромисс — соглашение на основе взаимных уступок; предложение варианта, снимающего возникшее противоречие.
4. Избегание — отсутствие стремления к кооперации и отсутствие тенденции к достижению собственных целей.
5. Сотрудничество — участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

Текст опросника

Инструкция: Перед вами ряд утверждений, которые помогут определить некоторые особенности вашего поведения. Здесь не может быть ответов «правильных» или «ошибочных». Люди различны, и каждый может высказать свое мнение.

Имеются два варианта, А и В, из которых вы должны выбрать один, в большей степени соответствующий вашим взглядам, вашему мнению о себе. В бланке для ответов поставьте отчетливый крестик соответственно одному из вариантов (А или В) для каждого утверждения. Отвечать надо как можно быстрее.

1.
А. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
В. Чем обсуждать, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны.
2.
А. Я стараюсь найти компромиссное решение.
В. Я пытаюсь уладить дело с учетом всех интересов другого и моих собственных.
3.
А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
В. Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.
4.
А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

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

5.

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

В. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

6.

А. Я пытаюсь избежать неприятностей для себя.

В. Я стараюсь добиться своего.

7.

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

В. Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.

8.

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

В. Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы.

9.

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

В. Я прилагаю усилия, чтобы добиться своего.

10.

А. Я твердо стремлюсь достичь своего.

В. Я пытаюсь найти компромиссное решение.

11.

А. Первым делом я стараюсь ясно определить, в чем состоят все затронутые спорные вопросы.

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

12.

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

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

13.

А. Я предлагаю среднюю позицию.

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

14.

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

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

15.

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

В. Я стараюсь сделать так, чтобы избежать напряженности.

16.

А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

В. Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

17.

А. Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего.

В. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

18.

А. Если это сделает другого счастливым, дам ему возможность настоять на своем.

В. 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 вопросы и интересы.

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

20.

А. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.

В. Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для обеих сторон.

21.

А. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

В. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы и их совместному решению.

22.

А. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека.

В. Я отстаиваю свои желания.

23.

А. Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

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

24.

А. Если позиция другого кажется мне очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям.

В. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.

25.

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

В. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

26.

А. Я предлагаю среднюю позицию.

В. Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

27.

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

В. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

28.

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

В. Улаживая ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.

29.

А. Я предлагаю среднюю позицию.

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

30.

А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

В. Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы совместно с другим человеком могли добиться успеха.

Бланк вопросника

№	A	B	№	A	B	№	A	B
1			11			21		
2			12			22		
3			13			23		
4			14			24		
5			15			25		
6			16			26		
7			17			27		
8			18			28		
9			19			29		
10			20			30		

Ключ к опроснику

1. Соперничество: 3А, 6В, 8А, 9В, 10А, 13В, 14В, 16В, 17А, 22В, 25А, 28А.
2. Сотрудничество: 2В, 5А, 8В, 11А, 14А, 19А, 20А, 21В, 23В, 26В, 28В, 30В.
3. Компромисс: 2А, 4А, 7В, 10В, 12В, 13А, 18В, 22А, 23А, 24В, 26А, 29А.
4. Избегание: 1А, 5В, 6А, 7А, 9А, 12А, 15В, 17В, 19В, 20В, 27А, 29В.
5. Приспособление: 1В, 3В, 4В, 11В, 15А, 16А, 18А, 21 А, 24А, 25В, 27В, 30А.

Обработка результатов

В ключе каждый ответ А или В дает представление о количественном выражении: соперничества, сотрудничества, компромисса, избегания и приспособления. Если ответ совпадает с указанным в ключе, ему присваивается значение 1, если не совпадает, то присваивается значение 0. Количество баллов, набранных индивидом по каждой шкале, дает представление о выраженности у него тенденции к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях.