



Управление конфликтом. Анализ случая

М.Ф. Луканина,
директор,
МУ «Городской центр психолого-педагогической, медицинской
и социальной помощи»
г. Ярославль

Шесть слов медиатора

Когда? (конфликт возникает и не возникает)

Как? (вы определяете, что он существует, и как, что он не существует)

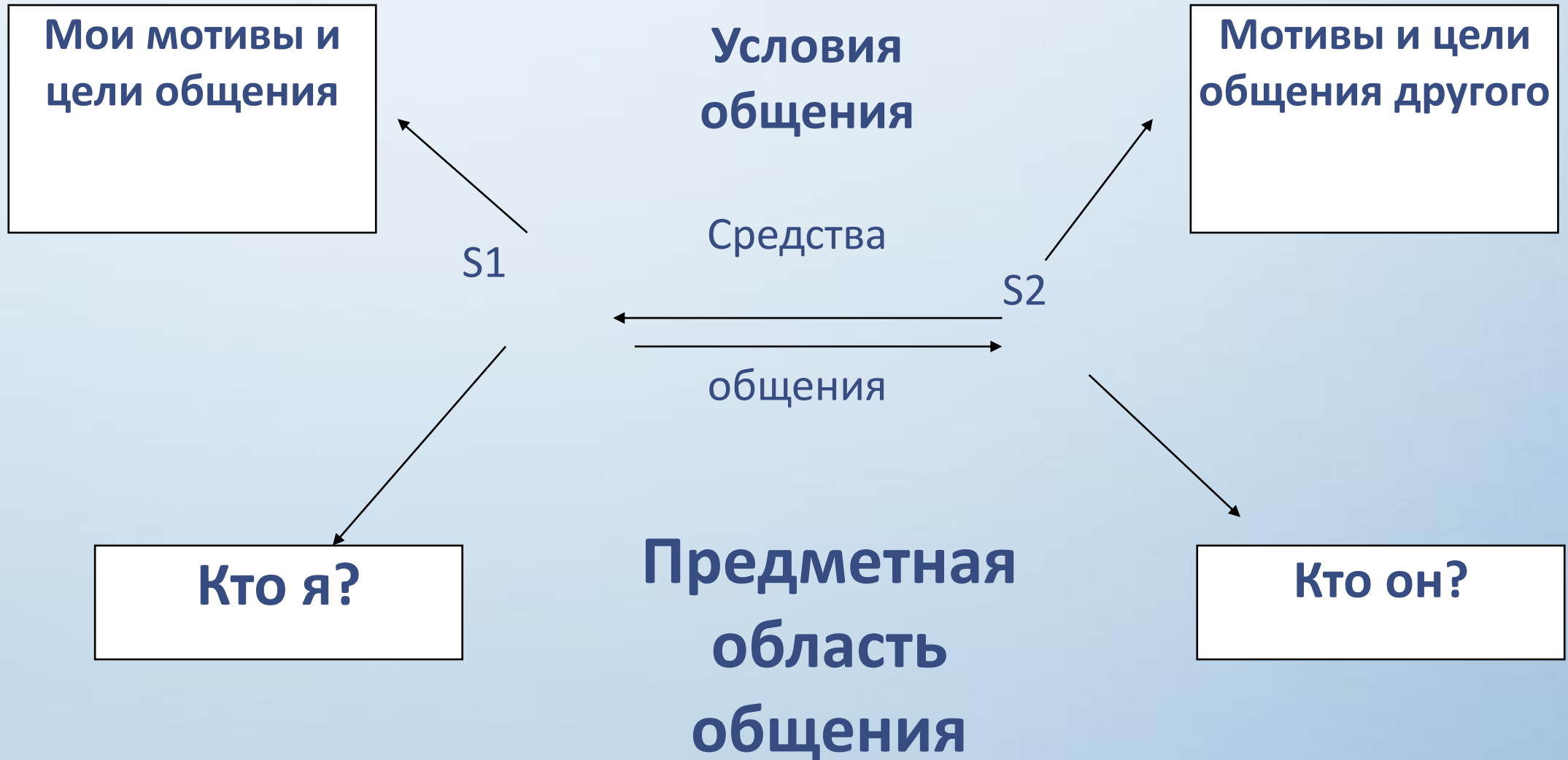
Где? (возникает конфликт и где он не возникает)

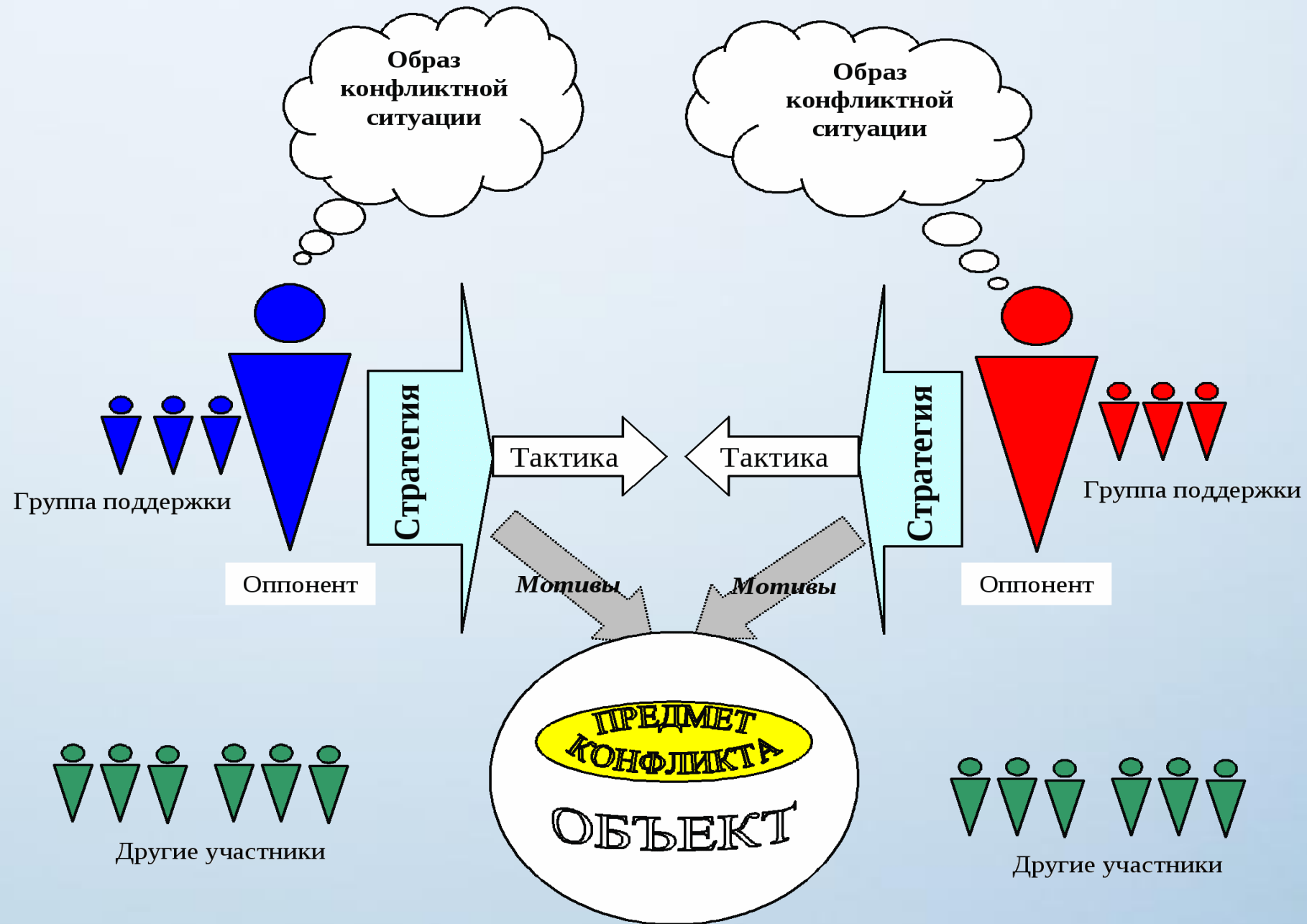
Что? (является причиной данного конфликта и что означает ситуация «нет конфликта»)

Кто? (способствует и кто препятствует возникновению)

Почему? (возникает данный конфликт именно сейчас и почему он не возникал раньше)

Структура профессионального общения





1. Ориентация в собеседнике (выяснение потребностей).

Вопрос – мнение (раскрытие собеседника, ориентация в его ожиданиях и предпочтениях: «Как вы оцениваете?», «Скажите, как вы относитесь»)

Вопрос о фактах (анализ потребностей, переход к мысли о выгоды предложения)

Наводящий вопрос («А вы не задумывались, что?»)

Обоснованный вопрос (вторичный вопрос о фактах, получение обратной связи)

2. Аргументация и презентация.

Вопрос о согласии слушать («Вам было бы интересно узнать?»)

Вопрос о принятии решения

***Особенности контролируемого
диалога***

3. Работа с возражениями.

Вопрос - объяснение (что мешает принять родителю решение)

Суммирующий вопрос мнение (подчеркивание преимуществ предложения , согласий родителя в течение разговора «Вы смогли увидеть (преимущество), мы разобрали (преимущество), вы обратили внимание на (преимущество) и я рассказал о (преимущество). Что вы думаете по этому поводу?»)

Вопрос – поиск ориентиров (задается в случае колебания родителей)

4. Согласование встречных действий.

Вопрос – заявление «Если мы пойдем вам на встречу, вы пойдете нам навстречу?»

Вопрос о скрытых причинах «Мы ничего не забыли обсудить? Как вам кажется, мы ничего не упустили?»

***Особенности контролируемого
диалога***

схема О Р И Д



Анализ составляющих конфликта

1 **Стороны конфликта** В любом конфликте должно быть не менее двух конфликтующих сторон Конфликты могут быть многосторонними Кроме сторон, в конфликтной ситуации могут участвовать другие участники - сочувствующие, провокаторы, примирители, консультанты, жертвы.

2 **Карта разногласий и интересов.** Конфликт возникает только при наличии предмета спора Им может оказаться факт, решения или вопрос (или несколько), которое вызвало разногласия.

3 **Представление о ситуации** Каждый из участников конфликта составляет свое мнение о ситуации, сложившейся в зоне разногласий Эти представления не совпадают, что и создает почву для столкновения Но для возникновения конфликта не имеет значения, действительно ситуация такова, какой ее видят сторонни.

4 **Мотивы** На основе представлений, установок и интересов каждой из конфликтующих сторон, составляются соответствующие мотивы - стремления, побуждения к действиям Мотивы могут быть как осознанными, так и неосознанными

5 **Действия** направленные на то, чтобы помешать противоположной стороне достичь ее целей

Анализ ситуации

Анализ противоположной стороны

- Неудовлетворенные потребности
 - мотивация
- Сильные стороны
- Слабые стороны

Самоанализ

- Неудовлетворенные потребности
- Сильные стороны
- Слабые стороны
 - Ценности

Причины и факторы межличностных конфликтов (по В.Линкольну)

Тип факторов и их основное содержание	Формы проявления
Информационные факторы — неприемлемость информации для одной из сторон.	Неполные и неточные факты; слухи, невольная дезинформация; преждевременная информация или информация, переданная с опозданием; ненадежность источников информации; посторонние факты.
Поведенческие факторы — неуместность, грубость, бестактность	Стремление к превосходству; проявление агрессивности, эгоизма; нарушение обещаний; произвольное нарушение комфортных отношений

Причины и факторы межличностных конфликтов (по В.Линкольну)

<i>Характер конфликтогена</i>	<i>Форма проявления</i>
Факторы отношений – неудовлетворенность от взаимодействия между сторонами	Дисбаланс в отношениях; несовместимость по интересам, манерам поведения и общения; различие в образовательном уровне; классовые и социальные различия; негативный опыт отношений в прошлом; низкий уровень доверия и авторитетности
Структурные факторы – относительно стабильные внешние обстоятельства	Власть, система управления; право собственности; “правила игры”, социальная принадлежность
Ценностные факторы – противоположность принципов поведения	Верования и поведение (предрассудки и предпочтения, приоритеты); приверженность к групповым традициям, ценностям, нормам; религиозные, политические, культурные и др. ценности; нравственные ценности (представления о добре и зле, справедливости и несправедливости и т.п.)

Идентичность конфликта

Установление приоритета
каждой из сторон

Рольные модели поведения в
конflikте (внешние и
внутренние)

Конкретизация
конflikта

Желаемый результат
(когнитивный и
эмоциональный
компонент)

Метафоричность и
мифологизация образа
(эмоции)

Схема анализа (П. Власов)

