

Семінар 6. "Технології управління конфліктами". Дидактична гра «Оцінка глибини конфлікту»

Мета заняття. Розвиток у студентів навичок оцінки глибини конфліктної ситуації з використанням спеціальних методик та формування у них умінь приймати адекватні рішення щодо поведінки суб'єктів конфлікту у конфліктній взаємодії.

Порядок проведення гри

Підготовчий етап. За один-два тижні студентам видають завдання та встановлення на підготовку до гри. Суть завдання полягає у наступному.

1. Студенти отримують тест «Оцінка глибини конфлікту» вивчення його змісту.
2. Для апробації тесту учні самостійно повинні проаналізувати конфліктні ситуації, що відбувалися з їх участю або які вони спостерігали, щодо оцінки виразності кожного з 8 факторів, представлених у тесті, і бути готовими до доповіді з цього питання на занятті.

Тест 4.1. Оцінка глибини конфлікту

З метою оцінки конфліктної ситуації та характеру поведінки суб'єкта, що залагоджує конфлікт, до вашої уваги пропонується даний тест. У тесті представлено 8 основних позицій, які мають безпосереднє відношення до конфліктної ситуації. Ваше завдання полягає в тому, щоб оцінити виразність кожного фактора за п'ятибальною шкалою. Сильна вираженість факторів лівої сторони тесту оцінюється 1 балом, а правою – 5 балами. Після оцінки кожної позиції у тесті слід підрахувати загальну суму балів, що свідчить про глибину конфлікту.

1. Сторони усвідомлюють причину конфлікту 12345 Сторони не усвідомлюють 1 причину конфлікту
- 2 Причина конфлікту має емоційний характер 12345 Причина конфлікту має матеріальний характер
- 3 Мета конфліктуючих – спрямованість до соціальної справедливості 12345
Мета конфліктуючих – отримання привілеїв

- 4. Є спільна мета, до якої прагнуть всі 12345 Загальної мети немає
- 5 Сфери зближення виражені 12345 Сфери зближення не виражені
- 6 Сфери зближення стосуються емоційних проблем 12345 Сфери зближення стосуються матеріальних (службових) проблем
- 7. Лідери думок не виділяються 12345 Помічено вплив лідерів думок
- 8 У процесі спілкування опоненти дотримуються норм поведінки 12345 У процесі спілкування опоненти не дотримуються норм поведінки

Оцінка результатів

Сума балів, що дорівнює 35-40, свідчить про те, що конфліктуючі зайняли по відношенню один до одного жорстку позицію.

Сума балів, що дорівнює 25-34, вказує на коливання у відносинах конфліктуючих сторін.

Рекомендації суб'єктам, які вирішують конфлікт:

а) якщо ви керівник, то:

- при сумі балів 35-40 ви повинні виступати в ролі обвинувача і для вирішення конфліктної ситуації в основному слід вдаватися до адміністративних заходів;
- при сумі балів 25-34 ви повинні виступати в ролі консультанта і для вирішення конфліктної ситуації в основному слід вдаватися до психологічних заходів;
- за сумою балів менше 24 — ви маєте виступати у ролі вихователя і в цьому випадку для вирішення конфліктної ситуації доцільно використовувати педагогічні заходи.

б) якщо ви є медіатором, то:

- при сумі балів 35-40 - слід вжити заходів щодо роз'єднання конфліктуючих сторін і розпочати переговори з ними диз'юнктивним способом (див. с. 136) до зниження розпалу боротьби між ними;
- при сумі балів 25-34 можна спробувати на черговій зустрічі в переговорному процесі перевести конфлікт у конструктивну фазу;
- При сумі балів менше 24 - можна активізувати зусилля з підготовки конструктивного рішення.

Під час заняття. 1. Проводиться ігрова розминка. Протягом 10-15 хвилин заслуховуються та аналізуються завдання студентів, виконані ними на підготовчому етапі.

2. Створюються та аналізуються ігрові ситуації.

Ігрова ситуація. Студенти розбиваються на ігрові групи по 4 особи. У кожній ігровій групі 2 особи відіграють роль конфліктуючих, 1 — роль менеджера та 1 медіатора (під час гри студенти змінюються ролями). Далі викладач дає ігрову установку:

- конфліктуючим – визначається предмет конфлікту та напрямок конфліктної взаємодії, який вони повинні розіграти (напрямок взаємодії не повинен бути відомий іншим учасникам гри);

- менеджеру та медіатору – повідомляються предмет конфлікту та дається рольова установка на оцінку глибини конфлікту між умовними конфліктантами методом бесіди з ними, спостереження за їхньою поведінкою, спираючись на тестові позиції, та ухвалення рішення на вирішення конфлікту.

На підготовку до рольової взаємодії учасникам надається 10 хвилин. На рольову взаємодію відводиться 10-15 хвилин. Кожен ігровий сюжет обговорюється.