

Тема: Конфлікт як передумова трансформації міжособистісних стосунків.

Навички роботи з конфліктними ситуаціями

План

1. Явище конфлікту: основні ознаки, функції, життєвий цикл конфлікту, стилі поведінки у конфлікті.
2. Комунікативні навички ефективної міжособистісної взаємодії між учасниками конфліктної ситуації.
3. Поняття медіації / посередництва як дієвої процедури для знаходження порозуміння між учасниками конфліктної ситуації.
4. Застосування моделі залученого навчання Р. Арнольда як основи для набуття навичок вирішення конфліктів.

Ключові поняття теми: конфлікт, функції конфліктів, життєвий цикл конфлікту, комунікативні навички, стилі поведінки у конфліктних ситуаціях, основні принципи медіації / посередництва, модель залученого навчання, загальні стратегії вирішення конфліктів.

Рекомендована література:

1. Айві А. Цілеспрямоване інтерв'ювання і консультування : сприяння розвитку клієнта / Пер. з англ. О. Абесонової: Навч. пос. — К. : Сфера, 1998. — 342 с.
2. Анцупов А. Я. Конфликтология: Учебник для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. — М. : ЮНИТИ, 1999. — 551 с.
3. Баныкина С. В. Конфликтологическая компетентность педагога / С. В. Баныкина. — Астрахань, 1997. — 169 с.
4. Богданов Е. Н. Психология личности в конфликте : Учебное пособие / Е. Н. Богданов, В. Г. Зазыкин. — [2-е изд.]. — СПб. : Питер, 2004. — 224 с.
5. Самсонова Н. В. Конфликтологическая компетентность специалиста / Н. В. Самсонова // Вуз-XXI и культура. — Казань, 2000. — С. 37—40.
6. Соціальна робота і програми відновного правосуддя: теорія та практика. Навчальний посібник / [А. М. Гірник, А. О. Горова, Л. П. Дума та ін.]. — К. : Видавець Захаренко В. О., 2009. — 216 с.
7. Соціальна робота і програми відновного правосуддя: теорія та практика. Посібник для викладачів / [А. М. Гірник, А. О. Горова, Л. П. Дума та ін.]. — К. : Видавець Захаренко В. О., 2009. — 188 с.
8. Хасан Б. И. Психотехника конфликта и конфликтная компетентность / Б. И. Хасан. — Красноярск, 1996. — 99 с.
9. Цой Л. Н. Практическая конфликтология. Книга первая / Л. Н. Цой. — М. : 2001. — 233 с.
10. Arnold, R. et al. Educating for a Change. — Toronto : Between the Lines Press, 1991. — 156 p.

11. Knowles, M. The Adult Learner: A Neglected Species (4th ed.) Houston: Gulf Publishing, 1990. — 292 p.

Формалізована структура змісту теми

Основні функції конфліктів (за Л. Козером):

інформативна, інтегративна, регулятивно-розвиваюча, психотерапевтична (полегшуюча).

Життєвий цикл конфлікту (основна послідовність етапів виникнення конфлікту):

передконфліктна ситуація (латентний період), інцидент, ескалація, кульмінація, завершення конфлікту, постконфліктна ситуація.

Спектр комунікативних навичок, які сприяють налагодженню ефективної комунікації між співрозмовниками (за А. Айві):

відкрите запитання, закрите запитання, перефразування, уточнення, підсумування, заохочення, конфронтація.

Стилі поведінки (стилі управління) у конфліктних ситуаціях (за К. Томасом та Р. Кілменом):

- ухиляння,
- поступливість,
- суперництво,
- компроміс,
- співпраця.

Стилі поведінки у конфлікті наведено на Рисунку 1:

Стилі поведінки в конфлікті

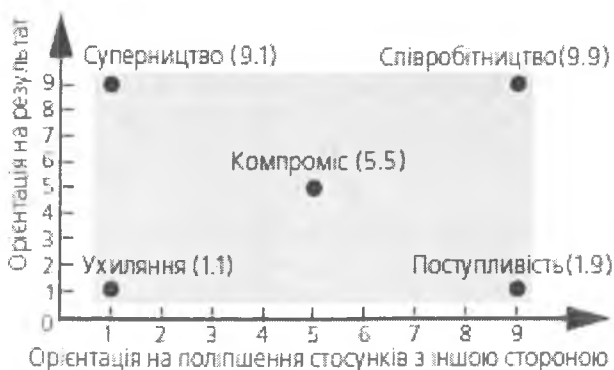


Рис. 1. Стилі поведінки у конфлікті

Основні принципи процедури медіації / посередництва: добровільність, нейтральність, конфіденційність, активна участь сторін, при-

йняття відповідальності за наслідки конфлікту, визнання важливості почуттів та потреб сторін.

Етапи моделі залученого навчання Р. Арнольда¹:

- 1) актуалізація наявного досвіду та знань учасників тренінгу;
- 2) аналіз досвіду, визначення стійких моделей поведінки, окреслення проблем та завдань;
- 3) нові знання, залучення експертів, вивчення теоретичної бази;
- 4) відпрацювання нових навичок, стратегій та планів діяльності;
- 5) використання нових знань, вмінь та навичок на практиці.

Схему моделі залученого навчання наведено на Рисунку 2



Рис. 2. Модель залученого навчання Р. Арнольда

Загальні стратегії вирішення конфліктів:

стратегія, орієнтована на силу / владу; стратегія, орієнтована на право; стратегія, орієнтована на інтереси.

Загальні стратегії вирішення конфліктів наведено на Рисунку 3:



Рис. 3. Загальні стратегії вирішення конфліктів

¹ Арнольд Р. та інші (1991). Освіта для змін. — Торонто: між рядками. Адаптовано БО «Український Центр Порозуміння» з дозволу Інституту освіти і дії Доріса Маршала. (Source: Arnold, R., et al. Educating for a Change. — Toronto: Between the Lines Press, 1991. — 156 p. Adapted by Ukrainian Centre for Common Ground with permission from the Doris Marshall Institute for Education and Action.)

Основні складові частини конфліктної ситуації:

позиції, інтереси.

Схему умовного співвідношення позицій та інтересів у конфліктній ситуації наведено на Рисунку 4:

Схема «Айсберг»

Позиції (вимоги, що
люди кажуть,
що вони хочуть...)

Інтереси,
потреби, відчуття
(ЧОМУ люди хочуть,
що вони кажуть...)



Рис. 4. Співвідношення позицій та інтересів у конфліктній ситуації

Вправи, тести, задачі.

Завдання 1

Актуалізація й аналіз наявного досвіду і знань учасників щодо стратегій та моделей їхньої поведінки у конфліктних ситуаціях

Вправа 1. Знайомство з групою, вправа «Який/яка я у конфлікті?» По коду кожен учасник називає своє ім'я і говорить одну свою рису, яка характерна йому / їй під час конфліктної ситуації.

Мета вправи: познайомитись, налаштувати групу на тему заняття. Необхідний час: 10-15 хв.

Вправа 2. Вправа «Розтиснути кулак»: Учасники в парах по черзі намагаються протягом 1 хв. розтиснути кулак партнера, використовуючи будь-які засоби. Через 1 хв. учасники змінюють ролі.

Мета вправи: усвідомлення власних автоматизмів у реакції на ситуацію та взаємозв'язку між сприйняттям ситуації та вибором стратегії реагування. Обговорення: звертається увага на можливість виконати завдання різними способами (крім силового). Аналізуються умови, сприятливі для виконання завдання певним способом, і обмеження, що ми їх маємо взяти до уваги, обираючи певний спосіб. Ці способи варто занотувати на фліпчарті. Необхідний час: 15-20 хв. (2 хв. – робота в парі, 13 хв. – обговорення).

Вправа 3. *Коротка інформація про стратегії вирішення конфліктів:* За допомогою малюнків «Айсберг» і «Трикутник загальних стратегій вирішення конфліктів» здійснити коротке інформування учасників про співвідношення позицій і потреб (інтересів) сторін у конфлікті, а також про можливі стратегії вирішення конфліктів.

Мета вправи: ознайомлення учасників із загальними стратегіями вирішення конфліктів. Необхідний час: 10-15 хв.

Вправа 4. *Вправа «Орієнтири»:* Учасники групи об'єднуються у 3 міні-групи по 3-4 особи і визначають спектр дій у запропонованій викладачем ситуації, базуючись, відповідно, на трьох стратегіях вирішення конфліктів: силі / владі, праві, інтересах. Ситуація: Вам запропонували можливість додаткового підробітку шляхом набирання друкованого тексту за певну суму коштів. Коли Ви вже майже завершили виконання роботи, але ще не здавали її, роботодавець Вам каже, що через раптове зменшення фінансування від головного замовника готовий виплатити Вам лише половину коштів і при цьому просить, щоб Ви завершили Вашу роботу до кінця і чимшвидше здали її. Якою буде Ваша реакція і Ваші дії?

Мета вправи: надати учасникам можливість уявити себе у конфліктній ситуації та засвоїти різні стратегії вирішення конфліктів шляхом їх обговорення і порівняння. Доцільно провести обговорення щодо переваг та недоліків реалізації кожної з вищезазначених стратегій. Необхідний час: 15-20 хв.

Вправа 5. *Вправа «Моя цінність» («Стань коло мене»):* Завдання: викладач запрошує учасників стати у центрі навчальної кімнати і розпочинає виконувати вправу, промовляючи, наприклад: «Справа біля мене той, для кого є цінним здоров'я». По цих словах справа від нього має швидко стати той один із учасників, для кого це теж має цінність. Далі каже, наприклад: «Зліва біля мене той, хто цінує якісний одяг». Зліва від нього має швидко стати один з учасників. Таким чином, приєднуючись до попереднього учасника справа і зліва, гравці мають утворити коло.

Мета вправи: налаштувати студентів на обговорення цінностей як регуляторів людської поведінки. Обговорення: бажано, щоб кожен з учасників коротко висловився щодо свого вибору цінності. Варто зробити висновок про те, що є речі, які мають цінність для багатьох людей – це те, що нас об'єднує і впливає на наше життя. Важливо зробити вихід на цінності фахівця у роботі з конфліктами. Коментар для викладача: необхідно, щоб учасники приєднувалися справа і зліва по одному, але темп виконання вправи має бути швидким. Необхідний час: 10-15 хв. (5 хв. – активна частина, 10 хв. – обговорення).

Завдання 2

Узагальнення досвіду учасників щодо стійких моделей поведінки у конфліктних ситуаціях; окреслення проблем та завдань; отримання нових знань.

Вправа 1. Вправа «Актуалізація знань про базові комунікативні навички спілкування / консультування»: Викладача організовує короткий мозковий штурм та структурує на фліпчарті список базових навичок спілкування / комунікативних навичок консультування. Нотатка: залежно від рівня знань у групі, може бути доцільно роздати перелік і пояснення основних комунікативних навичок².

Мета вправи: актуалізувати і структурувати знання учасників щодо базових комунікативних навичок консультування. Необхідний час: 10-15 хв.

Вправа 2. Ознайомлення учасників з основними принципами та етапами медіації: Короткий мозковий штурм та надання інформації щодо принципів медіації та основних етапів її процедури.

Мета вправи: надати учасникам інформацію стосовно основних принципів та етапів проведення процедури медіації, а також підготувати їх до наступної вправи «Посередництво у конфліктній ситуації». Необхідний час: 15-20 хв.

Завдання 3

Відпрацювання базових комунікативних навичок, необхідних для роботи з конфліктами.

Вправа 1. Вправа «Посередництво у конфліктній ситуації»: Учасники об'єднуються у групи по 4 особи: дві сторони конфлікту, медіатор і спостерігач. Завдання: протягом 15-20 хв. медіатор проводить медіацію між сторонами, дотримуючись основних етапів проведення процедури медіації й намагаючись максимально використовувати базові комунікативні навички. Завдання спостерігача: спостерігати за процесом і після медіації обговорити усім разом, як на сторони впливало використання медіатором тих чи інших навичок і що вийшло в результаті процесу. Обговорення в трійці – 5 хв. Після цього протягом 10 хв. відбувається загальне обговорення у групі.

Мета вправи: надати учасникам можливість відпрацювати базові комунікативні навички, навчитись використовувати нейтральний, безоціночний підхід у роботі з конфліктами, спробувати себе в ролі медіатора у конфліктній ситуації. Обговорення: як ви почували себе у ролі сторін конфлікту? У ролі медіатора? Чи легко було спостерігати за взаємодією медіатор-сторони конфлікту і на що ви, перш за все, звертали увагу? На що медіатору варто звертати особливу увагу в роботі зі сторонами конфлікту? Необхідний час: 40-45 хв.

² Перелік і пояснення основних комунікативних навичок складено на основі спектру комунікативних навичок цілеспрямованого інтерв'ювання А. Айві та навичок, викладених у посібнику «Соціальна робота і програми відновного правосуддя: теорія та практика. Посібник для викладачів» (авторський колектив – А. М. Гірник, А. О. Горова, Л. П. Дума та ін.; також до авторського колективу входить автор цього дослідження).

Вправа 2. Вправа «Техніки активного слухання»: Студенти об'єднуються в 2 підгрупи. Одна група залишається в кімнаті, інша – виходить. Кожен учасник першої групи отримує завдання підготувати невелику розповідь / історію про своє дитинство. Учасники другої групи отримують завдання спочатку уважно слухати розповідь (демонструвати уважне слухання), за командою викладача – перестати слухати (демонструвати неуважне слухання). Після виконання завдання викладач просить назвати дії студентів, коли вони демонстрували уважне (1-ий список) та неуважне (2-ий список) слухання.

Мета вправи: відпрацювати техніки уважного слухання. Варто звернути увагу на тренування техніки уважного слухання та виділення її ключових елементів. У результаті група матиме два списки дій, котрі характеризують, відповідно, уважне й неуважне слухання. Необхідний час: 15 хв. (робота в парах – 5 хв., обговорення – 10 хв.).

Вправа 3. Вправа «Безоціночна взаємодія з клієнтом»: Учасники об'єднуються у групи по 3 особи: клієнт, консультант і спостерігач. Завдання: протягом 7-10 хв. клієнт і консультант ведуть діалог, в якому клієнт розповідає історію про якусь конфліктну ситуацію, де він брав участь, а консультант намагається максимально використовувати базові комунікативні навички. Завдання спостерігача: спостерігати за процесом і після діалогу обговорити усім разом, як на клієнта впливало використання консультантом тих чи інших навичок. Обговорення в трійці – 3 хв. Усього на роботу в трійці – 10-13 хв. Після цього учасники обмінюються ролями ще двічі, щоб кожен мав змогу побувати в ролі консультанта, клієнта і спостерігача. Після цього – загальне обговорення у групі.

Мета вправи: надати учасникам можливість відпрацювати базові комунікативні навички, навчитись використовувати нейтральний, без оціночний підхід у роботі з конфліктами. Обговорення: як ви почували себе у ролі клієнтів? У ролі консультантів? Чи легко було спостерігати за взаємодією консультант-клієнт і на що ви, перш за все, звертали увагу? Які закономірності ви помітили в роботі усіх трьох консультантів у вашій трійці? На що варто звертати особливу увагу в роботі з клієнтом, який звернувся за допомогою у вирішенні конфлікту? Необхідний час: 45-50 хв.

Контрольні запитання

1. Чим характеризується явище конфлікту і які його основні функції?
2. Які стилі поведінки у конфліктній ситуації вам відомі? Надайте характеристику кожного з них.
3. Які основні комунікативні навички необхідні для ефективного вирішення конфліктів?
4. Що таке медіація / посередництво і яку роль вона виконує в процесі вирішення конфліктів?
5. У чому полягає модель залученого навчання Р. Арнольда? Охарактеризуйте її основні риси.

Альтернативно-тестові завдання для самоконтролю

1. Чи згодні ви з твердженням, що конфлікти мають конструктивне значення в житті окремої людини та суспільства загалом?
2. Чи можна стверджувати, що якийсь із стилів поведінки в конфлікті є «кращим» / дієвішим за інші? Обґрунтуйте вашу відповідь.
3. На Вашу думку, для того, щоб дієво вирішувати конфлікти, чи достатньо володіти основними комунікативними навичками (закриті, відкриті запитання, уточнення, заохочення, перефразування тощо)?
4. Чи всі принципи медіації вказано: добровільність, нейтральність, конфіденційність, прийняття відповідальності за наслідки конфлікту, визнання важливості почуттів та потреб сторін?
5. На Ваш погляд, у чому полягають сильні сторони моделі залученого навчання Р. Арнольда?

Завдання для самостійної роботи

• Опрацювати матеріал за посібником Соціальна робота і програми відновного правосуддя: теорія та практика. Навчальний посібник / [А. М. Гірник, А. О. Горова, Л. П. Дума та ін.]. — К. : Видавець Захаренко В. О., 2009. — 216 с.

Модуль 2. Конфлікти та підходи до їх розв'язання (с. 19-34):

- Поняття конфлікту та анатомія конфлікту
- Види конфліктів
- Загальні стратегії розв'язання конфліктів
- Стилі поведінки в конфліктних ситуаціях
- Внутрішня картина конфлікту та позиції особистості в конфліктних ситуаціях

• Трансформативна теорія конфлікту в медіації

• Опрацювати матеріал за посібником Соціальна робота і програми відновного правосуддя: теорія та практика. Навчальний посібник / [А. М. Гірник, А. О. Горова, Л. П. Дума та ін.]. — К. : Видавець Захаренко В. О., 2009. — 216 с.

Модуль 6. Процедура медіації між потерпілим і правопорушником. Навички, необхідні для її проведення (с. 85-122):

• Поняття медіації. Передача справи на медіацію. Первинний контакт з учасниками кримінальної ситуації

- Підготовка сторін до участі в процедурі медіації
- Процедура медіації
- Комунікативні навички медіатора
- Ко-медіація
- Завдання самооцінки в процесі медіації та ко-медіації

• Опрацювати питання за посібником Айві А. Цілеспрямоване інтерв'ювання і консультування : сприяння розвитку клієнта / Пер. з англ. О. Абесонової; Навч. посібник. — К. : Сфера, 1998. — 342 с.