

Рекомендательное собеседование для педагогов

Тема: «Методы разрешения конфликтов с применением медиативных технологий»

Составила:
педагог-психолог МАДОУ № 10
Андросова С.В.

Вопросы для осуждения:

1. Значение понятий «Конфликт», «Конфликтная компетентность»;
2. Основные принципы разрешения конфликтов;
3. Виды конфликтов;
4. Методы разрешения конфликтов:
 - Внутриличные методы
 - Структурные методы
 - Межличностные методы
 - Переговоры
 - Ответные агрессивные действия
 - Уход от конфликта
 - Подавление конфликта
5. Рекомендации по разрешению конфликтных ситуаций;
6. Ситуации для применения медиативных техник и технологий.

Разрешение конфликтов возможно различными способами. Применение того или иного способа зависит как от личного опыта и интуиции руководителя, так и от глубины и драматичности сложившихся в коллективе отношений.

Кратко охарактеризуем эти методы.

1. Внутриличные методы воздействуют на отдельную личность и состоят в правильной организации своего собственного поведения, в умении высказать свою собственную точку зрения, не вызывая негативной защитной реакции со стороны оппонента.

2. Структурные методы воздействуют на участников конфликтов, возникающих из-за неправильного распределения функций, прав, ответственности, плохой организации труда, несправедливой системы стимулирования работников и т.п. К этим методам относят: разъяснение требований к результатам работы каждого конкретного работника и подразделения в целом; наличие ясно и однозначно сформулированных прав и обязанностей, правил выполнения работы; строгое соблюдение принципа единоначалия, при котором подчиненный знает, чьи распоряжения он должен выполнять.

Установление таких критериев эффективности работы, которые исключают столкновение интересов различных подразделений и работников. Например, если премировать работников службы техники безопасности за количество выявленных нарушений правил безопасности, это приведет к дисфункциональному конфликту с производственными и эксплуатационными службами. Если же поощрять всех работников за устранение выявленных нарушений, это приведет к снижению конфликтности и повышению безопасности.

3. Межличностные методы (приспособление, уступчивость, уклонение, противоборство, сотрудничество, компромисс, принуждение) можно рассматривать в двух аспектах - внутреннем и внешнем. Внутренний аспект предполагает применение технологий эффективного общения и рационального поведения в конфликте. Внешний аспект отражает управленческую деятельность со стороны руководителя по отношению к конкретному конфликту.

В процессе управления межличностными конфликтами важно учитывать их причины, а также характер межличностных отношений конфликтантов до конфликта, их взаимные симпатии и антипатии.

4. Переговоры представляют собой набор приемов, направленных на поиск взаимоприемлемых для противоборствующих сторон решений. Переговоры возможны при условии взаимозависимости сторон, участвующих в конфликте, отсутствия существенных различий в полномочиях участников конфликта; участия в переговорах сторон, обладающих реальными полномочиями.

5. Ответные агрессивные действия - методы, являющиеся крайне нежелательными для преодоления конфликтных ситуаций. Однако бывают случаи, когда разрешение конфликта возможно только данными методами.

6. Уход от конфликта (уступки, метод бездействия, приспособление, метод сглаживания). Преимущество такого метода состоит в том, что решение принимается, как правило, оперативно. Этот метод применяется в случае ненужности данного конфликта, банальности проблемы, лежащей в основе конфликта, наличия более важных проблем, требующих своего решения, необходимости сглаживания разгоревшихся страстей, потребности выиграть время для сбора необходимой информации или когда время надвигающегося конфликта складывается неудачно.

7. Подавление конфликта (метод скрытых действий, метод быстрого решения, метод "разделяй и властвуй") - применяется, когда стечение обстоятельств делает невозможным открытый конфликт из-за боязни потери имиджа или из-за невозможности вовлечения противоположной стороны в активное противодействие.