

Інструкція до практичного заняття № 8

Тема: Психологічні основи завершення та вирішення (розв'язання) конфліктів

Мета: систематизувати, узагальнити знання студентів з теоретичних питань теми «Психологічні основи завершення та вирішення (розв'язання) конфліктів». Формувати вміння здобувачів фахової передвищої освіти використовувати теоретичні знання як в професійній діяльності, так і в повсякденному житті, застосовувати психологічні техніки переговорного процесу. Розвивати конфліктологічну компетентність студентів, аналітичні здібності, критичне мислення. Виховувати допитливість та активність до самопізнання своєї готовності до переговорів і розв'язання конфліктів, прагнення до самовиховання.

Тип заняття: практичний.

Засоби навчання: інтерактивна дошка Padlet, інструкція до практичного заняття № 8, опорна схема до практичного заняття № 8, діагностичний тест «Оцінка готовності до переговорів і розв'язання конфліктів», практичні ситуації.

Література:

1. Дуткевич Т.В. Конфліктологія з основами психології управління: Навч.посіб./ Т.В. Дуткевич. – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – с.141 – 144.
2. Ложкін Г.В. Психологія конфлікту: Теорія і сучасна практика: Навч.посіб./ Г.В.Ложкін, Н.І.Пов'якель. – К.: ВД «Професіонал», 2006. – с 267-290.
3. Русинка І.І. Конфліктологія. Психотехнології запобігання і управління конфліктами: Навч.посіб./І.І.Русинка. – К.: ВД «Професіонал», 2007. – с. 196-224.

Хід заняття

1. Актуалізація опорних знань

1. Дайте визначення понять «завершення конфлікту», «вирішення конфлікту».
2. Охарактеризуйте підходи до вирішення конфліктів.
3. Визначте умови вирішення конфліктів.
4. Які фактори впливають на успішність вирішення конфліктів?
5. Охарактеризуйте форми завершення конфліктів.
6. Які способи (стратегії) вирішення конфліктів?
7. Охарактеризуйте стилі (стратегії) поведінки учасників конфліктів.
8. Визначте роль керівника при вирішенні конфлікту.
9. Які правила поведінки керівника в конфліктній ситуації?

2. Практична частина

А) Перевірка домашнього завдання

Наведіть приклади конфліктів та шляхів їх вирішення.

Б) Презентація доповідей, рефератів, відеороликів:

1. Прийоми активного слухання у процесі керування конфліктами.
2. Човникова дипломатія при роботі зі сторонами конфлікту.

3. Маніпуляції як конфліктоген переговорного процесу.

В) Робота з діагностичним тестом «Оцінка готовності до переговорів і розв'язання конфліктів».

Оцінка готовності до переговорів і розв'язання конфліктів

Ложкін Г.В. Психологія конфлікту: Теорія і сучасна практика: Навч. посіб./ Г.В.Ложкін, Н.І.Пов'якель. – К.: ВД «Професіонал», 2006. – с 267-290.

Інструкція. Для самооцінки готовності до ведення переговорів пропонується пройти тест. Розпочинаючи роботу з тестом, ви повинні у всіх подробицях і деталях уявити ситуацію переговорів та конфлікту (моделювання, інценування). Далі потрібно дати самооцінку рівня ваших: а) знань; б) умінь; в) здібностей, що ви змогли виявити (реалізувати) у ситуації переговорів.

Спробуйте відповісти на питання тесту, використовуючи 9-бальну оцінну шкалу, де рівень ваших знань, умінь і здібностей до ведення переговорів оцінюється в такий спосіб:

- 1 – дуже низький,
- 2 – низький,
- 3 – нижче середнього,
- 4 – трохи нижче середнього,
- 5 – середній,
- 6 – ледве вище за середній,
- 7 – вище за середній,
- 8 – високий,
- 9 – дуже високий.

Для відповіді на запитання потрібну цифру обведіть кружечком.

А. Знати

Психологічні особливості учасників переговорів, суперечки і конфлікту	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Свої сильні і слабкі якості, що виявляються під час ведення переговорів, суперечки і конфліктної ситуації	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Основні прийоми і способи ведення переговорів	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Основні прийоми і правила поведінки в конфлікті	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Типи конфліктів та їхні особливості	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Етапи зародження і розвитку конфлікту	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Основні прийоми вирішення конфліктів	1 2 3 4 5 6 7 8 9

Б. Уміти

Передбачати і прогнозувати хід розвитку подій, пов'язаних з переговорами та конфліктом	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Піти на розумні компроміси з партнером по переговорах	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Встановлювати контакти навіть з негативно налаштованими до вас опонентами	1 2 3 4 5 6 7 8 9

Застосовувати контрприйоми проти стратегії "нечесної гри" на переговорах	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Нейтралізувати дії осіб, що зривають переговори і розпалюють конфлікт	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Визначати тип конкретно взятого конфлікту	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Вести переговори, якщо опонент намагається їх уникнути	1 2 3 4 5 6 7 8 9

В. Бути здатним

Виявляти принциповість і гнучкість під час ведення переговорів	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Встановити діалог і коректно вести переговори	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Самокритично оцінити ситуацію і прогнозувати розвиток подій	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Виявляти витримку і високоморальні якості навіть у ситуації загострення конфлікту	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Бачити можливі тенденції розвитку конфлікту	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Зацікавити протилежну сторону в позитивному результаті подій	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Враховувати і не припускати своїх колишніх помилок	1 2 3 4 5 6 7 8 9

Обробка результатів

Ви можете підрахувати, який рівень вашої готовності до ведення переговорів. Радимо вам окремо підрахувати по блоках рівень: а) знань; б) умінь; в) здібностей.

Сумарна кількість балів = Рівень готовності до ведення переговорів.

7–14	1 – дуже низький
15–20	2 – низький
21–26	3 – нижчий від середнього
27–32	4 – трохи нижчий від середнього
33–38	5 – середній
39–44	6 – ледве вищий за середній
45–50	7 – вищий за середній
51–56	8 – високий
57–63	9 – дуже високий

Аналіз результатів

Підрахувавши окремо рівень знань, умінь і здібностей до ведення переговорів, слід на основі порівняльного аналізу зробити для себе висновок: чого вам більше бракує: знань, умінь чи здібностей? Виходячи з результатів, розробити програму самовдосконалення особистості. У цю програму слід включити розділи щодо подальшої самоосвіти, самовиховання і саморозвитку.

Г) Вправа "Східний базар"

Мета: активізувати групу, виявити та проаналізувати різні стратегії досягнення цілей в діловій комунікації.

Інструкція учасникам

"Які асоціації виникають у вас, коли ви уявляєте собі східний базар?" (крики, торг, запах їжі і прянощів, неймовірні фарби, торгівля...). Неймовірно! Через хвилину ми влаштуємо з вами просто тут ринок на Сході! Але попередньо потрібно підготуватися".

Кожен учасник отримує 8 невеличких папірців (стікерів). На кожному з них потрібно чітко записати своє ім'я і кожному записку скласти текстом всередину кілька разів так, щоб не було видно вашого імені. Підготовлені записки складаються в коробочку та перемішуються.

"Тепер ми з вами підемо на ринок. Кожен підходить до коробочки та витягує 8 папірців. За наступні 5 хвилин вам потрібно буде (шляхом переконання, хитрощами, лестощами, проханнями, обміном тощо) знайти та повернути собі всі вісім папірців з вашим ім'ям. Перші двоє, хто зможе швидше за інших купити дорогий товар (папірець зі своїм іменем), будуть вважатися переможцями".

Обговорення

Питання до переможців: Як вам вдалося так швидко виконати завдання? Питання до всіх учасників: Яку тактику ви використовували під час торгів? (Можливі тактики: активний пошук, очікування, активний обмін, спроба обдурити партнера, заклики до всіх та ін.)

Які висновки ви зробили? Як це відбувається у вашому житті? Чи схоже те, що відбувалося, на переговори? Якщо так, то яку модель переговорів ви швидше за все використовували?

Д) Розбір практичних ситуацій, підготовлених студентами

Завдання: проведіть переговори у запропонованій ситуації за моделлю "взаємних вигод" ("переговори за інтересами").

Сторона А. Ви менеджер-продавець магазину, що торгує дорогими автомобілями (ріелтер, що продає старий будинок) чи інше. Зараз у вас в наявності автомобіль (марку та ціну визначаєте самостійно). Ваше завдання продати якомога дорожче цей автомобіль.

Сторона Б. Ви представник покупця. На купівлю автомобіля вам надано суму (визначаєте самостійно). Якщо ви купите автомобіль дешевше, то різниця залишиться вам. Тож ви дуже зацікавлені купити автомобіль дешевше. Наприклад, за ... (визначаєте самостійно).

Експерт (сторона В). Ваше завдання слідкувати за ходом торгу та проаналізувати те, що відбувається.

3. Підведення підсумків заняття. Рефлексія заняття.

4. Оцінювання знань і умінь студентів.

5. Домашнє завдання: пройти тест «Модульна атестація 2» на платформі Moodle.