

# Опросник

## (для разрешения межличностных конфликтов)

**Первый участник**

**Второй участник**

### **Участники**

Имена

Подробности

### **Поступки, результаты и условия**

Какие поступки другого участника вели непосредственно к конфликту?

Опишите подробно нежелательное поведение.

Результат нежелательного поступка.

Какие внешние условия заставили каждую сторону так поступить?

### **Ожидания**

Каких поступков вы ожидали от другого участника?

Опишите подробно желательные поступки.

### **Цели и интересы**

Какие потребности участники спора хотели удовлетворить?

Опишите подробно потребности участников.

### **Восприятия**

Какими представляются цели другой стороны каждому из участников?

Опишите подробно восприятия участников.

Почему стороны поступают именно таким образом?

Опишите подробно, почему стороны считали такое поведение правильным.

### **Помехи**

Почему поступки другой стороны мешают участнику достичь его цели?

Опишите подробно, как поступки другой стороны мешают достижению целей.

### **Удовлетворение**

Какое поведение другой стороны удовлетворило бы каждого из участников?

Опишите подробно удовлетворительное поведение.

### **Быть вместе**

Почему участники спора считают, что им и дальше нужно быть вместе?

Опишите подробно причины, по которым им нужно быть вместе.

## Технология сбора информации

Др. Беверли Поттер советует использовать следующую технологию сбора информации:

1. **Активно слушайте:** используйте жесты, язык тела и звуки, чтобы активно сообщать: «Я внимательно слушаю. Мне интересно, что вы говорите, и я прилагаю все усилия, чтобы понять вашу точку зрения»
2. **Повторяйте:** всё, что нужно делать – это повторить неопределённые слова и фразы, сказанные участником, выделив их интонацией или в вопросительной форме, как бы подразумевая, что это слово или фраза непонятно, требует уточнения
3. **Проверка:** эта техника используется для подтверждения вашего понимания того, что сказал участник. Эта техника помогает избежать поспешных выводов. Трюк заключается в том, чтобы заметить сделанный вами вывод или допущение, и тут же спросить: «Вы имели в виду... [+ ваш вывод]?»
4. **Зондирование:** открытый вопрос, начинающийся со слов «что», «когда», «где», «кто», «каким способом», «при каких условиях» и «как». Однако избегайте вопросов «почему». Вопрос «почему» предполагает обоснование, оправдание, и потому ставит человека в оборонительную позицию, тем самым без особой нужды обостряя эмоциональный накал интервью
5. **Молчание:** есть в молчании нечто, доставляющее людям неудобство, особенно когда они недостаточно хорошо знают друг друга. Будучи медиатором, вы можете использовать дискомфорт молчания на пользу. Когда вы молчите, участники чувствуют себя неудобно и склонны больше говорить
6. **Обзор и подведение итогов:** подведение итогов сказанного участником спора, с последующей проверкой. Это работает как зеркало, которое вы держите перед участником спора, спрашивая, правильно ли оно отражает то, как этот участник видит ситуацию.

## *План разбора конфликтной ситуации*

В этом конфликте мы рассматриваем межличностный спор, потому что, хотя он и начался как производственный конфликт, он успел перерасти в межличностный спор между Анастасией и Светланой. Медиатору пришлось иметь дело уже с межличностным спором.

Поэтому медиатор использовала Опросник для разрешения межличностных конфликтов:

<b>Первый участник</b>	<b>Второй участник</b>
<b>Участники</b>	
Имена	
<i>Анастасия</i>	<i>Светлана</i>
Подробности	
<i>Служебные обязанности Анастасии – собирать и готовить информацию для окончательного отчёта.</i>	<i>Светлана хорошо известна в общеобразовательной организации как эффективный и успешный руководитель.</i>
<b>Поступки, результаты и условия</b>	
Какие поступки другого участника вели непосредственно к конфликту?	
<i>Светлана выказала неуважение к Анастасии.</i>	<i>Анастасия подвела Светлану.</i>
Опишите подробно нежелательное поведение	
<i>Светлана отдаёт приказы Анастасии, но не объясняет ей новые требования к организации информации.</i>	<i>Анастасия подготовила информацию для Светланы, но не организовала её правильно.</i>
Результат нежелательного поступка	
<i>Новые требования к организации информации остались неясны Анастасии.</i>	<i>Информация была организована Анастасией неправильно, и Светлане пришлось всё переделывать за неё</i>
Какие внешние условия заставили каждую сторону так поступить?	
<i>Общепринятый в организации способ сбора информации для обще-годового отчёта.</i>	<i>Жёсткие сроки подготовки обще-годового отчёта и нововведения.</i>
<b>Ожидания</b>	
Каких поступков вы ожидали от другого участника?	
<i>Разъяснение новых требований.</i>	<i>Догадаться, как правильно организовывать информацию.</i>
Опишите подробно желательные поступки	
<i>Анастасия ожидала, что Светлана подробно разъяснит ей новые требования, потому что</i>	<i>Отчет нужно выполнить в очень сжатые сроки. Светлана кратко ознакомила всех с пунктами отчета,</i>

<i>Анастасия не знакома с нововведениями проводимыми Светланой. Она даже не предполагала, что эти нововведения налагают новые требования на организацию информации.</i>	<i>но не вдавался в детали, такие как способ организации информации, потому что предполагал, что эти детали с очевидностью вытекают из ее объяснений.</i>
<b>Цели и интересы</b>	
Какие потребности участники спора хотели удовлетворить?	
<i>Ясные правила работы.</i>	<i>Ускорение работ по обще-годовому отчету.</i>
Опишите подробно потребности участников	
<i>Светлана подробно объясняет новые требования, и Анастасия преобразует эти объяснения в правила организации информации; затем она собирает информацию и правильно её организует.</i>	<i>Светлана использует правильно организованную информацию, чтобы быстрее подготовить обще-годовой отчет.</i>
<b>Восприятия</b>	
Почему стороны поступают именно таким образом?	
<i>Анастасия считает, что качество работы повышается, когда ей ясны правила.</i>	<i>Светлана считает, что люди работают быстрее, если следуют своим собственным правилам.</i>
Опишите подробно, почему стороны считали такое поведение правильным	
<i>Чем лучше Анастасия понимает правила, тем проще ей обеспечивать высокое качество результатов; когда правила непонятны, неясны, очень легко что-то сделать неправильно.</i>	<i>Светлана предполагает, что её подчинённые – хорошие специалисты. Она думает, что, любое управление по мелочам замедляет их работу и снижает её качество. Поэтому она объяснила им только основные отличия отчета, но потом воздержался от прямых указаний, как им делать свои части этого отчета и дальнейшие нововведения.</i>
Какими представляются цели другой стороны каждому из участников?	
<i>Светлана получит повышение в результате успешного завершения обще-годового отчета.</i>	<i>Анастасия стремится делать отчет по тем пунктам, что и были раньше.</i>
Опишите подробно восприятия участников	
<i>Если Светлана продемонстрирует, что она может успешно выполнить свой обще-годовой отчет, её могут повысить в должности. Анастасия считает,</i>	<i>Светлана считает, что «обычная» работа по сбору информации и оформление отчета для квалифицированного специалиста слишком проста по сравнению с</i>

<i>что это правильно, и она могла бы помочь Светлане получить это повышение, если бы она знала, что нужно делать.</i>	<i>существенным объёмом работ, которые нужно было проделать для обще-годового отчета. Она считает, что каждый член команды, кто после её краткого инструктажа продолжает работать «по-прежнему», преднамеренно облегчает свою работу.</i>
<b>Помехи</b>	
Почему поступки другой стороны мешают участнику достичь его цели?	
<i>Неясные правила делают выполнение работы невозможным.</i>	<i>Переделывание чужой работы замедляет весь обще-годовой отчет.</i>
Опишите подробно, как поступки другой стороны мешают достижению целей	
<i>Анастасия сделала работу, максимально следуя инструктажу, проведенному Светланой, и выполнила работу так, как она это поняла. Она бы согласилась сама переделать свою работу, если бы Светлана объяснила, что ей нужно.</i>	<i>Светлана восприняла результаты, предоставленные Анастасией, как «сырую информацию», и была вынуждена сама её организовывать в соответствии с нововведениями годового отчета. Эта работа отняла у него много времени, и Светлана не смогла проконтролировать другие работы по обще-годовому отчету, как он предполагал. В результате, обще-годовой отчет не был завершён в срок, хотя Светлана уверена, что его можно было завершить вовремя.</i>
<b>Удовлетворение</b>	
Какое поведение другой стороны удовлетворило бы каждого из участников?	
<i>Разъяснение требуемого формата представления информации.</i>	<i>Выполнение работы правильно и вовремя.</i>
Опишите подробно удовлетворительное поведение	
<i>Если бы Светлана могла либо объяснить с самого начала, в каком формате ей нужна эта информация, и с какими нововведениями, или хотя бы к ней можно было обратиться во время работы с вопросами и получить от неё ответы, Анастасия смогла бы выполнить работу правильно и в срок.</i>	<i>Если бы Анастасия хоть немножко подумала и поняла, как общие требования к отчету влияют на её работу, было бы просто прекрасно! В конце концов, если бы она могла выполнять свою работу, не задавая бесконечные вопросы, Светлану это тоже удовлетворило бы. Было бы замечательно, если бы она пришла к ней заранее со своими материалами – тогда она могла бы объяснить ей,</i>

	<i>как выполнить её работу лучше.</i>
<b>Быть вместе</b>	
Почему участники спора считают, что им и дальше нужно быть вместе?	
<i>Анастасия – подчинённая Светланы, и квалифицированный специалист не хочет уходить с работы.</i>	<i>Светлана получила занимаемую должность с полным педагогическим составом и не может заменить данного специалиста, с высшей категорией на другого специалиста .</i>
Опишите подробно причины, по которым им нужно быть вместе	
<i>Анастасия работает в этой общеобразовательной организации уже 10 лет. Она вполне справляется со своими обязанностями, она довольна и работой, и сотрудниками. Поэтому ей не хотелось бы что-либо менять, например, переходить в другую должность или совсем уходить с работы. Светлана – начальник и ей приходится работать с ней.</i>	<i>Светлану повысили в должности, назначив начальником данной организации год назад. Она пытается привлечь в общеобразовательную организацию нескольких бывших специалистов, но столкнулась с сильным сопротивлением начальства «сверху». Поэтому ей приходится работать с теми, кто проработал в этой организации больше года.</i>