

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ імені І. І. МЕЧНИКОВА
ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГІЇ ТА СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ
КАФЕДРА СОЦІАЛЬНОЇ ПСИХОЛОГІЇ

ПСИХОЛОГІЯ КОНФЛІКТУ

ЕЛЕКТРОННІ МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ
до курсу «Психологія конфлікту»
для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
спеціальності 053 Психологія

ОДЕСА
ОНУ
2024

**УДК 159.964.21(072)
П863**

Укладач:

А. В. Курова, кандидат психологічних наук, доцент кафедри соціальної психології Одеського національного університету імені І. І. Мечникова.

Рецензенти:

О. І. Кононенко, доктор психологічних наук, професор, завідувач кафедри соціальної психології Одеського національного університету імені І. І. Мечникова;

О. Г. Бабчук, кандидат психологічних наук, доцент, завідувач кафедри сімейної та спеціальної педагогіки і психології ПНПУ імені К. Д. Ушинського.

*Рекомендовано вченою радою факультету
психології та соціальної роботи ОНУ імені І. І. Мечникова .
Протокол № 7 від 14.06. 2023 р.*

П863 **Психологія** конфлікту [Електронний ресурс] : електрон. метод. рекомендації до курсу «Психологія конфлікту» для здобувачів першого (бакалавр.) рівня вищої освіти спец. 053 Психологія / уклад. А. В. Курова. – Одеса : Одес. нац. ун-т ім. І. І. Мечникова, 2024. – 56 с. – 0,8 МБ.

У методичних рекомендаціях розкривається програма курсу, даються вказівки для опанування лекційним матеріалом. Методичні рекомендації розроблені для здобувачів психологічного напрямку та допомагають при підготовці до відповідей на практичних заняттях, оформленні робіт при самостійному виконанні завдань, при підготовці до атестації

Розроблені для здобувачів 4 курсу першого рівня вищої освіти (бакалаврський рівень) спеціальності 053 Психологія факультету психології та соціальної роботи ОНУ імені І. І. Мечникова.

УДК 159.964.21(072)

ЗМІСТ

Загальні відомості	4
Зміст навчальної дисципліни	6
Методичні рекомендації здобувачам з вивчення курсу «Психологія конфлікту»	22
Методичні рекомендації здобувачам під час роботи на лекційних заняттях	22
Методичні рекомендації здобувачам під час роботи на практичних заняттях	24
Плани практичних занять	25
Методичні рекомендації здобувачам під час самостійної роботи	42
Методичні рекомендації щодо проведення підсумкового контролю з дисципліни «Психологія конфлікту»	43
Питання для підсумкового контролю	45
Рекомендована література до курсу	47
Додатки	49

ЗАГАЛЬНІ ВІДОМОСТІ

Методичні рекомендації з курсу «Психологія конфлікту» розроблені на кафедрі соціальної психології ОНУ імені І. І. Мечникова на основі освітньо-професійної програми підготовки здобувачів першого рівня вищої освіти (бакалаврський рівень) відповідно до навчального плану для спеціальності 053 Психологія. Згідно з навчальним планом «Психологія конфлікту» є дисципліною вільного вибору і її вивчення здійснюється на 4-му курсі навчання здобувачів першого рівня вищої освіти (бакалаврський рівень).

Актуальність даного курсу. Сучасний розвиток українського суспільства та зміни в політичній, економічній та соціально-побутовій сферах зумовлюють актуальність та значущість психології конфлікту. Адже саме ця галузь психологічного знання вивчає основні підходи до поняття конфлікт та застосування стратегій управління конфліктом у професійній діяльності психолога. Зазначимо, що також дисципліною розглядаються питання щодо чинників та типології конфліктів, а також стратегій поведінки людини у конфліктах.

Також зазначимо, що психологія конфлікту має широке прикладне значення, адже конфлікти є невід'ємною складовою багатьох сфер сучасного людського життя, виникнення конфліктної ситуації пов'язане із спілкуванням та міжособистісною взаємодією, тому знання про безконфліктну комунікацію та стратегії поведінки сприяють саморозвитку та успішній професійній діяльності майбутніх психологів-фахівців.

Курс спрямований на надання здобувачам першого рівня вищої освіти необхідного обсягу знань для формування уявлень щодо психології конфлікту, вміння аналізу комунікативних актів та співрозмовника, побудови позитивної взаємодії та використання техніки медіації для вирішення конфліктів.

Має **міждисциплінарні зв'язки** з дисциплінами: психологією спілкування, соціальною психологією, загальною психологією, психологією особистості, віковою психологією тощо.

Предметом вивчення навчальної дисципліни є основні підходи до поняття конфлікт та застосування стратегій управління конфліктом у професійній діяльності психолога.

Місце навчальної дисципліни в структурі освітнього процесу

Дисципліна «Психологія конфлікту» відноситься до дисциплін вільного вибору підготовки здобувачів першого рівня вищої освіти (бакалаврський рівень). Дисципліна базується безпосередньо на знаннях та навичках з психології спілкування, соціальної психології, загальної психології, психології особистості тощо.

Мета вивчення курсу: засвоєння здобувачами основних теоретичних підходів до вивчення проблем конфліктології та психології конфлікту, формування вміння аналізу конфліктогенів у комунікаційних актах, причин конфліктів у сфері спілкування та професійній діяльності, засвоєння правил переговорів та медіації, правил запобігання конфліктів та основ безконфліктного спілкування.

Завдання курсу: розкрити закономірності функціонування конфліктної взаємодії; ознайомити здобувачів вищої освіти з основними теоретичними та методологічними особливостями вивчення психології конфлікту; ознайомити здобувачів вищої освіти із сучасними методами дослідження, діагностики та врегулювання різних видів конфліктів та відпрацювати навички їх застосування на практиці.

В результаті вивчення цієї дисципліни здобувач повинен:

знати:

- понятійно-категоріальний апарат психології конфлікту;
- закономірності функціонування конфліктної взаємодії;
- сучасні методи управління конфліктом.

вміти:

- застосовувати валідні методики для діагностики конфлікту;
- вести толерантну комунікацію, уникаючи конфлікту;
- використовувати методики регулювання конфлікту.

ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

МОДУЛЬ 1. ПСИХОЛОГІЯ КОНФЛІКТУ ЯК ГАЛУЗЬ ПСИХОЛОГІЧНОЇ НАУКИ

Лекційний матеріал

Тема 1. Предмет, завдання психології конфлікту як розділу психології

План

1. Становлення психології конфлікту як науки.
2. Предмет та методологічні принципи психології конфлікту.
3. Основні завдання та функції психології конфлікту.
4. Методи психології конфлікту.

Психологія конфлікту – відносно молода наука. У завершеному вигляді вона сформувалася в середині ХХ ст. Але конфлікти існували завжди, а перші спроби їх осмислення сягають давнини: філософи Стародавнього світу, Античні погляди, Середньовіччя та Відродження, Класичний період та період Просвітництва, друга половина ХІХ – початок ХХ століття.

Як самостійна дисципліна психологія конфлікту утворилася лише в середині ХХ ст., виділившись із двох фундаментальних наук: соціології та психології.

Основою сучасної конфліктології стала робота Л. Козера «Функції соціального конфлікту». Л. Козер у своїй роботі дав глибоке обґрунтування позитивної ролі конфліктів у житті суспільства. Ним було сформульовано низку положень, що стали теоретичним фундаментом сучасної науки про конфлікт.

Як теоретико-прикладна дисципліна психологія конфлікту має три рівні знань:

а) загально-теоретичний і методологічний, який пояснює природу конфліктів як соціальних феноменів, аналізує їх структуру, ознаки, елементи в системі суспільних взаємин;

б) теоретико-праксеологічний, на якому розробляються теорії, відслідковуються особливості та виокремлюються типи конфліктів у різних професійних галузях, формах та інститутах громадського життя;

в) емпірично-прикладний, який є підґрунтям конфліктології й утворюється на основі емпіричних досліджень та складається із зафіксованих фактів, експериментів, тестувань, моделювання, тренінгів тощо.

До об'єкта психології конфлікту відносимо всі прояви конфліктної взаємодії особистості, а також соціальну конфліктну взаємодію малих і великих соціальних груп. Тобто вся нескінченна розмаїтість реальних конфліктів, якими наповнене минуле і сучасне суспільне життя.

Предметом психології конфлікту як інтеграційної області наукових знань є загальні закономірності виникнення, розвитку і вирішення конфліктних ситуацій, інцидентів і конфліктів в соціальному середовищі, а також основні принципи, способи, закони, механізми, прийоми діяльності у відношенні до конфліктного зіткнення, управління конфліктом.

Методологія психології конфлікту – це цілісна система логічно пов'язаних теоретичних, власне методологічних, методичних та організаційно-технічних процедур з метою отримання достовірних знань щодо природи, сутності, змісту конфліктів. Розглянемо методологічні основи соціальної конфліктології.

Основні завдання та функції психології конфлікту.

Основні методи психології конфлікту. Загальнонаукові підходи містять у собі філософський, загально-соціологічний, історичний, логічний, загально-психологічний методи та ін.

Тема 2. Загальна теорія конфлікту

План

1. Основні теоретико-методологічні підходи до визначення поняття «конфлікт» і типології конфліктів.
2. Структура і функції конфлікту.
3. Причини виникнення конфліктів.

Суперечності як джерело і причина розвитку всіх явищ і речей у світі. Суперечності в природі, суспільстві та свідомості. Аналіз суперечностей як умова розуміння соціального конфлікту і його ролі в суспільстві.

Залежно від характеру протилежностей і явищ, які вони утворюють у своїй взаємодії, суперечності бувають природні, суспільні та духовні.

Своєю чергою суспільні суперечності розділяють на соціальні та внутрішньоособистісні.

Соціальні суперечності виникають між соціальними суб'єктами (соціальними спільнотами, соціальними інститутами, соціальними організаціями), що мають різні або протилежні інтереси.

Внутрішньоособистісні суперечності виникають між протилежними потребами, інтересами, цілями, ідеями і мотивами окремого індивіда.

Сторони соціальних суперечностей є соціальні суб'єкти: соціальні спільноти (шахтарі, селяни, інтелігенція та ін.), соціальні інститути (сімейні, освітні, виробничі та ін.), соціальні організації (політичні партії, профспілки, органи держави і ін.), нації, суспільства, цивілізації.

Конфлікт як важко вирішувана суперечність, пов'язана з гострими емоційними переживаннями. Соціальний конфлікт як боротьба через цінності або претензії на статус, владу або обмежені ресурси, в якій цілями конфліктуючих сторін є не тільки досягнення бажаного, але також і нейтралізація, нанесення збитку або усунення суперника.

Три формули конфліктів. Конфліктогени як слова, дії (або відсутність дій), які можуть призвести до конфлікту.

Структура конфлікту як сукупність стійких елементів конфлікту, що забезпечують його цілісність. Вона характеризує статичну складову конфлікту і включає дві підструктури: об'єктивну і суб'єктивну, кожна з яких має власні елементи.

Об'єктивна та суб'єктивна підструктура конфлікту.

Функції конфлікту як його вплив на зовнішнє середовище і свої підсистеми. Це роль, яку виконує конфлікт стосовно суспільства і його різних структурних утворень: індивідів, соціальних груп, організацій.

Соціальні конфлікти можуть виконувати негативні (деструктивні) і позитивні (конструктивні) функції, які проявляються на загальному та особистісному рівні.

До позитивних функцій конфлікту належать: інноваційна, регулятивна, соціально-діагностична, консолідація, комунікація, активізація соціальних зв'язків.

До негативних функцій конфлікту належать: дестабілізуюча, дезінтегруюча, аксіологічна, надлишково-витратна.

Тема 3. Динаміка конфлікту: основні стадії

План:

1. Передконфліктна стадія конфлікту
2. Конфліктна стадія розвитку конфлікту
3. Післяконфліктна стадія конфлікту
4. Основні стратегії та тактики конфліктної поведінки

Динаміка соціального конфлікту – це процес його зміни і розвитку. Конфлікт проходить у своєму розвитку за звичайних умов три стадії:

1. передконфліктну (виникнення конфлікту, латентний період);
2. конфліктну (розвиток конфлікту, відкрите протиборство);
3. післяконфліктну (вирішення конфлікту, латентний період).

Конфліктна ситуація – стан досить рухомий, нестійкий, який легко може трансформуватися при зміні поглядів, опонентів, відносин.

Конфліктна ситуація передбачає наявність:

1. предмета конфлікту, тобто реально існуючої або уявної проблеми яка є основою конфлікту;
2. об'єкта конфлікту, тобто матеріальних, соціальних або духовних цінностей, до володіння якими прагнуть конфліктуючі сторони;
3. певного мікро- і макросередовища, в якому діятимуть учасники конфлікту;
4. учасників конфлікту.

Виникнення об'єктивної проблемної ситуації як основи майбутнього конфлікту – перший етап латентної стадії. Усвідомлення суб'єктом об'єктивної проблемної ситуації і своїх інтересів у ній – другий етап латентної стадії конфлікту. Спроба розв'язати конфліктну ситуацію безконфліктними способами – третій етап латентного періоду конфлікту.

Якщо суперечності, які намітилися, на передконфліктній стадії вирішити не вдалося, соціальне напруження зростає. У цьому випадку рано чи пізно виникає відкритий конфлікт.

За латентною стадією йде відкрита стадія в динаміці конфлікту. Стадія відкритого протиборства розпочинається з першого етапу – інциденту – дії однієї зі сторін, яка викликає відповідну реакцію другої сторони. інцидент слід назвати пусковою причиною.

Другий етап власне конфліктної стадії, який настає після інциденту, разом з різким загостренням розбіжностей, виходом на позиції прямої конфронтації характеризується тим, що сторони атакують одна одну, викликаючи відповідні дії, протидію. відбувається неминучий обмін ударами, призначення яких – наступ на позиції опонентів, нейтралізація загрози з їх боку.

Після інциденту відкриваються позиції сторін і стає явним поділ на «своїх» (друзів, спільників) і «чужих» (ворогів, супротивників). емоційно така поведінка дуже часто супроводжується зростанням агресивності, переходом від упередженості і неприязні до психологічної несумісності і відвертої ворожості.

Ескалація конфлікту – розвиток конфлікту «по-вертикалі», зростання його гостроти і розмаху, пов'язане із загостренням конфліктних відносин.

Основна передумова завершення конфлікту – усунення об'єктивних і послаблення суб'єктивних причин, які породили конфліктну ситуацію.

Формами завершення конфлікту можуть бути:

1. припинення конфлікту внаслідок взаємного примирення сторін;
2. припинення конфлікту шляхом його симетричного розв'язання, коли виграють або програють обидві сторони;
3. припинення конфлікту шляхом його асиметричного розв'язання, коли виграє одна сторона;
4. переростання конфлікту в інше протиборство;
5. поступове загасання конфлікту.

Післяконфліктна стадія конфлікту є останньою стадією в динаміці конфлікту, коли ліквідуються всі види напруження, нормалізу-

ються відносини і починає переважати атмосфера довіри і співробітництва.

Основні стратегії поведінки конфліктантів: співробітництво, конфронтація, компроміс, ухилення, пристосування. Вибір стратегії поведінки залежить як від інтересів сторін, що беруть участь у конфлікті, так і від характеру здійснених дій.

Тема 4. Основи управління конфліктами

План:

1. Теорія і практика управління конфліктом.
2. Стратегії протидії і вирішення конфлікту.
3. Тактики вирішення конфлікту.
4. Алгоритм управління конфліктом.

Управління соціальним конфліктом – це цілеспрямований осмислений вплив на:

- а) процес конфлікту з метою вирішення соціально значущих завдань і переведення діяльності людей у раціональне русло;
- б) конфліктну поведінку соціальних суб'єктів із метою обмеження протиборства завдяки конструктивному діалогу.

Управління конфліктом є можливим за наявності певних необхідних умов, до яких належать:

- об'єктивне розуміння конфлікту як соціальної реальності;
- визнання можливості активного впливу на конфлікт і перетворення його в чинник саморегуляції і самокорекції;
- наявність матеріальних, духовних і соціальних ресурсів, а також правової основи управління, здібності суб'єктів до узгодження своїх позицій і інтересів, поглядів і орієнтацій.

Принциповий підхід конфліктології до вирішення конфліктів передбачає умову: конфлікт може бути керованим, причому керованим так, що його результат матиме конструктивний характер.

Головні чинники важко вирішуваних конфліктів.

Завершення конфлікту – це припинення його існування в будь-якій формі.

До основних форм завершення конфлікту належать: згасання, усунення, переростання в інший конфлікт і вирішення.

Основним критерієм вирішення конфлікту є ступінь задоволеності сторін результатом.

Вирішення конфлікту – багаторівневий процес, що здійснюється за алгоритмом із певними етапами:

1. аналітичний етап охоплює збір і оцінку інформації стосовно об'єкта конфлікту та опонентів; формування власної позиції; визначення причин і безпосереднього приводу конфлікту; вивчення соціального середовища; проведення вторинної рефлексії;

2. етап прогнозування з кількома варіантами вирішення: найбільш сприятливий; найменш сприятливий; а також результат простого припинення дії;

3. етап реалізації наміченого плану; корекція плану; контроль ефективності дій; оцінка результатів конфлікту.

Стратегії протидії і вирішення конфлікту. Стратегії вирішення конфлікту – це основні напрями дії опонентів щодо виходу з конфлікту, в які закладені загальні установки й орієнтації на результат конфлікту.

Тактики вирішення конфлікту. Тактики дії:

– раціональне переконання – використання фактів і логіки для підтвердження своєї позиції і переконання опонента;

– тиск – вимоги, накази, погрози ("Якщо Ви не зробите цього, то я покараю Вас");

– апеляція до влади, санкції – використання стягнень і винагород;

– доброзичливе звернення, "прогладжування" – створення в опонента уявлення про наявність у нього привабливих якостей;

– коаліційна – прохання про підтримку, союз;

– маніпулятивна – застосування прийомів введення учасників конфлікту в стан хвилювання, певної заплутаності, створення ефекту несподіванки та ін.;

– укладення угод – взаємний обмін благами, обіцянками.

МОДУЛЬ 2. ПСИХОЛОГІЯ КОНФЛІКТУ В ПРАКТИЧНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ПСИХОЛОГА

Лекційний матеріал

Тема 5. Внутрішньоособистісний конфлікт

План:

1. Поняття внутрішньоособистісного конфлікту.
2. Основні види внутрішньоособистісних конфліктів.
3. Наслідки внутрішньоособистісних конфліктів.
4. Психологічні умови розв'язання внутрішньоособистісних конфліктів.
5. Механізми та способи подолання внутрішньоособистісних конфліктів.

Наукове вивчення внутрішньоособистісних конфліктів почалося наприкінці XIX ст. Проблема внутрішньоособистісного конфлікту активно розробляється в закордонній психології. Особливість закордонних досліджень полягає в тому, що внутрішньоособистісний конфлікт розглядається, виходячи з розуміння особистості, що склалася в рамках певної психологічної школи.

У концепції внутрішньоособистісного конфлікту в межах психоаналітичного напрямку акцент робиться на його біопсихологічному трактуванні. У людини в стані внутрішньоособистісного конфлікту відбувається зіткнення бажань, частина особистості відстоює певні бажання, інша відхиляє їх (З. Фройд).

Найвідоміші механізми психологічного захисту по З. Фройд:

- ◆ сублимація – спосіб подолання фрустрацій шляхом поглиблення в будь-яку справу;
- ◆ заміщення – заміна витиснутого потягу або уявлення якою-небудь тенденцією або символом;
- ◆ витіснення – усунення індивідом з свідомості думок, мотивів, відчуттів тощо;
- ◆ регресія – звернення до примітивних, спрощених форм поведінки, мислення, повернення до дитячих станів та поведінки дитини;
- ◆ проєкція – неусвідомлене ототожнення, перенесення або приписування власних почуттів, потягів, думок іншим людям;

- ◆ раціоналізація – легалізація і раціональне пояснення з метою виправдання себе, власних почуттів, вчинків, думок, навіть тоді, коли вони спочатку є ірраціональними;
- ◆ реактивна освіта – зміна неприйнятних або неприємних для свідомості вчинків, мотивів, тенденцій на більш прийнятні для індивіда;
- ◆ ідентифікація – несвідоме ототожнення себе з іншою особою, уподібнення з об'єктом, що викликає страх, з метою захисту від нього;
- ◆ фіксація поведінки – прагнення зберегти апробовані моделі поведінки, мислення, стереотипи сприйняття.

З. Фройд постулював внутрішній конфлікт у людини двох фундаментальних прагнень: до життя і до смерті.

Подальший розвиток і інтерпретація концепції З.Фрейда в роботах його послідовників і опонентів, зокрема, в теоріях А. Адлера, К. Юнга, К. Хорні, Е. Фромма тощо.

У межах гуманістичної психології пропонується інша теорія внутрішньоособистісного конфлікту. В основі конфлікту, на думку К. Роджерса, лежить протиріччя, що виникає в особистості між усвідомленими, але помилковими самооцінками, які людина накопичує протягом життя, і самооцінкою на неусвідомлюваному рівні. Інший представник даного напрямку А. Маслоу сутність внутрішньоособистісного конфлікту розглядає як нереалізовану потребу людини у самоактуалізації.

Класифікація внутрішньоособистісних конфліктів за К. Левінім.

У психології виділяють показники внутрішньоособистісного конфлікту, які стосуються різних сфер особистості:

Когнітивна сфера: суперечливість «образа Я»; зниження самооцінки; усвідомлення свого стану як психологічного глухого кута, гальмування прийняття рішення; суб'єктивне визнання наявності проблеми ціннісного вибору, сумнів в істинності мотивів і принципів, якими суб'єкт раніше керувався.

Емоційна сфера: психоемоційна напруга; значні негативні переживання.

Поведінкова сфера: зниження якості й інтенсивності діяльності; зниження задоволеності діяльністю; негативне емоційне тло спілкування.

Інтегральні показники: порушення нормального механізму адаптації; посилення психологічного стресу.

Структура внутрішнього світу індивіда: мотиви, цінності та самооцінка.

Основні види внутрішньоособистісних конфліктів:

Мотиваційний конфлікт як один із найпоширеніших видів внутрішньоособистісного конфлікту, до якого належать конфлікти між несвідомими прагненнями, між устремліннями до володіння і до безпеки, між двома позитивними тенденціями.

Етичний конфлікт як конфлікт між бажанням і обов'язком, між моральними принципами й особистими потребами, конфлікт між прагненням діяти відповідно до бажання і вимог навколишнього середовища.

Конфлікт нереалізованого бажання або комплексу неповноцінності як конфлікт між бажаннями, прагненнями і дійсністю, яка блокує їх задоволення. Іноді його трактують як конфлікт між "хочу бути таким, як вони" (референтна група) і неможливістю це реалізувати.

Рольовий конфлікт як конфлікт, який виражається у переживаннях, пов'язаних із неможливістю одночасно реалізувати декілька ролей (міжрольовий внутрішньоособистісний конфлікт), а також у зв'язку з різним розумінням вимог індивіда до виконання однієї ролі (внутрішньорольовий конфлікт). До цього виду належать внутрішньоособистісні конфлікти між двома цінностями, стратегіями або сенсами життя.

Адаптаційний конфлікт – конфлікт, що виникає на основі порушення рівноваги між суб'єктом і навколишнім середовищем; у вузькому сенсі – у разі порушення процесу соціальної або професійної адаптації. Це конфлікт між вимогами дійсності та можливостями індивіда – професійними, фізичними, психологічними.

Тема 6. Міжособистісні та сімейні конфлікти

План:

1. Поняття міжособистісного конфлікту.
2. Динаміка конфлікту, методи його врегулювання і вирішення.
3. Специфіка сімейного конфлікту.
4. Особливості конфліктів між батьками і дітьми.

Міжособистісний конфлікт як складно вирішувана суперечність, що виникає між людьми, викликана несумісністю їх поглядів, інтересів, цілей і потреб.

Міжособистісний конфлікт як складно вирішувана ситуація, яка може виникнути через дисгармонію міжособистісних відносин людей, що сформувалася, в суспільстві або групі, а також в результаті порушення рівноваги між існуючими в них структурами.

Міжособистісний соціальний конфлікт як зіткнення індивідів у процесі їх соціальної взаємодії з приводу несумісності певних інтересів, цінностей, статусу або ресурсів, супроводжуване негативними емоційними переживаннями.

Основними сферами прояву міжособистісних конфліктів є колектив (організація), суспільство, сім'я та інші соціальні спільності, в яких переважно відбувається життєдіяльність людини.

Класифікація міжособистісних конфліктів різноманітна. В основу типологізації зазвичай покладають такі ознаки: предмет суперечки, склад учасників, місце конфлікту, методи його вирішення і ін.

У вивченні причин міжособистісних конфліктів сформувалися три основні позиції.

1. Психоаналітична позиція (К. Хорні) ґрунтується на тому, що ключем до розуміння поведінки індивіда є проблеми, які він колись переживав у дитинстві.

2. Потребово-особистісна позиція (К. Левін) ґрунтується на розумінні причин міжособистісних конфліктів, як суперечностей між власними потребами людини і зовнішньою об'єктивною силою.

3. Контекстна позиція (М. Дойч) ґрунтується на тому, що причини міжособистісних конфліктів повинні досліджуватися в контексті загальної системи взаємодії.

Причини міжособистісних конфліктів поділяють на об'єктивні, які не залежать від волі та свідомості людей, і суб'єктивні, залежні від людини. Об'єктивні чинники створюють потенційну можливість для виникнення конфлікту.

Суб'єктивні чинники в міжособистісному конфлікті формуються на основі індивідуальних (соціально-психологічних, фізіологічних, світоглядних і інших) особливостей індивідів.

Конфліктологи визначають такі типи конфліктних осіб: демонстративні, некеровані, надточні, ригідні, раціоналісти та інші.

Динаміка конфлікту, методи його врегулювання і вирішення.

Управління міжособистісними конфліктами можна розглядати у внутрішньому і зовнішньому аспектах.

Специфіка сімейного конфлікту. Основою сімейних конфліктів є суперечності між уявленнями членів сім'ї щодо потреб, між уявленнями і очікуваннями одного стосовно іншого. Основні причини виникнення сімейних конфліктів.

Особливості конфліктів між батьками і дітьми.

Тема 7. Організаційні та трудові конфлікти

План

1. Соціально-психологічна характеристика конфлікту в організації.
2. Управління конфліктами в організації.
3. Специфіка трудових конфліктів.

Організація – це соціальна група, яка на основі загальної мети об'єднує людей, діяльність яких свідомо координується і спрямовується на користь досягнення цієї мети.

До основних ознак організації як соціального інституту належать:

- 1) об'єднання в своєму складі не менше двох чоловік;
- 2) наявність для всіх членів організації загальної мети, ради здійснення якої вона створена;
- 3) спільна праця (діяльність) на користь загальної мети;
- 4) наявність чіткої структури з виділенням органів управління і розподілом прав, обов'язків і ролей між членами організації.

Кожна організація характеризується внутрішнім і зовнішнім середовищем.

Конфлікт в організації – це відкрита форма існування суперечностей інтересів, що виникають у процесі взаємодії людей під час вирішення питань виробничого й особистого характеру. Сигналом конфлікту в організації є соціальна напруженість у колективі.

Конфліктологи визначають дві групи чинників, які сприяють виникненню соціальної напруженості в організації: внутрішні та зовнішні.

Конфлікти в організаціях можуть бути раціональні та ірраціональні.

Управління конфліктом – це здатність керівника побачити конфліктну ситуацію, осмислити її і виконати дії з її вирішення.

Основними джерелами прогнозування конфліктів в організації є вивчення об'єктивних і суб'єктивних умов і чинників взаємодії між людьми, а також їх індивідуально-психологічних особливостей.

Основними джерелами прогнозування конфліктів в організації є вивчення об'єктивних і суб'єктивних умов і чинників взаємодії між людьми, а також їх індивідуально-психологічних особливостей.

Основні способи вирішення організаційного конфлікту.

Трудовий конфлікт – вид соціального конфлікту, об'єктом якого є трудові відносини й умови їх забезпечення. Законодавством встановлюється порядок вирішення трудових конфліктів.

Предметом індивідуального трудового конфлікту є індивідуальне право на працю й відповідні умови його реалізації, якими володіє конкретна особа у сфері трудових відносин. Наявність відносин із приводу права на працю і його реалізацію й тісно пов'язаних із ними правових відносин є визначальним чинником констатації індивідуального трудового конфлікту.

Колективний трудовий конфлікт – неврегульовані розбіжності між працівниками та працедавцями з приводу встановлення і зміни умов праці, зміни і виконання колективних договорів, угод із питань соціально- трудових відносин.

Класифікація трудових конфліктів.

Тема 8. Перемовини та їх динаміка

План

1. Перемовини як спосіб вирішення конфліктів. Дипломатичні перемовини.
2. Види перемовин та їх функції.
3. Психологія перемовного процесу.

Стародавнім і універсальним способом людського спілкування, який допомагає знаходити згоду там, де інтереси не збігаються, а погляди розходяться, є переговори – обмін думками, який зазвичай відбувається з певною діловою метою.

Переговори можуть проводитись на різних рівнях із різною кількістю учасників.

Переговори потрібні для ухвалення спільних рішень.

Кожен учасник переговорів сам вирішує, чи погоджуватися на ту або іншу пропозицію.

Виокремлюють два види переговорів:

1. переговори, які ведуться в межах конфліктних відносин;
2. переговори, що проходять в умовах співпраці.

Найбільш чітко особливості переговорів прослідковуються у системі міжнародних відносин.

Дипломатичні переговори – офіційне обговорення представниками держав політичних, економічних та інших питань із метою погодження зовнішньополітичної стратегії, тактики і відповідних дипломатичних акцій, обміну думками, взаємного обміну інформацією, підготовки до підписання угод, урегулювання спірних питань і інше.

Практика міжнародних перемовин юридично оформлена і закріплена в Статуті ООН.

Види переговорів та їх функції.

За цілями учасників виокремлюють такі види переговорів: переговори про продовження діючих рішень, переговори про нормалізацію, переговори про перерозподіл, переговори про нові умови, переговори з досягнення побічних ефектів.

Залежно від мети переговорів, визначають їх різні функції:

- а) інформаційна,

- б) комунікативна,
- в) регуляції і координації дій,
- г) контролююча,
- г) відвернення уваги,
- д) пропагандистська,
- е) затягування.

Переговори як соціально-психологічний процес мають особливі психологічні механізми і технологію проведення.

Психологічні механізми переговорів є цілісною сукупністю психічних процесів, які послідовно забезпечують рух до певного результату.

Правильне проведення переговорного процесу передбачає проходження декількох етапів.

1. Підготовка до початку переговорів.
2. Початок переговорів і вибір стилю і методу їх проведення.
3. Пошук компромісного рішення.
4. Завершення переговорів.

Тема 9. Медіація як метод управління конфліктом

План

1. Принципи і тактики медіації.
2. Функції медіатора.
3. Стадії медіації.

Медіація (від лат. mediation – посередництво) – це приватне та конфіденційне використання посередників для виходу з конфліктної ситуації. Вона дає можливість уникнути втрати часу в судових розглядах та додаткових і непередбачуваних матеріальних витрат.

Медіація – це процес, в якому нейтральна третя сторона, медіатор, допомагає вирішити конфлікт, сприяючи виробленню добровільної угоди між конфліктуючими сторонами. Медіатор полегшує процес спілкування між сторонами, допомагає глибше зрозуміти їхні позиції та інтереси, шукає ефективні шляхи вирішення проблеми, надаючи можливість сторонам дійти власної згоди.

Медіація дозволяє сторонам вийти з тупикової ситуації, продемонструвати високий рівень культури спілкування сторін, тоді як після судового розгляду зазвичай усе закінчується розривом відносин чи іншими неприємними наслідками.

Основні принципи медіації.

Функції медіатора: оцінювач конфліктів, активний слухач, неупереджений організатор процесу, генератор альтернативних пропозицій, джерело інформації.

Стадії медіації: формування структури і довіри, аналіз фактів і виявлення проблем, пошук альтернатив, переговори й ухвалення рішення, складання підсумкового документа, затвердження угоди.

Основні техніки медіаторства: техніка почергового вислуховування, компромісні домовленості, човникова дипломатія, тиск на одного з опонентів, директивна дія.

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ЗДОБУВАЧАМ З ВИВЧЕННЯ КУРСУ «ПСИХОЛОГІЯ КОНФЛІКТУ»

Методичні рекомендації здобувачам під час роботи на лекційних заняттях

Оснoву теоретичного навчання здобувачів становлять лекційні заняття. Вони дають систематизовані знання про найскладніші та актуальні проблеми теорії комунікації, міжособистісної взаємодії, ефективності спілкування тощо.

На лекційних заняттях особлива увага приділяється не тільки засвоєнню здобувачами досліджуваних питань, але і стимулюванню їх активної пізнавальної діяльності, творчого мислення, розвитку наукового світогляду, професійно-значущих властивостей і якостей. Лекції з навчальної дисципліни «Психологія конфлікту» проводяться, як правило, як проблемні у формі діалогу (лекції-дискусії, з використанням інтерактивних технологій).

Задля полегшення сприйняття, розуміння та запам'ятовування матеріалу, що викладається, надаються додаткові пояснення із наведенням прикладів, висвітлюються наявні міждисциплінарні зв'язки з іншими галузями психологічної науки: психологія спілкування, соціальною психологією, загальною психологією тощо.

Навчаючись на лекційних заняттях, здобувачі повинні уважно слухати викладача, рефлексувати разом із ним над проблемними питаннями, мислити, домагатися розуміння досліджуваного предмета, застосування знань на практиці задля вирішення навчально-професійних завдань у майбутній діяльності. Здобувачі повинні уважно та сумлінно конспектувати та нотувати почутий матеріал, вести та постійно оновлювати тезаурус.

У випадку нерозуміння будь-якої частини питання, яке вивчається, варто поставити запитання викладачу в установленому порядку. В процесі роботи на лекційних заняттях необхідно синхронно фіксувати у власних конспектах схеми, таблиці та рисунки, які коментує та пояснює викладач. Лекційне заняття є змістовною, проблемною, діалоговою, цікавою та ефективною формою проведення навчального заняття, відрізняється новизною розгляду навчальних питань.

Здобувачам вищої освіти, що вивчають курс «Психологія конфлікту», рекомендується розширювати, поглиблювати, закріплювати засвоєні знання під час самостійної роботи, особливо при підготовці до практичних занять, ознайомлюватися та конспектувати не тільки обов'язкову, але й додаткову літературу.

Опрацювання лекційного матеріалу

Лекції слугують тим підґрунтям та інструментом, що спрямовують здобувачів у найбільш раціональному напрямі щодо вивчення навчальної дисципліни та надають йому знання в обсязі, необхідному для подальшого поглибленого вивчення навчальної дисципліни, роз'яснюють найбільш складні поняття та положення навчальної дисципліни.

Плідна робота здобувачів на лекціях є запорукою подальшого успішного оволодіння тими необхідними знаннями, що сприятиме формуванню необхідного рівня знань та навичок.

На початку лекції викладач оголошує тему лекції, мету, план її проведення та необхідну навчальну літературу і нормативно-правові джерела. Крім того, посилення на наукову і спеціальну літературу, а також нормативно-правові джерела здійснюються викладачем в ході проведення лекції.

Тому, під час лекції здобувачі уважно слухають викладача, аналізують отриману інформацію, а також конспектують найбільш важливі та необхідні моменти лекції, що надається. В кінці лекції здобувачі можуть задати викладачеві питання щодо роз'яснення незрозумілих положень прослуханої лекції.

У системі різних форм навчально-виховної роботи особливе місце належить лекції, де викладач надає основну інформацію, навчає розмірковувати, аналізувати, допомагає опанувати ключові знання, а також спрямовує самостійну роботу здобувача.

Зв'язок лекції і самостійної роботи здобувача розглядається в таких напрямках: лекція як головна початкова ланка, що визначає зміст і обсяг самостійної роботи здобувача; методичні прийоми читання лекцій, що активізують самостійну роботу здобувачів; самостійна робота, яка сприяє поглибленому засвоєнню теми на базі прослуханої лекції.

Перший етап самостійної роботи починається з процесу слухання і записування лекції. Правильно складений конспект лекції – найефективніший засіб стимулювання подальшої самостійної роботи здобувачів. Конспект – це короткий тезовий запис головних положень навчального матеріалу. Складання і вивчення конспекту – це перший етап самостійної роботи здобувача над вивченням теми чи розділу. Конспект допомагає в раціональній підготовці до семінарських занять, іспиту, у визначенні напрямку і обсягу подальшої роботи з літературними джерелами.

Під час підготовки до наступної лекції здобувач повинен опрацювати матеріал попередньої лекції з використанням підручників та інших джерел літератури. На лекціях висвітлюють тільки основні теоретичні положення та найбільш актуальні проблеми, тому деякі питання виносяться на самостійне опрацювання.

Критерії оцінки опорних конспектів:

- вміння здобувача стисло визначати та фіксувати ключові позиції, основні поняття та концепти, які викладаються;
- продемонструвати дотримання лексичних, фразеологічних, граматичних і стилістичних норм української літературної мови.

Методичні рекомендації здобувачам під час роботи на практичних заняттях

За найбільш складними проблемами навчальної дисципліни проводяться практичні заняття. Їх головним завданням є поглиблення та закріплення теоретичних знань у здобувачів, формування і розвиток у них умінь і навичок застосування знань для успішного вирішення прикладних психологічних завдань.

Практичне заняття проводиться відповідно до плану. У плані вказуються тема, час, завдання практичного заняття, тема доповіді та реферативного повідомлення, обговорювані питання. Описуються сценарії психологічних задач, тренінгів, ділових ігор, завдання для вирішення на занятті, список літератури, рекомендованої до практичного заняття.

Підготовка здобувачів до заняття включає:

- завчасне ознайомлення з планом заняття;
- вивчення рекомендованої літератури і конспекту лекцій;
- підготовку повних і глибоких відповідей по кожному питанню, що виноситься для обговорення;
- підготовку доповіді, реферату, презентації за вказівкою викладача;
- завчасне рішення навчально-професійних завдань до заняття.

При проведенні практичного заняття приділяється особлива увага завданням, яке передбачає не тільки відтворення здобувачами знань, а й спрямованих на розвиток у них практичних умінь і навичок, а так само творчого мислення, наукового світогляду, професійних уявлень і здібностей.

Критерії оцінки практичного завдання:

- самостійність та змістовність виконання практичного завдання;
- ознайомлення з необхідною літературою;
- його відповідність поставленим цілям.

Плани практичних занять

Викладачем дисципліни подається перелік тем практичних занять та практичні завдання для виконання, які здобувачі повинні підготувати, спираючись на лекційний матеріал. Здобувачам пропонується самостійно опрацювати та поглибити знання з наступних тем, зробити конспект, виконати завдання, які перевірятимуться викладачем по даним темам на практичних заняттях.

Практичне заняття 1

Психологія конфлікту у професійній діяльності психолога

Контрольні запитання до теми:

1. Назвіть конфліктологічні ідеї стародавніх психологів.
2. Назвіть конфліктологічні ідеї сучасних психологів.
3. Назвіть рівні знань психології конфлікту як теоретико-прикладної дисципліни.

4. Визначте сутність принципу єдності теоретичних узагальнень та емпіричних даних.
5. Основні завдання та функції соціальної конфліктології.
6. Назвіть базові функції психології конфлікту.
7. Методи конфліктології: методи філософського та загальнонаукового рівнів.
8. Зв'язок конфліктології з іншими науками: з математикою, психологією особистості, психологією спілкування та соціологією.

Основні поняття дисципліни: конфліктологія, конфлікт, конфліктна ситуація, інцидент, предмет конфлікту, конфліктоген, суб'єкт конфлікту, непрямий учасник конфлікту, сила соціального конфлікту, об'єкт конфлікту, потенційний конфлікт, конструктивний конфлікт, випадковий конфлікт, передконфліктна стадія, стадія розвитку конфлікту, вирішення конфлікту.

Під час проведення практичного заняття викладач може запропонувати наступні **вправи для виконання:**

Завдання 1

Відповісти на питання, наведені у кінці кожної ситуації.

Ситуація 1

Ви нещодавно призначені менеджером по кадрах. Ви ще погано знаєте співробітників фірми, співробітники ще не знають вас в обличчя. Ви ідете на нараду до генерального директора. Проходите біля кімнати, призначеної для паління, і помічаєте двох співробітників, які палять і про щось жваво розмовляють. Повертаючись з наради, яка тривала одну годину, ви знову бачите тих же співробітників там же за бесідою.

Як би ви поступили у даній ситуації? Поясніть свою поведінку.

Ситуація 2

Ви начальник відділу. У відділі напружена ситуація, зриваються строки виконання робіт. Не вистачає співробітників. Від'їжджаючи у відрядження, ви випадково зустрічаєте свою підлеглу – молоду жінку, яка вже два тижні знаходиться на лікарняному. Але ви знаходите її у гарному вигляді. Вона когось нетерпляче зустрічає в аеропорту.

Як би ви поступили у даній ситуації? Поясніть свою поведінку.

Ситуація 3

Одна співробітниця висловлює іншій претензії з приводу численних і часто повторюваних помилок у роботі. Друга співробітниця сприймає претензії за образу. Між ними виникає конфлікт.

У чому причина конфлікту? Визначте конфліктну ситуацію.

Ситуація 4

Керівник прийняв на роботу спеціаліста, який повинен працювати у його заступника. Прийом на роботу не був узгоджений із заступником. Через певний період проявилась нездатність прийнятого робітника виконувати свої обов'язки. Заступник у службовій записці доповідає про це керівнику...

Як би ви поступили на місці керівника? Програйте можливі варіанти.

Ситуація 5

У відповідь на критику з боку підлеглого, яка прозвучала на службовій нараді, начальник почав чіплятися до нього через дрібниці та посилив контроль за його службовою діяльністю.

У чому причина конфлікту? Визначте конфліктну ситуацію.

Теми рефератів, презентацій та доповідей:

1. Еволюція поглядів на конфлікт у науковій думці.
2. Осмислення явищ конфліктного характеру в працях Платона і Аристотеля.
3. Соціально-біологічна парадигма причин конфліктів (К. Лоренц).
4. Конфліктологія в системі наук.
5. Конфлікт як вияв соціального протиріччя.
6. Назвіть типи соціальних протиріч.
7. Структура і функції конфлікту.
8. Причини виникнення конфліктів.

Список рекомендованої літератури:

Основна

1. Березовська Л. І. Самовиховання та саморегуляція особистості: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Л. І. Березовська; М-во освіти і науки України. – К. : Слово, 2011.
2. Долинськ Л. В. Психологія конфлікту : навч. посібник. Київ : Каравела, 2016. – 304 с.
3. Коццолино М. Невербальна комунікація : теорії, функції, язык и знак. Харьков : Гуманит. центр, 2018. – 220 с.
4. Москалець В. П. Психологія особистості : навч. посіб.. Київ : Центр учбов. літ., 2018. – 262 с.
5. Скібіцька Л. І. Конфліктологія : навч. посіб. / Л. І. Скібіцька. – Вид. 2. – К. : Кондор, 2012.
6. Стамат В. М., Стройко Т. В. Конфліктологія. Методичні рекомендації до виконання практичних занять. Миколаїв, 2017.
7. Столяренко О. Б. Психологія особистості : навч. посібник. Київ : Центр учбов. літ., 2018. – 280 с.
8. Цільмак О. М. Методичні матеріали до практичних (семінарських) занять з навчальної дисципліни «Психологія конфлікту». Одеса, 2020.
9. Яхно Т. П. Конфліктологія та теорія переговорів : навч. посіб. / Т. П. Яхно, І. О. Куревіна. – К. : Центр учбової літератури, 2012. – 168 с.

Додаткова

1. Popovych I., Kurova A. & all. Interdependence of emotionality, anxiety, aggressiveness and subjective control in handball referees before the beginning of a game: a comparative analysis/ I. Popovych, A. Kurova & all// Journal of Physical Education and Sport. – 2022. – Vol. 22 (issue 3). P. 680–689. (Scopus)
2. Курова А. В. Ситуація невизначеності у парадигмі сучасних викликів суспільства/ А. В. Курова// Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія :Психологія. – 2021. – Вип. 4. – С. 51–56.
3. Курова А. В. Психологічні особливості емоційності, агресивності та суб'єктивного контролю молоді в умовах невизначеності/ А. В. Курова// Проблеми сучасної психології: «Гельветика». – 2022. – Вип. 1 (24). – С. 53–61.
4. Deutsch, M. (2014). *Cooperation, competition, and conflict*. In P. T. Coleman, M. Deutsch, & E. C. Marcus (Eds.), *The handbook of conflict resolution: Theory and practice* (p. 3–28). Jossey-Bass.

Практичне заняття 2
Опитувальник Кеннета Томаса (Kenneth Thomas)
«Визначення засобів регулювання конфліктів»

Контрольні запитання до теми:

1. Назвіть джерело і причину розвитку всіх явищ і речей у світі.
2. Який механізм розвитку конфлікту за формулою конфлікту типу А?
3. Надайте визначення конфлікту типу Б.
4. Надайте визначення конфлікту типу В.
5. Визначте класифікацію конфліктів.
6. Яка структура конфлікту?
7. Назвіть непрямих учасників конфлікту.
8. За якими показниками конфліктологи визначають силу сторін – учасників конфлікту?
9. Які характеристики має об'єкт конфлікту?
10. Які функції виконує конфлікт?
11. Причини виникнення конфліктів».
12. Що може стати серйозним рушійним чинником конфлікту?
13. Назвіть об'єктивні причини конфлікту.
14. Назвіть соціально-психологічні причини конфліктів.
15. Назвіть характеристики критеріїв соціальної напруженості.

Під час проведення практичного заняття викладач може запропонувати наступні **вправи для виконання:**

Завдання

Визначити природу конфлікту (тип А, Б, В) з повним описом складових відповідно до визначеної формули конфлікту в наступних ситуаціях.

“Слуга двох панів”

Старший за посадою співробітник дає термінове завдання своїй співробітниці, яке вона зараз же береться виконувати. Через декілька хвилин інший співробітник, який займає аналогічну посаду, приніс також термінове завдання. Колега пояснює, що вже виконує термінове завдання і не може взятися за нове. Проте другий співробітник все-таки наполягає, а вона відмовляє. Він йде скаржитись начальнику,

однак побачивши, що його немає, продовжує наполягати на своєму. Розмова пішла на підвищених тонах, після чого жінка зробила помилки в роботі першого співробітника, в результаті чого він був незадоволений.

“Обіцяного три роки чекають?”

Проводячи бесіду з претендентом на вакантну посаду, керівник економічного відділу дає обіцянку на майбутнє підвищити його у посаді.

Прийнятий робітник з натхненням приступає до роботи, демонструючи працездатність та сумлінність. Проте, бачучи такий стан, керівництво постійно збільшує навантаження, не збільшуючи у зарплаті і не підвищуючи у посаді. Через деякий час робітник починає проявляти ознаки невдоволення, які викликають спочатку здивованість керівництва, а потім роздратування, що працівник “зіпсувався”. Назріває конфлікт.

“Перебільшили...”

Одна з працівниць комерційного відділу приватного підприємства “Оріон” постійно запізнюється на роботу, а також може раніше піти з роботи. Але вона – найкращий спеціаліст, роботу виконує завжди у строк і краще за інших, за що неодноразово заохочувалась.

При черговому її запізненні був виданий наказ про покарання. Це викликало бурхливу реакцію. Працівниця зопалу подала заяву про звільнення, а потім пішла у конкуруюче підприємство, забравши за собою багато цінної для конкурентів інформації.

“Поквиталися ...”

У магазині – черга. Продавець обслуговує чергу повільно. Одна жінка почала обурюватись і вимагати, щоб та працювала швидше. Коли черга дійшла до неї і продавець зважувала їй товар, вона облаяла продавця. Продавець нічого не сказала у відповідь, проте коли жінка вийшла з магазину, вона скинула халат, побігла за нею, наздогнала на вулиці і зі словами: ”Я тепер не на робочому місці і теж можу дозволити собі те, що дозволяли Ви”, – вдарила її в обличчя.

“Підлабузник”

У бригаді працюють три чоловіка, виконуючи однакову роботу.

Один із членів бригади проявляє велику активність, тим самим забезпечуючи кращий результат роботи всієї бригади. Начальник, помітивши це, виділяє цьому працівнику більшу премію, ніж решті. Отримуючи зарплату, вони обурились: чому їм заплатили менше, ніж іншому, якого вони звинуватили у “підлабузництві”.

“Чому саме мене?”

По підприємству пройшли чутки про скорочення штатів. Люди захвилювались. Більшість, забувши про роботу, лише говорять про скорочення. Почалися переживання, побоювання, інтриги. Кожний боїться за себе. І ось, врешті, виданий наказ по підприємству, яким до кожного підрозділу доведено кількість скорочуваних.

Начальник підрозділу повідомив одній із робітниць про скорочення її посади. Вона висловила незгоду з цим, заявивши, що її кваліфікація не найнижча, вона працює 15 років на заводі, розведена і одна виховує дочку. Почали спостерігатись схожі історії з іншими скорочуваними. Керівників звинувачують в упередженому відношенні, у помсті за небажання догоджати.

Колектив розколовся – чому ту, а не іншу.

«Без вини винуватий»

Вищестояща організація вимагає представлення звіту, у якому використовуються матеріали чотирьох відділів. Керівник призначає начальника одного з цих відділів відповідальним за збір інформації до певного строку. Всі начальники, окрім одного, здали свої матеріали. Відповідальний неодноразово нагадував порушникові, але даремно. «Вийти» на керівника не вдалося – той був у відрядженні. В результаті робота була зірвана. Керівник покарав відповідального, не дивлячись на пояснення причин.

Теми рефератів, презентацій та доповідей:

1. Основні стратегії конфліктної поведінки.
2. Тактики поведінки в конфлікті.
3. Стадії розгортання конфліктів.
4. Особливості розгортання конфліктів.
5. Схема основних стратегій конфліктної поведінки.
6. Схема тактики поведінки в конфлікті.

Список рекомендованої літератури:

Основна

1. Березовська Л. І. Самовиховання та саморегуляція особистості: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Л. І. Березовська; М-во освіти і науки України. – К. : Слово, 2011.
2. Долинська Л. В. Психологія конфлікту : навч. посібник. Київ : Каравела, 2016. – 304 с.
3. Коццолино М. Невербальна комунікація : теорії, функції, язык и знак. Харків : Гуманит. центр, 2018. – 220 с.
4. Москалець В. П. Психологія особистості : навч. посіб.. Київ : Центр учбов. літ., 2018. – 262 с.
5. Скібіцька Л. І. Конфліктологія : навч. посіб. / Л. І. Скібіцька. – Вид. 2. – К. : Кондор, 2012.
6. Стамат В. М., Стройко Т. В. Конфліктологія. Методичні рекомендації до виконання практичних занять. Миколаїв, 2017.
7. Столярченко О. Б. Психологія особистості : навч. посібник. Київ : Центр учбов. літ., 2018. – 280 с.
8. Цільмак О. М. Методичні матеріали до практичних (семінарських) занять з навчальної дисципліни «Психологія конфлікту». Одеса, 2020.
9. Яхно Т. П. Конфліктологія та теорія переговорів : навч. посіб. / Т. П. Яхно, І. О. Куревіна. – К. : Центр учбової літератури, 2012. – 168 с.

Додаткова

1. Popovych I., Kurova A. & all. Interdependence of emotionality, anxiety, aggressiveness and subjective control in handball referees before the beginning of a game: a comparative analysis/ I. Popovych, A. Kurova & all// Journal of Physical Education and Sport. – 2022. – Vol. 22 (issue 3). P. 680–689. (Scopus)
2. Курова А. В. Ситуація невизначеності у парадигмі сучасних викликів суспільства/ А. В. Курова// Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія :Психологія. – 2021. – Вип. 4. – С. 51–56.
3. Курова А. В. Психологічні особливості емоційності, агресивності та суб'єктивного контролю молоді в умовах невизначеності/ А. В. Курова// Проблеми сучасної психології: «Гельветика». – 2022. – Вип. 1 (24). – С. 53–61.
4. Deutsch, M. (2014). *Cooperation, competition, and conflict*. In P. T. Coleman, M. Deutsch, & E. C. Marcus (Eds.), *The handbook of conflict resolution: Theory and practice* (p. 3–28). Jossey-Bass.

Практичне заняття 3

Діагностика прийняття інших (по шкалі Фейя)

Контрольні запитання до теми:

1. Назвіть показники соціального напруження.
2. Назвіть показники стану сфери суспільного буття, умов життя людей.

3. Назвіть стадії соціального напруження.
4. Конфліктна стадія розвитку конфлікту.
5. З чого розпочинається стадія відкритого протиборства?
6. Назвіть форми завершення конфлікту.
7. Післяконфліктна стадія конфлікту.
8. Коли настає повна нормалізація відносин?
9. Коли відбувається часткова нормалізація відносин?
10. Післяконфліктний синдром – це...?
11. Основні стратегії конфліктної поведінки.
12. Як розглядаються стратегії поведінки у конфлікті?
13. Які основні стратегії поведінки конфліктантів?
14. Ознайомитися з діагностикою прийняття інших. Обговорити результати.

Під час проведення практичного заняття викладач може запропонувати наступні **вправи для виконання**:

Завдання 1

Практична ситуація “Комп’ютеризація”

Відділ займається обробкою інформації. Більшість робітниць працюють тут дуже давно і звикли оброблювати інформацію вручну. Проте збільшення обсягів виробництва вимагає необхідність автоматизації обробки даних, крім того, можна пристосувати готові комп’ютерні програми. Робітниці, особливо ті, кому до пенсії залишилось декілька років, дружно виступають проти комп’ютеризації, доводячи перевагу ручної обробки і аргументуючи тим, що на 100 % автоматизувати процес все ж таки не можливо. Вони готові працювати більше, але навіть при цьому необхідно збільшити штат відділу. Молодь у відділі виступає за впровадження комп’ютерів, так як ручну обробку уявляють нудною. Проте молодь недостатньо добре знає процес обробки і без допомоги досвідчених робітниць не в змозі перевести його на комп’ютер. Вони ж не бажають допомагати молоді, оскільки бачать в них та в комп’ютерах загрозу своєму існуванню у відділі, крім того не бажають переучуватися, посилаючись на свій вік.

Керівник намагається прискорити процес комп'ютеризації, оскільки збільшити штат неможливо (скоріш треба готуватися до скорочення): пояснює переваги та необхідність впровадження комп'ютерів, проте справа “стоїть на місці”. Кожний раз досвідчені робітниця знаходять “нездоланні” обставини, маючи завжди у запасі головний аргумент, що молоді “розбалувані” і не вміють працювати.

Питання до ситуації:

1. Побудуйте карту конфлікту.
2. Запропонуйте шляхи вирішення даного конфлікту.

Теми рефератів, презентацій та доповідей:

1. Теорія і практика управління конфліктом.
2. Стратегії протидії і вирішення конфлікту.
3. Тактики вирішення конфлікту.
4. Алгоритм управління конфліктом.
5. Соціально-психологічна парадигма причин конфліктів.
6. Психоаналітичні вчення щодо пояснення соціальних конфліктів.
7. Психодіагностика міжособистісних конфліктів.

Список рекомендованої літератури:

Основна

1. Березовська Л. І. Самовиховання та саморегуляція особистості: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Л. І. Березовська; М-во освіти і науки України. – К. : Слово, 2011.
2. Долинська Л. В. Психологія конфлікту : навч. посібник. Київ : Каравела, 2016. – 304 с.
3. Коццолино М. Невербальна комунікація : теорії, функції, язык и знак. Харьков : Гуманит. центр, 2018. - 220 с.
4. Москалець В. П. Психологія особистості : навч. посіб.. Київ : Центр учбов. літ., 2018. – 262 с.
5. Скібіцька Л. І. Конфліктологія : навч. посіб. / Л. І. Скібіцька. – Вид. 2. – К. : Кондор, 2012.
6. Стамат В. М., Стройко Т. В. Конфліктологія. Методичні рекомендації до виконання практичних занять. Миколаїв, 2017.
7. Столяренко О. Б. Психологія особистості : навч. посібник. Київ : Центр учбов. літ., 2018. – 280 с.
8. Цільмак О. М. Методичні матеріали до практичних (семінарських) занять з навчальної дисципліни «Психологія конфлікту». Одеса, 2020.

9. Яхно Т. П. Конфліктологія та теорія переговорів : навч. посіб. / Т. П. Яхно, І. О. Куревіна. – К. : Центр учбової літератури, 2012. – 168 с.

Додаткова

1. Popovych I., Kurova A. & all. Interdependence of emotionality, anxiety, aggressiveness and subjective control in handball referees before the beginning of a game: a comparative analysis/ I. Popovych, A. Kurova & all// Journal of Physical Education and Sport. – 2022. – Vol. 22 (issue 3). P. 680–689. (Scopus)
2. Курова А. В. Ситуація невизначеності у парадигмі сучасних викликів суспільства/ А. В. Курова// Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія :Психологія. – 2021. – Вип. 4. – С. 51–56.
3. Курова А. В. Психологічні особливості емоційності, агресивності та суб'єктивного контролю молоді в умовах невизначеності/ А.В. Курова// Проблеми сучасної психології: «Гельветика». – 2022. – Вип. 1 (24). – С. 53–61.
4. Deutsch, M. (2014). *Cooperation, competition, and conflict*. In P. T. Coleman, M. Deutsch, & E. C. Marcus (Eds.), *The handbook of conflict resolution: Theory and practice* (p. 3–28). Jossey-Bass.

Практичне заняття 4

Діагностика міжособистісних відносин особистості

Контрольні запитання до теми:

1. Теорія і практика управління конфліктом.
2. Стратегії протидії і вирішення конфлікту.
3. Тактики вирішення конфлікту.
4. Алгоритм управління конфліктом.
5. Яку умову передбачає принциповий підхід конфліктології до вирішення конфліктів?
6. У яких формулах конкретизують варіанти вирішення конфлікту?
7. Які основні стратегії поведінки опонентів у конфліктній ситуації?
8. Якими можуть бути тактики за сприйняттям?
9. Алгоритм управління конфліктом – це...?
10. Управління соціальним конфліктом – це...?

Під час проведення практичного заняття викладач може запропонувати наступні вправи для виконання:

Ситуаційно-ролева гра **“Переговори”**: вирішити конфлікт між двома фірмами шляхом переговорів; для цього студенти розбивають-

ся на три групи – спеціалістів, які ведуть переговори, експертів та аналітиків. В результаті здобувачі вищої освіти повинні створити пакет пропозицій та сформулювати прийняті рішення у вигляді протоколу.

Ролі для участі в грі

1. Спеціалісти, що ведуть переговори, не менше трьох чоловіків. Це особи, які наділені владою, повноваженнями і довірою тієї сторони, яку вони представляють. Крім того, вони повинні бути людьми, що приймають рішення, у тому числі й в обставинах, що змінилися.

2. Група експертів. Експертні рішення й оцінки повинні носити предметний характер. Оцінюючи рішення, прийняті в процесі переговорів, експерти повинні підрахувати конкретні збитки і втрати і виявити помилки та їхні негативні наслідки, запропонувати варіанти дій. (Не менш трьох чоловіків.)

3. Група аналітиків, їхнє завдання – здійснити прогнозування на перспективу, проаналізувати запропоновані експертами і тими, хто вів переговори, рішення з погляду їхньої ефективності, появи потенційних проблем. (Не менш трьох чоловіків.)

Ситуація для ділової гри

Дві фірми “Грань” і “Екос” здійснюють спільну діяльність, яка заснована на дружніх відносинах керівників, існують лише усні домовленості про взаємні обов’язки.

Три місяці назад фірма “Грань” надала фірмі “Екос” свій товар на реалізацію з відстрочкою платежу, за домовленістю керівників оплата передбачалась, хоча з відстрочкою, але всієї суми одночасно. Фірма “Екос” сама не стала займатись реалізацією товару, а уступила його фірмі “Альтернатива” й теж з відстрочкою платежу.

Через деякий час з’ясувалось, що у фірми “Альтернатива” з’явилися фінансові труднощі. Фірма “Грань”, дізнавшись про це, проявила занепокоєння і почала вимагати у фірми “Екос” повернення свого товару або грошей, крім того підійшов строк платежу. Одночасно з цим і у фірми “Грань” також з’явилися фінансові труднощі.

Фірма “Екос” проявила наполегливість і примусила фірму “Аль-

тернатива” почати виплату коштів по мірі реалізації товару, але не стала переводити їх на рахунок фірми “Грань”. На вимоги керівника фірми “Грань” перевести на її рахунок кошти керівник фірми “Екос” став дружньо заспокоювати керівника цієї фірми, що все буде добре і не треба хвилюватися. Проте у фірми “Грань” є свої зобов’язання перед іншими організаціями, строк оплати яких вже настав.

Умови перед проведенням переговорів:

1. зазначені фірми збираються і надалі вести співробітництво й мати спільні справи;
2. керівники фірм хочуть зберегти дружні відносини між собою;
3. можливо застосування таких методів тиску на суперника як:
4. наполягання на укладанні письмових документів у подальшій діяльності;
5. погроза поширення інформації про невиконання фірмою взятих на себе зобов’язань, що може негативно вплинути на ділову репутацію фірми і призвести до скорочення її доходів.

Теми рефератів, презентацій та доповідей:

1. Соціально-психологічна парадигма причин конфліктів.
2. Психоаналітичні вчення щодо пояснення соціальних конфліктів.
3. Психодіагностика міжособистісних конфліктів.
4. Схема психологічних регуляторів конфлікту.
5. Схема механізму внутрішньоособистісного конфлікту.

Список рекомендованої літератури:

Основна

1. Березовська Л. І. Самовиховання та саморегуляція особистості: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Л. І. Березовська; М-во освіти і науки України. – К. : Слово, 2011.
2. Долинська Л. В. Психологія конфлікту : навч. посібник. Київ : Каравела, 2016. – 304 с.
3. Коццолино М. Невербальная коммуникация : теории, функции, язык и знак. Харьков : Гуманит. центр, 2018. – 220 с.
4. Москалець В. П. Психологія особистості : навч. посіб.. Київ : Центр учбов. літ., 2018. – 262 с.
5. Скібіцька Л. І. Конфліктологія : навч. посіб. / Л. І. Скібіцька. – Вид. 2. – К. : Кондор, 2012.

6. Стамат ВМ., Стройко ТВ. Конфліктологія. Методичні рекомендації до виконання практичних занять. Миколаїв, 2017.
7. Столяренко О. Б. Психологія особистості : навч. посібник. Київ : Центр учбов. літ., 2018. – 280 с.
8. Цільмак О. М. Методичні матеріали до практичних (семінарських) занять з навчальної дисципліни «Психологія конфлікту». Одеса, 2020.
9. Яхно Т. П. Конфліктологія та теорія переговорів : навч. посіб. / Т. П. Яхно, І. О. Куревіна. – К. : Центр учбової літератури, 2012. – 168 с.

Додаткова

1. Popovych I., Kurova A. & all. Interdependence of emotionality, anxiety, aggressiveness and subjective control in handball referees before the beginning of a game: a comparative analysis/ I. Popovych, A. Kurova & all// Journal of Physical Education and Sport. – 2022. – Vol. 22 (issue 3). P. 680–689. (Scopus)
2. Курова А. В. Ситуація невизначеності у парадигмі сучасних викликів суспільства/ А. В. Курова// Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія :Психологія. – 2021. – Вип. 4. – С. 51–56.
3. Курова А. В. Психологічні особливості емоційності, агресивності та суб'єктивного контролю молоді в умовах невизначеності/ А. В. Курова// Проблеми сучасної психології: «Гельветика». – 2022. – Вип. 1 (24). – С. 53–61.
4. Deutsch, M. (2014). *Cooperation, competition, and conflict*. In P. T. Coleman, M. Deutsch, & E. C. Marcus (Eds.), *The handbook of conflict resolution: Theory and practice* (p. 3–28). Jossey-Bass.

Практичне заняття 5

Принципи медіації та ведення перемовин

Контрольні запитання до теми:

1. Принципи і тактики медіації.
2. Дайте визначення медіації.
3. Назвіть принципи медіації.
4. В яких випадках необхідна медіація?
5. Кого можна віднести до неофіційних медіаторів, до яких можна звернутися за допомогою завдяки їхній освіті або великому життєвому досвіду?
6. Медіатором може виступати хто завгодно, проте існують групи людей, які через їхній статус відносяться до офіційних медіаторів. Назвіть їх.
7. Які конфлікти необхідно вирішувати в суді?
8. Функції медіатора.

9. У науковій літературі виділяють п'ять типів медіаторів. Назвіть їх.
10. Які сценарії розвитку медіації виділяють учені?
11. З чого починається класична медіація?
12. Основні стадії медіації.

Під час проведення практичного заняття викладач може запропонувати наступні **вправи для виконання**:

Завдання 1

Проведіть аналіз практичної ситуації та дайте відповіді на питання.

Бригада слюсарів

Бригада слюсарів (шість осіб) завжди трималась дуже згуртовано. Члени бригади, не дивлячись на суттєву різницю у віці, часто проводили разом і вільний час. Старші до молодших відносились з певною поблажливістю, заступництвом, молодші до старших – з повагою. Коли один із членів бригади пішов на пенсію, до неї був прийнятий молодий слюсар Акімов, два роки тому закінчив ПТУ. Спочатку до нього відносились з насторогою. Проте через місяць-два між ним і бригадою склались досить дружні відносини, він був прийнятий у колектив, став “своїм”.

Через два місяці ситуація змінилась. Акімову як молодому і не дуже досвідченому спеціалісту доручили виготовлення великої серії стандартних лекал. Використовуючи традиційну технологію, він мав би заробіток на середньому для бригаді рівні. Проте Акімов швидко здогадався, як можна раціоналізувати роботу. Він брав десяток заготовок і приварював один до одного. В результаті виходив пакет. Потім він вирізав необхідну форму зразу на всьому пакеті, шліфував боки, роз'єднував пакет та оброблював поверхню кожного лекала. Скоро Акімов перекрив норми виробітку у 3 – 5 разів, заробіток його почав швидко зростати і у півтора рази перевищив заробіток бригадира. На Акімова у бригаді почали коситися і помічати у його поведінці багато недоліків: то виходив невідомо куди, то нав'язувався з непроханою порадою, то, навпаки, мовчав, коли всі намагались порадити товаришу. Згодом наступив повний розрив відносин. Акімов попросив начальника цеху перевести його до іншої бригади. Але з'ясувалось, що й

інші бригади слюсарів не хочуть його брати до себе. Через місяць Акімов звільнився з заводу.

Питання до ситуації:

1. Проведіть діагностику даного конфлікту.
2. Чи можна було б не допустити дану ситуацію?
3. Запропонуйте шляхи вирішення конфлікту.

Теми рефератів, презентацій та доповідей:

1. Психологічні основи медіації.
2. Технологія медіації.
3. Основні принципи та правила медіації.

Список рекомендованої літератури:

Основна

1. Березовська Л. І. Самовиховання та саморегуляція особистості: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Л. І. Березовська; М-во освіти і науки України. – К. : Слово, 2011.
2. Долинська Л. В. Психологія конфлікту : навч. посібник. Київ : Каравела, 2016. – 304 с.
3. Коццолино М. Невербальна комунікація : теорії, функції, язык и знак. Харьков : Гуманит. центр, 2018. – 220 с.
4. Москалець В. П. Психологія особистості : навч. посіб.. Київ : Центр учбов. літ., 2018. – 262 с.
5. Скібіцька Л. І. Конфліктологія : навч. посіб. / Л. І. Скібіцька. – Вид. 2. – К. : Кондор, 2012.
6. Стамат ВМ., Стройко ТВ. Конфліктологія. Методичні рекомендації до виконання практичних занять. Миколаїв, 2017.
7. Столяренко О. Б. Психологія особистості : навч. посібник. Київ : Центр учбов. літ., 2018. – 280 с.
8. Цільмак О. М. Методичні матеріали до практичних (семінарських) занять з навчальної дисципліни «Психологія конфлікту». Одеса, 2020.
9. Яхно ТП. Конфліктологія та теорія переговорів : навч. посіб. / Т. П. Яхно, І. О. Куревіна. – К. : Центр учбової літератури, 2012. – 168 с.

Додаткова

1. Popovych I., Kurova A. & all. Interdependence of emotionality, anxiety, aggressiveness and subjective control in handball referees before the beginning of a game: a comparative analysis/ I. Popovych, A. Kurova & all// Journal of Physical Education and Sport. – 2022. – Vol. 22 (issue 3). P. 680–689. (Scopus)

2. Курова А. В. Ситуація невизначеності у парадигмі сучасних викликів суспільства/ А. В. Курова// Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія :Психологія. – 2021. – Вип. 4. – С. 51–56.
3. Курова А. В. Психологічні особливості емоційності, агресивності та суб'єктивного контролю молоді в умовах невизначеності/ А.В. Курова// Проблеми сучасної психології: «Гельветика». – 2022. – Вип. 1 (24). – С. 53–61.
4. Deutsch, M. (2014). *Cooperation, competition, and conflict*. In P. T. Coleman, M. Deutsch, & E. C. Marcus (Eds.), *The handbook of conflict resolution: Theory and practice* (p. 3–28). Jossey-Bass.

Методичні рекомендації здобувачам під час самостійної роботи

Самостійна робота є основним засобом оволодіння навчальним матеріалом у час, вільний від обов'язкових навчальних занять, і є невід'ємною складовою процесу вивчення конкретної дисципліни. Її зміст визначається робочою навчальною програмою, методичними матеріалами, завданнями та вказівками викладача. Методичні матеріали для самостійної роботи здобувачів повинні передбачати можливість проведення самоконтролю. Навчальний матеріал дисципліни, передбачений робочим навчальним планом для засвоєння у процесі самостійної роботи, вноситься на підсумковий контроль поряд з навчальним матеріалом, який опрацьовувався при проведенні аудиторних занять.

Обов'язковим елементом успішного засвоєння навчального матеріалу дисципліни «Психологія конфлікту» є самостійна робота здобувачів з науковими першоджерелами з питань психології, теорії та практики проведення наукових досліджень в галузі психології. Самостійна робота є основним засобом оволодіння навчальним матеріалом у час, вільний від нормованих навчальних занять, тобто лекційних і практичних занять (аудиторної роботи).

Основні види самостійної роботи, на які повинні звертати увагу здобувачі:

- вивчення лекційного матеріалу;
- робота з опрацювання та вивчення рекомендованої літератури;
- підготовка до практичних занять;
- підготовка до дискусій та інших пропонованих викладачем завдань;
- складання реферату та підготовка доповідей;
- написання творчих есе;
- підготовку презентацій;
- складання кросвордів за темою;
- виконання практичних завдань.

Підготовка до практичних занять розпочинається з опрацювання лекційного матеріалу. Здобувач повинен самостійно ознайомитися з відповідним розділом робочої програми, підготувати відповіді на

контрольні запитання, які подані в програмі у певній послідовності згідно з логікою засвоєння навчального матеріалу.

Практичні заняття збагачують і закріплюють теоретичні знання здобувачів, розвиваючи їх творчу активність, допомагають у набутті практичних навичок роботи з предметом навчальної дисципліни.

У процесі підготовки до практичних занять самостійна робота здобувачів є обов'язковою частиною навчальної роботи, без якої успішне і якісне засвоєння навчального матеріалу неможливе. Це свідчить про необхідність керування самостійною роботою здобувачів з боку викладача завдяки проведенню цілеспрямованих організаційних і контрольних заходів.

У разі, коли здобувач не може самостійно розібратися в якомусь питанні, він може отримати консультацію у викладача (згідно з графіком проведення консультацій викладача кафедри соціальної психології). Добре організовані консультації дозволяють спрямувати самостійну роботу в потрібному напрямі, зробити раціональною і підвищити її ефективність.

Раціональна організація самостійної роботи вимагає вмілого розподілу свого часу між аудиторною і позааудиторною роботою. Виконання завдань із самостійної роботи є обов'язковим для кожного здобувача.

Фінальною формою самостійної роботи є підготовка до заліку. Вона базується на систематичному вивченні лекційного матеріалу, питань, розглянутих на практичних заняттях, а також проблемних питань, досліджених самостійно, й вмінні логічно викладати їх сутність та відповідати на запитання.

Методичні рекомендації щодо проведення підсумкового контролю з дисципліни «Психологія конфлікту»

Семестровий контроль з дисципліни проводиться відповідно до навчального плану у вигляді семестрового заліку в терміни, встановлені графіком навчального процесу та в обсязі навчального матеріалу, визначеному робочою програмою дисципліни.

Семестрові заліки проводяться після закінчення вивчення змістовного блоку дисципліни «Психологія конфлікту» до початку екзаменаційної сесії. Залік виставляється за результатами роботи здобувача вищої освіти у семестрі (виконання студентом семестрових індивідуальних завдань та виступів на практичних заняттях, оцінок поточного контролю).

При вивченні навчальної дисципліни здійснюється поточний та підсумковий контроль.

Поточний контроль проводиться з метою визначення рівня підготовленості студента з певних тем, розділів робочої навчальної програми, якості виконання конкретних завдань та здійснюється впродовж семестру під час проведення аудиторних занять (лекції, практичні заняття) та при виконанні самостійної роботи.

Форма підсумкового контролю – залік. Залік виставляється за результатами роботи здобувача впродовж усього семестру. Підсумкова оцінка визначається як проста сума балів за результатами поточного контролю за 100-бальною шкалою.

Здобувач одержує підсумкову оцінку за залікову навчальну дисципліну, якщо за результатами поточного контролю він набрав 60 і більше балів.

Якщо за результатами поточного контролю здобувач набрав менше 60 балів, він повинен виконати залікове завдання і з урахуванням його результатів одержати відповідну кількість залікових балів із дисципліни.

Розподіл балів, які отримують студенти

Поточний та періодичний контроль									Сума балів	
Змістовий модуль 1				Змістовий модуль 2						Індивідуальне самостійне завдання
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	10	
10	10	10	10	10	10	10	10	10		
60						30				

T1, T2, T3, T4 – теми змістових модулів

Оцінювання знань (розподіл балів) здобувачів

Метод	Форма	Бали	Максимум
Усний контроль	Опитування	3 бали	30
Практичний контроль	Робота на семінарських заняттях	5 балів	60
Індивідуальне самостійне завдання	Презентація Доповідь Есе Практичне завдання	10 балів	10
Залік (бали)			100

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 - 100	A	Відмінно	Зараховано
85-89	B	Дуже добре	
75-84	C	Добре	
70-74	D	Задовільно	
60-69	E	Допустимо	
35-59	FX	Незадовільно з можливістю повторного складання	Не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	F	Незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	Не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

ПИТАННЯ ДЛЯ ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ

1. Становлення психології конфлікту як науки.
2. Предмет та методологічні принципи психології конфлікту.
3. Основні завдання та функції психології конфлікту.
4. Методи психології конфлікту.
5. Зв'язок психології конфлікту з іншими науками.
6. Основні теоретико-методологічні підходи до визначення поняття і типології конфліктів.
7. Структура і функції конфлікту.
8. Причини виникнення конфліктів.
9. Передконфліктна стадія конфлікту.
10. Конфліктна стадія розвитку конфлікту.

11. Післяконфліктна стадія конфлікту.
12. Основні стратегії конфліктної поведінки.
13. Тактики поведінки в конфлікті.
14. Теорія і практика управління конфліктом.
15. Стратегії протидії і вирішення конфлікту.
16. Тактики вирішення конфлікту.
17. Поняття внутрішньоособистісного конфлікту. Основні види внутрішньоособистісних конфліктів.
18. Наслідки внутрішньоособистісних конфліктів.
19. Внутрішньоособистісний конфлікт та поведінка особистості.
20. Психологічні умови розв'язання внутрішньоособистісних конфліктів.
21. Способи подолання внутрішньоособистісних конфліктів.
22. Поняття міжособистісного конфлікту.
23. Динаміка конфлікту, методи його врегулювання і вирішення.
24. Специфіка сімейного конфлікту.
25. Особливості конфліктів між батьками і дітьми.
26. Соціально-психологічна характеристика конфлікту в організації.
27. Управління конфліктом в організації.
28. Специфіка трудового конфлікту.
29. Класифікація трудових конфліктів.
30. Технології вирішення і врегулювання конфліктів.
31. Базові основи консенсусу.
32. Юридичні способи врегулювання конфліктів.
33. Переговори як спосіб вирішення конфліктів. Дипломатичні перемовини.
34. Види переговорів та їх функції.
35. Психологія переговорного процесу.
36. Динаміка переговорного процесу та алгоритм переговорів .
37. Основні стратегії переговорів у вирішенні конфліктів соціально-трудового характеру.
38. Принципи і основні тактики медіації.
39. Функції та види медіації.
40. Основні тактики та стратегії медіації.

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА ДО КУРСУ

Основна

1. Березовська Л. І. Самовиховання та саморегуляція особистості: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. 2-е вид. / Л. І. Березовська; М-во освіти і науки України. – К. : Слово, 2017.
2. Долинська Л. В. Психологія конфлікту : навч. посібник. Київ : Каравела, 2016. – 304 с.
3. Коццолино М. Невербальна комунікація : теорії, функції, язык и знак. Харків : Гуманит. центр, 2018. – 220 с.
4. Москалець В. П. Психологія особистості : навч. посіб.. Київ : Центр учбов. літ., 2018. – 262 с.
5. Скібіцька Л. І. Конфліктологія : навч. посіб. 2-е вид. / Л. І. Скібіцька. – Вид. 2. – К. : Кондор, 2017.
6. Стамат ВМ., Стройко ТВ. Конфліктологія. Методичні рекомендації до виконання практичних занять. Миколаїв, 2017.
7. Столяренко О. Б. Психологія особистості : навч. посібник. Київ : Центр учбов. літ., 2018. – 280 с.
8. Цільмак О. М. Методичні матеріали до практичних (семінарських) занять з навчальної дисципліни «Психологія конфлікту». Одеса, 2020.
9. Яхно ТП. Конфліктологія та теорія переговорів : навч. посіб. / Т. П. Яхно, І. О. Куревіна. – К. : Центр учбової літератури, 2012. – 168 с.

Додаткова

1. Popovych I., Kurova A. & all. Interdependence of emotionality, anxiety, aggressiveness and subjective control in handball referees before the beginning of a game: a comparative analysis/ I. Popovych, A. Kurova & all// Journal of Physical Education and Sport. – 2022. – Vol. 22 (issue 3). P. 680–689. (Scopus)
2. Курова А. В. Ситуація невизначеності у парадигмі сучасних викликів суспільства/ А. В. Курова// Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія :Психологія. – 2021. – Вип. 4. – С. 51–56.
3. Курова А. В. Психологічні особливості емоційності, агресивності та суб'єктивного контролю молоді в умовах невизначеності/ А. В. Курова // Проблеми сучасної психології: «Гельветика». – 2022. – Вип. 1 (24). – С. 53–61.
4. Deutsch, M. (2015). *Cooperation, competition, and conflict*. In P. T. Coleman, M. Deutsch, & E. C. Marcus (Eds.), *The handbook of conflict resolution: Theory and practice* (p. 3–28). Jossey-Bass.

ЕЛЕКТРОННІ ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ

1. <http://nbuv.gov.ua>
2. <http://appspsychology.org.ua/index.php/ua/dlia-avtoriv>
3. <https://www.apa.org/pubs/journals/amp/>
4. <https://www.tandfonline.com/toc/vsoc20/current>
5. <https://onlinelibrary.wiley.com/journal/20448309>

6. <https://www.apa.org/pubs/journals/psp/>
7. Психологія конфліктів та шляхи їх вирішення у системі управління – URL: https://pidru4niki.com/12120124/psihologiya/psihologiya_konfliktiv_shlyahi_virishennya_sistemi_upravlinnya
8. Науковий журнал – URL: <https://royalsocietypublishing.org/journal/rstb>
9. [http : //psylib.kiev.ua/](http://psylib.kiev.ua/)

ДОДАТКИ

Тестові питання для самоконтролю

Тема: Сутність конфліктології як науки (тест 1)

1. *Конфліктологія як відносно самостійна теорія виникла:*

1. У кінці XIX ст.
2. На початку XX ст.
3. У 30-ті роки XX ст.
4. У кінці 50-х років XX ст.
5. У 70-ті роки XX ст.

2. *Предметом конфліктології є:*

1. Конфлікти.
2. Закономірності та механізми виникнення конфліктів, а також принципи і технології управління ними.
3. Будь-які зіткнення.
4. Механізми поведінки особистості у конфлікті і технології переговорного процесу по вирішенню конфлікту.

3. *Виникнення конфліктології як відносно самостійної теорії пов'язано з роботами:*

1. К. Маркса, Ф. Енгельса, О. Конта;
2. Р. Дарендорфа, Л. Козера, М. Дойча, М. Шерифа;
3. В. Лінкольна, Л. Томпсона, Д. Скотт;
4. Р. Фішера, У. Юрі, К. Томаса.

4. *Гарвардський метод “принципових переговорів” розробили:*

1. Д. Скотт та Г. Боуер;
2. К. Томас та Р. Кілменн;
3. М. Шериф та Д. Рапопорт;
4. Р. Фішер та У. Юрі.

5. *Автор якої теорії намагався показати загальні для всіх суспільних систем причини конфлікту, обґрунтував шляхи оптимізації конфліктного процесу, виділив негативні та позитивні фактори конфлікту:*

1. “Конфліктної моделі суспільства”;
2. Загальної теорії конфлікту;
3. Концепції позитивно-функціонального конфлікту;
4. Функціональної теорії конфлікту.

6. *Яку теорію запропонував Кеннет Боулдінг:*

1. Загальну теорію конфлікту;
2. “Конфліктну модель суспільства”;

3. Функціональну теорію конфлікту;
4. Концепцію позитивно-функціонального конфлікту.

7. Яка теорія стверджує, що найбільш важливою формою втілення соціального конфлікту є проблема соціальної напруги, де її джерелом вважають соціальні норми:

1. Теорія Р. Дарендорфа;
2. Теорія К. Боулдінга;
3. Теорія Л. Козера;
4. Теорія Т. Парсонса.

8. Методику ПОІР (Поступових та обопільних ініціатив з розрядки напруження) розробив:

1. Ч. Освуд;
2. В. Лінкольн;
3. Л. Томпсон;
4. Р. Фішер.

9. Перший міжнародний центр вирішення конфліктів був створений:

1. У 1972р. у США;
2. У 1986р. у Австралії;
3. У 1989р. у Німеччині;
4. У 1985р. у Швейцарії.

10. Концепція позитивно-функціонального конфлікту була запропонована:

1. Льюїсом Козером;
2. Талкоттом Парсонсом;
3. Ральфом Дарендорфом;
4. Кеннетом Боулдінгом.

11. Яка теорія передбачає, що конфлікти повсюдні, розвиваються за загальними ризиками, проявляються через єдині елементи; їх можна запобігти та подолати через розуміння причин протиріч:

1. Теорія позитивно-функціонального конфлікту;
2. “Конфліктна модель суспільства”;
3. Теорія структурно-функціональної моделі організації;
4. Загальна теорія конфлікту.

12. Поняття “соціальна напруга” було введено:

1. Кеннетом Боулдінгом;
2. Ральфом Дарендорфом;
3. Аленом Туреном;
4. Талкоттом Парсонсом.

13. *“Конфліктна модель суспільства” була запропонована:*

1. Льюїсом Козером;
2. Талкоттом Парсонсом;
3. Ральфом Дарендорфом;
4. Кеннетом Боулдінгом.

14. *Відповідно до якої концепції конфлікту в суспільстві виконують важливі функції й мають позитивне значення для функціонування суспільних систем, причому, чим більше незалежних один від одного конфліктів, тим краще для єдності суспільства:*

1. “Конфліктна модель суспільства”;
2. Функціональна концепція конфліктів;
3. Концепція позитивно-функціонального конфлікту;
4. Загальна теорія конфлікту.

15. *Загальна теорія конфлікту означає, що:*

1. Конфлікту в суспільстві виконують важливі функції й мають позитивне значення для функціонування суспільних систем, причому, чим більше незалежних один від одного конфліктів, тим краще для єдності суспільства;
2. Конфлікту повсюдні, розвиваються за загальними зразками, проявляються через єдині елементи; їх можна запобігти та подолати через розуміння причин протиріч;
3. Існують загальні для всіх суспільних систем причини конфлікту, обґрунтовано шляхи оптимізації конфліктного процесу, виділено негативні та позитивні фактори конфлікту.

16. *Яку теорію запропонував Льюїс Козер?*

1. Конфліктна модель суспільства;
2. Загальна теорія конфлікту;
3. Теорія структурно-функціональної моделі організації;
4. Концепція позитивно-функціонального конфлікту.

17. *Що розробили Р. Фішер та У. Юрі?*

1. Методику поступових та обопільних ініціатив з розрядки напруження;
2. Гарвардський метод „принципових переговорів”;
3. Програму психологічного тренінгу щодо навчання конструктивній поведінці в умовах конфліктної ситуації;
4. Методику переговорів за участю посередників-медіаторів.

18. *На що орієнтується психологія конфлікту?*

1. Розгляд конфліктів з позиції обумовленості їх суспільними відносинами;
2. Аналіз міжособистісних суперечностей, зіткнень, проблем, поведінки людей у конфліктній ситуації;
3. Аналіз динаміки конфліктів у групах, колективах, вивчає психофізичні особливості і характеристики окремих осіб.

19. На що орієнтується соціологія конфлікту?

1. Вивчення й аналіз причин та динаміки конфліктів в організаціях, угрупах, колективах з позиції їх обумовленості суспільними відносинами;
2. Аналіз міжособистісних суперечностей, зіткнень, проблем, поведінки людей у конфліктній ситуації;
3. Вивчення психофізичних особливостей та характеристик осіб, їх поведінку в конфлікті;
4. Розгляд конфліктів з позиції обумовленості їх суспільними відносинами.

20. Який із наведених методів відноситься до групи методів управління конфліктами:

1. Метод тестування;
2. Метод картографії;
3. Метод спостереження;
4. Метод експерименту.

21. Який із наведених методів відноситься до групи методів управління конфліктами:

1. Переговори;
2. Метод тестування;
3. Соціометричний метод;
4. Метод спостереження.

22. Який із наведених методів відноситься до групи методів оцінки соціально-психологічних явищ у групах:

1. Переговори;
2. Метод картографії;
3. Соціометричний метод;
4. Структурний метод.

23. Для чого застосовують внутрішньоособистісні методи?

1. Для діагностики та аналізу конфлікту;
2. Для вивчення та оцінки особи;
3. Для вивчення та оцінки соціально-психологічних явищ у групах;
4. Для управління конфліктами.

Тема: Теорії поведінки особистості у конфлікті (тест 2)

1. Управління конфліктами – це:

1. Цілеспрямований вплив на процес його динаміки;
2. Цілеспрямований вплив на процес його динаміки в інтересах розвитку чи руйнування тієї соціальної системи, до якої має відношення даний конфлікт;
3. Цілеспрямований вплив на конфліктуючих в інтересах зменшення рівня напруги між ними;

4. Цілеспрямований вплив на формування адекватного образу конфліктної ситуації у конфліктуючих в інтересах зниження рівня напруги між ними.

2. *Зміст управління конфліктами включає:*

1. Прогнозування, попередження (стимулювання), регулювання, вирішення;
2. Прогнозування, попередження (стимулювання), вирішення;
3. Прогнозування, регулювання, вирішення;
4. Прогнозування, аналіз, попередження, вирішення;
5. Аналіз конфліктної ситуації, прогнозування, попередження, вирішення.

3. *Визнання реальності конфлікту конфліктуючими сторонами, досягнення згоди між ними щодо визнання та дотримання норм конфліктної взаємодії та створення відповідних робочих груп по її розгляду входять до змісту:*

1. Прогнозування конфлікту;
2. Попередження конфлікту;
3. Стимулювання конфлікту;
4. Регулювання конфлікту;
5. Вирішення конфлікту.

4. *Вид діяльності суб'єкта управління, спрямований на виявлення причин даного конфлікту у потенційному розвитку, – це:*

1. Прогнозування конфлікту;
2. Попередження конфлікту;
3. Стимулювання конфлікту;
4. Регулювання конфлікту;
5. Вирішення конфлікту.

5. *Вид діяльності суб'єкта управління, спрямований на недопущення виникнення конфлікту на основі отриманої інформації про причини назріваючого небажаного конфлікту, що передбачає активну діяльність по нейтралізації негативних факторів, – це:*

1. Прогнозування конфлікту;
2. Попередження конфлікту;
3. Стимулювання конфлікту;
4. Регулювання конфлікту;
5. Вирішення конфлікту.

6. *Інституціоналізація конфлікту – це:*

1. Визначення місця та часу переговорів по вирішенню конфлікту;
2. Створення відповідних органів та робочих груп по врегулюванню конфліктної взаємодії;
3. Форма залучення громадськості для вирішення конфлікту;
4. Досягнення згоди між конфліктуючими сторонами щодо визнання та дотримання встановлених правил та норм поведінки у конфлікті.

7. Легітимізація конфлікту – це:

1. Визначення місця та часу переговорів по вирішенню конфлікту;
2. Створення відповідних органів та робочих груп по врегулюванню конфліктної взаємодії;
3. Досягнення згоди між конфліктуючими сторонами щодо визнання та дотримання встановлених правил та норм поведінки у конфлікті;
4. Надання конфлікту широкого розголошення.

8. Які елементи містить карта конфлікту?

1. Проблема (причина); образ конфліктної ситуації учасників; учасники; позиції сторін;
2. Проблема (причина); учасники; потреби та побоювання учасників у конфлікті;
3. Учасники та їх потреби у конфлікті; позиції сторін; варіанти вирішення конфлікту.

9. Які види діяльності по управлінню конфліктом адекватні на етапі виникнення та розвитку конфліктної ситуації:

1. Прогнозування і попередження (стимулювання);
2. Прогнозування, попередження (стимулювання) і регулювання;
3. Тільки прогнозування;
4. Тільки попередження;
5. Тільки регулювання.

10. На етапі усвідомлення конфліктної ситуації хоча б одним із учасників соціальної взаємодії застосовують:

1. Прогнозування і попередження (стимулювання);
2. Прогнозування, попередження (стимулювання) і регулювання;
3. Тільки прогнозування;
4. Тільки попередження;
5. Тільки регулювання.

11. Які види діяльності по управлінню конфліктом адекватні на етапі початку відкритої конфліктної взаємодії:

1. Тільки прогнозування;
2. Тільки попередження;
3. Прогнозування і попередження (стимулювання);
4. Прогнозування, попередження (стимулювання) і регулювання;
5. Тільки регулювання.

12. Що передбачають соціально-психологічні технології регулювання конфліктів?

1. Організацію спілкування між суб'єктами конфліктної взаємодії;
2. Роботу з неформальними лідерами і мікрогрупами, зниження соціальної напруженості у колективі;

3. Ліквідацію дефіциту інформації, виключення помилкової інформації, усунення чуток;
4. Вирішення кадрових питань, використання методів стимулювання праці, оптимізація умов взаємодії співробітників.

13. Що передбачають інформаційні технології регулювання конфліктів?

1. Організацію спілкування між суб'єктами конфліктної взаємодії;
2. Роботу з неформальними лідерами і мікрогрупами, зниження соціальної напруженості у колективі;
3. Вирішення кадрових питань, використання методів стимулювання праці, оптимізація умов взаємодії співробітників;
4. Ліквідацію дефіциту інформації, виключення помилкової інформації, усунення чуток.

14. Що передбачають організаційні технології регулювання конфліктів?

1. Організацію спілкування між суб'єктами конфліктної взаємодії;
2. Вирішення кадрових питань, використання методів стимулювання праці, оптимізація умов взаємодії співробітників;
3. Ліквідацію дефіциту інформації, виключення помилкової інформації, усунення чуток;
4. Роботу з неформальними лідерами і мікрогрупами, зниження соціальної напруженості у колективі.

Навчальне видання

ПСИХОЛОГІЯ КОНФЛІКТУ

ЕЛЕКТРОННІ МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

до курсу «Психологія конфлікту»
для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
спеціальності 053 Психологія

Електронне практичне видання

Укладач

Курова Анастасія Володимирівна

В авторській редакції

Затвердж. авт. 12.03.2024. Шрифт Times New Roman.
Системні вимоги: операційна система сумісна з програмним забезпеченням
для читання файлів формату PDF.
Обсяг 0,8 МБ. Зам. № 2763.

Видавець і виготовлювач
Одеський національний університет імені І. І. Мечникова
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 4215 від 22.11.2011 р.
65082, м. Одеса, вул. Єлісаветинська, 12, Україна
Тел.: (048) 723 28 39, e-mail: druk@onu.edu.ua