

Міністерство освіти і науки України
Мукачівський державний університет
Кафедра психології



БПВ 22 Психологія конфлікту:
методичні вказівки до проведення
практичних занять та організації
самостійної роботи

з дисципліни
для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
спеціальності 053 Психологія

2021
Мукачево

УДК 159.964.21(076)(075.8)

П86

*Розглянуто та рекомендовано до друку Науково-методичною радою
Мукачівського державного університету
протокол №7 від «10» лютого 2022 р.
Розглянуто та схвалено на засіданні кафедри психології,
протокол № 7 від 12.11. 2021 р.*

Рецензент

Іванова В.В. - д.пед.н., (к.психол.н.), доцент, децент кафедри теорії та методики дошкільної освіти

П86 Психологія конфлікту: методичні вказівки до проведення практичних занять та організації самостійної роботи з дисципліни для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти спеціальності 053 Психологія / Укладачі: С.Й. Костю, Т.Ю. Ямчук – Мукачево: МДУ, 2021. – 40 с. (1 авт. арк).

Методичні вказівки розроблені у відповідності до програми дисципліни «Психологія конфлікту». Видання містить практичні та інструктивні матеріали до проведення практичних занять, завдання для організації самостійної роботи студентів, тести та перелік рекомендованих джерел. Призначене для використання здобувачами освіти в процесі виконання самостійної роботи та підготовки до практичних занять.

© МДУ

ЗМІСТ

Вступ.....	4
Структура навчальної дисципліни «Психологія конфлікту»	5
Зміст лекційних занять дисципліни «Психологія конфлікту».....	6
Зміст практичних занять та самостійної роботи дисципліни «Психологія конфлікту».....	8
Тестові завдання для самоконтролю.....	15
Ключ до відповідей на тестові завдання.....	18
Критерії оцінювання здобувачів освіти з дисципліни «Психологія конфлікту».....	19
Перелік питань, що виносяться на підсумковий та модульний контроль.....	23
Перелік рекомендованих джерел.....	24
Глосарій.....	26
Додатки.....	32

ВСТУП

Методичні вказівки укладено з метою допомоги здобувачам вищої освіти в теоретичному опануванні дисципліни «Психологія конфлікту» та формуванні загальних та фахових компетентностей, активізації самостійної пошукової роботи здобувачів. Метою вивчення курсу є ознайомлення здобувачів освіти з психологічними причинами конфліктів, механізмами їх запобігання, перебігу та розв'язання.

Завданнями викладача, реалізація яких забезпечить досягнення цієї мети, є: засвоєння різних теоретичних підходів до інтерпретації конфліктів; сформувати системне уявлення про принципи і методи дослідження конфліктів; поглибити знання студентів про структуру, динаміку та психологічні причини конфліктів у різних сферах і формах взаємодії людей, а також шляхи і технології попередження та управління конфліктами; оволодіння теоретичними знаннями і практичними навичками по розв'язанню конфліктів.

Методичні вказівки містять тестові завдання, проблемні та практичні завдання, контрольні питання. Засвоєння навчальної дисципліни сприятиме в досягненні програмних результатів навчання:

знати: базові категорії, структуру, класифікацію, динаміку, функції, еволюцію конфліктів; типологію конфліктів; психологічні причини та зміст внутрішньоособистісних, міжособистісних, сімейних, конфліктів, конфліктів у педагогічній взаємодії, в організаціях та у сфері управління; стилі і стратегії поведінки в конфлікті; шляхи психокорекції конфліктної поведінки; психологію попередження та управління конфліктами.

уміти: застосовувати набуті знання у практичній діяльності; аналізувати конфліктну ситуацію та конфлікт; складати карту конфлікту; складати програму і самостійно проводити соціально-психологічні дослідження, психодіагностику конфліктних ситуацій; використовувати елементи психологічного забезпечення в процесі ділового спілкування.

СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин				
	денна форма				
	у тому числі				
	усього	л	п	л.б	ін.та с.р.
2		3	4	5	6
Тема 1. Загальні засади психології конфлікту	9	2	-	-	7
Тема 2. Психологічна традиція вивчення конфлікту	11	2	2	-	7
Тема 3. Конфлікт як соціальний феномен	11	2	2	-	7
Тема 4. Динаміка і механізми конфлікту	11	2	2	-	7
Тема 5. Методи вивчення конфліктів	11	2	2	-	7
Тема 6. Типологія конфліктів	11	2	2	-	7
Тема 7. Масові конфлікти в сучасному суспільстві	12	2	2	-	8
Тема 8. Психологічні особливості поведінки особистості у конфлікті	11	2	2	-	7
Тема 9. Технології запобігання конфліктів	11	2	2	-	7
Тема 10. Управління конфліктами	14	4	2	-	8
Тема 11. Психологія переговорного процесу при розв'язанні конфліктів	11	2	2	-	7
Тема 12. Психокорекція конфліктної поведінки	11	2	2	-	7
Тема 13. Робота з конфліктами в психологічній традиції	11	2	2	-	7
Контрольна робота	6	-	2	-	4
Усього годин	150	28	26	-	96

ЗМІСТ ЛЕКЦІЙНИХ ЗАНЯТЬ ДИСЦИПЛІНИ «ПСИХОЛОГІЯ КОНФЛІКТУ»

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1. **КОНФЛІКТ ЯК ОБ'ЄКТ ВИВЧЕННЯ**

Тема 1. Загальні засади психології конфлікту.

Психологія конфлікту – як фундаментальна складова конфліктології. Об'єкт, предмет психології конфлікту. Взаємозв'язки психології конфлікту з психологічними дисциплінами. Завдання психології конфлікту. Історичний нарис підходів до вивчення конфлікту.

Тема 2. Психологічна традиція вивчення конфлікту.

Конфлікт в психодинамічних підходах. Конфлікт в психоаналізі З.Фрейда. Внутрішній конфлікт в інтерпретації К.Хорні. Невротичний стиль життя за А.Адлером і конфлікт. Конфлікт в інтерпретації Е.Еріксона.

Біхевіористична традиція вивчення конфлікту. Конфлікт як відповідна реакція на конкурентну ситуацію. Теорія конкуренції й кооперації М.Дойча. Ситуаційний підхід до вивчення міжгрупових конфліктів і експерименти М.Шерифа.

Когнітивний підхід у вивченні конфліктів. Інтерпретація конфлікту К.Левінім. Суб'єктивний характер сприйняття зовнішньої об'єктивної ситуації. Теорія структурного балансу Ф.Хайдера.

Сучасні підходи до конфліктів. Домінування практичної орієнтації в підходах до конфліктів. Конфлікт як джерело розвитку. Конфлікт як сигнал до змін. Конфлікт як можливість зближення. Конфлікт як можливість розрядки напруги.

Тема 3. Конфлікт як соціальний феномен.

Конфлікт як складне соціальне явище. Структурна модель конфлікту. Функціональні та дисфункціональні наслідки конфлікту. Підходи до класифікації функцій конфлікту. Класифікація конфліктів за різними ознаками. Конфлікт і конфліктна ситуація. Проблемне поле конфліктних явищ. Наукові визначення конфліктів. Ознаки конфліктів

Тема 4. Динаміка і механізми конфлікту.

Причини виникнення конфліктів. Динаміка конфлікту (перед конфліктна ситуація, інцидент, ескалація, кульмінація, завершення). Фази конфлікту (початкова фаза, фаза підйому, пік, фаза спаду). Теорії механізмів виникнення конфліктів (за формулами «А», «Б», «В»). Конфліктогени та їх класифікація. Основні фази та етапи виникнення і розвитку конфліктів. Ескалація конфлікту та її особливості. Фази завершення та усвідомлення конфлікту. Конфлікти та транзактний аналіз. Застосування теорії «соціальних ролей» для визначення причин виникнення конфліктів.

Тема 5. Методи вивчення конфліктів.

Методи вивчення конфліктів (методи вивчення й оцінки особистості, методи вивчення й оцінки груп, методи діагностики й аналізу конфлікту, методи керування конфліктами). Експериментальні дослідження конфліктів в лабораторних умовах - ігрові процедури і створення конфлікту. Експериментальні дослідження з провокуванням конфліктів в природних умовах. Опитувальні методи. Діагностика конфліктів: моделі та методи.

Тема 6. Типологія конфліктів.

Поняття і сутність внутрішньоособистісного конфлікту. Основні види внутрішньоособистісних конфліктів: мотиваційний, моральний, нереалізованого бажання, рольовий, адаптаційний, неадекватної самооцінки. Наслідки внутрішньоособистісних конфліктів. Форми прояву та способи вирішення внутрішньоособистісних конфліктів. Копінг-стратегії в процесі подолання особою труднощів. Особливості міжособистісного конфлікту. Класифікація міжособистісних конфліктів. Управління міжособистісними конфліктами. Поняття про групові конфлікти. Класифікація міжгрупових конфліктів. Управління міжгруповими конфліктами.

Тема 7. Масові конфлікти в сучасному суспільстві.

Поняття масових конфліктів та їх типологія за суб'єктами конфлікту, за змістом та характером проблем, що викликали конфлікт, форми масових конфліктів. Етнонаціональні конфлікти: причини, форми проявлення, засоби розв'язання. Політичні конфлікти: сутність, причини, форми проявлення та засоби розв'язання. Конфліктологічна характеристика сучасної

України. Міжнародні конфлікти та проблеми їх подолання. Роль ООН у подоланні міжнародних конфліктів. Сімейні конфлікти. Конфлікти в управлінській діяльності.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. ЗАСОБИ КОНТРОЛЮВАННЯ КОНФЛІКТНОЇ ВЗАЄМОДІЇ

Тема 8. Психологічні особливості поведінки особистості у конфлікті

Сітка стилів поведінки особистості. Конфліктність особистості та конфліктні типи поведінки. Взаємодія партнерів в конфлікті з різними комбінаціями стилів поведінки в конфлікті та проблема розв'язання (або ескалації конфлікту). Визначення стилів поведінки особистості в конфлікті. Основні моделі поведінки особистості в конфлікті. Типи соціальної спрямованості особистості за К.Хорні. Оцінка рівня конфліктності людини. Риси та властивості конфліктної особистості. Раціональна поведінка у конфлікті. Технологія малоконфліктної поведінки. Конфлікти з людьми, важкими у спілкуванні. Особливості безконфліктної поведінки.

Тема 9. Технології запобігання конфліктів

Прогнозування і профілактика конфліктів: сутність, підходи та напрями. Соціально-психологічні методи запобігання конфліктів. Технології керування поведінкою у конфлікті. Вплив на вибір стратегії поведінки в конфлікті особистісних якостей учасника. Психологічні умови та прийоми попередження конфліктів. Методи саморегуляції і формування стресостійкості (концентрація і релаксація). Аутотренінг. Засоби прогнозування конфліктів.

Тема 10. Управління конфліктами.

Розгортання та розв'язання конфлікту. Підходи та моделі розв'язання конфліктів в психології. Фасилітація. Переговори. Посередництво. Експертна порада. Консультування. Арбітраж. Суд. Роль психолога в процедурах примирення. Медіація як засіб вирішення конфліктів. Поняття медіації у конфлікті. Вибір медіатора конфліктуючими сторонами. Стратегія поведінки, права і обов'язки медіатора. Конструктивність поведінки медіатора у конфлікті. Типи вирішення медіатором різних конфліктних ситуацій. Особливості відносин між конфліктуючими сторонами і медіатором. Модель поведінки медіатора у конфліктах.

Процедура фасилітації як процедури примирення. Вимоги до особистості фасилітатора. Правила фасилітації. Своєрідність експертної поради як процедури допомоги у розв'язанні конфліктів. Психолог як експерт. Група як експерт. Прийняття рішення в групі: методики активізації мислення експертів. Сучасні технології управління конфліктами.

Тема 11. Психологія переговорного процесу при розв'язанні конфліктів.

Підготовка до переговорів. Роль психолога в підготовці переговорів. Протистояння емоційному тиску партнера в переговорах. Етапи переговорів. Принципи позиційних і принципівих переговорів. Підписання угоди. Основні підходи і концепції переговорів.

Тема 12. Психокорекція конфліктної поведінки.

Конфліктність – риса особистості чи реакція на ситуацію. Вікові особливості конфліктної поведінки. Корекція конфліктної поведінки: ефективність різноманітних технік. Соціально-психологічний тренінг – «школа» вмінь і навичок розв'язання конфліктів. Конфліктологічна експертиза: проблеми і перспективи. Корекція конфліктної поведінки арт-методами. Корекція конфліктної поведінки ігровими методами.

Тема 13. Робота з конфліктами в психологічній традиції.

Мета та принципи консультативно-коригуючої роботи з конфліктами. Психотерапія. Робота з конфліктами з позицій психодинамічного підходу. Поведінкова психотерапія. Робота з конфліктами в руслі гуманістичної парадигми – клієнт – центрована терапія Роджерса, гештальттерапія. Екзистенціальна психотерапія. Психологічне консультування. Групова психотерапевтична робота. Психологічне посередництво.

ЗМІСТ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ ТА САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ ДИСЦИПЛІНИ «ПСИХОЛОГІЯ КОНФЛІКТУ»

ПРАКТИЧНА РОБОТА 1

Тема 2. Психологічна традиція вивчення конфлікту

Мета: опанування знаннями з історії виникнення психології конфлікту як науки, навичками визначення позитивних та негативних функцій конфлікту оволодіння знаннями про особливості поведінки людини в тих чи інших конфліктах.

Професійна спрямованість: оволодіння знаннями про конфлікт та набуття умінь прогнозувати наслідки конфліктів.

План:

1. Конфлікт в психоаналізі З.Фрейда.
2. Внутрішній конфлікт в інтерпретації К.Хорні.
3. Невротичний стиль життя за А.Адлером і конфлікт.
4. Конфлікт в інтерпретації Е.Еріксона.
5. Теорія конкуренції й кооперації М.Дойча.
6. Сучасні підходи до конфліктів.

Література [1, 2, 3, 4, 5, 22]

ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

1. Взаємозв'язки психології конфлікту з психологічними дисциплінами.
2. Історичний нарис підходів до вивчення конфлікту.

Питання для самоперевірки

1. Які сучасні концепції конфлікту ви знаєте?
2. У чому полягає інтегративність психології конфлікту як науки?
3. Дайте визначення предмету психології конфлікту.
4. Перерахуйте методи психології конфлікту.
5. Назвіть прізвища вчених, з якими пов'язано становлення психології конфлікту, як самостійної науки.

ПРАКТИЧНА РОБОТА 2

Тема 3. Конфлікт як соціальний феномен

Мета: оволодіти знаннями щодо підходів класифікації функцій конфліктів, етапів розвитку та фаз.

Професійна спрямованість: оволодіння умінями аналізувати літературу з поставленої проблеми, прогнозування конфліктних ситуацій та їх наслідків.

План:

1. Підходи до класифікації функцій конфлікту.
2. Функціональні та дисфункціональні наслідки конфлікту.
3. Види конфліктних ситуацій.
4. Конфлікт і конфліктна ситуація.
5. Проблемне поле конфліктних явищ.

Література [1, 2, 3, 4, 5]

ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

1. Ситуаційний підхід до вивчення міжгрупових конфліктів і експерименти М.Шерифа.
2. Інтерпретація конфлікту К.Левінім.
3. Теорія структурного балансу Ф.Хайдера.

Питання для самоперевірки

1. Які Ви знаєте види конфліктів?
2. Наведіть приклади особистісних та психологічних причин виникнення конфлікту.
3. Розкрийте зміст конфліктів за тривалістю перебігу.
4. Розкрийте зміст конфліктів за особливістю діяльності.
5. У чому полягає конструктивна роль конфліктів?

ПРАКТИЧНА РОБОТА 3

Тема 4. Динаміка і механізми конфлікту

Мета: опанування уміннями та навичками засобів впливу людей один на одного в процесі виникнення та ескалації конфліктів.

Професійна спрямованість: усвідомлення своїх і чужих конфліктогенів та подолання їх використання.

План:

1. Конфліктогени та їх класифікація.
2. Основні фази та етапи виникнення і розвитку конфліктів.
3. Ескалація конфлікту та її особливості.
4. Фази завершення та усвідомлення конфлікту.

Література [1, 2, 3, 4, 5]

ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

1. Конфлікти та транзактний аналіз.
2. Застосування теорії «соціальних ролей» для визначення причин виникнення конфліктів.

Питання для самоперевірки

1. Наведіть приклади конфліктів до всіх трьох типів «А», «Б», «В».
2. Поміркуйте, у чому полягає основна відмінність конфліктної ситуації від конфлікту. Наведіть приклад.
3. Визначте відмінності понять «конфліктна ситуація», «інцидент».
4. Назвіть та охарактеризуйте основні елементи конфлікту.
5. Наведіть приклади управлінських причин виникнення конфлікту.

ПРАКТИЧНА РОБОТА 4

Тема 5. Методи вивчення конфліктів

Мета: сформувати навички проведення дослідження відповідно до запиту.

Професійна спрямованість: оволодіння методиками дослідження конфлікту, планувати дослідження відповідно від мети.

План:

1. Експериментальні дослідження конфліктів в лабораторних умовах – ігрові процедури і створення конфлікту.
2. Експериментальні дослідження з провокуванням конфліктів в природних умовах.

Література [1,2,3,4,5 ,22]

ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

1. Опитувальні методи.
2. Діагностичні методи вивчення особистості.

Питання для самоперевірки

1. Розкрийте роль психодіагностики у прогнозуванні конфліктів.
2. Які методи діагностики поведінки ви знаєте?
3. В чому полягають недоліки проєктивних методик у діагностиці конфліктів.
4. Побудуйте карту конфлікту.
5. Які методи опитування застосовують при дослідженні конфліктів?

ПРАКТИЧНА РОБОТА 5

Тема 6. Типологія конфліктів

Мета: опанування уміннями та навичками копінг-стратегії в процесі подолання особою труднощів.

Професійна спрямованість: усвідомлення класифікації міжособистісних конфліктів та планування їх вирішення.

План:

1. Особливості міжособистісного конфлікту.
2. Класифікація міжособистісних конфліктів.
3. Поняття про групові конфлікти.
4. Класифікація міжгрупових конфліктів.

Література [1,2,3,4,5]

ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

1. Копінг-стратегії в процесі подолання особою труднощів.
2. *Управління міжособистісними конфліктами.*
3. *Управління міжгруповими конфліктами.*

Питання для самоперевірки

1. Перелічіть типи конфліктів і надайте їхню характеристику.
2. Визначте основні види конфліктів.
3. Які умови подолання конфліктів Ви можете назвати?
4. Чому за статистикою найбільш розповсюдженим конфліктом є міжособистісний?
5. Дайте визначення міжособистісного конфлікту та вкажіть його відмінності від інших видів конфлікту.

ПРАКТИЧНА РОБОТА 6

Тема 7. Масові конфлікти в сучасному суспільстві

Мета: усвідомлення конфліктологічної характеристики сучасної України та ознайомлення з міжнародними конфліктами та проблемами їх подолання.

Професійна спрямованість: усвідомлення сімейних, вікових та гендерних особливостей конфліктної поведінки.

План:

1. Міжнародні конфлікти та проблеми їх подолання.
2. Роль ООН у подоланні міжнародних конфліктів.
3. Сімейні конфлікти.
4. Конфлікти в управлінській діяльності.

Література [1,2,3,4,7]

ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

1. Конфліктологічна характеристика сучасної України.
2. Міжнародні конфлікти та проблеми їх подолання.
3. Роль ООН у подоланні міжнародних конфліктів.
4. Спільне у конфліктах різних видів.

Питання для самоперевірки

1. Охарактеризуйте специфіку конфліктів «чоловік – дружина».
2. Дайте характеристику конфліктів між батьками та дітьми.
3. Назвати основні шляхи попередження масових конфліктів.
4. У чому полягають причини міжособистісних конфліктів у ЗВО?
5. У чому полягає специфіка інноваційних міжособистісних конфліктів?

ПРАКТИЧНА РОБОТА 7

Тема 8. Психологічні особливості поведінки особистості у конфлікті

Мета: оволодіти знаннями щодо типів соціальної спрямованості особистості.

Професійна спрямованість: оволодіння уміннями аналізувати літературу з поставленої проблеми, прогнозування конфліктних ситуацій та їх наслідків.

План:

1. Типи соціальної спрямованості особистості за К.Хорні.
2. Риси та властивості конфліктної особистості.
3. Раціональна поведінка у конфлікті.
4. Технологія малоконфліктної поведінки.
5. Конфлікти з людьми важкими у спілкуванні.

Література [1,2,3,4,5,22]

ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

1. Взаємодія партнерів в конфлікті з різними комбінаціями стилів поведінки в конфлікті та проблема розв'язання
2. Визначення стилів поведінки особистості в конфлікті.
3. Оцінка рівня конфліктності людини.
4. Проаналізуйте типовий стереотип поведінки особистості у конфлікті пов'язаний з акцентуаціями характеру.
5. Особливості конфліктної поведінки у представників різних стилів мислення.

Питання для самоперевірки

1. Охарактеризувати стилі (стратегії) поведінки учасників конфліктів.
2. Якому стилю поведінки в конфлікті Ви надаєте перевагу і чому? Що він дозволяє вирішити або чому заважає при взаємодії з оточуючими?
3. Проаналізуйте особливості безконфліктної поведінки.
4. Якими правилами необхідно керуватися при конфліктній взаємодії?

ПРАКТИЧНА РОБОТА 8

Тема 9. Технології запобігання конфліктам

Мета: сформувати навички технологій запобігання конфліктам відповідно до запиту.

Професійна спрямованість: оволодіння методами саморегуляції конфлікту, прогнозувати та попереджувати конфліктні ситуації.

План:

1. Вплив на вибір стратегії поведінки в конфлікті особистісних якостей учасника.
2. Психологічні умови та прийоми попередження конфліктів.
3. Методи саморегуляції і формування стресостійкості (концентрація і релаксація).
4. Аутотренінг.

Література [1,2,3,4,9]

ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

1. Вплив на вибір стратегії поведінки в конфлікті особистісних якостей учасника.
2. Засоби прогнозування конфліктів.

Питання для самоперевірки

1. Обґрунтуйте логіку прийняття оптимального управлінського рішення у конфлікті.
2. Назвіть типові способи оцінки результатів діяльності учасників конфлікту.
3. Як попередити конфлікти, пов'язані з некомпетентною оцінкою результатів діяльності?
4. Обґрунтуйте психологічні фактори нормалізації стресу.
5. Як здоров'я людини впливає на стрес та її конфліктність?

ПРАКТИЧНА РОБОТА 9

Тема 10. Управління конфліктами

Мета: опанування уміннями та навичками засобів та етапів регулювання конфлікту.

Професійна спрямованість: усвідомлення своїх і чужих конфліктогенів та подолання їх використання.

План:

1. Фасилітація. Переговори. Посередництво. Експертна порада. Консультування. Арбітраж. Суд.
2. Роль психолога в процедурах примирення.
3. Стратегія поведінки, права і обов'язки медіатора.
4. Прийняття рішення в групі: методики активізації мислення експертів.

Література [1, 3,4,9,11]

ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

1. Психолог як експерт.
2. Група як експерт.
3. Вибір медіатора конфліктуючими сторонами.

Питання для самоперевірки

1. Які етапи передбачає регулювання конфлікту?
2. Які існують передумови розв'язання конфліктів?
3. Що таке нормативні механізми регулювання конфліктів?
4. Які принципи управління конфліктами?
5. У яких основних формах конфлікт може бути завершеним?

ПРАКТИЧНА РОБОТА 10

Тема 11. Психологія переговорного процесу при розв'язанні конфліктів

Мета: сформувати навички технологій позиційних і принципів переговорів.

Професійна спрямованість: оволодіння основними етапами проведення переговорів.

План:

1. Роль психолога в підготовці переговорів.
2. Протистояння емоційному тиску партнера в переговорах.
3. Принципи позиційних і принципових переговорів.
4. Підписання угоди.

Література [1,2,3,4,9]

ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

1. Роль психолога в підготовці переговорів.
2. Основні підходи і концепції переговорів.

Питання для самоперевірки

1. Які основні етапи проведення переговорів?
2. Від чого залежить успіх на переговорах?
3. Які основні заходи щодо підготовки переговорів?
4. Пригадайте один із конфліктів, в яких ви брали участь як опонент. Як ви себе повели б в ролі третьої сторони в даному конфлікті?
5. На яких засадах здійснюється робота психолога з урегулювання конфліктних відносин опонентів?

ПРАКТИЧНА РОБОТА 11

Тема 12. Психокорекція конфліктної поведінки

Мета: сформулювати поняття конфліктної компетентності.

Професійна спрямованість: оволодіння основними етапами та методами психокорекції конфліктної поведінки.

План:

1. Конфліктна компетентність.
2. Вікові особливості конфліктної поведінки.
3. Гендерні особливості конфліктної поведінки.
4. Конфліктологічна експертиза: проблеми і перспективи.

Література [1,2,3,4,9]

ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

1. Корекція конфліктної поведінки арт-методами.
2. Корекція конфліктної поведінки ігровими методами.
3. Робота з конфліктами в психологічній традиції

Питання для самоперевірки

1. Які підходи щодо вивчення конфлікту ви можете назвати у мистецтвознавстві?
2. Чому мистецтво називають засобом психологічного захисту особистості в конфлікті?
3. Назвіть психологічні механізми корекційного впливу музико-терапії на особистість у конфлікті.
4. У чому полягає психокорекційне значення проєктивного малюнку?
5. У чому полягає психокорекційне значення бібліотерапії?

ПРАКТИЧНА РОБОТА 12

Тема 13. Робота з конфліктами в психологічній традиції

Мета: сформулювати навички проведення дослідження відповідно до запиту.

Професійна спрямованість: оволодіння методиками дослідження конфлікту, планувати дослідження відповідно від мети.

1. Психологічне консультування.
2. Групова психотерапевтична робота.
3. Психологічне посередництво.

Література [1,2,3,4,9]

ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

1. Екзистенціальна психотерапія.
2. Психологічне консультування.
3. Групова психотерапевтична робота.

Питання для самоперевірки

1. Проаналізуйте конфлікт в психоаналізі З. Фрейда.
2. Охарактеризуйте внутрішній конфлікт в інтерпретації К. Хорні.
3. Дайте визначення, розтлумачте суть і роль конфліктів в інтерпретації авторів психодинамічних підходів
4. Конфлікт як відповідна реакція на конкурентну ситуацію (теорія М. Дойча).
5. Охарактеризуйте роботу з внутрішнім конфліктом в психотерапії та психокорекції.

ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ

1. Предконфликтная ситуація – це:

- 1) наростання соціальної напруженості між опонентами – потенційними учасниками конфлікту із-за виниклих протиріч;
- 2) використання загрози як способи впливу на опонента при проведенні переговорів;
- 3) дія, яка спрямована проти кого-небудь іншого.

2. До етапів конфлікту відносяться:

- 1) предконфликтная ситуація; відкритий конфлікт з інцидентом, ескалацією і завершенням; послеконфликтний період;
- 2) виникнення протиріч, етап спроб зниження напруженості, наростання суперечностей, вирішення конфлікту;
- 3) інцидент, ескалація, примирення.

3. Предметом конфліктології є:

- 1) закономірності появи і розвитку конфліктних суперечностей, динаміка та напрямки розвитку конфліктних ситуацій, способи і методи профілактики, рішення та управління конфліктами;
- 2) причини виникнення конфліктів в різних соціальних сферах та способи їх вирішення;
- 3) передумови зародження суперечностей у різних соціальних шарах суспільства, їх профілактика і вирішення мирним шляхом.

4. Конфліктологія як наука виникла, виділившись із наук:

- 1) соціології та психології;
- 2) філософії та політології;
- 3) педагогіки та культурології.

5. Предмет конфлікту — це:

- 1) галузь наукового знання про природу, причини, види і динаміку конфліктів, методи їх попередження і способи їх вирішення;
- 2) те, через що виникає конфлікт, об'єктивно існуюча або сприймана як така проблема, суперечність, заради вирішення якої сторони і вступають у конфлікт;
- 3) конкретна причина, мотивація, рушійна сила конфлікту. Це матеріальна (ресурс), духовна (ідея, норма, принцип і т. ін.) або соціальна (влада) цінність, до володіння або користування якої прагнуть обидва опоненти. Умовою конфлікту є домагання однієї зі сторін на неподільність об'єкта, володіння ним.

6. Ролі тих, хто явно або неявно підтримує учасників конфлікту класифікують як:

- 1) прямих і активних учасників;
- 2) непрямих і допоміжних учасників;
- 3) ініціатор і жертва.

7. Психологічні сигнали конфлікту:

- 1) дискомфорт, непорозуміння, напруга, криза;
- 2) передконфліктна стадія, інцидент, ескалація конфлікту, збалансована протидія, завершення конфлікту, постконфліктна стадія;
- 3) усі зміни, що відбуваються в конфлікті, усі особливості розвитку даного процесу.

8. Ескалація конфлікту — це:

- 1) розвиток конфлікту, що прогресує в часі; загострення протистояння, при якому подальші руйнівні дії опонентів значно інтенсивніші ніж попередні;
- 2) незгода (розбіжність думок); спірна ситуація (ідейне протистояння); напруженість (насторожене очікування недружніх дій); ворожість (неприятність);
- 3) суперництво (конкуренція за визначеними правилами); агресивність (окремі ворожі дії); насильство (обмежена сфера крайнього протистояння); війна (необмежений спектр вживаних засобів боротьби).

9. Підбурювач, провокатор — це:

- 1) ініціатор конфлікту;

- 2) жертва;
- 3) непрямий учасник.

10. Посередник, медіатор, суддя — це:

- 1) ініціатор конфлікту;
- 2) жертва;
- 3) непрямий учасник конфлікту.

11. За спрямованістю дій і розподілом повноважень виокремлюють:

- 1) конфлікти «по вертикалі» і конфлікти «по горизонталі»;
- 2) побутові; сімейні; трудові; військові; учбово-педагогічні і інші;
- 3) ресурсні; статусний — ролеві; соціокультурні; ідеологічні і ін.

12. Специфіка внутрішньоособистісного конфлікту полягає:

- 1) у виникненні групових взаємин у середовищі (конфлікти між особистістю і групою);
- 2) у зіткненні суперечностей між особами;
- 3) у відсутності суб'єктів конфліктного протистояння у вигляді окремих осіб або груп.

13. За К. Томасом і Р. Кілменна розрізняють такі стилі поведінки в конфлікті:

- 1) ухилення, пристосування, конфронтація, співпраця, компроміс;
- 2) інцидент, ескалація конфлікту, збалансована протидія, завершення конфлікту;
- 3) суперництво (конкуренція за визначеними правилами); агресивність (окремі ворожі дії);

наси́льство (обмежена сфера крайнього протистояння); війна (необмежений спектр вживаних засобів боротьби).

14. Ухилення — це:

- 1) стратегія поведінки в конфлікті, що характеризується прагненням отримати перемогу над суперником;
- 2) індивідуальна або групова поведінка, спрямована на нанесення фізичного або психологічного збитку іншій людині або соціальній групі;
- 3) пасивність не співпраця, що характеризується відсутністю бажання як піти назустріч опонентові, так і захищати власні інтереси.

15. Конфлікти між особистістю і групою:

- 1) виникають у середовищі групових взаємин;
- 2) виникають як зіткнення суперечностей між особами;
- 3) характеризуються відсутністю суб'єктів конфліктного протистояння у вигляді окремих осіб або груп.

16. Міжособистісні конфлікти — це:

- 1) конфлікти між особистістю і групою;
- 2) зіткнення суперечностей між особами;
- 3) відсутність суб'єктів конфліктного протистояння у вигляді окремих осіб або груп.

17. Змістом когнітивних конфліктів є:

- 1) неможливість реалізації внутрішньої необхідності свого життя (мотивів, прагнень, цінностей і т. ін.);
- 2) зіткнення несумісних ролевих принципів поведінки;
- 3) зіткнення несумісних думок про одне й те саме явище.

18. Хронічний стрес це – :

- 1) довготривалий стрес, що продовжує діяти на людину;
- 2) стрес, викликаний критичними життєвими ситуаціями;
- 3) повсякденний стрес, викликаний малозначними ситуаціями;

19. Змістом мотиваційних конфліктів є:

- 1) неможливість реалізації внутрішньої необхідності свого життя (мотивів, прагнень, цінностей і т. ін.);
- 2) зіткнення несумісних ролевих принципів поведінки;
- 3) зіткнення несумісних думок про одне й те саме явище.

20. Адекватному сприйняттю однією людиною іншої заважають:

- 1) стереотипи, існуючі установки, непорозуміння; міжособистісна несумісність;

- 2) зіткнення несумісних ролевих принципів поведінки; в
- 3) зіткнення несумісних думок про одне й те саме явище.

21. Суперництво – це:

- 1) стратегія поведінки в конфлікті, що характеризується прагненням отримати перемогу над суперником;
- 2) індивідуальна або групова поведінка, спрямована на нанесення фізичного або психологічного збитку іншій людині або соціальній групі;
- 3) пасивна неспівпраця, що характеризується відсутністю бажання як піти назустріч опонентові, так і захищати власні інтереси.

22. Пристосування — це:

- 1) форма пасивної співпраці, що характеризується бажанням пом'якшити конфліктну взаємодію, зберегти гармонію стосунків за допомогою згоди;
- 2) стратегія поведінки в конфлікті, що характеризується прагненням протиборчих сторін спільними зусиллями розв'язати проблему що виникла;
- 3) пасивна неспівпраця, що характеризується відсутністю бажання як піти назустріч опонентові, так і захищати власні інтереси.

23. Співпраця — це:

- 1) форма пасивної співпраці, що характеризується бажанням пом'якшити конфліктну взаємодію, зберегти гармонію стосунків за допомогою згоди;
- 2) стратегія поведінки в конфлікті, що характеризується прагненням протиборчих сторін спільними зусиллями розв'язати проблему що виникла;
- 3) пасивна неспівпраця, що характеризується відсутністю бажання як піти назустріч опонентові, так і захищати власні інтереси.

24. Переговори — це:

- 1) стратегія поведінки в конфлікті, що характеризується прагненням протиборчих сторін спільними зусиллями розв'язати проблему, що виникла;
- 2) процес пасивної неспівпраці, що характеризується відсутністю бажання як піти назустріч опонентові, так і захищати власні інтереси;
- 3) процес, при якому партнери з різними точками зору, вимогами, очікуваннями приходять до укладення договору.

25. Тактика відкритої співпраці і аналітична тактика у переговорах відповідають стратегії:

- 1) компромісу;
- 2) співпраці;
- 3) суперництва.

КЛЮЧ ДО ВІДПОВІДЕЙ НА ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ

Тестові завдання	Відповіді	Тестові завдання	Відповіді
1.	1	14.	3
2.	1	15.	1
3.	1	16.	2
4.	1	17.	3
5.	3	18.	1
6.	1	19.	1
7.	1	20.	1
8.	1	21.	1
9.	3	22.	1
10.	3	23.	2
11.	1	24.	3
12.	3	25.	2
13.	1		

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ЗДОБУВАЧІВ ОСВІТИ З ДИСЦИПЛІНИ «ПСИХОЛОГІЯ КОНФЛІКТУ»

Критерії оцінювання студента на практичних заняттях

«Відмінно» – прояв декількох видів активності на занятті: виступ із повідомленням, відповіді на запитання викладача, участь у дискусіях та обговоренні матеріалу тощо.

«Добре» – прояв двох видів активності на занятті: виступ із повідомленням, відповіді на запитання викладача, участь у дискусіях та обговоренні матеріалу з допущенням певних недоліків чи неточностей.

«Задовільно» – прояв одного виду активності на занятті: відповідь на запитання викладача неповна та не чітка, участь у дискусіях та обговоренні матеріалу малоактивна, ініційована викладачем.

Пасивна присутність на занятті не оцінюється.

Самостійна робота студентів, яка передбачена в темі поряд з аудиторною, оцінюється під час поточного контролю теми на відповідному занятті відповідно до поставленого завдання.

Критерії оцінювання самостійної роботи є:

«Відмінно» – студент міцно засвоїв теоретичний матеріал, глибоко і всебічно знає зміст навчальної дисципліни, основні положення наукових першоджерел та рекомендованої літератури, логічно мислить і виконує роботу, вільно використовує набуті теоретичні знання при виконанні самостійної роботи, висловлює своє ставлення до тих чи інших проблем, демонструє високий рівень засвоєння практичних навичок;

«Добре» – студент добре засвоїв теоретичний матеріал, володіє основними аспектами з першоджерел та рекомендованої літератури, аргументовано викладає його в самостійній роботі; має практичні навички, висловлює свої міркування з приводу тих чи інших проблем, але припускається певних неточностей і похибок у логіці викладу теоретичного змісту або при аналізі практичного завдання в самостійній роботі;

«Задовільно» – студент в основному опанував теоретичними знаннями навчальної дисципліни, орієнтується в першоджерелах та рекомендованій літературі, але в роботі плутає поняття, практичні завдання викликають невпевненість або відсутність стабільних знань; виявляє неточності у знаннях при виконанні роботи, не вміє оцінювати факти та явища, пов'язувати їх із майбутньою діяльністю;

«Незадовільно» – студент не опанував навчальний матеріал дисципліни, не відображає в роботі правильні результати, визначення, висновки в роботі не сформовані з опорою на теоретичні знання, майже не орієнтується в першоджерелах та рекомендованій літературі, відсутні наукове мислення, практичні навички не виявляються.

Проміжний контроль – контроль, який проводиться з метою виявлення і попередження неуспішності студентів. Проведення проміжного контролю ініціюється проректором з науково-педагогічної роботи чи деканом відповідного факультету. Проміжний контроль виставляється за національною шкалою в результаті написання письмової роботи. Результати проміжного контролю виставляються викладачем у «Журналі обліку роботи викладача» та у «Журналі обліку роботи академічної групи» але не враховуються у загальному розподілі балів і не включаються до жодного виду робіт із коефіцієнтом.

Критерії оцінювання проміжного контролю є:

«Відмінно» – повністю розкрив зміст поставленого завдання чи проблеми; чітко зрозумів зміст, при цьому володіє спеціальною термінологією; послідовно і логічно викладає матеріал. Допускається 1-2 неточності у викладанні матеріалу, які не приводять до помилкових висновків.

«Добре» – правильно розкрив основний зміст матеріалу; точно користується термінологією; роботу виконав без грубих помилок. У відповіді можливі 2-3 неточності у використанні спеціальної термінології, несуттєві висновки та узагальнення, не грубі помилки, які не впливають на конкретний зміст.

«Задовільно» – зміст питання викладено частково, не завжди послідовно; відповідь неповна, але базова суть завдання в цілому розкрита; у використанні термінології є суттєві помилки.

«Незадовільно» – не розкрито основний зміст завдання; допущені грубі помилки в кінцевих висновках; студент слабо володіє спеціальною термінологією.

Модульний контроль проводиться один раз на семестр, включає проведення контрольного заходу за всіма темами змістовних модулів у формі контрольної роботи. До контрольної роботи допускаються всі студенти незалежно від результатів поточного контролю. Лектор розробляє контрольні завдання для проведення модульного контролю. При оцінюванні модульної контрольної роботи враховується обсяг і правильність виконаних завдань.

Критерії оцінювання модульної контрольної роботи є:

«Відмінно» – ставиться за правильне виконання всіх завдань;

«Добре» – ставиться за виконання 75 % від усіх завдань;

«Задовільно» – ставиться, якщо правильно виконано більше 60% від запропонованих завдань;

«Незадовільно» – ставиться, якщо завдань виконано менше за 60 % від запропонованих завдань.

Результати контрольного заходу студента, який не з'явився на нього, також оцінюються «незадовільно» незалежно від причини. Відпрацювання контрольного заходу є обов'язковим.

Підсумкова оцінка за поточний контроль виставляється як сума середньоарифметичних оцінок за національною шкалою за підсумками аудиторної роботи та модульної контрольної роботи (помножено на ваговий коефіцієнт), виставляється в журналі обліку роботи викладача, журналі обліку роботи академічної групи та облікових документах деканату.

Підсумковий (семестровий) контроль – залік.

Семестровий залік (далі - залік) - це форма підсумкової атестації, що полягає в оцінці засвоєння студентом теоретичного та практичного матеріалу (виконаних ним певних видів робіт на практичних, семінарських або лабораторних заняттях та під час самостійної роботи) з навчальної дисципліни за семестр.

Залік з навчальної дисципліни для студентів денної форми навчання виставляється викладачем за результатами поточного контролю. Залік виставляється викладачем автоматично за умови, якщо студент виконав усі види навчальної роботи, які визначені робочою програмою навчальної дисципліни і його середньозважений бал знаходиться у межах 2,51– 5,00.

Для студентів заочної форми навчання підсумковий контроль проводиться в період заліково-екзаменаційної сесії за обов'язкової присутності студента. Для складання підсумкового контролю студентами заочної форми навчання розробляються білети. У відповідності до вимог, об'єктивна оцінка рівня знань з боку викладача здійснюється наступним чином: під час складання заліку з дисципліни кожен студент отримує індивідуальний білет, що складається з теоретичної частини, що містить тести, два теоретичні питання і практичної частини, що містить ситуаційне завдання; на підготовку залікового білету відводиться 30 хвилин, а викладення відповіді – до 10 хвилин. Форма проведення: письмово - усна.

Критерії оцінювання знань студентів при складанні заліку є:

Кожне питання оцінюється за національною шкалою. В окремих випадках, якщо виникають сумніви в оцінці знань студента або відповідь студента не достатньо повна, позбавлена логічності й визначеності, викладач може задавати додаткові (уточнюючі) питання в рамках білету. Відповіді на додаткові запитання впливають на оцінку завдань білету.

«Відмінно» – у відповіді повністю розкрито зміст запитання. Матеріал викладено логічно, аргументовано, мова є грамотною, науковий стиль викладення матеріалу, вільне володіння термінологічним апаратом дисципліни. У відповіді продемонстровано високий рівень володіння матеріалом, що було викладено на лекціях, та додатковим матеріалом, що винесено для самостійного опрацювання

«Добре» – відповідь достатньо повно розкриває зміст запитання або розкриває основні (найважливіші) аспекти у запитанні, студент володіє термінологічним апаратом дисципліни. У викладеному матеріалі студент має помилки із аргументацією відповіді, недостатня логічність та послідовність викладення матеріалу. У відповіді продемонстровано високий рівень володіння матеріалом, що було викладено на лекціях, та середній рівень володіння додатковим матеріалом.

«Задовільно» – відповідь на запитання є неповними, розкриває тільки деякі аспекти навчального матеріалу. Студент припускається помилок у використанні термінології навчальної дисципліни. Рівень володіння матеріалом, що було викладено на лекціях та додатковим матеріалом є посереднім, відповідає мінімально допустимому рівню засвоєння.

«Незадовільно» – у відповіді допущено суттєві помилки, які свідчать про відсутність володіння програмним матеріалом дисципліни, матеріалами обов'язкової літератури; студент слабо володіє / не володіє термінологією дисципліни. Відповідь практично відсутня.

У підсумку відповіді на білет підраховується середньозважений бал (в даному випадку середньозважений бал дорівнює середньоарифметичному), що є підсумковою оцінкою за залік для студентів заочної форми навчання.

Результати складання заліків оцінюються за національною двобальною шкалою: "Зараховано" чи "Незараховано" та відповідно до «шкали переведення середньозваженої оцінки в оцінку за національною шкалою та шкалою ECTS» у балах та оцінках ECTS і фіксується у відомості, заліковій книжці, індивідуальному плані студента.

Розподіл вагових коефіцієнтів оцінювання навчальної дисципліни «Психологія конфлікту»

Модуль 1	
<i>Підсумкова оцінка (середньозважений бал)</i>	
<i>Поточна успішність</i>	
АУДИТОРНА РОБОТА (Практичні заняття в т.ч. самостійна та індивідуальна робота студентів)	Контрольний захід (контрольна робота)
T1 – T13	T1 – T13
середнеарифметичне оцінок за національною шкалою	оцінка за національною шкалою
k ₁ - 0,6	k ₂ - 0,4

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Інтервальна шкала	Оцінка в балах за шкалою ECTS	Оцінка ECTS	Рівень компетентності	Оцінка за національною шкалою
				для заліку
4,51-5,00	90 – 100	A	Високий (творчий)	зараховано
4,01-4,50	82-89	B	Достатній	
3,51-4,00	75-81	C	(конструктивно-варіативний)	
3,01-3,50	69-74	D	Середній	
2,51-3,00	60-68	E	(репродуктивний)	
1,51 -2,50	35-59	FX	Низький (рецептивно-продуктивний)	не зараховано з можливістю повторного складання
0,00-1,50	0-34	F		не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ, ЩО ВІНОСЯТЬСЯ НА ПІДСУМКОВИЙ ТА МОДУЛЬНИЙ КОНТРОЛЬ

1. Конфлікт як предмет гуманітарного дослідження.
2. Конфлікт як психологічний феномен
3. Функції конфліктів
4. Проблеми конфліктних відносин у працях мислителів Стародавнього світу, Середніх віків та епохи Відродження.
5. Погляди мислителів на конфлікт у Новий час і в епоху Просвітництва.
6. Конфліктологічні теорії в XIX - XX ст. Теорії конфліктів К. Маркса, М. Вебера, Г. Зиммеля.
7. Становлення конфліктології як науки. Погляди на конфлікт Л. Козера, Дж. Рекса, Р. Дарендорфа.
8. Ситуаційний та когнітивіський підходи у психологічному вивченні конфліктів. Дослідження М. Дойча, М. Шерифа, К. Левіна, Ф. Хайдера та Ньюкомба.
9. Розвиток конфліктологічної думки в Україні.
10. Виникнення конфліктних ситуацій та конфліктної взаємодії.
11. Структура конфлікту: психологічні складові.
12. Класифікація конфліктів.
13. Динаміка конфліктів.
14. Протиріччя як джерело конфліктів.
15. Психологічна несумісність як причина виникнення конфліктів.
16. Особистісні причини конфліктів.
17. Організаційно-управлінські причини конфліктів.
18. Міжособистісна перцепція як причина конфліктів.
19. Низька конфліктологічна компетентність як причина конфліктів.
20. Маніпуляція як причина конфліктів.
21. Внутрішньоособистісний конфлікт: поняття і види, моделі поведінки.
22. Переживання як основа внутрішньоособистісних конфліктів.
23. Внутрішньоособистісний конфлікт та адитивна поведінка.
24. Внутрішньоособистісний конфлікт та суїцидальна поведінка.
25. Умови, шляхи і способи подолання внутрішніх конфліктів.
26. Конфліктна протидія і види міжособистісних конфліктів.
27. Незадоволеність потреб, як джерело конфліктної протидії.
28. Конструктивна і деструктивна функція міжособистісних конфліктів.
29. Когнітивний контекст конфліктів у міжособистісній взаємодії.
30. Міжособистісні конфлікти в діяльнісному підході.
31. Стадії, стратегії і тактика протидії у міжособистісних конфліктах.
32. Особливості конфліктної протидії на різних етапах онтогенезу.
33. Гендерні особливості міжособистісних конфліктів.
34. Сімейні конфлікти.
35. Конфлікти в педагогічній взаємодії.
36. Конфлікти в організаціях та у сфері управління.
37. Психодіагностика, як засіб прогнозування конфлікту.
38. Особливості та зміст превентивної психології конфлікту.
39. Подолання конфліктогенів спілкування.
40. Психологічні шляхи зниження рівня конфліктності особистості.
41. Особистість керівника та конструктивність управлінських рішень у попередженні конфліктів.
42. Психологічний контекст управління конфліктами.
43. Стиль поведінки учасників, як умова і засіб вирішення конфлікту.
44. Технології конструктивного спілкування та раціональної поведінки у конфліктах.
45. Форми і стратегії завершення та вирішення (розв'язання) конфліктів.
46. Особливості візуалізації як психотехнології вирішення конфліктів

ПЕРЕЛІК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ
Рекомендована література

Базова

1. Долинська Л.В. Психологія конфлікту: Навч. посіб./Л.В.Долинська, Л.П.Матяш – Заяц . – К.:Каравела, 2010. – 304с.
2. Дуткевич Т.В. Конфліктологія з основами психології управління: Навч. посіб. / Тетяна Вікторівна Дуткевич. – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – 456с.
3. Калаур С.М. Соціальна конфліктологія: Навчальний посібник./С.М. Калаур, З.З. Фалинська.- Тернопіль: Астон. 2010-360с.
4. Конфліктологія / [Гребеньков Г.В., Ковальова І.І., Краснонос Ю.М. та ін]; під ред. Г.В. Гребенькова. – Львів: «Магнолія 2006», 2011. – 229с.
5. Ложкін Г.В. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика: Навч. посіб. / Г.В. Ложкін, Н.І. Пов'якель. – К.: ВД «Професіонал», 2006. – 416с.

Допоміжна

6. Гришина Н.В. Психологія конфлікту / Н.В.Гришина. – Спб.: Питер, 2000. – 464с.
7. Джелалі В.О. Психологія вирішення конфліктів: Навч. посіб. Для студентів вищих навч. закладів / В.О Джелалі. – Х. – К., 2006. – 320с.
8. Емельянов С.М. Практикум по конфліктології. / С.М. Емельянов. – Спб: Питер, 2001. – 360с.
9. Ложкін Г.В. Практическая психологія конфлікту: Навч. посіб. / Г.В. Ложкін, Н.І. Пов'якель. – К.: МАУП, 2002. – 256с.
10. Москаленко В.В. Психологія соціального впливу: Навч. посіб./ В.В. Москаленко. – К.: Центр учбової літератури, 2007. -448с.
11. Москаленко В.В. Соціальна психологія: Підручник. Видання 2-ге, випр. та допов./ В.В. Москаленко. – К.: Центр учбової літератури, 2008. – 688с.
12. Орбан - Лембрик Л.Е. Психологія управління: Посібник / Лідія Ернестівна Орбан - Лембрик. – К.: Академвидав, 2003. – 568с.
13. Орбан - Лембрик Л.Е. Соціальна психологія: Навч. посіб. / Л. Е. Орбан - Лембрик. – К.: Академвидав, 2005. – 448с.
14. Пірен М.І. Основи конфліктології: Навч. посіб. – 2-е вид. / М.І. Пірен. – К.: КВГІ, 1996. – 204с.
15. Приходько Ю.О. Психологічний словник – довідник: Навч. посіб./ Ю.О. Приходько, В.І. Юрченко. – К.: Каравелла, 2012. – 328с.
16. Скібіцька Л.І. Конфліктологія: Навч. посіб. / Л.І. Скібіцька. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 384с.
17. Словник – довідник термінів з конфліктології / [М.І. Пірен, Г.В. Ложкін] під ред.. М.І. Пірен. – Чернівці – Київ, 1995.
18. Скот Д.Г. Конфликты, путь их преодоления / пер. С англ.. / Д.Г. Скот. – М.: Социс, 1991. – 196с.
19. Собченко О.М. Психологія впливу: Навч. посіб./ О.М. Собченко. – К.: Кондор-Видавництво, 2013. – 158с.
20. Уткин Э.А. Конфліктологія. Теорія і практика. Учеб. пособ./ Э.А. Уткин. – М.: Экмос, 1998. – 264с.
21. Шейнов В.П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение / В.П. Шейнов. – Минск: Амалфея, 1997. – 277с.

Інформаційні ресурси

Веб сторінка МДУ: www.msu.edu.ua

Мукачівська міська бібліотека: <http://www.muklib.mk.uz.ua>

Мукачівська міська рада: <http://www.mukachevo-city.org>

Бібліотека психологічної літератури: <http://psylib.kiev.ua/>

Українські підручники он-лайн: <http://pidruchniki.ws/>

Психологічна бібліотека Псі-фактор: <http://psyfactor.org>

<http://www.reklamaster.kiev.ua>

<http://adfestival.com.ua/rus/news.php>

www.brand.kiev.ua

<http://admarket.ru/news>

<http://www.pr-center.org.ua/bibl.php>

<http://www.classs.ru/library/marketing.html>

http://osvita.mediasapiens.ua/mediaprosvita/research/psikhologiya_laykiv_ta_sheyriv

ГЛОСАРІЙ

Авторитарність - властивість особистості, що характеризується схильністю до диктату і беззаперечного підпорядкування оточення власним впливу та владі. Пов'язана з агресивністю, завищеними самооцінкою і рівнем домагань, схильністю до грубої поведінки і тенденцією до породження і ескалації конфліктних ситуацій.

Авторитет - вплив особистості, заснований на займаній посаді, визнанні за нею права на прийняття відповідальних рішень, у тому числі з розв'язання конфліктів.

Агресія - форма поведінки учасників конфлікту, що характеризується ворожістю до протидіючої сторони. Нерідко учасники конфлікту вдаються як до словесної (дезінформація супротивника, його обвинувачення і образи, плітки, підрив авторитету), так і до фізичної (військової) агресії, що включає в себе насильство, напади, терористичні акти, збройну боротьбу.

Агресивність – індивідуальна або колективна поведінка, дія, спрямована на нанесення фізичного, психологічного або морального зла, шкоди, або на знищення іншої людини чи групи людей.

Адекватність поведінки – поведінка індивіда, групи, яка відповідає прийнятним в соціальній сфері нормам міжособистісних взаємостосунків.

Акцентуація характеру - надмірна виразність окремих рис характеру, що являє собою граничні варіанти норми. За несприятливих обставин може призводити до змін поведінки особистості в критичних (у тому числі конфліктних) ситуаціях, а також до розвитку патологічних порушень особистості.

Антагонізм - непримиренна суперечність. Антагоністам властива тенденція до застосування насильства.

Арбітр — посередник, третейський суддя.

Арбітраж — спосіб розв'язання спорів, за якого сторони звертаються до арбітрів (третейських суддів), що обираються самими сторонами чи призначаються за їхньої згоди або в порядку, встановленому законом.

Асертивність – якість особистості, риса характеру, яка проявляється у самоствердженні особистості, свідомому прийнятті вимог інших без страху, невпевненості, напруги, іронії та інших форм нападу на суперника.

Афекти – сильні та короткочасні емоційні переживання людини (гнів, радість, страх, відчай, ненависть тощо) на вплив ззовні, які супроводжуються різко вираженими руховими проявами та змінами в функціях внутрішніх органів.

Вертикальний конфлікт - конфліктна взаємодія суб'єктів вертикального підпорядкування: керівник — підлеглий, підприємство - вища організація, мале підприємство - фундатор. Особливість цього виду конфліктів — споконвічно різне співвідношення між владою та підлеглими, різні можливості при їх взаємодії.

Відповідальний конфлікт – вид міжособистісного конфлікту, в якому один з суб'єктів реалізує (не реалізує) предмет відповідальності, а другий суб'єкт виступає в ролі її інстанції.

Врегулювання конфлікту - часткове розв'язання конфлікту, припинення відкритої протидії сторін. При цьому можуть зберігатися внутрішні причини, що спонукають до конфлікту.

Горизонтальний конфлікт - конфліктна взаємодія рівних (з ієрархічним рівнем) суб'єктів: керівників одного рівня, підприємств або спеціалістів між собою.

Готовність до безконфліктного спілкування – здатність особистості до уникнення можливих конфліктів в процесі взаємодії, спілкування з іншими людьми. Вона складається з таких компонентів: 1) мотиваційної готовності (система мотивів, що спонукають людину до безконфліктного спілкування); 2) загальна професійна готовність; 3) емоційно-вольова готовність (здатність людини регулювати свої психічні стани з допомогою вольових зусиль).

Депривація - позбавлення або обмеження можливостей задоволення яких-небудь потреб, що супроводжується комплексними емоційними переживаннями.

Динаміка конфлікту - процес розвитку конфлікту під впливом певних чинників і умов, що включає в себе прихований період (виникнення проблемної ситуації у взаємодії суб'єктів, її усвідомлення ними, спроби розв'язати її неконфліктними методами, виникнення передконфліктної

ситуації), відкритий період (інцидент, конфліктна взаємодія, завершення конфлікту), розвиток постконфліктної ситуації.

Діагностика конфлікту - діяльність з визначення сутності, виду й особливостей конфлікту на основі його аналізу, а також сукупність методів і принципів вивчення конфліктів.

Дисонанс когнітивний – вплив на поведінку людей системи когнітивних елементів: вірувань, думок, суджень, цінностей, намірів.

Ескалація конфлікту — розвиток конфлікту "по вертикалі", наростання його гостроти й розмаху, пов'язане із загостренням конфліктних відносин.

Егоїзм – ціннісна орієнтація особистості, що характеризується переважанням в її життєдіяльності своє корисливих особистих інтересів і потреб безвідносно до інтересів інших людей і соціальних груп.

Екстремізм – схильність до крайніх дій, поглядів, заходів. Може проявлятися у багатьох сферах життя, але найбільше в політиці, межує з фанатизмом.

Етнічна маргінальність – 1) специфічне явище, що виникає в ситуації взаємодії різних (часто конфліктуючих) етносоціальних груп; 2) стан, при якому особистість перебуває одночасно у двох і більше етнокультурних вимірах; 3) статус, зумовлений приналежністю до двох (або більше) етносоціальних груп; 4) особливі поведінкові явища, що формуються у сфері взаємодії певних етнокультурних груп.

Етнічні стереотипи - відносно стійкі, але схематизовані уявлення про фізичні, розумові, моральні та інші якості, що властиві представникам різних етнічних спільнот.

Єдиноборство - суперництво між учасниками конфлікту з дотриманням встановлених правил.

Завершення конфлікту - етап у динаміці конфлікту, що полягає в припиненні, закінченні конфлікту з будь-яких причин. Завершення конфлікту може протікати в таких формах: розв'язання, врегулювання, загасання, переростання в інший конфлікт, усунення конфлікту.

Захист психологічний – спеціальна регулятивна система стабілізації особистості, спрямована на усунення або зведення до мінімуму почуття тривоги, пов'язаного з усвідомленням конфлікту.

Зміст конфлікту – обумовлюється конкретною причиною зіткнення протилежних інтересів як матеріальних, так і ідеологічних.

Інтерес - реальна причина усвідомлених соціальних (у тому числі конфліктних) дій певних груп та індивідів. В основі інтересу лежать безпосередні спонукання, потреби, мотиви.

Ірраціональність в поведінці – поведінка, яку характеризують як відхилення від прийнятих в суспільстві норм міжособистісних взаємовідносин.

Каузальна атрибуція – інтерпретація суб'єктом між особового сприйняття причин та мотивів поведінки інших людей.

Когнітивний конфлікт – вид міжособистісного конфлікту, зумовленого різними когнітивними складнощами та стилем його учасників (диференційованість понять, знань, розумових операцій).

Колізія - активна протидія взаємовиключних позицій, принципів, правових або моральних норм.

Компроміс — 1) стратегія поведінки, що передбачає взаємні поступки; 2) угода протидіючих сторін на основі взаємних поступок.

Конкуренція - 1) суперництво, активне змагання з певних проблем між окремими особами, зацікавленими в одній і тій самій меті, що легко переходить у конфлікт при відповідному збігу обставин і активному застосуванні конфліктогенів спілкування; 2) стиль поведінки при врегулюванні конфлікту.

Консенсус — 1) загальна згода зі спірних питань; 2) узгодженість поглядів і орієнтацій суб'єктів, метод прийняття рішень за взаємною згодою сторін, досягнення принципової єдності думок.

Конфліктогени - вербальні та невербальні компоненти поведінки особистості або групи, що сприяють виникненню та ескалації конфліктів.

Конфлікт - активна протидія протилежно спрямованих цілей, інтересів, позицій, думок чи поглядів опонентів або суб'єктів взаємодії; сприйняття несумісності дій або цілей.

Конфлікт деструктивний (дисфункціональний) - конфлікт, що перешкоджає ефективній взаємодії та прийняттю рішень.

Конфлікт конструктивний (функціональний) - конфлікт, що сприяє прийняттю обґрунтованих рішень, розвитку взаємовідносин і є джерелом самовдосконалення та саморозвитку особистості чи групи.

Конфлікт нереалістичний (безпредметний) - конфлікт, який має своєю метою відкрите вираження негативних емоцій і образ, що накопичилися, прояв ворожості тоді, коли гостра конфліктна взаємодія стає не засобом досягнення конкретного результату, а самоціллю.

Конфлікт педагогічний – суперечності, що виникли в результаті несприйняття інформації (мови, дії, образу суб'єкта) у педагогічному процесі.

Конфлікт реалістичний (предметний) - конфлікт, викликаний незадоволенням певних вимог учасників або несправедливим, на думку одного чи обох учасників, розподілом між ними яких-небудь переваг, спрямований на досягнення конкретного результату.

Конфлікт релігійний – зіткнення релігійних індивідів і груп у зв'язку з різними позиціями (підходами) в питаннях віровчення, релігійної діяльності і правил побудови релігійної організації.

Конфлікт у розвитку – конфлікт, динаміка якого обумовлена ланцюжком елементарних конфліктів.

Конфліктна готовність – це конфліктна ситуація, у якій один або кілька опонентів наближаються до своєї мети, віддаляють інших від своїх цілей, ускладнюють або роблять просто неможливим просування їх цілей вперед.

Конфліктна ситуація — один із основних (поряд із конфліктною взаємодією) структурних елементів конфлікту; ситуація прихованого або відкритого протиборства двох чи кількох учасників, кожний із яких переслідує свої цілі, мотиви або засоби вирішення проблеми, що має особистісну значущість для кожного з її учасників.

Конфліктогенна особистість – це особистість, що узагальнює у собі такі риси, які відхиляються від середньо стандартних і спричиняють конфлікти з оточуючими у діловому та особистому спілкуванні.

Конфліктологія - наука про причини, форми, структуру, динаміку та шляхи розв'язання конфліктів. Об'єктом конфліктології є конфлікти між індивідами, групами, державами.

Конформізм – позиція особистості, що виявляється у схильності уникати самостійних рішень та в пасивній, пристосовницькій орієнтації на сприймання готових групових стандартів поведінки.

Конфронтація — протиборство, протиставлення, сутичка сторін, інтересів, цілей.

Маргінальна особистість – індивід, який, інтеріоризуючи основні цінності двох або більше конфліктуючих соціокультурних систем, переживає дискомфортні почуття, які проявляються у суперечливій цим системам поведінці.

Медіатор — посередник, миротворець.

Межа конфлікту — зовнішні структурно-динамічні кордони (межі) конфлікту. Розрізняють суб'єктні (кількість основних учасників), просторові (територія, на якій відбувається конфлікт) і часові (тривалість конфлікту) межі конфлікту.

Мотив у конфлікті — спонукання до вступу в конфлікт, що пов'язано з незадоволенням потреб учасника конфлікту; сукупність зовнішніх і внутрішніх умов і причин, які викликають конфліктну активність суб'єкта.

Напруженість соціальна - особливий стан поведінки людей, специфічне сприйняття та оцінка дійсності, що створює особливу соціально-психологічну атмосферу, яка супроводжує соціальні конфлікти.

Насильство - засіб впливу певної особистості (соціальної групи, держави) за допомогою різноманітних форм примусу на іншу особистість (соціальну групу, державу) в конфлікті з метою отримання чи збереження матеріальних, політичних, психологічних або інших переваг, завоювання тих чи інших позицій; тип дії або поведінки соціальних суб'єктів у конфлікті, за яких

їх опонент (особистість, група) піддається фізичному тиску або зазнає прямих фізичних ушкоджень.

Неофіційне посередництво - посередництво, в якому в ролі посередника виступають неурядові організації чи приватні особи.

Об'єкт конфлікту - конкретна матеріальна (ресурс), соціальна (влада) або духовна (ідея, принцип, норма) цінність, до володіння або користування якою прагнуть обидва учасники конфлікту.

Офіційне посередництво - посередництво, в якому в ролі посередника виступають держави або міжурядові організації чи влада.

Переговори - засіб розв'язання конфліктів, при якому кожна із сторін висуває власний набір вимог, але схильна до поступок. Зазвичай передбачається рівноправність сторін, виключаються спроби силового вирішення конфлікту. Переговори ведуться на основі певних і схвалених учасниками правил і припускають, що сторони мають не лише власні, а й загальні інтереси. Одним із основних елементів переговорів є отримання та обмін інформацією з метою досягнення згоди.

Попередження конфлікту - організація взаємодії та співпраці людей, що виключає або зводить до мінімуму можливість виникнення конфліктів між ними; діяльність суб'єктів взаємодії (або одного з них), а також третіх осіб (посередників) щодо усунення об'єктивних і суб'єктивних причин конфлікту, що назріває.

Посередництво — допомога неупередженої людини чи організації конфлікуючим сторонам з метою врегулювання конфлікту шляхом переговорів. Передбачає регламентовану процедуру, що закінчується, як правило, підписанням угоди. Поліпшує комунікацію та підготує умови для висунення пропозицій.

Предмет конфлікту - матеріальні або духовні цінності чи обставини, через які виник конфлікт. Предметом можуть бути економічні, територіальні, політичні, релігійні, мовні й інші обставини. Причини конфлікту — сукупність обставин (об'єктивних і суб'єктивних), наявність або дія яких призводить до виникнення конфліктів.

Прогнозування конфлікту - обґрунтоване припущення можливості виникнення або розвитку конфлікту в майбутньому.

Процедура примирення - розгляд колективного трудового спору з метою його розв'язання комісією з примирення або сторонами за участю посередника.

Радикалізм – політична течія, яка відстоює рішучі, тобто радикальні методи та дії у вирішенні питань політичної теорії та політичної практики.

Розв'язання конфлікту - одна з форм завершення конфлікту, сукупність позитивних дій (рішень) самих учасників конфлікту, що припускає наявність взаємоприйняттого вирішення проблеми, яке має особисту значущість для учасників конфлікту, і припиняє протиставлення учасників конфлікту та веде до гармонізації їхніх взаємовідносин.

Співробітництво - стратегія поведінки в ситуації конфлікту, котра зорієнтована на спільний пошук рішень, що задовольняють інтереси всіх сторін.

Стереотипізація – сприймання, класифікація і оцінка соціальних суб'єктів (подій) на основі певних уявлень (стереотипів).

Стратегія поведінки в конфлікті - загальна орієнтація і лінія поведінки особистості або групи в конфлікті.

Суб'єкти конфлікту – різноспрямовані соціальні сили, що намагаються реалізувати свої інтереси в умовах суперечності.

Сумісність психологічна – соціально-психологічний показник згуртованості соціальної групи, що відбиває можливість безконфліктного спілкування і злагоді дій її членів в умовах сучасної діяльності.

Суперечність (соціальна) - розбіжність інтересів людей, соціальних груп. Крім поняття соціальних суперечностей вживаються також поняття діалектичних, політичних, економічних, ідеологічних, антагоністичних і неантагоністичних, основних і неосновних, внутрішніх і зовнішніх суперечностей тощо. Виділяються три періоди існування суперечностей: виникнення, розгортання та розв'язання.

Суперництво - стратегія поведінки учасника конфлікту, що полягає в орієнтації на свої інтереси, нав'язуванні іншій стороні кращого для себе рішення, відкритій боротьбі за реалізацію своїх інтересів.

Тактика поведінки в конфлікті — сукупність засобів і прийомів впливу на учасника конфлікту, за допомогою яких реалізується стратегія поведінки для досягнення мети в конфлікті.

Терор – форма політичного насильства, що полягає в придушенні, переслідуванні, залякуванні, аж до фізичного знищення політичного супротивника.

Учасник конфлікту - суб'єкт (особа, група, організація, держава), безпосередньо втягнений в усі фази конфлікту.

Фрустрація — психологічний стан наростаючого емоційно-вольового напруження, що виникає в конфліктних ситуаціях і заважає досягненню мети або задоволенню потреб і бажань, загрожує людині або її престижу чи принижує людську гідність.

Хронічний конфлікт – виникає при умові припинення конфлікту без внесення змін у конфліктну ситуацію.

Юридичний конфлікт — 1) спори, що виникають і розвиваються у зв'язку з об'єктивно існуючими суперечностями між існуючими правовими нормами, які належать до одного й того самого предмета, або будь-який інший конфлікт, в якому спори так чи інакше пов'язані з правовими відносинами сторін (їх юридично значущими діями або станом). Інтереси протилежних сторін, суб'єкти чи мотивація їх поведінки або об'єкт конфлікту наділені правовими ознаками, а конфлікт тягне за собою юридичні наслідки; 2) протиборство суб'єктів права з протилежним розумінням і діями стосовно принципів і норм права з метою зміни свого статусу та правового стану.

ДОДАТКИ

Додаток 1

Оцінка тактики переговорів у конфліктах

Переговори – механізм або технологія вирішення (врегулювання, розв'язання) конфлікту; сумісна діяльність опонентів із пошуку взаємного рішення проблеми. Переговори найчастіше проводяться за допомогою помічника або третьої сторони. За допомогою даної методики можна з'ясувати яку саме тактику ведення переговорів при виникненні конфліктної ситуації обираєте Ви. Інструкція: у кожному запитанні тесту оберіть, позначивши свій вибір, відповіді «А» або «Б».

Запитання:

1. а) Звичайно я досягаю свого.
б) Частіше я прагну знайти спільні позиції.
2. а) Я намагаюсь уникнути неприємностей.
б) Коли я довожу свою правоту, на дискомфорт партнерів не звертаю уваги.
3. а) Мені неприємно відмовлятися від своєї точки зору.
б) Я завжди прагну встати на позицію іншої людини.
4. а) Не варто хвилюватися через розбіжності з іншими людьми.
б) Розбіжності завжди хвилюють мене.
5. а) Я прагну заспокоїти партнера і зберегти з ним нормальні стосунки.
б) Завжди слід доводити свою точку зору.
6. а) Завжди слід шукати спільну точку зору.
б) Слід прагнути здійснення своїх задумів.
7. а) Я повідомляю свою точку зору і прошу партнерів висловити їх точку зору та думки.
б) Краще продемонструвати перевагу логічності свого мислення.
8. а) Найчастіше я намагаюся переконати іншу людину.
б) Найчастіше я намагаюся зрозуміти точку зору іншої людини.
9. а) Я завжди схильюся до прямого обговорення проблеми.
б) Розмовляючи, я стежу за розвитком думок іншої людини.
10. а) Я відстоюю свою позицію до кінця.
б) Я схильний змінити позицію, якщо мене переконують.

Обробка та інтерпретація результатів: Визначте співпадіння за наведеною нижче шкалою та підрахуйте кількість співпадінь у кожному рядку: П (протидія) – 1А, 2Б, 3А, 4А, 5Б, 7Б, 8А, 9А, 10А. С (співпраця) – 1Б, 2А, 3Б, 4Б, 5А, 6А, 7А, 8Б, 9Б, 10Б.

Визначте, що переважає у вашій поведінці (С або П), а також визначте, на що Ви більше орієнтовані:

– на прагнення будь-що домогтися перемоги, довести своє (протидія, конкуренція, конфронтація),

– на прагнення спільно (колегіально) вирішити проблему (орієнтація на вирішення питання, на справу, на співпрацю, на кооперацію).

Природно, друга тактика є більш продуктивною.

Додаток 2

Оцінка врівноваженості в конфліктах і схильності до нервових зривів

Нервовий зрив – це нервовий розлад, пов'язаний з психологічним перенапруженням, тривалим стресом або психологічної травмою. Іноді конфліктна ситуація може стати причиною нервового зриву. Але одна людина залишається спокійною та врівноваженою у стресових умовах і у разі виникнення конфліктної ситуації зокрема, а інша миттєво втрачає самоконтроль. Що притаманне саме Вам?

Інструкція. Чи загрожує вам нервовий зрив? Ви дізнаєтесь про це, відповівши на запитання тесту.

Запитання:

1. Чи важко Вам звернутися до кого-небудь із проханням про допомогу?
 - 1) так, завжди (3);
 - 2) дуже часто (2);
 - 3) іноді (1);
 - 4) дуже рідко (0);
 - 5) ніколи (0).
2. Чи думаєте Ви про свої проблеми навіть у вільний час?
 - 1) дуже часто (5);
 - 2) часто (4);
 - 3) іноді (2);
 - 4) дуже рідко (0);
 - 5) ніколи (0).
3. Побачивши, що в людини щось не виходить, чи відчуваєте Ви бажання зробити – це замість неї?
 - 1) так, завжди (5);
 - 2) дуже часто (4);
 - 3) іноді (2);
 - 4) дуже рідко (0);
 - 5) ніколи (0).
4. Чи довго Ви переживаєте через неприємності?
 - 1) так, завжди (5);
 - 2) дуже часто (4);
 - 3) іноді (2);
 - 4) дуже рідко (0);
 - 5) ніколи (0).
5. Скільки часу Ви відпочиваєте?
 - 1) більше трьох годин (0);
 - 2) дві-три години (0);
 - 3) одну-дві години (2);
 - 4) жодної хвилини (4).
6. Чи перебиваєте Ви, не дослухавши, людину, яка пояснює вам що-небудь із зайвими подробицями?
 - 1) так, завжди (4);
 - 2) часто (3);
 - 3) залежить від обставин (2);
 - 4) рідко (1);
 - 5) ні (0)
7. Про Вас говорять, що ви завжди поспішаєте?
 - 1) так, це правда (5);
 - 2) часто поспішаю (4);
 - 3) поспішаю, як і всі (1);
 - 4) поспішаю тільки у виняткових випадках (0);

- 5) ніколи не поспішаю (0)
8. Чи важко Вам відмовитися від смачної їжі?
- 1) так, завжди (3);
 - 2) дуже часто (2);
 - 3) іноді (0);
 - 4) дуже рідко (0);
 - 5) ніколи (0).
9. Чи доводилося Вам робити декілька справ одночасно?
- 1) так, завжди (5);
 - 2) дуже часто (4);
 - 3) іноді (3);
 - 4) рідко (1);
 - 5) ніколи (0).
10. Чи здається Вам, що під час розмови Ваші думки кружляють, десь далеко:
- 1) дуже часто (5);
 - 2) часто (4);
 - 3) трапляється (3);
 - 4) дуже рідко (0);
 - 5) ніколи (0)?
11. Чи не здається Вам інколи, що люди говорять про несуттєві, пусті речі?
- 1) дуже часто (5);
 - 2) часто (4);
 - 3) іноді (1);
 - 4) рідко (0);
 - 5) ніколи (0).
12. Ви хвилюєтеся, коли стоїте у черзі?
- 1) дуже часто (4);
 - 2) часто (3);
 - 3) дуже рідко (1);
 - 4) ніколи (0).
13. Чи любите ви давати поради?
- 1) так, завжди (4);
 - 2) дуже часто (3);
 - 3) іноді (1);
 - 4) дуже рідко (0);
 - 5) ніколи (0)
14. Чи довго ви вагаєтеся перед тим, як прийняти якесь рішення?
- 1) завжди (3);
 - 2) дуже часто (2);
 - 3) часто (1);
 - 4) дуже рідко (3);
 - 5) ніколи (0).
15. Як ви розмовляєте?
- 1) квапливо, скоромовкою (3);
 - 2) швидко (2);
 - 3) спокійно (0);
 - 4) поволі (0);
 - 5) важливо (0).

Обробка та інтерпретація результатів:

Від 45 до 60 балів – нервовий зрив для Вас – реальна загроза. Перевірте кров'яний тиск і вміст холестерину в крові. Вам треба змінити спосіб і ритм свого життя.

Від 20 до 44 балів – Вам потрібно ставитися до життя спокійно й уміти внутрішньо розслабитися, знімаючи напруження.

До 19 балів – Вам вдається зберігати спокій і врівноваженість. Старайтеся і надалі уникати хвилювань, не звертати увагу на дрібниці, не сприймати драматично будь-які невдачі.

0 балів – якщо ви відповідали чесно і відверто, то єдина небезпека, що Вам загрожує, це надмірний спокій і, звичайно, нудьга.

Ваш стиль поведінки у конфліктній ситуації

Вважають, що у конфліктній ситуації людина обирає п'ять основних стратегій: боротьбу (суперництво), співпрацю, компроміс, уникнення, пристосування. Стиль боротьби (суперництво) проявляється в тому, що людина прагне поставити власні інтереси вище за інтереси інших людей і взаємин з ними. Тут часто діє принцип «мета виправдовує засоби». При такій поведінці людина постійно намагається максимально врахувати і задовольнити власні інтереси і мінімально – інтереси опонента. Є ефективним за умов, коли людина має авторитет, реальну владу і взаємодіє з партнерами, схильними до конформної поведінки, податливості. Стиль уникнення (відхід від конфлікту) – людина, яка використовує цей стиль, не співпрацює з іншими, щоб вирішити проблеми. Як правило, тут домінує ухилення від вирішення конфлікту, а відповідальність за вирішення тих чи інших проблемних питань перекладається на партнера. Тут має місце мінімальне врахування як власних інтересів, так і інтересів протилежної сторони. Основними причинами такої поведінки в конфлікті можуть бути наступні чинники:

а) усвідомлення відсутності необхідних ресурсів для отримання «перемоги» над протилежною стороною;

б) намагання виграти час для «перегрупування сил» і наступної перемоги;

в) індивідуально-психологічні особливості учасників конфлікту (несхильність до жорстких форм поведінки, лагідний характер, низький рівень домагань тощо). Стиль компромісу (згідливість) – тип поведінки, який забезпечує часткове задоволення у конфлікті як власних інтересів, так і інтересів протилежної сторони. Компроміс – це пошук третього варіанту рішення,

зручного і прийняттого для обох партнерів. Люди, схильні до компромісу, як правило, міркують так: «Поганий мир кращий за добру сварку», «Краще синиця у руці, ніж журавель у небі». Стиль поступливості (пристосування) – тип поведінки, орієнтований на мінімальне врахування в конфлікті власних інтересів і максимальне задоволення інтересів протилежної сторони. Цей стиль є доцільним у ситуаціях, коли відсутні власні інтереси, коли людина знає, що помиляється, коли вона впевнена, що інші види поведінки дадуть ще гірший результат. Стиль співробітництва (колаборація) – тип поведінки, який забезпечує максимальне задоволення в конфлікті як власних інтересів, так і інтересів протилежної сторони.

За даного тесту Ви зможете визначити власний стиль поведінки у конфліктній ситуації.

Інструкція: «Опитувальник складається з подвійних тверджень: А і Б. Уважно прочитайте кожне висловлювання і виберіть те, яке більшою мірою відповідає вашій поведінці в конфліктній ситуації».

Опитувальник

1. А. Іноді я надаю можливість іншим взяти на себе відповідальність за вирішення суперечливого питання.

Б. Аніж дискутувати з приводу того, з чим я не згодний, я намагаюся звернути увагу на те, з чим ми обидва не погоджуємося.

2. А. Я прагну знайти компромісне рішення.

Б. Я намагаюся владнати справу з урахуванням всіх інтересів: і іншого, і своїх власних.

3. А. Я, зазвичай, вперто намагаюся досягти свого.

Б. Іноді я жертвую своїми власними інтересами заради іншої людини.

4. А. Я намагаюся знайти компромісне рішення.

Б. Я намагаюся не зачепити почуттів іншої людини.

5. А. Залагоджуючи суперечливу ситуацію, я постійно намагаюся знайти підтримку.

Б. Я намагаюся робити все, щоб уникнути непотрібного напруження.

6. А. Я намагаюся уникнути неприємностей для себе.

Б. Я намагаюся досягти свого.

7. А. Я прагну відкласти вирішення суперечливого питання, щоб з часом вирішити його остаточно.

- Б. Я вважаю за можливе у чомусь поступитися, щоб з часом досягти успіху.
8. А. Я, зазвичай, намагаюся настирливо досягти свого.
Б. Перш за все, я намагаюся визначити, у чому суть суперечливих питань.
9. А. Думаю, що не завжди варто хвилюватися через суперечку, яка виникла.
Б. Я докладаю багато зусиль, щоб досягти свого.
10. А. Я впевнено прагну досягти свого.
Б. Я намагаюся знайти компромісне рішення.
11. А. Перш за все я прагну чітко визначити те, в чому суть суперечливих питань.
Б. Я намагаюся заспокоїти іншого і зберегти наші стосунки.
12. А. Часто я уникаю позицій, які можуть викликати суперечки.
Б. Я даю можливість іншим частково залишитися при своїй думці, якщо вони йдуть мені назустріч.
13. А. Я пропоную середню позицію.
Б. Я наполягаю, щоб все було зроблено по-моєму.
14. А. Висловлюючи свою точку зору, я цікавлюся думкою інших про неї.
Б. Я намагаюся довести логіку і перевагу моїх поглядів.
15. А. Я намагаюся заспокоїти іншого і зберегти наші стосунки.
Б. Я намагаюся зробити все необхідне, щоб уникнути напруження.
16. А. Я намагаюся не зачіпати почуття інших.
Б. Я часто намагаюся переконати інших у перевазі моїх позицій.
17. А. Зазвичай, я наполегливо прагну досягнути свого.
Б. Я намагаюся зробити все, аби уникнути непотрібної напруженості.
18. А. Якщо це робить іншого щасливим, я даю йому можливість наполягти на своєму.
Б. Я дозволяю іншому залишатися при своїй думці, якщо він іде мені назустріч.
19. А. Перш за все я намагаюся визначити, в чому сенс усіх суперечливих питань.
Б. Я намагаюся відкласти суперечливі питання для того, щоб з часом їх вирішити.
20. А. Я намагаюся негайно позбутися наших протиріч.
Б. Я намагаюся знайти найкраще поєднання втрат і користі для нас обох.
21. А. Під час переговорів, я намагаюся бути уважним до іншого.
Б. Завжди схилиюся до прямого обговорення проблеми.
22. А. Я намагаюся знайти компроміс між своєю і чужою позиціями.
Б. Я відстоюю свою позицію.
23. А. Зазвичай, я турбуюся про те, щоб задовольнити бажання кожного.
Б. Іноді я даю можливість іншим взяти на себе відповідальність за вирішення суперечливого питання.
24. А. Якщо позиція іншого здається йому важливою, я намагаюся піти назустріч його бажанням.
Б. Я намагаюся переконати іншого прийти до компромісу.
25. А. Я намагаюся переконати іншого в правоті моїх міркувань.
Б. Під час переговорів я намагаюся бути уважним до чужих аргументів.
26. А. Я пропоную середню позицію.
Б. Я майже завжди прагну задовольнити інтереси кожного з нас.
27. А. Я прагну уникнути суперечок.
Б. Якщо це принесе іншій людині щастя, я дам їй можливість відстояти свою позицію.
28. А. Я наполегливо прагну домогтися свого.

- Б. Улагоджуючи ситуацію, я прагну знайти підтримку іншого.
 29. А. Я пропоную середню позицію.
 Б. Думаю, що не завжди слід хвилюватися, якщо виникають розбіжності.
 30. А. Я намагаюсь не зачіпати почуття іншого.
 Б. Я завжди займаю таку позицію у суперечці, яка дає можливість обом домогтися успіху.

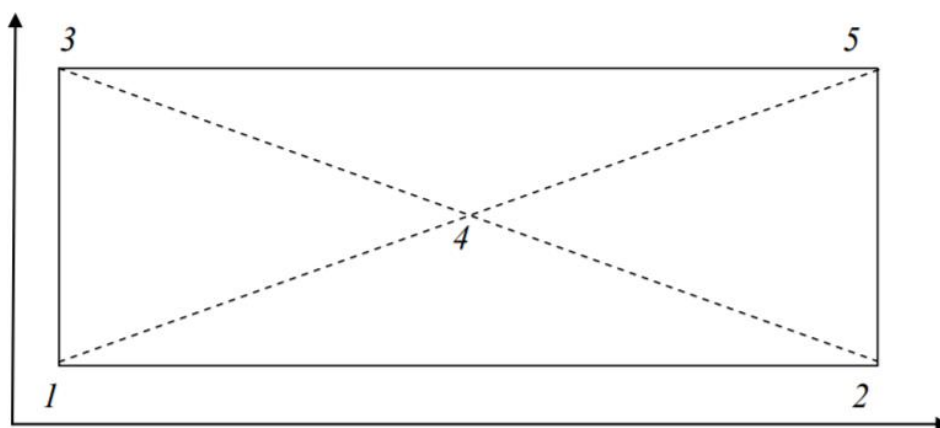
Ключ до опитувальника

№№	Боротьба (Суперництво)	Співробітництво (Колаборація)	Компроміс (Згідливість)	Уникнення (Відхід від конфлікту)	Поступливість (Пристосування)
1				А	Б
2		Б	А		
3	А				Б
4			А		Б
5		А		Б	
6	Б			А	
7			Б	А	
8	А	Б			
9	Б			А	
10	А		Б		
11		А			Б
12			Б	А	
13	Б		А		
14	Б	А			
15				Б	А
16	Б				А
17	А			Б	
18			Б		А
19		А		Б	
20		А	Б		
21		Б			А
22	Б		А		
23		А		Б	
24			Б		А
25	А				Б
26		Б	А		
27				А	Б
28	А	Б			
29			А	Б	
30		Б			А

Обробка та інтерпретація результатів:

Отримані в результаті дослідження дані звіряють з ключем, який наведений у таблиці. За кожне твердження, що збігається із ключем, нарахуйте собі бал. Підсумуйте бали по кожній шкалі. Про Ваш стиль поведінки у конфліктній ситуації будуть свідчити найбільші суми, які Ви отримали за тією чи іншою шкалою. За результатами дослідження Ви визначили Ваш стиль поведінки у конфліктній ситуації. Співвідношення основних стилів поведінки особистості в конфлікті наведене на рис. 1.

*Орієнтація на задоволення
в конфлікті власних інтересів*



*Орієнтація на задоволення у конфлікті
інтересів протилежної сторони*

Рис. 1. Основні стилі поведінки особистості в конфлікті

- 1 – Уникнення (відхід від конфлікту)
- 2 – Поступливість (приспосовання)
- 3 – Боротьба (суперництво)
- 4 – Компроміс (згідливість)
- 5 – Співробітництво (колаборація)

Висновки:

Навчально-методичне вида

Психологія конфлікту

Методичні вказівки
до проведення практичних занять
та організації самостійної роботи

Укладачі:

Костю С.Й.- к.психол.н., доцент кафедри психології
Ямчук Т.Ю. - к.психол.н., доцент кафедри психології

Тираж 10 пр.

Свідоцтво про внесення суб'єкта видавничої справи до
Державного реєстру видавців, виготовлювачів і
розповсюджувачів видавничої продукції ДК № 4916 від
16.06.2015 р.

Редакційно-видавничий відділ МДУ,
89600, м. Мукачево, вул. Ужгородська, 26



МУКАЧІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

89600, м. Мукачево, вул. Ужгородська, 26

тел./факс +380-3131-21109

Веб-сайт університету: www.msu.edu.ua

E-mail: info@msu.edu.ua, pr@mail.msu.edu.ua

Веб-сайт Інституційного репозитарію Наукової бібліотеки МДУ: <http://dspace.msu.edu.ua:8080>

Веб-сайт Наукової бібліотеки МДУ: <http://msu.edu.ua/library/>



МУКАЧІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

89600, м. Мукачево, вул. Ужгородська, 26

тел./факс +380-3131-21109

Веб-сайт університету: www.msu.edu.ua

E-mail: info@msu.edu.ua, pr@mail.msu.edu.ua

Веб-сайт Інституційного репозитарію Наукової бібліотеки МДУ: <http://dspace.msu.edu.ua:8080>

Веб-сайт Наукової бібліотеки МДУ: <http://msu.edu.ua/library/>