

Міністерство освіти і науки України  
Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника

**Іванна Кулик**

**СОЦІАЛЬНА КОНФЛІКТОЛОГІЯ ТА ПАРТНЕРСТВО**  
Методичні рекомендації

Івано-Франківськ  
2018

Міністерство освіти і науки України  
Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника

**Іванна Кулик**

**СОЦІАЛЬНА КОНФЛІКТОЛОГІЯ ТА ПАРТНЕРСТВО**

Методичні рекомендації  
для студентів спеціальності 231 Соціальна робота  
освітня програма Соціальна педагогіка

Івано-Франківськ  
2018

**УДК 316.48-008.8**  
**ББК 88.33**

Соціальна конфліктологія та партнерство: методичні рекомендації / Автор-упорядник І.В. Кулик. – Івано-Франківськ, 2018. – 76 с.

Методичні рекомендації укладено у відповідності до програми підготовки фахівців із соціальної роботи у вищих навчальних закладах. В методичних рекомендаціях розкрито зміст та джерельну базу теоретичної та практичної частини курсу, подано методичні матеріали.

Видання адресовано студентам спеціальності 231 Соціальна робота освітня програма Соціальна педагогіка

*Друкується відповідно до рішення науково-методичної ради Педагогічного інституту Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника (протокол №2 від 7 листопада 2018 р.)*

**Рецензенти:**

**Г.Й. Михайлишин** – доктор філософських наук, професор кафедри соціальної педагогіки та соціальної роботи Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника

**Л.С. Тимків** – кандидат психологічних наук, доцент кафедри соціальної педагогіки та соціальної роботи Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника

## ВСТУП

Історія людства з давніх часів продемонструвала неминучість конфліктів, вони існували всюди і будуть існувати стільки, скільки існує взаємодія між людьми. Дослідженню конфліктів, причин їх виникнення присвячена велика кількість праць учених різноманітних напрямів: філософів, психологів, управлінців, соціологів та ін. Як самостійна галузь знань конфліктологія була сформована лише в середині ХХ ст. і є нині однією з найсучасніших і молодих наук управлінського циклу.

Діяльність вітчизняних і закордонних організацій свідчить про необхідність знань і навичок у галузі конфліктології, управління, діагностики, профілактики і прогнозування конфліктів. З розвитком ринкових умов і впровадженням конкурентних відносин ці питання набувають усе більшої значимості, оскільки конкуренція являє собою варіант конфліктної ситуації, яка при визначених умовах переростає в конфлікт.

**Мета** навчальної дисципліни - формувати у студентів знання про природу конфліктів, набуття практичних навичок у їх розв'язанні, вироблення умінь прогнозувати і контролювати конфліктну ситуацію, позитивно сприймати конфлікт і прагматично його використовувати.

### **Завдання:**

1. Розкрити суть і зміст поняття конфлікту;
2. Дослідити основні підходи до вивчення конфлікту;
3. Охарактеризувати види, структуру та динаміку конфліктів;
4. Визначити їх причини та функції;
5. Проаналізувати поведінку людей у конфліктних ситуаціях;
6. Описати основні методи дослідження та прогнозування конфліктів;
7. Розглянути методи вирішення конфлікту,
8. Розглянути конфлікти у різних сферах суспільного життя та з'ясувати особливості їх розв'язання.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен

### **знати:**

1. Визначення та характеристики різних видів та форм конфліктів;
2. Методи прогнозування конфліктів;
3. Фази виникнення, ескалації та динаміки конфліктів;
4. Складові конфліктів та засобів її визначення;
5. Засоби регуляції та профілактики конфліктів;
6. Конфліктогенів спілкування та їх ролі у виникненні та прогнозуванні конфліктогенності особистості;
7. Технології вирішення конфліктів;
8. Стратегії і тактику врегулювання конфліктів.

### **уміти:**

1. Проводити психологічний аналіз та кваліфікувати конфлікт;
2. Визначати та здійснювати психологічні заходи щодо психодіагностики та прогнозування конфліктів у групах, колективах та організаціях;
3. Прогнозувати конфліктний «потенціал» особистості щодо ескалації конфліктів;

4. Кваліфікувати конфліктну поведінку людей;

5. Вчасно регулювати конфліктні ситуації та управляти конфліктами в групах та колективах; застосовувати індивідуально сприятливі психологічні прийоми регулювання конфліктів у групах та колективах (типу позитивного маніпулювання, відволікання та переключення уваги, зміни на позитивне мотивації працівника та ін.);

6. Застосовувати психологічні методи та техніки подолання та вирішення (вичерпування) конфліктів (типу посередництва, переговорів, картографії тощо).

У методичних рекомендаціях подається тематика лекцій, плани семінарських занять, практичних занять, які охоплюють зазначену проблематику з урахуванням сучасних вимог стосовно засвоєння курсу «Соціальна конфліктологія та партнерство».

Визначено списки основної та додаткової літератури до кожної теми, що розширює можливості студентів готуватися не тільки до семінарських та практичних занять, а й виконувати реферативну роботу.

При підготовці до семінарських занять студентам необхідно уважно опрацювати рекомендовану літературу, законспектувати основні думки, продумати й скласти план чи тези виступу.

Студенту бажано навчитися самотійно будувати свою відповідь. Йому дозволяється користуватися конспектом, але не читати свої записи дослівно, не відриваючись від тексту. Варто висвітлювати матеріал всебічно, виділивши при цьому найбільш яскраві факти, приклади, а також власні думки, що виникли в ході опрацювання літератури.

На семінарських заняттях слід передбачати заслуховування та обговорення підготовлених студентами рефератів. Як правило, вони присвячуються найбільш важливим і складним проблемам, їхнє озвучення розраховане на 10-15 хв. Реферат слід готувати, маючи чіткий план викладу основного матеріалу, висновки, посилання на опрацьовану літературу.

Методичні рекомендації завершуються переліком програмових вимог із навчального курсу «Соціальна конфліктологія та партнерство», додатками, що становлять інструментальний блок, який може бути корисним для студентів у процесі засвоєння навчальної дисципліни.

При укладанні методичних рекомендацій «Соціальна конфліктологія та партнерство» враховано сучасні тенденції переходу до кредитно-рейтингової системи організації навчального процесу та модульно-рейтингових технологій навчання у закладах освіти III-IV рівнів акредитації.

Навчальна дисципліна «Соціальна конфліктологія та партнерство» розрахована на 180 годин. З них 116 год. – на самотійну роботу, 64 год. – аудиторну роботу. Аудиторні години розподілені таким чином: 22 год. – лекційних, 42 год. – семінарські та практичні.

Кінцева форма контролю – іспит.

Методичні рекомендації проходять апробацію.

**Навчально-тематичний план  
вивчення навчальної дисципліни  
«Соціальна конфліктологія та партнерство»**

<b>№ з/п</b>	<b>Тематика лекційних, семінарських та практичних занять</b>	<b>К-сть год</b>
<b><i>Лекції</i></b>		
1	Конфліктологія як наука і навчальна дисципліна	2 год.
2	Історія розвитку конфліктології	2 год.
3	Природа конфлікту	2 год.
4	Динаміка конфлікту і механізми його розвитку	2 год.
5	Класифікація конфліктів	2 год.
6	Сфери розгортання конфліктів	2 год.
7	Методи і форми керування конфліктами	4 год.
8	Переговори й посередництво у конфліктних ситуаціях	2 год.
9	Технології попередження конфліктів	2 год.
10	Роль керівника в управлінні конфліктами	2 год.
<b><i>Семінарські заняття</i></b>		
1	Розвиток конфліктології як науки і навчальної дисципліни	2 год
2	Історія розвитку конфліктології	2 год
3	Природа конфлікту	2 год
4	Динаміка конфлікту і механізми його розвитку	2 год
5	Внутрішньоособистісні конфлікти	2 год
6	Міжособистісні конфлікти	2 год
7	Міжгрупові конфлікти	2 год
8	Сфери розгортання конфліктів	2 год
9	Конфлікт у педагогічній взаємодії	4 год
10	Методи і форми керування конфліктами	4 год
11	Переговори й посередництво у конфліктних ситуаціях	2 год
12	Технології попередження конфліктів	4 год
13	Роль керівника в управлінні конфліктами	2 год
<b><i>Практичні заняття</i></b>		
<b>Тренінг «Конфлікти - це норма життя»</b>		
1	«Як ми бачимо себе?»	2 год
2	«Як ми бачимо одне одного?»	2 год
3	«ставлення до конфлікту»	2 год
4	«Поведінка у ситуації конфлікту»	2 год
5	«Способи вирішення конфлікту»	2 год
<b><i>Всього</i></b>		<b>64 год.</b>

**Розподіл тем навчально-тематичного плану  
навчальної дисципліни «Соціальна конфліктологія та партнерство»**

<b>№ з/п</b>	<b>Тема</b>	<b>Форма навчання</b>
<b><i>МОДУЛЬ 1. КОНФЛІКТ ЯК СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИЙ ФЕНОМЕН</i></b>		
1	Конфліктологія як наука і навчальна дисципліна	Лекція
2	Конфліктологія як наука і навчальна дисципліни	Семінарське заняття
3	Історія розвитку конфліктології	Лекція
4	Історія розвитку конфліктології	Семінарське заняття
5	Природа конфлікту	Лекція
6	Феноменологія конфлікту	Семінарське заняття
7	Динаміка конфлікту і механізми його розвитку	Лекція
8	Динаміка конфлікту і механізми його розвитку	Семінарське заняття
9	Класифікація конфліктів	Лекція
10	Внутрішньоособистісні конфлікти	Семінарське заняття
11	Міжособистісні конфлікти	Семінарське заняття
12	Міжгрупові конфлікти	Семінарське заняття
13	Сфери розгортання конфліктів	Лекція
14	Сфери розгортання конфліктів	Семінарське заняття
15	Конфлікт у педагогічній взаємодії	Семінарське заняття
<b><i>МОДУЛЬ 2. ШЛЯХИ АНАЛІЗУ ТА ПОДОЛАННЯ КОНФЛІКТІВ</i></b>		
1	Методи і форми керування конфліктами	Лекція
2	Методи і форми керування конфліктами	Семінарське заняття
3	Переговори й посередництво у конфліктних ситуаціях	Лекція
4	Переговори й посередництво у конфліктних ситуаціях	Семінарське заняття
5	Технології попередження конфліктів	Лекція
6	Технології попередження конфліктів	Семінарське заняття
7	Роль керівника в управлінні конфліктами	Лекція
8	Роль керівника в управлінні конфліктами	Семінарське заняття

## **РОЗДІЛ І. ЛЕКЦІЙНИЙ КУРС**

### **КОНФЛІКТ ЯК СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИЙ ФЕНОМЕН**

#### **ТЕМА 1 Конфліктологія як наука і навчальна дисципліна**

Конфліктологія як наука. Об'єкт і предмет конфліктології. Напрями дослідження конфліктології (філософсько-соціальний, організаційно-соціологічний, індивідуально-психологічний). Специфіка науки та методи дослідження конфліктології.

##### **Література**

**Основна:** 2, 3, 7, 10, 14

**Додаткова:** 1, 4, 13, 15, 17

#### **ТЕМА 2 Історія розвитку конфліктології.**

Накопичення знань про конфлікти (Стародавній світ, Середньовіччя, епоха Відродження). Становлення конфліктології як науки (Новий час, XIX – початок XX ст.). Сучасні концепції конфліктів (Л. Козер, Р. Дарендорф, К. Боулдінг).

##### **Література**

**Основна:** 2, 5, 7, 8, 14

**Додаткова:** 1, 2, 11, 13, 18

#### **Тема 3. Природа конфлікту**

Конфлікт як складне соціальне явище. Функції конфліктів. Структурна модель конфлікту. Функціональні і дисфункціональні наслідки конфлікту. Границі конфлікту.

##### **Література**

**Основна:** 2, 6, 7, 8, 13

**Додаткова:** 1, 4, 11, 13, 15

#### **Тема 4. Динаміка конфлікту і механізми його розвитку**

Причини виникнення конфліктів. Теорії механізмів виникнення конфліктів (за формулами «А», «Б», «В»). Конфліктогени та їх класифікація. Динамічна модель конфлікту. Етапи і фази конфлікту. Циклічність фаз конфлікту. Співвідношення фаз і етапів конфлікту залежно від можливості його розв'язання. Поводження людей у конфлікті.

##### **Література**

**Основна:** 2, 6, 7, 8, 10

**Додаткова:** 1, 4, 13, 15, 18

#### **Тема 5. Класифікація конфліктів**

Внутрішньоособисті конфлікти.. Причини внутрішньоособистісних конфліктів. «Я»- концепція особистості та конфлікти. Рівень домагань особистості у конфліктних ситуаціях. Міжособистісні конфлікти. Причини міжособистісних конфліктів. Класифікація міжособистісних конфліктів. Керування міжособистісними і груповими конфліктами. Міжгрупові конфлікти. Характеристика особливостей міжгрупових конфліктів. Підходи



щодо визначення міжгрупових конфліктів. Основні причини групових конфліктів. Форми прояву і способи вирішення міжгрупових конфліктів.

**Література**

*Основна:* 1, 6, 8, 12, 15

*Додаткова:* 1, 2, 4, 11, 16

**Тема 6. Сфери розгортання конфліктів**

Рольові конфлікти. Політичні конфлікти. Соціальні конфлікти. Сімейні конфлікти. Міжетнічні конфлікти. Міжконфесійні конфлікти. Конфлікти культур і духовних цінностей. Юридичний конфлікт. Економічний конфлікт. Конфлікт у педагогічній взаємодії

**Література**

*Основна:* 2, 6, 7, 8, 11

*Додаткова:* 1, 5, 6, 7, 9, 10, 18

**ШЛЯХИ АНАЛІЗУ ТА ПОДОЛАННЯ КОНФЛІКТІВ**

**Тема 1. Методи і форми керування конфліктами**

Принципи і методи управління конфліктами. Структурні методи управління конфліктами.. Технології врегулювання конфліктів. Консенсусні технології вирішення конфліктів. Конфліктний медіаторинг.

**Література**

*Основна:* 2, 6, 7, 8, 10

*Додаткова:* 2, 3, 4, 17, 18

**Тема 2. Переговори й посередництво у конфліктних ситуаціях**

Сутність переговорів та умови їх застосування. Стратегії переговорів: позиційні переговори (на боротьбу) та принципові переговори (на співробітництво). Аналіз етапів переговорного процесу: підготовчий етап (підготовка до початку переговорів; початковий етап (уточнення інтересів і позицій); дискусійний етап (пошук компромісного рішення); завершальний етап (підведення підсумків). Посередництво у конфліктній ситуації. Роль посередника та вимоги до нього. Правила та методи посередника.

**Література**

*Основна:* 6, 7, 8, 10, 13

*Додаткова:* 1, 3, 4, 8, 12, 18

**Тема 3. Технології попередження конфліктів**

Прогнозування і профілактика конфліктів в організації: сутність, підходи та напрями. Зміни в організаційних структурах управління. Профілактика конфліктів за стратегією управління персоналом. Кадрова робота. Управління компетенцією працівників. Етапи життєвого циклу компетенції. Управління компетенцією на рівні організації. Управління компетенцією на рівні особистості. Управління поведінкою особистості для запобігання конфлікту. Процес узгодження очікувань в організації. Підтримка співробітництва. Соціальне партнерство.

### **Література**

**Основна:** 3, 4, 6, 8, 10

**Додаткова:** 1, 2, 3, 4, 18

### **Тема 4. Роль керівника в управлінні конфліктами.**

Керівник як суб'єкт конфлікту. Керівник – посередник у конфлікті.  
Особистий приклад керівника в подоланні конфліктів і стресів.

### **Література**

**Основна:** 2, 8, 11, 12, 13

**Додаткова:** 2, 5, 8, 13, 15,17

**РОЗДІЛ II. ПЛАНИ СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ**  
**КОНФЛІКТ ЯК СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИЙ ФЕНОМЕН**  
Семінарське заняття №1  
**КОНФЛІКТОЛОГІЯ ЯК НАУКИ І НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**  
План

***Питання для обговорення***

1. Конфлікт - феномен соціального явища
2. Об'єкт і предмет конфліктології.
3. Принципи і методи конфліктології.
4. Зв'язок конфліктології з іншими науками.

***Запитання для самопідготовки:***

1. Коли виникла конфліктологія як самостійна галузь науки?
2. Визначте предмет конфліктології.
3. В чому полягає особливість структури конфліктології?
4. Які методи використовує конфліктологія?
5. Назвіть основні принципи дослідження конфліктів.
6. Яке місце посідає конфліктологія в системі соціального знання?
7. Які завдання стоять перед конфліктологією на сучасному етапі?
8. Чи можлива диференціація конфліктології по галузям?

***Теми для доповідей та рефератів:***

1. Основні етапи еволюції конфліктологічних поглядів в історичному аспекті.
2. Сучасні проблеми розвитку конфліктології.
3. Основні типи конфліктогенів і форми їх прояву.
4. Причини виникнення і способи врегулювання конфліктів в педагогічному колективі.
5. Прогнозування і попередження виникнення конфліктів в школі.

***Список рекомендованої літератури:***

1. Бандурка А.М., Друзь В.А. Конфліктологія; Навч. посіб. для вузів. - Харків, 1997.
2. Громова О.Н. Конфликтология. Курс лекций. - М.: Экмос, 2000.
3. Конфліктологія: Підручн. Для студентів вищих навч. закладів / За ред. М.М. Герасіної, М.І. Попова. - Харків: Право, 2002.
4. Конфліктологія: Підручник для студ.вищих навч.закл. /Харків: Право, 2002. – 255 с.
5. Нагаєв В.М. Конфліктологія: курс лекцій (модульний варіант): Навчальний посібник. - К.: Центр навчальної літератури, 2004. – 198 с.
6. Уткин Э.А. Конфликтология: теория и практика. – М.: ЭКМОС, 2000. – 272 с.

Семінарське заняття №2  
**ІСТОРІЯ РОЗВИТКУ КОНФЛІКТОЛОГІЇ**  
План

***Питання для обговорення***

1. Знання про конфлікти в період:
  - античність;
  - середньовіччя;
  - новий час;
  - початок класичного періоду.
2. Становлення конфліктології як науки (К.Маркс, Г.Зіммель, М.Вебер, Т.Парсонс, Л.Козер).
3. Сучасні концепції конфліктів (Р.Дарендорф, К.Боулдінг, А.Турен, Дж.Г.Скотт).

***Запитання для самопідготовки:***

1. Чи могла конфліктологія виникнути до XX ст.?
2. Чому конфліктологічна думка розвивалась у рамках філософії?
3. Які фактори лежали в основі еволюції конфліктологічних поглядів в історії філософії?
4. У чому специфіка поглядів на конфлікти у Давньому Світі?
5. Чим характеризуються середньовічні погляди на конфлікти?
6. Які суттєві особливості мали погляди на конфлікт мислителі епохи Відродження?
7. Зробіть змістовний аналіз конфліктологічних ідей представників Нового часу та Просвітництва.
8. У чому полягає виключність етапу другої половини XIX - початок XX ст. в еволюції конфліктологічних ідей?
9. Які сучасні концепції конфлікту ви знаєте?
10. Зробіть порівняльний аналіз поглядів Л.Козера і Р.Дарендорфа.
11. Розкрийте сутність загальної теорії конфлікту К.Боулдінга.

***Теми для доповідей та рефератів:***

1. Уявлення про конфлікт у стародавньому світі.
2. Внесок грецьких мислителів у розвиток конфліктології.
3. Теорія структурно-функціональної моделі суспільства Т. Парсонса.
4. Позитивно-функціональний конфлікт Л. Козера.
5. К. Боулдінг та символічний інтеракціонізм в теорії конфлікту.
6. Сучасний розвиток конфліктології в Україні.

***Список рекомендованої літератури:***

1. Бандурка А.М., Друзь В.А. Конфліктологія; Навч. посіб. для вузів. - Харків, 1997.
2. Ішмуратов, А. Т. Конфлікт і згода [Текст] / А. Т. Ішмуратов. — К. : Наук. думка, 1996. — 190 с.

3. Конфліктологія: Підручник для студ.вищих навч.закл. /Харків: Право, 2002. – 255 с.
4. Конфліктологія: учеб.пособ.для студ. ВУЗов / Ю.Г. Запрудский, В.Н. Коновалов, В.И.Курбатов и др. Ростов-на-дону, 2001. – 316 с.
5. Яремчук, С. С. Сучасні теорії в конфліктології [Текст] : навч. посіб. / С. С. Яремчук. — Чернівці : Рута, 2008. — 72 с.
6. Зверев А.Ф. Социальное партнерство в предпринимательстве; Учебное пособие. - М., 2001
7. Дуткевич Т.В. Конфліктологія з основами психології управління. - К., 2005.
8. Марцинковская Т.Д. История психологии: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. – М.: Издательский центр «Академия», 2001. – 544 с.
9. Пірен Марія. Конфлікти і управлінські ролі: соціо-психологічний аналіз. - К., 2000.
10. Цой Л.Н. Практическая конфликтология. Книга первая – М., 2001 –233с.

Семінарське заняття №3  
**ФЕНОМЕНОЛОГІЯ КОНФЛІКТУ**  
План

***Питання для обговорення***

1. Структурна модель конфлікту
2. Границі конфлікту
3. Функції конфліктів
4. Процес розвитку конфлікту
5. Структурні елементи конфлікту
6. Комплексна характеристика конфлікту

***Запитання для самопідготовки:***

1. Зробіть порівняльний аналіз різних дефініцій конфлікту.
2. У чому сутність структурно-функціональної моделі конфлікту?
3. Дайте визначення основних структурних елементів конфлікту.
4. Назвіть функціональні наслідки конфлікту.
5. Визначте дисфункціональні наслідки конфлікту.

***Теми для доповідей та рефератів:***

1. Конфлікт як норма життя
2. Сутність конфлікту та його структура
3. Процес розвитку конфлікту
4. Характеристика конфлікту як соціально-психологічного феномена

***Список рекомендованої літератури:***

1. Берлач А. І. Конфліктологія: Навчальний посібник для дистанційного навчання/ А. І. Берлач, В. В. Кондрюкова; Відкритий міжнародний ун-т розвитку людини "Україна". - К.: Університет "Україна", 2007. - 203 с.

2. Конфліктологія: Навчальний посібник/ Л. М. Ємельяненко, В. М. Петюх, Л. В. Торгова, А. М. Гриненко; За ред.: В. М. Петюха та Л. В. Торгової; Мін-во освіти і науки України, Київський нац. економ. ун-т. - К.: КНЕУ, 2005. - 315 с.
3. Нагаєв В. Конфліктологія: Курс лекцій: Навч. посібник для вузів/ Віктор Нагаєв,; М-во освіти України, Харківський нац. аграрний ун-т ім. В. В. Докучаєва. - К.: Центр навчальної літератури, 2004. - 199 с.
4. Орлянський В. С. Конфліктологія: Навч. посібник для вузів/ В. С. Орлянський; Мін-во освіти і науки України, Запорізький нац. техн. ун-т. - К.: Центр учбової літератури, 2007. - 159 с.
5. Примуш М. Конфліктологія: Навч. посібник для вузів/ Микола Примуш,; Мін-во освіти і науки України. - Київ: Видавничий дім "Професіонал", 2006. - 282 с.
6. Скібіцька Л. Конфліктологія: Навчальний посібник для студ. вищих навчальних закладів/ Ліана Скібіцька. - К.: Центр учбової літератури, 2007. - 383 с.

#### Семінарське заняття №4

### **ДИНАМІКА КОНФЛІКТУ І МЕХАНІЗМИ ЙОГО РОЗВИТКУ**

#### План

#### ***Питання для обговорення***

1. Причини конфліктів.
2. Етапи і фази конфлікту.
3. Стратегії поведінки особистості в конфліктних ситуаціях.
4. Вибір оптимальної стратегії поведінки в конфліктній ситуації.
5. Різновиди стратегії поведінки особистості в конфліктних ситуаціях: ухилення, підкорення, боротьба і компроміс.
6. Орієнтація на співробітництво.

#### ***Запитання для самопідготовки:***

1. Розкрийте сутність процесуально-динамічного аналізу конфлікту.
2. У чому полягає загальна схема розвитку конфлікту?
3. Дайте характеристику основних стадій розвитку конфлікту.
4. Сформулюйте необхідні та достатні умови виникнення конфлікту.
5. Чим характеризується передконфліктна стадія?
6. Що таке інцидент?
7. У чому сутність ескалації конфлікту?
8. Що таке циклічність конфлікту?
9. Як пов'язані етапи, фази конфлікту та можливості його врегулювання?

#### ***Теми для доповідей та рефератів:***

1. Жорсткий стиль поведінки в конфліктній ситуації.
2. Вирішення конфліктної ситуації за допомогою стилю конкуренції.
3. Стиль ухилення як конструктивний стиль поведінки людини в конфлікті.
4. Умови використання стилю компромісу у вирішенні конфліктів.

5. Стиль співробітництва у вирішенні конфліктної ситуації.

***Список рекомендованої літератури:***

1. Бандурка А.М., Друзь В.А. Конфліктологія; навч. посіб. для вузів. - Харків, 1997.
2. Конфліктологія: Підручн. для студентів вищих навч. закладів / за ред. М.М. Герасіної, М.І. Попова. - Харків: Право, 2002.
3. Конфліктологія: Підручник для студ.вищих навч.закл. /Харків: право, 2002. – 255 с.
4. Нагаєв В.М. Конфліктологія: курс лекцій (модульний варіант): навчальний посібник. - к.: центр навчальної літератури, 2004. – 198 с.
5. Конфліктологія. Психотехнології запобігання і управління конфліктами. Навчальний посібник / І.І. Русинка. – Київ, 2007. 332 с.
6. Ложкін Г.В., Пов'якель Н.І. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика: Навчальний посібник. – К.: ВД «Професіонал», 2006. 416с.

Семінарське заняття №5

**ВНУТРІШНЬООСОБИСТІСНІ КОНФЛІКТИ**

План

***Питання для обговорення***

1. Загальна характеристика внутрішньоособистісних конфліктів.
2. Взаємозв'язок міжособистісних конфліктів з внутрішньоособистісними та груповими конфліктами.
3. Причини внутрішньоособистісних конфліктів.
4. «Я»- концепція особистості та конфлікти.
5. Роль рівня домагань особистості у конфліктних ситуаціях.

***Запитання для самопідготовки:***

1. В чому полягає суть і зміст внутрішньоособистісних конфліктів?
2. Перелічіть причини внутрішньоособистісних конфліктів.
3. Охарактеризуйте «Я»- концепцію особистості.
4. Як проявляються внутрішньоособистісні конфлікти?
5. Які психологічні концепції внутрішньоособистісних конфліктів вам відомі?
6. Наведіть приклади внутрішньо особистісних конфліктів.
7. Назвіть способи вирішення внутрішньоособистісних конфліктів.

***Теми для доповідей та рефератів:***

1. Форми прояву і способи вирішення внутрішньоособистісних конфліктів.
2. Погляди З.Фрейда на природу внутрішньоособистісних конфліктів.
3. Психологічні концепції внутрішньоособистісних конфліктів.
4. Вчення К.Юнга про природу внутрішньоособистісних конфліктів.
5. Основні підходи до вивчення рольових конфліктів в психології.

***Список рекомендованої літератури:***

1. Анцупов А.Я., Малишев А.А. Введення в конфліктологію; як попередити та вирішувати міжособисті конфлікти.- К., 1996.
2. Бандурка А.М., Друзь В.А. Конфліктологія; Навч. посіб. для вузів. - Харків, 1997.
3. Конфліктологія: Підручн. Для студентів вищих навч. закладів / За ред. М.М. Герасіної, М.І. Попова. - Харків: Право, 2002.
4. Конфліктологія: Підручник для студ.вищих навч.закл. /Харків: Право, 2002. – 255 с.
5. Нагаєв В.М. Конфліктологія: курс лекцій (модульний варіант): Навчальний посібник. - К.: Центр навчальної літератури, 2004. – 198 с.
6. Ложкін Г.В., Пов'якель Н.І. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика: Навчальний посібник. – К.: ВД «Професіонал», 2006. 416с.

Семінарське заняття №6  
**МІЖОСОБИСТІСНІ КОНФЛІКТИ**  
План

***Питання для обговорення***

1. Особливості міжособистісних конфліктів.
2. Взаємозв'язок міжособистісних конфліктів з внутрішньоособистісними і груповими.
3. Причини міжособистісних конфліктів.
4. Класифікація міжособистісних конфліктів.
5. Керування міжособистісними і груповими конфліктами.

***Запитання для самопідготовки:***

1. В чому полягає суть і зміст міжособистісних конфліктів?
2. Охарактеризуйте взаємозв'язок міжособистісних конфліктів з внутрішньо-особистісними і груповими конфліктами.
3. Перелічіть причини міжособистісних конфліктів.
4. Що лежить в основі класифікації міжособистісних конфліктів?
5. У якій формі можуть проявлятися міжособистісні конфлікти?
6. Наведіть приклади міжособистісних конфліктів.
7. Назвіть способи вирішення міжособистісних конфліктів.

***Теми для доповідей та рефератів:***

1. Психологічний зміст управлінської діяльності по врегулюванню і вирішенню міжособистісних конфліктів.
2. Форми прояву і способи вирішення міжособистісних конфліктів.
3. Особливості міжособистісних конфліктів та стратегії керування ними.

***Список рекомендованої літератури:***

1. Анцупов А.Я., Малишев А.А. Введення в конфліктологію; як попередити та вирішувати міжособисті конфлікти.- К., 1996.



2. Бандурка А.М., Друзь В.А. Конфліктологія; Навч. посіб. для вузів. - Харків, 1997.
3. Громова О.Н. Конфліктологія. Курс лекцій. - М.: Экмос, 2000.
4. Гришина Н.В. Психологія конфлікту. - СПб., 2002.
5. Конфліктологія: Підручник для студ.вищих навч.закл. /Харків: Право, 2002. – 255 с.
6. Конфліктологія: учеб.пособ.для студ. ВУЗов / Ю.Г. Запрудский, В.Н. Коновалов, В.И.Курбатов и др. Ростов-на-дону, 2001. – 316 с.
7. Нагаєв В.М. Конфліктологія: курс лекцій (модульний варіант): Навчальний посібник. - К.: Центр навчальної літератури, 2004. – 198 с.

Семінарське заняття №7  
**МІЖГРУПОВІ КОНФЛІКТИ**  
План

***Питання для обговорення***

1. Характеристика особливостей міжгрупових конфліктів.
2. Підходи щодо визначення міжгрупових конфліктів.
3. Основні причини групових конфліктів.
4. Форми прояву і способи вирішення міжгрупових конфліктів.
5. Психологічний зміст управлінської діяльності по врегулюванню і вирішенню міжгрупових конфліктів.

***Запитання для самопідготовки***

1. Виділіть особливості міжгрупових конфліктів.
2. Дайте визначення міжгруповим конфліктам.
3. Що лежить в основі міжгрупового конфлікту?
4. Перелічіть причини групових конфліктів.
5. Назвіть основні форми прояву групових конфліктів.
6. Які існують способи вирішення міжгрупових конфліктів?

***Теми для доповідей та рефератів***

1. Експериментальне дослідження міжгрупових конфліктів (Експеримент М.Шеріфа).
2. Г.Зіммель про причини загострення міжгрупового конфлікту.
3. Міжгрупові конфлікти в трудовому колективі.
4. Теорія соціальної ідентичності.

***Список рекомендованої літератури***

1. Анцупов А.Я., Малишев А.А. Введення в конфліктологію; як попередити та вирішувати міжособисті конфлікти.- К., 1996.
2. Бандурка А.М., Друзь В.А. Конфліктологія; Навч. посіб. для вузів. - Харків, 1997.
3. Конфліктологія: Підручн. Для студентів вищих навч. закладів / За ред. М.М. Герасіної, М.І. Попова. - Харків: Право, 2002.

4. Конфліктологія: Підручник для студ.вищих навч.закл. /Харків: Право, 2002. – 255 с.
5. Нагаєв В.М. Конфліктологія: курс лекцій (модульний варіант): Навчальний посібник. - К.: Центр навчальної літератури, 2004. – 198 с.
6. Кашапов М.М. Теория и практика решения конфликтных ситуаций. Учебное пособие /Под научн ред проф А В Карпова – М-Ярославль, Ремдер, 2003. – 183 с.

Семінарське заняття №8  
**СФЕРИ РОЗГОРТАННЯ КОНФЛІКТІВ**  
План

***Питання для обговорення***

1. Політичні конфлікти.
2. Сімейні конфлікти.
3. Міжетнічні конфлікти.
4. Міжконфесійні конфлікти.
5. Юридичний конфлікт.

***Запитання для самопідготовки***

1. В чому полягає суть і зміст політичного конфлікту?
2. Що є об'єктом і предметом політичного конфлікту?
3. Перечисліть шляхи вирішення політичного конфлікту.
4. Дайте визначення сімейному конфлікту.
5. Назвіть причини сімейних конфліктів.
6. Дайте визначення міжнаціональним конфліктам.
7. Що виступає об'єктом і суб'єктом етнонаціональних конфліктів?
8. Що викладаєте в суть і зміст релігійного конфлікту?
9. Назвіть причини релігійних конфліктів.
10. Що є предметом юридичного конфлікту?

***Теми для доповідей та рефератів***

1. Націоналізм як джерело політичних конфліктів
2. Міжетнічний конфлікт як соціально-політичне явище
3. Міжнародна політика і глобальні проблеми сучасності
4. Юридичний конфлікт і його особливості.

***Список рекомендованої літератури***

1. Бахмач О. П. Конфліктологія. – К.: Вища школа, 2003. – 456 с.
2. Вашук В. М. Конфліктологія. – К. : Знання. 2003. – 302 с.
3. Герасіна Л.М., Панов М.І. Політико-правові конфлікти в аспекті формування державності українського народу // Конституційно-правові засади становлення української державності /За ред. акад.. НАНУ В.Я. Тація, акад. АпрН України Ю.М. Тодики. – Х.: Право, 2003. – С. 114-138.

4. Конфліктологія: Підручник для студентів вищих навчальних закладів юридичних спеціальностей/ За ред. Л.М.Герасіної та М.І.Панова. – Харків: Право, 2002. – 256 с.
5. Конфлікти в суспільствах, що трансформуються //Збірник наукових статей (за матеріалами XI Харківських політологічних читань). - Харків.:”Право”, 2001. – 196 с.
6. Кудрявцев В. Н. Юридический конфликт [Текст] / В. Н. Кудрявцев // Госуд. и право. – 2005. – № 9. – С. 13.
7. Пірен М. І. Конфліктологія. – К.: МАУП, 2003. – 360 с.
8. Сум В. Ч. Конфліктологія. – К. : Знання, 2004. – 431 с.

Семінарське заняття №9  
**КОНФЛІКТ У ПЕДАГОГІЧНІЙ ВЗАЄМОДІЇ**  
План

***Питання для обговорення***

1. Поняття конфлікту у педагогічній взаємодії.
2. Основні чинники, що впливають на конфліктність між педагогічними працівниками.
3. Види педагогічних ситуацій і конфліктів.
4. Особливості та причини конфліктів у педагогічній взаємодії.
5. Міжособистісні та групові конфлікти.
6. Методики діагностики конфліктної взаємодії.
7. Поведінка вчителя у конфліктній ситуації.
8. Методи вирішення конфліктів.

***Запитання для самопідготовки***

1. У чому виявляється сутність феномену «педагогічний конфлікт»?
2. Охарактеризуйте типи педагогічних конфліктів.
3. Проаналізуйте структуру педагогічного конфлікту.
4. Обґрунтуйте причини виникнення конфліктів у школі.
5. Керівники шкіл часто вбачають вину вчителя у виникненні конфліктів, а вчитель свою провину визнає рідко. Чому так?
6. Доведіть доцільність існування основних принципів регулювання протиріч у педагогічному колективі.
7. Доведіть ефективність використання різних стратегій взаємодії в педагогічних ситуаціях. Охарактеризуйте педагогічні ситуації, що ілюструють різні стратегії поведінки вчителя (із власного досвіду або літератури).
8. У чому полягає сутність посередництва в педагогічній практиці? Поясніть, застосовуючи власні приклади.
9. Поясніть сутність ігрових методів вирішення конфліктів.

***Теми для доповідей та рефератів***

1. Основні види впливу в конфлікті та їх характеристика.

2. Деструктивні прийоми в обговоренні конфліктної ситуації.
3. Маніпулятивні впливи в конфлікті.
4. Поняття «справедливість-несправедливість» в психології, філософії, етиці.
5. Правила та закономірності взаємодії людей в конфліктних ситуаціях.

### ***Список рекомендованої літератури***

1. Грейліх О.О. Педагогічний професіоналізм учителя у стосунках з колегами // Практична психологія та соціальна робота. – №2. – 1999. – С.45-46.
2. Ішмуратов А.Т. Конфлікт і згода. Основи когнітивної теорії конфліктів. – К: Наукова думка, 1996.
3. Кушнірук Т.Д. Подолання конфліктності серед педагогів. Соціально-педагогічний аспект // Практична психологія та соціальна робота. – №9. – 1998. – С.38-43.
4. Кушнірук Т.Д. Методика діагностики стратегій розв'язання конфліктних ситуацій Д. Джонсона і Ф. Джонсона // Практична психологія та соціальна робота. – №1. – 1999. – С.24– 26.
5. Педагогічна майстерність: Підручник /І.А. Зязюн, Л.В. Крамущенко, І.Ф. Кривоноста ін. / За ред. І.А. Зязюна. – К., 1997.
6. Конфліктологія: Навчальний посібник. Авт. Зінчина О. Б. – Харків: ХНАМГ, 2007. – 164 с.
7. Нагаєв В.М. Конфліктологія: курс лекцій (модульний варіант): Навчальний посібник. - К.: Центр навчальної літератури, 2004. – 198 с.

### Семінарське заняття №10

## **МЕТОДИ І ФОРМИ КЕРУВАННЯ КОНФЛІКТАМИ**

### План

#### ***Питання для обговорення***

1. Технології врегулювання конфліктів.
2. Консенсусні технології вирішення конфліктів.
3. Конфліктний медіаторинг.

#### ***Запитання для самопідготовки***

1. Перелічіть технології врегулювання конфліктів.
2. Дайте характеристику вищезгаданим технологіям врегулювання конфлікту.
3. Які форми підтримки співробітництва ви знаєте?
4. Визначте основні етапи проведення переговорів.
5. Наведіть варіанти посередництва в переговорному процесі.
6. Перерахуйте і визначте зміст моделей поведінки особистості в переговорному процесі.
7. Назвіть стилі ведення переговорів
8. Які існують правила самоконтролю емоцій?

9. Дайте визначення конфліктному медіаторингу.

### ***Теми для доповідей та рефератів***

1. Способи регулювання та розв'язання конфліктів.
2. Конфлікти у сфері управління та методи їх врегулювання.
3. Шляхи управління конфліктною ситуацією в організації.
4. Стратегія управління конфліктами.

### ***Список рекомендованої літератури***

1. Бахмач О. П. Конфліктологія. – К.: Вища школа, 2003. – 456 с.
2. Ващук В. М. Конфліктологія. – К.: Знання, 2003. – 302 с.
3. Кашапов М.М. Теория и практика решения конфликтных ситуаций. Учебное пособие /Под научн ред проф А В Карпова – М-Ярославль, Ремдер, 2003. – 183 с.
4. Конфліктологія: Підруч. для студ. вищ. навч. закл./ За ред. проф.. Л. М. Герасіної та М. І. Панова. – Харків: Право, 2002.
5. Конфліктологія: Навчальний посібник. Авт. Зінчина О. Б. – Харків: ХНАМГ, 2007. – 164 с.
6. Нагаєв В.М. Конфліктологія: курс лекцій (модульний варіант): Навчальний посібник. - К.: Центр навчальної літератури, 2004. – 198 с.
7. Ложкін Г.В., Пов'якель Н.І. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика: Навчальний посібник. – К.: ВД «Професіонал», 2006. – 416с.

### **Семінарське заняття №11**

## **ПЕРЕГОВОРИ Й ПОСЕРЕДНИЦТВО У КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЯХ**

### **План**

#### ***Питання для обговорення***

1. Сутність переговорів.
2. Етапи переговорного процесу.
3. Порівняльна характеристика позиційних переговорів з методом «принципових переговорів» Р. Фішера і У. Юрі.
4. Моделі поведінки особистості в процесі переговорів.
5. Стратегії і тактики в переговорному процесі.

#### ***Запитання для самопідготовки***

1. Визначте основні етапи проведення переговорів.
2. Наведіть варіанти посередництва в переговорному процесі.
3. Перерахуйте і визначте зміст моделей поведінки особистості в переговорному процесі.
4. Що таке раціонально-інтуїтивна модель розв'язання конфліктів Дж.Гр.Скотт?
5. Які існують правила самоконтролю емоцій?

### ***Теми для доповідей та рефератів***

1. Маніпулятивні технології в переговорному процесі та протидія ним.
2. Діагностика і корекція маніпулятивних проявів в педагогічному спілкуванні.
3. Вимоги до учасників переговорного процесу.
4. Закономірності переговорного процесу.
5. Роль позитивних висловлювань в переговорному процесі.

### ***Список рекомендованої літератури***

1. Білик Н. Впровадження технології медіації у загальноосвітній школі: виклики сьогодення / Н. Білик // Науковий вісник Чернівецького університету: Збірник наукових праць. Вип. 747. Педагогіка та психологія. – Чернівці: Чернівецький нац. у-т, 2015. – 208 с. – С. 9-16.
2. Ващенко І.В. та ін. Загальна конфліктологія: Навч. посібник / Заг. ред. І.В. Ващенко, С.П. Пренка. - 2-ге вид. - Х.: Оригінал, 2001.-С. 201-210.
3. Гірник А.М. Посередництво у трудових конфліктах. - К., 1998.
4. Конфліктологія: Підручн. Для студентів вищих навч. закладів / За ред. М.М. Герасіної, М.І. Попова. - Харків: Право, 2002.
5. Конфліктологія: Підручник для студ.вищих навч.закл. /Харків: Право, 2002. – 255 с.
6. Коваль Р. Шкільна служба розв'язання конфліктів: досвід упровадження. Посібник / Р. Коваль, А. Горова, А. Нікітчук та інші – К.: Видавець Захаренко В.О., 2009. – 168 с.
7. Карос Честер Ли. Искусство ведения переговоров. - М., 1997.

## Семінарське заняття №12 **ТЕХНОЛОГІЇ ПОПЕРЕДЖЕННЯ КОНФЛІКТІВ** План

### ***Питання для обговорення***

1. Профілактика конфлікту як спосіб його попередження.
2. Концепція і технології превентивних дій.
3. Попередження конфліктів - тактичний крок сучасного менеджменту.
4. Співробітництво як спосіб попередження конфліктів.

### ***Запитання для самопідготовки:***

1. Дайте визначення поняттю «Профілактика конфлікту».
2. Назвіть основні концепції превентивних дій.
3. Охарактеризуйте превентивні дії.
4. Чому вважають сучасний менеджмент одним із кроків попередження конфлікту?
5. Яка роль співробітництва у попередженні конфліктів?

### ***Теми для доповідей та рефератів:***

1. Психологічні методи попередження конфліктів.
2. Психологічні механізми спілкування і їх роль у попередженні і розв'язанні соціальних конфліктів.
3. Правила безконфліктного особистісного та міжособистісного спілкування

### ***Список рекомендованої літератури***

1. Анцупов А.Я., Малишев А.А. Введення в конфліктологію; як попередити та вирішувати міжособисті конфлікти.- К., 1996.
2. Бандурка А.М., Друзь В.А. Конфліктологія; Навч. посіб. для вузів. - Харків, 1997.
3. Дуткевич Т.В. Конфліктологія з основами психології управління. - К., 2005.
4. Конфліктологія: Підручн. Для студентів вищих навч. закладів / За ред. М.М. Герасіної, М.І. Попова. - Харків: Право, 2002.
5. Культура ділового спілкування: Навч. посіб. - К., 2002.
6. Пірен Марія. Конфлікти і управлінські ролі: соціо-психологічний аналіз. - К., 2000.
7. Нагаєв В.М. Конфліктологія: курс лекцій (модульний варіант): Навчальний посібник. - К.: Центр навчальної літератури, 2004. – 198 с.

### Семінарське заняття №13

## **РОЛЬ КЕРІВНИКА В УПРАВЛІННІ КОНФЛІКТАМИ**

### План

#### ***Питання для обговорення***

1. Керівник як суб'єкт конфлікту.
2. Керівник – посередник у конфлікті.
3. Особистий приклад керівника в подоланні конфліктів і стресів.

#### ***Запитання для самопідготовки***

1. Яка роль керівника управління поведінкою персоналу в конфліктних ситуаціях?
2. Яких загальноприйнятих норм зобов'язаний дотримуватись керівник?
3. Якого принципу слід дотримуватися керівнику?
4. Назвіть правила керівника в управлінні конфліктами.
5. Яким якостями повинен володіти керівник?
6. Назвіть функції управління конфліктами.

#### ***Теми для доповідей та рефератів:***

1. Соціально-психологічний клімат як показник діяльності колективу.
2. Методи визначення соціально-психологічного клімату в колективі.
3. Роль менеджера в процесі управління конфліктами
4. Попередження та вирішення конфліктів у діяльності керівників навчальних закладів

5. Культура спілкування керівника як основний чинник ефективного управління конфліктами.

### ***Список рекомендованої літератури***

1. Витоки ділових конфліктів та їх роль в процесі управління [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://referat.repetitor.ua/>
2. Конфліктологія: Навчальний посібник. Авт. Зінчина О. Б. – Харків: ХНАМГ, 2007. – 164 с.
3. Кибанов А. Є. Вирішення конфліктів: підручник / А. Є. Кибанов, І. Є. Ворожейкін, В. Г. Захаров // За ред. А. Є. Кибанова, 2-е видання. – ИНФРА-М, 2005. – 302 с.
4. Ложкін Г. В. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика / Г. В. Ложкін, Н. І. Пов'якель. – К.: МАУП, 2007. – 435 с.
5. Роль менеджера в процесі управління конфліктами [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://buklib.net/component/option,com\\_jbook/task,view/Itemid,36/catid,136/id,4195/](http://buklib.net/component/option,com_jbook/task,view/Itemid,36/catid,136/id,4195/)
6. Сергієнко Т. Конфлікт в колективі і роль лідера в своєму рішенні / Т. Сергієнко // Гуманітарний бюлетень. – 2012. – С. 16-20.
7. Скібітська Л. І. Управління: навч. пос. / Л. І. Скібітська, А. М. Скібітський // Центр навчальної літератури, 2007. – 416 с.



## ПРАКТИЧНІ ЗАНЯТТЯ

### Зміст занять тренінгу «Конфлікти – це норма життя»

№з/п заняття	Назва вправи	Час проведення
<b>Заняття №1 «Як ми бачимо себе?»</b>	1. Привітання з учасниками тренінгу та ознайомлення з правилами роботи.	10 хвилин
	2. Вправа «Мій девіз у житті»	10 хвилин
	3. Тест «Чи конфліктна я людина?»	10 хвилин
	4. Проективна методика «Я у своїх очах».	7 хвилин
	5. Бесіда «Три різновиди свого образу Я»	10 хвилин
	6. Метафорична релаксація «Подорож у дитинство».	5 хвилин
	7. Психомалюнок «Я – для інших», «Я – для себе».	15 хвилин
	8. Рефлексія «Мені сьогодні...»	10 хвилин
	9. Домашнє завдання	3 хвилини
<b>Заняття №2 «Як ми бачимо одне одного?»</b>	1. Обговорення домашнього завдання	15 хвилин
	2. Привітання учасників тренінгу	5 хвилин
	3. Вправа «Що я можу сказати?»	10 хвилин
	4. Вправа «Упевнені, невпевнені та грубі відповіді».	10 хвилин
	5. Метафорична релаксація : «Занедбаний сад».	7 хвилин
	6. Вправа «Футболка з написом»	15 хвилин
	7. Підсумок «Я можу сказати, що ви...»	10 хвилин
	8. Домашнє завдання	3 хвилини
<b>Заняття №3 «ставлення до конфлікту»</b>	1. Вступна бесіда	10 хвилин
	2. Вправа «Конфлікт»	15 хвилин
	3. Вправа «Перетворення свинцю на золото»	15 хвилин
	4. Вправа «Мозковий штурм»	5 хвилин
	5. Інформаційне повідомлення «Що таке педагогічний конфлікт?»	15 хвилин
	6. Підсумок : «Я сьогодні довідався про конфлікт те, що...»	10 хвилин
	7. Домашнє завдання	3 хвилини
<b>Заняття №4 «Поведінка у ситуації конфлікту»</b>	Аналіз домашнього завдання	10 хвилин
	2. Розминка «Х та У»	10 хвилин
	3. Вправа «Влада»	15 хвилин
	4. Вправа «Внутрішня сила»	15 хвилин
	5. Релаксація, перегляд уривка фільму «Вороніни»	10 хвилин
	6. Вправа «Як виразити образу та прикрість? »	15 хвилин
	7. Домашнє завдання	5 хвилин
<b>Заняття №5 «Способи вирішення конфлікту»</b>	1. Привітання учасників семінару	5 хвилин
	2. Інформаційне повідомлення: Шляхи запобігання конфліктних ситуацій	10 хвилин
	3. Вправа «Поясніть»	10 хвилин
	4. Вправа «Способи вирішення конфлікту»	10 хвилин
	5. Колаж « Сприятливий психологічний клімат в колективі»	20 хвилин
	6. Етюд «Щоб не було пізно...»	5 хвилин
	7. Підсумок «Прийняття себе»	5 хвилин
	8. Вправа «Ритмічні оплески»	5 хвилин

### РОЗДІЛ III. ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ

№ з/п	№ лекц	Зміст завдань	Форма звітності	К-ть завдань	Термін звітності
1.	1	Основні етапи еволюції конфліктологічних поглядів в історичному аспекті	Реферат	2	1-ий тиждень
2.	1	Сучасні проблеми розвитку конфліктології	Реферат		2-ий тиждень
3.	2	Основні фази конфлікту	Наукове повідомлення	2	3-ий тиждень
4.		Роль рівня домагань особистості у конфліктних ситуаціях	Наукове повідомлення		4-ий тиждень
5.	3	Емоційність як характеристика поведінки у конфлікті	Наукове повідомлення	3	5-ий тиждень
6.	4	Погляди З.Фрейда на природу внутрішньо-особистісних конфліктів	Реферат	2	6-ий тиждень
7.		Вчення К.Юнга про природу внутрішньо-особистісних конфліктів	Реферат	3	7-ий тиждень
8.	5	Конфлікти в суспільстві: економічні, соціальні, духовні	Наукове повідомлення	3	8-ий тиждень
9.	6	Основні моделі поведінки в конфліктній взаємодії	Наукове повідомлення	2	9-ий тиждень
10	7	Стиль ухилення як конструктивний стиль поведінки людини в конфлікті	Реферат	3	10-ий тиждень
11.		Умови використання стилю компромісу у вирішенні конфліктів	Наукове повідомлення	3	11-ий тиждень
12.		Стиль співробітництва у вирішенні конфліктної ситуації	Реферат	3	12-ий тиждень
13.	8	Профілактика розвитку конфліктів в організаціях	Реферат	2	13-ий тиждень

## ІНДИВІДУАЛЬНО НАВЧАЛЬНО-ДОСЛІДНІ ЗАВДАННЯ

Індивідуальне навчально-дослідне завдання є додатковим етапом до засвоєння курсу студентами самостійно. В процесі їх виконання і оформлення студент поглиблює та закріплює одержані теоретичні знання.

**ІНДЗ №1.** Розгляньте зміст кожного пункту наведеної нижче конфліктологічної концепції. Заповніть таблицю.

	Маркс	Зіммель	Дарендорф	Козер	Рапопорт	Гальтунг
Природа конфлікту						
Причини конфлікту						
Сила конфлікту						
Функції конфлікту						
Наслідки конфлікту						
Методи вирішення конфлікту						

**ІНДЗ № 2.** Заповніть таблицю

№ п/п	Вид конфлікту	Природа конфлікту	Спосіб подолання	Приклади
1	Внутрішньоособистісний			
2	Міжособистісний			
3	Міжгруповий			
4	Політичний			
5	Сімейний			
6	Відкритий			
7	Закритий			
8	Насильницький			
9	Ненасильницький			
10	Конфлікт інтересів			
11	Конфлікт поглядів			
12	Горизонтальний			
13	Вертикальний			

**ІНДЗ № 3** Оберіть конкретну конфліктну ситуацію (конфлікт) і дайте її (його) характеристику

№ п/п	Ознака	Конкретний конфлікт _____
1	Конфліктна ситуація	
2	Межі конфлікту	
3	Суб'єкти конфлікту	
4	Ініціатори конфлікту	
5	Конфліктогени	
6	Інцидент	
7	Об'єкт і предмет конфлікту	
8	Цілі конфлікту	
9	Засоби конфлікту	
10	Механізми виникнення конфлікту	
11	Наслідки конфлікту	
12	Способи і форми розв'язання конфлікту	
13	Способи профілактики конфлікту	

**ІНДЗ №4** Наведіть приклад конфлікту та проаналізуйте його за поданою таблицею

<i>Приклад конфлікту</i>			
№	Послідовність кроків	Опонент 1	Опонент 2
1	Учасники конфлікту, їх роль у конфлікті і соціальний статус		
2	Мотивація конфліктуючих сторін		
3	Спільні, різні і протилежні інтереси сторін		
4	Цілі сторін у даному конфлікті		
5	Ступінь відповідальності цілей інтересам		
6	Система причини, першопричина кон-ту		
7	Привід		
8	Позиції конфліктуючих сторін		
9	Різновиди конфлікту (діловий, когнітивний, емоційний та ін.)		
10	Можливості нормалізації емоційного фону конфлікту		
11	Фази конфлікту		
12	Формула конфлікту		
13	Функції конфлікту щодо соціальної системи і всіх учасників		
14	Ймовірні наслідки його нерозв'язання		
15	Весь спектр наслідків його гіпотетичного вирішення на підставі або компромісу, або одностороннього тиску, або інтегрованого способу		

## **Орієнтовні питання з навчальної дисципліни**

### **«Соціальна конфліктологія та партнерство», які виносяться на іспит**

1. Конфлікт - феномен соціального явища
2. Об'єкт і предмет конфліктології
3. Принципи і методи конфліктології
4. Зв'язок з іншими науками
5. Становлення конфліктології
6. Структурна модель конфлікту
7. Границі конфлікту
8. Функції конфліктів
9. Процес розвитку конфлікту
10. Структурні елементи конфлікту
11. Комплексна характеристика конфлікту
12. Об'єктивні і суб'єктивні причини конфліктів
13. Етапи і фази конфлікту
14. Поводження людей у конфлікті
15. Стратегії поведінки особистості в конфліктних ситуаціях
16. Класифікація конфліктів
17. Внутрішньоособисті конфлікти
18. Міжособисті конфлікти
19. Міжгрупові конфлікти
20. Загальна характеристика внутрішньоособистісних конфліктів
21. Взаємозв'язок міжособистісних конфліктів з внутрішньоособистісними та груповими конфліктами
22. Причини внутрішньоособистісних конфліктів
23. «Я»- концепція особистості та конфлікти
24. Роль рівня домагань особистості у конфліктних ситуаціях
25. Особливості міжособистісних конфліктів
26. Взаємозв'язок міжособистісних конфліктів з внутрішньоособистісними і груповими.
27. Причини міжособистісних конфліктів
28. Класифікація міжособистісних конфліктів
29. Керування міжособистісними і груповими конфліктами
30. Політичні конфлікти
31. Сімейні конфлікти
32. Міжетнічні конфлікти
33. Міжконфесійні конфлікти
34. Юридичний конфлікт
35. Сутність керування конфліктами та їх діагностика
36. Методи регулювання конфліктів
37. Моделі і стилі виходу з конфлікту
38. Технології врегулювання конфліктів
39. Переговори і стилі їх проведення
40. Консенсусні технології вирішення конфліктів
41. Конфліктний медіаторинг

42. Профілактика конфлікту як спосіб його попередження
43. Концепція і технології превентивних дій
44. Попередження конфліктів - тактичний крок сучасного менеджменту
45. Співробітництво як спосіб попередження конфліктів
46. Конфлікт в організаціях і його специфіка
47. Сутність, підходи і напрямки профілактики конфліктів в організаціях
48. Профілактика конфліктів через стратегію управління персоналом
49. Управлінські методи з метою запобігання конфліктів
50. Керівник у конфліктній ситуації

## **«Соціальна конфліктологія та партнерство»**

Тестові завдання з навчальної дисципліни «Соціальна конфліктологія та партнерство» побудовані відповідно до логіко-змістовного викладення навчального курсу.

Тестові завдання відповідають певній темі, охоплюють питання лекційних та семінарських занять.

Зміст базових тестових завдань ґрунтується на інформаційній базі, на основі якої формуються засоби об'єктивного контролю ступеня досягнення кінцевих цілей освіти та професійної підготовки студентів. Структура системи базових тестових завдань є основою проектування ситуаційних тестів. Даний тест може використовуватися як підсумковий тест з модулю.

1. Наука, яка вивчає появу, розвиток і вирішення конфлікту має назву
  - а) психологія
  - б) акмеологія
  - в) валеологія
  - г) конфліктологія
  
2. Функції конфлікту, коли його наслідки спостерігаються значно пізніше з плином часу, і які в певній степені відрізняються від намірів, які проголошували учасники мають назву
  - а) явні
  - б) латентні
  - в) конструктивні
  - г) деструктивні
  
3. До неосновних учасників конфлікту не належать:
  - а) посередники
  - б) групи підтримки
  - в) опоненти
  - г) підбурювачі
  
4. Модель поведінки, при якій суб'єкт конфліктної взаємодії схильний до розв'язання конфлікту і його поглиблення аж до фізичного знищення чи повного подолання противника
  - а) деструктивна модель
  - б) конструктивна модель
  - в) конформістська модель
  - г) латентна модель
  
5. Стратегія поведінки при якій відбувається врахування інтересів та опонента і задоволення своїх власних інтересів лише частково
  - а) компроміс
  - б) суперництво
  - в) уникнення

г) співробітництво

6. Найбільш агресивна форма конфлікту, яка використовується меншістю з метою оволодіння владою, або з метою захисту своїх прав, що спрямована на залякування чи примушування влади, окремих осіб до певних вигідних для дій:

- а) саботаж
- б) бунт
- в) бойкот
- г) тероризм

7. Хто з вчених запропонував теорію розвитку конфлікту, яка стосувалася внутрішнього світу людини, що включає три інстанції: Воно (Id (ід)), Я (Ego), Супер-Я (Super-ego)?

- а) Курт Левін
- б) Зигмунд Фрейд
- в) Карл Роджерс
- г) Абрахам Маслоу

8. Про який спосіб розв'язання внутрішнього особистісного конфлікту йде мова, коли особа повертається до ранніх дитячих форм поведінки

- а) сублімація
- б) регресія
- в) номадизм
- г) інтелектуалізація

9. Стратегія поведінки особи у міжособистісному конфлікті, яка передбачає здатність людини відстоювати свої інтереси і добиватися своїх цілей, не ущемляючи інтересів інших людей

- а) асертивна стратегія
- б) стратегія уникнення
- в) співробітництво
- г) компроміс

10. Виберіть тип вирішення конфлікту в організаціях, який передбачає застосування владних повноважень:

- а) ліберальний тип
- б) авторитарний тип
- в) партнерський тип
- г) демократичний тип

11. Слова, наміри, дії або бездіяльність, які сприяють виникненню конфлікту

- а) конфліктогени
- б) конфлікт
- в) суб'єкти



г) об'єкти

12. Основних учасників конфлікту називають

- а) ініціатори
- б) підбурювачі
- в) посередники
- г) контрагенти

13. Хто є автором двохмірної моделі стратегії поведінки в конфліктній ситуації?

- а) К.Томас і Р.Кіллмен
- б) К.Томас
- в) Т.Гоббс і Р.Кіллмен
- г) Карл-Густав Юнг

14. Про який спосіб розв'язання внутрішньоособистісного конфлікту йде мова, коли особа переводить психічну в інші сфери більш високі, зокрема: заняття певним видом мистецтва, спортом, музикою

- а) сублімація
- б) регресія
- в) ідентифікація
- г) номадизм

15. Про який тип порушень спілкування в сім'ї йде мова, коли відносини ззовні виглядають рівними, з елементами перебільшеної турботи про партнера

- а) суперництво
- б) ізоляція
- в) псевдоспівробітництво
- г) ігнорування

16. Внутрішньо особистісні конфлікти мають назву:

- а) інтраперсональні
- б) латентні
- в) інтерперсональні
- г) діадичний

17. Ключова стадія конфлікту, яка є самою напруженою, коли відбувається загострення всіх протиріч між його учасниками і використовуються всі можливості для перемоги – це

- а) інцидент
- б) ескалація
- в) завершення конфлікту
- г) постконфліктна ситуація

18. Вид діяльності суб'єкту управління, який пов'язаний із розв'язанням конфлікту:

- а) попередження конфлікту
- б) прогнозування конфліктів
- в) стимулювання конфлікту
- г) вирішення конфлікту

19. Внутрішньоособистісний конфлікт між бажанням і обов'язком, між моральними принципами і особистісними прив'язаностями має назву:

- а) моральний конфлікт
- б) адаптаційний конфлікт
- в) рольовий конфлікт
- г) конфлікт нереалізованого бажання

20. До ціннісних факторів виникнення міжособистісних конфліктів не мають відношення:

- а) групові чи професійні традиції та цінності
- б) різниця в останньому рівні, класові відмінності
- в) способи дії і методи, які притаманні окремим організаціям і професіям
- г) релігійні, культурні, регіональні і політичні цінності

21. Технологія врегулювання міжособистісного конфлікту під час якої організовується робота із неформальними лідерами, знижується соціальна напруга і укріплюється позитивний мікроклімат

- а) соціально-психологічна
- б) інформаційна
- в) комунікативна
- г) організаційна

22. Співвідношення взаємозалежних суб'єктів, при якому один із суб'єктів використовує стільки влади, скільки необхідно для виконання поставленого завдання, але не викликаючи у другого суб'єкту почуття протесту:

- а) баланс влади
- б) об'єм влади
- в) границя влади
- г) інструмент влади

23. Конфлікти в організаціях, які виникають через введення у виробництво певних нововведень мають назву:

- а) виробничі
- б) інноваційні
- в) трудові
- г) організаційні

24. Які з перерахованих елементів не мають відношення до суб'єктивних складових конфлікту?

- а) установки особистості
- б) риси характеру і типи особистостей
- в) етичні цінності
- г) середовище конфлікту

25. До структурних факторів виникнення міжособистісних конфліктів, які існують об'єктивно, незалежно від нашого бажання, які важко і навіть неможливо змінити не належать:

- а) система правосуддя
- б) етичні норми
- в) слухи, мимовільна дезінформація
- г) географічне положення

26. Виберіть із зазначеного переліку представників психологічного напрямку у конфліктології

- а) А. Адлер
- б) Карл-Густа Юнг
- в) Георг Зіммель
- г) Карен Хорні

27. Виберіть із переліку тільки конструктивні функції конфлікту

- а) пізнавальна
- б) розчарування у своїх здібностях
- в) включення захисних механізмів
- г) інформаційна

28. Виберіть найоптимальнішу відповідь із наведених. Бунт – це:

- а) організоване повстання
- б) стихійне повстання, що має збройне забарвлення
- в) організаційний переворот, спричинений незгодою із владою
- г) стихійне повстання, спричинене незгодою із владою, незадоволенням із своїм становищем

29. Схема конфлікту може бути представлена в такий спосіб:

- а) інцидент – ескалація – конфлікт
- б) конфліктна ситуація – інцидент – конфлікт
- в) конфліктна ситуація – кульмінація – постконфліктна ситуація
- г) конфліктна ситуація – кульмінація – конфлікт

30. Як називають у конфліктології основних учасників конфлікту?

- а) підбурювачі
- б) ініціатори
- в) мовчуни
- г) суб'єкти конфлікту

31. Що із переліченого має безпосереднє відношення до особистісних (суб'єктивних) елементів конфлікту?

- а) просторово-часові характеристики
- б) риси характеру і типи особистостей
- в) середовище конфлікту
- г) етичні цінності

32. В якому випадку ступінь втручання третьої сторони в процес розв'язання конфлікту максимальна, а ступінь самостійності сторін мінімальна?

- а) суд;
- б) прямі переговори;
- в) арбітраж;
- г) переговори за участю посередника.

33. У якому випадку ступінь втручання третьої сторони в процес розв'язання конфлікту мінімальна, а ступінь самостійності сторін максимальна?

- а) суд;
- б) прямі переговори;
- в) арбітраж;
- г) переговори за участю посередника.

34. Основним предметом політичних конфліктів є:

- а) політичний інтерес;
- б) політична влада в різних соціальних структурах;
- в) державна влада;
- г) політична свідомість людей;

35. Головним фактором, що визначає економічні конфлікти є:

- а) відносини власності;
- б) відносини виробництва;
- в) відносини розподілу;
- г) відносини споживання.
- д)

36. Сімейний конфлікт – це:

- а) конфлікт між подружжям;
- б) конфлікт між батьками і дітьми;
- в) конфлікт родичів;
- г) конфлікт між будь-якими членами родини.

37. Перший кризовий період родини відбувається:

- а) у перший рік подружнього життя;
- б) після народження першої дитини в родині;
- в) у період появи в родині другої дитини;

г) з досягненням важкого (підліткового віку) дітей.

38. Зміст управління конфліктами включає:

- а) прогнозування, попередження (стимулювання), регулювання, розв'язання;
- б) прогнозування, регулювання, розв'язання;
- в) прогнозування, аналіз, попередження, розв'язання;
- г) аналіз конфліктної ситуації, прогнозування, попередження, розв'язання.

39. Перші навчальні заклади з підготовки фахівців-медіаторів з'явилися:

- а) у США в 70-80-х роках XX ст.;
- б) у США в 60-х роках XX ст.;
- в) у Росії в 70-80-х роках XX ст.;
- г) у Росії в 60-х роках XX ст..

40. Перший міжнародний центр вирішення конфліктів був створений:

- а) у 1972 р. в США;
- б) у 1986 р. в Німеччині;
- в) у 1972 р. в Німеччині;
- г) у 1986 р. в США.

## **Ситуаційні завдання**

### Завдання 1

Визначте структурні компоненти конфліктів у сфері міжособистісних стосунків із власного досвіду. Охарактеризуйте свою поведінку в них.

Визначте рівень неминучості конфліктів у сфері зовнішньої політики України залежно від наявності конфліктної ситуації між нашою країною та її стратегічними партнерами.

Проаналізуйте конструктивну і деструктивну функції одного з виробничих конфліктів, свідком якого ви були під час виробничої практики.

### Завдання 2

Визначте види конфліктів у таких ситуаціях.

1. Судовий розгляд з приводу розподілу спадщини.
2. Суперечки між радою директорів і рядовими акціонерами за внесення змін у статутні документи.
3. Протистояння між вкладниками комерційного банку та його керівництвом з приводу невиплати коштів з рахунків.
4. Внутрішній опір працівника на пропозицію керівництва працювати у вихідні дні над закінченням річного звіту.
5. Суперництво двох працівників за вакантну посаду керівника.

### Завдання 3

Визначте природу конфлікту (тип «А», «Б», «В») в такій ситуації, сформулюйте правила його розв'язання.

Спілкуючись з претендентом на вакантну посаду керівник дає обіцянку в подальшому підвищити його на посаді. Працівник жваво починає працювати, виявляє високу працездатність та добросовісність. При цьому керівництво постійно збільшує навантаження, не підвищуючи заробітної плати і на посаді. Через деякий час працівник починає виявляти невдоволення. Назріває конфлікт.

### Завдання 4

Проведіть трансактний аналіз на предмет конфліктноміжособистісної взаємодії в такій ситуації.

Керівник звертається до свого заступника зі словами докору: «Ви не змогли забезпечити своєчасність виконання поставленого завдання». Заступник: «Мене відволікли сімейні обставини».

### Завдання 5

Зробіть картографічний аналіз конфлікту в такій ситуації.

Співробітниця Вашого відділу висловлює своїй колезі претензії з приводу численних і часто повторюваних помилок у роботі. Та, в свою чергу, сприймає висловлювані претензії як образу, внаслідок чого між ними виник

конфлікт на підставі протилежних думок з цього приводу.

#### Завдання 6

Визначте алгоритм діяльності керівника з управління конфліктною ситуацією в такому прикладі.

Ви – керівник виробничої дільниці, на якій є «одиниця», яка стала «баластом» для колективу. Практично забезпечити роботою цю людину неможливо, а звільнити – немає юридичних підстав. Вона негативно впливає на працівників, особливо – на молодь. У колективі створюється атмосфера бездіяльності, виникають конфлікти.

#### Завдання 8

Побудуйте модель прийняття науково обґрунтованого рішення з управління конфліктом у такій ситуації.

Ви – керівник виробничого підрозділу. До Вас на роботу влаштовується працівник, якому Ви пообіцяли певні пільги в разі, якщо він проявить себе з кращого боку. Уже через півроку він продемонстрував свою високу кваліфікацію. Настала черга розподілу відпусток і цей працівник поскаржився майстру, що йому запропонували для відпочинку найменш підходящий для його сім'ї місяць. Потім Ви забули включити його до наказу про подяку, а путівку до будинку відпочинку, яку він просив виділити, отримав Ваш заступник. Ви просто забули про свої обіцянки щодо цього працівника. В результаті він подав заяву про звільнення.

#### Завдання 7

Визначте найбільш раціональні персональні методи управління конфліктами в таких ситуаціях.

Ви критикуєте свою співробітницю, вона реагує на це дуже емоційно. Ви змушені кожного разу припиняти бесіду, не доводячи розмову до кінця. Ось і зараз після ваших зауважень вона розплакалась. Як донести до неї свої думки?

#### Завдання 8

Під час ділової зустрічі з вами ваш співробітник з відділу реклами був дуже роздратований, не сприймаючи ваших зауважень з приводу ознайомлення з черговим рекламним проектом. Ви не можете дозволити підлеглому так поводитися, адже він підриває ваш авторитет. Якими будуть ваші дії?

#### Завдання 9

Проаналізуйте організаційні конфлікти в наведеній нижче ситуації і визначте зміст можливих варіантів їх розв'язання.

Працівники одного з цехів підприємства неодноразово заявляли керівництву про незадовільні умови праці, висловлювали побоювання за стан свого здоров'я (в цеху не приділяється належна увага забезпеченню безпеки

праці). Два дні тому з одним із працівників на виробництві стався нещасний випадок. Їм уже більше трьох місяців не виплачували заробітну плату. У працівників увірвався терпець. Вони відмовилися від роботи і запросили на збори керівництво підприємства та профспілковий комітет.

#### Завдання 10

Проаналізуйте організаційні конфлікти в наведеній ситуації і визначте зміст можливих варіантів їх розв'язання.

Запровадження нових технологій у виробничий процес підприємства призвело до того, що, на думку головного технолога, існування однієї з дільниць складального цеху стало недоцільним. На одній із нарад головний інженер висунув ідею про злиття цієї дільниці з іншою, суміжною по технологічній лінії. Пропозиція головного інженера викликала опір з боку начальника цеху і начальника дільниці, що підлягає реорганізації.

#### Завдання 11

Проаналізуйте конфлікт у сфері управління з позиції форм дезорганізації управлінської взаємодії та визначте можливі дії до його розв'язання. «Ваш безпосередній керівник, обминаючи вас, дає термінове завдання вашому підлеглому, який вже виконує інше відповідальне завдання. Ви і ваш керівник вважаєте свої завдання невідкладними».

#### Завдання 12

Проаналізуйте наведений сімейний конфлікт, визначте його причини, знайдіть та обґрунтуйте можливі форми його розв'язання.

Чоловік приходить додому пізніше, ніж звичайно. Сьогодні він закінчив чергову «ліву» роботу і отримав за неї гроші. Він у хорошому настрої і трохи напідпитку. Дружина стомилася і ображена на чоловіка. Виникає конфлікт. Дружина звинувачує чоловіка в тому, що він зовсім не думає про сім'ю, що у нього своє особисте життя, а вона за своїми сімейними турботами нічого хорошого в цьому житті не бачить. Чоловік виправдовує свої часті затримки на роботі тим, що намагається заробляти більше грошей саме для сім'ї. Взаємні звинувачення набувають емоційного забарвлення.



## **Тест «Діагностика рівня конфліктності особистості»**

Інструкція. На кожне із запитань оберіть та обведіть кружечком у бланк один із трьох запропонованих варіантів відповідей

Текст опитувальника

---

*1. Чи характерне для вас прагнення домінувати:*

- а) ні;
- б) інколи;
- в) так?

*2. У вашому колективі є люди, які вас побоюються, а можливо, ненавидять:*

- а) так;
- б) важко відповісти;
- в) ні?

*3. Хто ви більшою мірою:*

- а) миротворець;
- б) принциповий;
- в) винахідливий?

*4. Як часто вам доводиться виступати з критичними зауваженнями:*

- а) часто;
- б) періодично;
- в) рідко?

*5. Які пріоритети ви оберете, якщо очолите новий колектив:*

- а) розроблю програму роботи колективу на рік і переконаю колектив у її доцільності;
- б) вивчу, хто є хто, і налагоджу контакти з лідерами;
- в) частіше радитимуся з людьми?

*6. У якому стані ви перебуваєте в разі невдачі:*

- а) песимізм;
- б) поганий настрій;
- в) образа на себе?

*7. Чи характерне для вас прагнення обстоювати традиції вашого колективу і дотримуватися їх:*

- а) так;
- б) швидше так;
- в) ні?

*8. Ви належите до людей, які готові почути гірку правду про себе:*

- а) так;
- б) швидше так;
- в) ні?

*9. Які якості ви намагаєтеся викоренити в собі:*

- а) дратівливість;
- б) образливість;
- в) нетерпимість до критики на свою адресу?

*10. Хто ви більшою мірою:*

- а) незалежний;
- б) лідер;
- в) генератор ідей?

11. Якою людиною вважають вас друзі:

- а) екстравагантною;
- б) оптимістом;
- в) наполегливою?

12. Із чим вам найчастіше доводилося боротися:

- а) несправедливістю;
- б) бюрократизмом;
- в) егоїзмом?

13. Що для вас найхарактерніше:

- а) недооцінювання своїх здібностей;
- б) об'єктивне оцінювання своїх здібностей;
- в) переоцінювання власних здібностей?

14. Що найчастіше штовхає вас на міжособистісний конфлікт:

- а) надмірна ініціативність;
- б) надмірна критичність;
- в) надмірна прямолінійність?

**Опрацювання результатів.** Підрахуйте кількість набраних вами балів, використовуючи таблицю.

Варіант відповіді	Кількість балів за запитання						
	1	2	3	4	5	6	7
	8	9	10	11	12	13	14
А	1	3	1	3	3	2	3
	3	2	3	2	3	2	1
Б	2	2	3	2	2	3	2
	2	1	1	1	2	1	2
В		1	2	1	1	1	1
	3	1	2	3	1	3	3

Інтерпретація результатів. Вона здійснюється за такою шкалою:

- 14-17 балів. Дуже низький рівень конфліктності;
- 18-20 балів. Низький рівень конфліктності;
- 21-23 бали. Рівень конфліктності нижче середнього;
- 24-26 балів. Рівень конфліктності дещо нижче середнього;
- 27-29 балів. Середній рівень конфліктності;
- 30-32 бали. Рівень конфліктності дещо вищий середнього;

33-35 балів. Рівень конфліктності вище середнього;  
36-38 балів. Високий рівень конфліктності;  
39-42 бали. Дуже високий рівень конфліктності.

Результати досліджень науковців, життєвий досвід свідчать, що конфліктній особистості властиві такі риси:

- прагнення будь-якою ціною бути першим;
- надмірна принциповість, яка підштовхує до ворожих дій і вчинків;
- необгрунтована критика інших людей;
- часте переважання поганого настрою;
- консерватизм мислення, поглядів, переконань;
- безцеремонне втручання в особисте життя інших;
- прагнення до незалежності, яке переростає у прагнення робити «все, що хочу»;
- надмірна прямолінійність у судженнях;
- несправедливе оцінювання вчинків і дій інших, приниження значення і ролі іншої людини;
- виявлення ініціативи там, де не просять.

**ТЕСТ «КОНФЛІКТНА ВИ ОСОБИСТІСТЬ?»**

Щоб дізнатися чи є ви конфліктними, скористайтеся тестом, вибравши по одній відповіді на кожне питання.

1. У громадському транспорті почалася суперечка на підвищених тонах. Ваша реакція?

- а) не беру участі;
- б) коротко висловлююся на захист сторони, яку вважаю правою;
- в) активно втручаюся, ніж «викликаю вогонь на себе».

2. Чи виступаєте Ви на зборах з критикою керівництва?

- а) ні;
- б) тільки якщо маю для цього всякі підстави; в - критикую з будь-якого

приводу не тільки начальство, а й тих, хто його захищає.

3. Чи часто сперечаєтеся з друзями?

- а) тільки якщо люди необразливий;
- б) лише з принципових питань;
- в) суперечки - моя стихія.

4. Як ви реагуєте, якщо хтось залізе в обхід черги?

- а) обурююся в душі, але мовчу: собі дорожче;
- б) роблю зауваження;
- в) проходжу вперед і починаю спостерігати за порядком.

5. На обід подали недосолене блюдо. Ваша реакція?

- а) не буду піднімати бучу через дрібниці;
- б) мовчки візьму сільничку;
- в) не втримаюся від їдких зауважень і, бути може, демонстративно

відмовлюся від їди.

6. Якщо на вулиці, в транспорті вам наступили на ногу ...

- а) з обуренням подивлюся на кривдника;
- б) сухо зроблю зауваження;
- в) висловлюся, не соромлячись у виразах!

7. Якщо хтось із близьких купив річ, яка вам не сподобалася ...

- а) промовчу;
- б) обмежуся коротким тактовним коментарем;
- в) влаштую скандал.

8. Не пощастило в лотереї. Як Ви до цього поставитеся?

а) постараюся здаватися байдужим, але в душі дам собі слово ніколи більше не брати участь в ній;

б) не сховаю досаду, але сприйму до сталось з гумором, пообіцявши взяти реванш;

в) програш надовго зіпсує настрій.

Інтерпретація результатів. Підрахуйте набрані бали, виходячи з того, що кожне а - 4 бали, б - 2, в - 0 очок.

22-32 бали - Ви тактовні і миролюбні, спритно йдете від суперечок і конфліктів, уникаєте критичних ситуацій на роботі і вдома. Вислів «Платон мені друг, але істина дорожче!» Ніколи не було вашим девізом. Може бути,

тому Вас іноді називають пристосуванцем. Наберіться сміливості, якщо обставини вимагають висловлюватися принципово, незважаючи на особи.

12-20 балів - Ви славиться людиною конфліктною. Але насправді конфліктуєте лише, якщо немає іншого виходу та інші засоби вичерпані. Ви твердо відстоюєте свою думку, не думаючи про те, як це відіб'ється на вашому службовому положенні або приятельських стосунках. При цьому не виходите за рамки коректності, не принижувати до образ. Все це викликає до вас повагу.

До 10 балів - Суперечки і конфлікти - це повітря, без якого Ви не можете жити. Любите критикувати інших, але якщо чуєте зауваження на свою адресу, можете «з'їсти живцем». Ваша критика - заради критики, а не для користі справи. Дуже важко доводиться тим, хто поруч з Вами - на роботі і вдома. Ваша нестриманість і грубість відштовхують людей. Чи не тому у Вас немає справжніх друзів? Словом, постарайтеся перебороти свій безглузда характер!

---

## ТЕСТ ТОМАСА - ТИПИ ПОВЕДІНКИ В КОНФЛІКТІ

Виділяється п'ять способів регулювання конфліктів, позначені у відповідності з двома основними вимірами (кооперація і напористість):

1. Змагання (конкуренція) - прагнення досягти своїх інтересів в збиток іншому.
2. Пристосування - принесення в жертву власних інтересів заради іншого.
3. Компроміс - угода на основі взаємних поступок; пропозиція варіанту, знімає виникле протиріччя.
4. Уникнення - відсутність прагнення до кооперації, і відсутність тенденції до досягнення власних цілей.
5. Співробітництво - учасники ситуації приходять до альтернативи, що повністю задовольняє інтереси обох сторін.

У своєму опитувальнику по виявленню типових форм поведінки К. Томас описує кожний з п'яти перерахованих можливих варіантів 12 судженнями про поведінку індивіда в конфліктній ситуації. У різних поєднаннях вони згруповані в 30 пар, у кожній з яких респонденту пропонується вибрати те судження, яке є найбільш типовим для характеристики його поведінки.

Відповіді на запитання заносяться в бланк.

### Текст опитувальника

Інструкція: Перед вами ряд тверджень, які допоможуть визначити деякі особливості вашої поведінки. Тут не може бути відповідей «правильних» або «неправильних». Люди різні, і кожен може висловити свою думку.

Є два варіанти А і В, з яких ви повинні вибрати один, у більшою мірою відповідає вашим поглядам, вашу думку про себе. У бланку для відповідей поставте виразний хрестик відповідно до одного з варіантів (А або В) для кожного твердження. Відповідати треба як можна швидше.

**1.**

А. Іноді я надаю можливість іншим взяти на себе відповідальність за рішення спірного питання.

В. Чим обговорювати те, у чому ми розходимося, я намагаюся звернути увагу на те, з чим ми обидва згодні.

**2.**

А. Я намагаюся знайти компромісне рішення.

В. Я намагаюся улагодити справу з урахуванням інтересів іншого і моїх власних.

**3.**

А. Зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого.

В. Я намагаюся заспокоїти іншого і головним чином зберегти наші відносини.

**4.**

А. Я намагаюся знайти компромісне рішення.

В. Іноді я жертвую своїми власними інтересами заради інтересів іншої людини.

**5.**

А. Улагоджуючи спірну ситуацію, я весь час намагаюся знайти підтримку в іншого.

В. Я намагаюся зробити все, щоб уникнути марної напруженості.

**6.**

А. Я намагаюся уникнути неприємностей для себе.

В. Я намагаюся домогтися свого.

**7.**

А. Я намагаюся відкласти рішення спірного питання з тим, щоб з часом вирішити його остаточно.

В. Я вважаю можливим у чимось поступитися, аби домогтися іншого.

**8.**

А. Зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого.

В. Я першою справою намагаюся ясно визначити те, у чому складаються всі порушені інтереси.

**9.**

А. Думаю, що не завжди варто хвилюватися через якихось виникаючих розбіжностей.

В. Я прикладаю зусилля, щоб домогтися свого.

**10.**

А. Я твердо прагну досягти свого.

В. Я намагаюся знайти компромісне рішення.

**11.**

А. Першою справою я намагаюся ясно визначити, в чому полягають всі порушені спірні питання.

В. Я намагаюся заспокоїти іншого і головним чином зберегти наші відносини.

**12.**

А. Найчастіше я уникаю займати позицію, яка може викликати суперечки.

В. Я даю можливість іншому в чомусь залишитися при своїй думці, якщо він також йде мені назустріч.

**13.**

А. Я пропоную середню позицію.

В. Я наполягаю, щоб було зроблено по-моєму.

**14.**

А. Я повідомляю іншому свою точку зору і запитую про його погляди.

В. Я намагаюся показати іншому логіку і переваги моїх поглядів.

**15.**

А. Я намагаюся заспокоїти іншого і головним чином зберегти наші відносини.

В. Я намагаюся зробити так, щоб уникнути напруженості.

**16.**

А. Я намагаюся не зачепити почуттів іншого.

В. Я намагаюся переконати іншого в перевагах моєї позиції.

**17.**

А. Зазвичай я наполегливо намагаюся домогтися свого.

В. Я намагаюся зробити все, щоб уникнути марної напруженості.

**18.**

А. Якщо це зробить іншого щасливим, дам йому можливість настояти на своєму.

В. Я даю можливість іншому в чомусь залишитися при своїй думці, якщо він також йде мені назустріч.

**19.**

А. Першою справою я намагаюся ясно визначити те, у чому складаються всі порушені питання та інтереси.

В. Я намагаюся відкласти рішення спірного питання з тим, щоб з часом вирішити його остаточно.

**20.**

А. Я намагаюся негайно подолати наші розбіжності.

В. Я намагаюся знайти найкраще поєднання вигод і втрат для обох сторін.

**21.**

А. Ведучи переговори, я намагаюся бути уважним до бажань іншого.

В. Я завжди схильюся до прямого обговорення проблеми і їх спільним рішенням.

**22.**

А. Я намагаюся знайти позицію, яка знаходиться посередині між моєю позицією і точкою зору іншої людини.

В. Я відстоюю свої бажання.

**23.**

А. Як правило, я стурбований тим, щоб задовольнити бажання кожного з нас.

В. Іноді я надаю можливість іншим взяти на себе відповідальність за рішення спірного питання.

**24.**

А. Якщо позиція іншого здається мені дуже важливою, я постараюся піти назустріч його бажанням.

В. Я намагаюся переконати іншого прийти до компромісу.

**25.**

А. Я намагаюся показати іншому логіку і переваги моїх поглядів.

Ст. Ведучи переговори, я намагаюся бути уважним до бажань іншого.

**26.**

А. Я пропоную середню позицію.

В. Я майже завжди заклопотаний тим, щоб задовольнити бажання кожного з нас.

**27.**

А. Найчастіше я уникаю займати позицію, яка може викликати суперечки.

В. Якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість настояти на своєму.

**28.**



А. Зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого.

Ст. Улагоджуючи ситуацію, я зазвичай намагаюся знайти підтримку в іншого.

**29.**

А. Я пропоную середню позицію.

Ст. Думаю, що не завжди варто хвилюватися через якихось виникаючих розбіжностей.

**30.**

А. Я намагаюся не зачепити почуттів іншого.

В. Я завжди займаю таку позицію в спірному питанні, щоб ми спільно з іншим людиною могли домогтися успіху.

### **Бланк опитувальника**

№	А	В	№	А	В	№	А	В
1			11			21		
2			12			22		
3			13			23		
4			14			24		
5			15			25		
6			16			26		
7			17			27		
8			18			28		
9			19			29		
10			20			30		

### **Ключ до опитувальником**

1. Суперництво: 3А, 6В, 8А, 9В, 10А, 13В, 14В, 16В, 17А, 22В, 25А, 28А.
2. Співпраця: 2В, 5А, 8В, 11А, 14А, 19А, 20А, 21В, 23В, 26В, 28В, ПОКЛИК.
3. Компроміс: 2А, 4А, 7В, 10В, 12В, 13А, 18В, 22А, 23А, 24, 26А, 29А.
4. Уникнення: 1А, 5В, 6А, 7А, 9А, 12А, 15В, 17В, 19В, 20В, 27А, 29В.
5. Пристосування: 1В, 3В, 4В, 11В, 15А, 16А, 18А, 21 А, 24А, 25, 27В, 30А.

### **Обробка результатів**

В ключі кожен відповідь А чи дає уявлення про кількісному вираженні: суперництва, співпраці, компромісу, уникнення і пристосування. Якщо відповідь співпадає з вказаним у ключі, йому присвоюється значення 1, якщо не збігається, то присвоюється значення 0. Кількість балів, набраних індивідом за кожною шкалою, дає уявлення про вираженість у нього тенденції до прояву відповідних форм поведінки в конфліктних ситуаціях. Для обробки результатів зручно використовувати маску.

## ТРЕНІНГ «КОНФЛІКТИ - ЦЕ НОРМА ЖИТТЯ»

### ПОЯСНЮЮЧА ЗАПИСКА

**Актуальність.** Конфлікт є невід'ємною приналежністю людського суспільства протягом всієї історії його існування. При цьому конфлікт не може розглядатися як відхилення від нормальної поведінки людей, тому що являє собою вид спілкування, в основі якого лежать суперечності сторін.

Конфлікт – досить складне психологічне та соціальне явище, успішність вивчення якого залежить від вихідних теоретичних та методологічних умов.

У конфліктів висока психологічна ціна – розмаїття негативних емоцій, стресів, переживань, розчарувань, втрат, провини. За умов конфлікту змінюється система відносин та цінностей, по-іншому сприймається реальність.

Провідну роль у попередженні відіграє поведінка учасників конфліктної ситуації. Щоб управляти конфліктною ситуацією, необхідно добре розуміти психологічні механізми ескалації та перебігу конфліктів, знати динаміку їх прояву, передбачати можливі дії опонентів.

Можна сказати, що для дошкільного навчального закладу, як і для будь-якого соціального інституту, характерні різноманітні конфлікти. Сфера педагогічної діяльності являє собою сукупність всіх видів цілеспрямованого формування особистості, а її суть – передача та засвоєння соціального досвіду підростаючого покоління. Тому створення належного морально-психологічного клімату в педагогічному колективі є однією з умов забезпечення сприятливого перебігу процесу навчання і виховання.

В сьогоденній ситуації розвитку країни, постійних змінах напрямків і пріоритетів освіти, швидкості та різноманітності інформацій, конфлікти в педагогічному колективі неминучі.

Тому вивчення даної проблеми сьогодні актуальне, а її основна функція полягає у попередженні педагогічних конфліктів.

Ми пропонуємо тренінг, для розв'язання, попередження та вирішення конфліктних ситуацій в педагогічному колективі, основною ідеєю якого є створення атмосфери миру і не насильства. У процесі тренінгових занять велика увага приділяється формуванню особистісних якостей педагогів, їх емоцій, умінню аналізувати свою поведінку.

### **Мета:**

1. Адекватне ставлення до «Я- образу». Створення об'єктивної самооцінки.

2. Адекватного, «розуміючого» ставлення до інших. Досягнення можливості доброзичливого ставлення до інших, і можливості сприймати помилки іншої людини, як специфіки поведінки.

3. Тренування та розвиток самоконтролю, а також розуміння конфліктної ситуації – як норми людського життя.

Завдання:

1. Навчання педагогів розуміти себе
2. Виховання інтересу до інших людей, формування терпимості до точки зору іншої людини (співбесідника).
3. Підвищення рівня самоконтролю і моральної саморегуляції, щодо свого емоційного стану під час спілкування.

До участі у соціально – психологічному тренінгу залучають до 20 педагогів.

Тренінг проводиться один раз на тиждень тривалістю від 1 години до 1,5 години. Програма тренінгу складається із 5 занять.

## **Заняття 1**

### **Як ми бачимо себе?**

Мета: створити позитивну атмосферу у групі, емоційний комфорт учасників тренінгу, налаштувати на плідну роботу, адекватне ставлення до «Я- образу», створення об'єктивної самооцінки, дати можливість учасникам побачити себе зі сторони, краще зрозуміти свою поведінку в конфлікті.

Обладнання: аркуші білого паперу, фломастери, кольорові олівці, магнітофон, заспокійлива музика.

#### **Хід заняття**

Привітання тренера з учасниками ознайомлення з темою тренінгу та правилами роботи.

Правила роботи групи:

1. Турбота про конфіденційність життя групи.
2. Прагнути бути активним учасником того, що відбувається.
3. Не відмовлятися від права сказати «Ні», а також від права самому вирішувати, як поводитися в тій чи тій груповій ситуації.
4. По змозі, бути щирим, повідомляти достовірні свідчення. Мати право отримати підтримку, допомогу з боку групи.
5. Прагнути слухати того, хто говорить, стараючись не перебивати.
6. Орієнтуватися на те, щоб проявляти активність, беручи участь в подіях процедурах ситуаціях. Що виникають в ході роботи групи.
7. Мати право висловити свою думку з будь-якого питання.
8. Використовувати звернення на «ти» під час роботи групи.
9. висловлюватися тільки від свого імені і про те, що сприймається, відчувається, переживається, відбувається тут і зараз.
10. Не говорити про присутніх у третій особі.

Вправа 1 «Мій девіз у житті».

Учасники тренінгу формують та записують свій головний життєвий принцип «девіз життя», який характеризує їхні життєві установки. Будь-який процес самосвідомості починається з розгляду питання : «На чому я стою?». Кожен учасник групи зачитує свій девіз і дає коротку інтерпретацію.

2. Тест “Чи конфліктна я людина?» Тренер зачитує питання тесту і варіанти відповідей. Варіантів відповідей є три: а, б, в.

1. У громадському транспорті почалася суперечка, Ви:

- а) не втручаєтесь;
- б) висловлюєтеся коротко;
- в) активно втручаєтесь.

2. Чи часто, Ви, виступаєте з критикою до своїх колег:

- а) не виступаю;
- б) рідко, маю підстави;
- в) часто, по будь-якому приводу.

2. Чи часто сперечаєтесь з доузями:

- а) не сперечаюсь;
- б) лише з принципових питань;
- в) часто

3. Як, Ви, реагуєте на порушення у черзі?

- а) мовчу
- б) роблю зауваження;
- в) проходжу вперед і спостерігаю за порядком

4. Недосолена страва, Ваша реакція:

- а) промовчите;
- б) досолите самі;
- в) відмовитеся від їжі

5. Вам, наступили на ногу, Ви:

- а) промочите;
- б) зробите зауваження;
- в) виловите всі свої емоції

6. Вам не подобається подарунок, Ви:

- а) промовчите;
- б) тактовно прокоментуєте;
- в) влаштуєте скандал

8. Не пощастило в лотарії, Ви:

- а) байдужі;
- б) не приховуєте досаду;
- в) надовго втратите настрій.

Після підбиття балів А) – 4 бали; Б) – 2 бали; В) – 0 балів. Зачитується ключ до тесту:

Ключ до тесту:

22- 32 бали. Ви тактовні і миролюбні, спритно йдете від суперечок і конфліктів, уникаєте критичних ситуацій. Вислів «Платон мені друг, але істина дорожче!» Ніколи не було вашим девізом. Може бути, іноді вас називають прстосуванцем. Наберіться сміливості, якщо обставини вимагають висловлюватися принципово, незважаючи на особи.

12- 20 балів. Ви славитеся людиною конфліктною. Але насправді ви конфліктуєте лише тоді, коли немає іншого виходу і всі інші засоби вичерпані. Ви твердо відтворюєте свою думку, не думаючи про те, як це

позначається на вашій кар'єрі або приятельських стосунках. При цьому не виходити за рамки конкретності, не принижуйтеся до образ. Все це викликає до вас повагу.

До 10 балів. Спори і конфлікти – це повітря, без якого ви не можете жити. Любите критикувати інших, але якщо чуєте зауваження на свою адресу, «можете з'їсти живим». Ваша критика – заради критики. Ваша нестриманість відштовхує людей. Чи не тому у вас немає справжніх друзів? Словом постарайтеся перебороти свій безглуздий характер.

### 3. Проективна методика «Я у своїх очах» (автор І Дуброніна)

Тренер пропонує учасникам дати відповіді на запитання «Хто Я»? , закінчивши речення. Кожному учаснику групи дається можливість висловитися.

1. Я – наче пташка, тому що...
2. Я перетворююсь на тигра, тому, що...
3. Я можу бути вітерцем, тому, що...
4. Я - немов мурашка, коли...
5. Я – склянка води...
6. Я відчуваю, що я – шматок льоду...
7. Я – прекрасна квітка...
8. Я відчуваю, що я – скеля...
9. Я зараз – лампочка...
10. Я – стежка...
11. Я – немов риба...
12. Я – цікава книжка...
13. Я – пісенька...
14. Я – мишка...
15. Я – ніби буква О
16. Я – макарон...
17. Я – світлячок ...
18. Відчуваю, що я – смачний сніданок...

Обговорення вправи між учасниками.

#### 5.Бесіда: «Три різновиди свого образу Я».

План бесіди:

- а) джерела свого образу (особистий досвід, інший);
- б) три різновиди свого «Я – образу» (завищений, занижений, реальна самооцінка);

Метафорична релаксація «Подорож у дитинство».

Настроювання. Сядьте зручно, зніміть затиски з усіх частин тіла легкими рухами. Зробіть кілька легких вдихів під фразу « Мені чудово», настройте дихання на цей ритм. Заплющте очі, уявіть собі білий екран, на якому будуть послідовно з'являтися різні картини. Ось перед вами дерево великим планом, яке поступово віддаляється..., ось хмари, що повільно плывуть і теж зникають..., здається, ваш погляд на чомусь затримується...,дайте волю вашій уяві...

Кожен подумки не раз повертається у своє дитинство. А дитинство та казка нерозлучні, як нерозлучні річка і береги, сонячне світло і день, квітка і земля, ніч і місяць. Кожний любив слухати казки, і ви можете знову і знову згадати, як ви всім серцем співчували і співпереживали з головним героєм, проходячи разом з ним через усі випробування та радіючи за нього і за його успіхи. Та кожен любив не раз перегортати сторінки книги, вкотре розглядаючи малюнки з казковими героями. А ви можете переглянути іншу книгу – книгу вашого життя і знайти в ній найцікавіші сторінки. Похваліть себе за кожную удачу, за кожний успіх. Ви доклали зусиль, виявили здібності, у вас щось вийшло – і це чудово! Вам подобається такий стан і це добре...

На цих сторінках ви бачите себе радісною, щасливою, упевненою і задоволеною людиною, яка легко долає всі труднощі і незмінно досягає успіху у своїх справах. Іноді вам трапляються сторінки, де ви бачите свої колишні невдачі та поразки, де ви когось образили або образили вас, де вас роздирає гнів, клекоче обурення, бажання заподіяти нападнику біль або мучить почуття провини, страху образи. Ви можете вирвати ці аркуші зі своєї книги і попроситись з ними назавжди, або ви можете залишити їх та подякувати кожній ситуації за те що отримали в ній уроки життя. Малюк, який вчиться ходити, багато разів падає, набиває собі гулі. Але знову і знову встає, щоб, можливо. Знову впасти... не можна навчитися ходити, не падаючи. Не можна навчитися жити без труднощів. Скажіть «спасибі» усім своїм життєвим проблемам і труднощам, за можливість порівняти і зрозуміти стан злету і падіння, неприємності і радощів, гіркоту поразки і радість перемоги. Без неприємностей ми дуже швидко звикли б до радощів і життя було б нудне та нецікаве, як квітка без запаху..., як весілля без музики..., як ліс без птахів. Подякуйте усім, хто колись вас образив, знехтував, відмовив, - вам було боляче, проте ви багато навчилися і піднялися духовно на одну, а, може на кілька сходинок. А тепер погортайте свою книгу знову вперед і поверніться у сьогоднішній день, у цю годину, у цю кімнату. Зробіть глибокий вдих та енергійний видих під фразу: «Бадьорий Я» і відкрийте очі.

7. Психомалюнок. «Я – для інших»; «Я – для себе».

Керівник групи пропонує намалювати два малюнки, при цьому робиться пауза, щоб виникнули та оформилися внутрішні відчуття.

Після проведення вправи учасники можуть поділитися своїми відчуттями один з одним.

8. Рефлексія «Мені сьогодні...»

Кожен учасник групи має завершити фразу: «Мені сьогодні...».

9. Домашнє завдання.

Відповісти на запитання:

- 1) які засоби самопізнання я вже використовував?
- 2) Що вони мені дали?
- 3) Що змінилося в моєму житті?
- 4) Відповісти, що означає: Залишайся самим собою, іди своїм шляхом?».
- 5) Малюнок «Я-реальне», «Я- ідеальне».

## Заняття 2

### Як ми бачимо одне одного?

Мета: створити адекватне, «розуміюче» ставлення до інших, формувати терпимість до точки зору іншої людини, налаштувати на доброзичливе ставлення до інших, і можливість сприймати помилки іншої людини, як специфіки поведінки, допомогти учасників краще зрозуміти своїх колег, проаналізувати їхню поведінку, дати їй оцінку.

Обладнання: магнітофон, заспокійлива музика, стакери, олівці.

### Хід заняття

1. Обговорення домашнього завдання.

2. Привітання.

Учасники тренінгу по колу вітаються. Перший учасник говорить слова привітання і свою думку про сусіда з права, і так продовжується поки коло з привітаннями не закінчиться.

3. Вправа «Що я можу сказати»:

Тренер пропонує учасникам подумати над: а) про свою здатність реагувати (про сприйнятливість); б) про свою відповідальність; в) про свої міжособистісні стосунки; г) про свої розумові здібності; д) про свої ділові якості. Висловити свої думки.

4. Вправа « Упевнені, невпевнені та грубі відповіді».

Тренер пропонує ситуації, на які учасники повинні будуть відповісти так, як відповідала б груба, підла людина (агресивний вихід); невпевнена (пасивний вихід); упевнена людина (дипломатичний вихід):

- ви поспішаєте, а ваш колега по роботі щось попросив зробити;
- людина, яку ви осуджуєте, попросила допомогти;
- ви вже повторили два рази, але ваш товариш не розчув.

Учасники діляться на групи по 3 особи, і програють ці ситуації у групах.

5. Метафорична релаксація : «Занедбаний сад».

Настроювання. Сядьте зручно, зніміть затиски, закрийте очі і спокійно дихайте у ритмі фрази: «Мені чу-до-во». Уявіть великий білий екран. Поставте перед екраном фільтр вашого улюбленого кольору і тепер весь екран такого ж кольору, який ви любите. Поступово він віддаляється від вас, стає меншим і меншим, і ось зовсім розчиняється...А ви розслаблені і спокійні, готові вирушити у велику подорож стародавнього таємничого, покинутого замку. Ви бачите високу кам'яну стіну, обвиту плющем, у якій є невеликі дерев'яні дверцята. Відкрийте їх і загляньте. Ви бачите чудову природу: шовкові трави, чудернацькі квіти, дивні дерева, які своїми м'якими голосами запрошують вас зайти, тихо нашіптуючи: заходь, заходь, заходь..., і ви опиняєтеся у прекрасному , але занедбаному садку. Рослини так розрослися, що не видно землі і важко знайти стежку. Вам хочеться довести все тут до ладу, і ви починаєте полоти бур'ян, підрізати гілки, виносити суху траву, все, що вважається зайвим..., обкопуєте..., поливаєте..., словом, наводите повний порядок у садку. Через деякий час оглядаєте те, що зробили, і порівнюєте з тією частиною саду, якої ще не торкалися. Ви задоволені результатом своєї праці, і таємничі голоси шепочутьб як гарно, як чисто, як

дивовижно добре. Ви чуєте слова подяки, із задоволенням відчуваєте, що все і завжди потребує догляду, турботи і уваги. І навіть сама по собі чудова природа, щоб радувати око, потребує турботливих рук, терпіння і любові. Ви з задоволенням оглядаєте ще і ще раз цю дивовижну красу і повертаєтесь до кімнати упевнені: все в цьому світі створене для краси і Ви – також.

#### 6. Вправа « Футболка з написом»

Керівник тренінгу говорить про те, що будь-яка людина «подає»себе іншою. Розділіться по троє та обміняйтеся з партнерами по спілкуванню написами, які б ви «наклеїли» на їхні «футболки». Напис повинен свідчити щось про людину: ваша думка про неї, ставлення, розуміння (це можуть бути асоціації). Написи мають бути коректними. Виконавши завдання, кожен учасник зачитує написи, які йому дали інші. Якщо хтось незгідний, проводиться коротке обговорення : чому не згідний, яким себе бачиш, який напис дав би собі сам.

#### 7. Вправа «Підсумок».

Кожному учаснику пропонується доповнити фразу : «Я можу сказати, що ви...»

#### 8. Домашнє заняття.

- малюнок «Я – своїми очима», «Я - очима інших».\

### Заняття 3

#### Ставлення до конфлікту?

Мета:дати поняття учасникам правильного визначення конфлікту, створити умови під час тренінгу для плідної праці всіма учасниками тренінгу, можливість висловити свої думки, підвищення рівня самоконтролю і моральної саморегуляції, щодо свого емоційного стану під час спілкування.

Обладнання: аркуші паперу, ручка.

#### Хід заняття

##### 1.Вступна бесіда.

Пояснення учасникам тренінгу, що наступні заняття, які плануються провести, присвячені конфлікту і ефективному реагуванню на нього. Дати можливість учасникам зрозуміти, щоконфлікт є невід’ємною приналежністю людського суспільства протягом всієї історії його існування. При цьому конфлікт не може розглядатися як відхилення від нормальної поведінки людей, тому що являє собою вид спілкування, в основі якого суперечності сторін.

##### 2. Вправа « Конфлікт»

Ведучий пропонує встати тим, хто ні разув житті не був в конфлікті. Хто не знає і не уявляє собі , що таке конфлікт...

Після осмислення членами групи, що таких людей немає, пропонується подумати з чим асоціюється слово «конфлікт»?

Керівник групи пише на дошці слово «конфлікт»,члени групи по черзі називають слова, які асоціюються в них із цим словом ( наприклад, боротьба, зло, агресія). Ці слова записують на дошці. Потім спільними зусиллями



виділяються слова , які мають позитивний, а які негативний заряд. Позначають їх – «+» , «-» .

Висновки робить тренер разом з учасниками

Висновок: Переважно конфлікт – викликає дискомфорт, дисгармонію, тривожність якщо наша реакція на конфлікт пригнічує вас, сковує, віддаляє від друзів, рідних, колег – необхідно змінити нашу внутрішню установку стосовно конфлікту. Бо насправді конфлікт – це діалог, взаємодія, джерело розвитку нових стосунків, бачень, гармонії.

### 3. Вправа «Перетворення свинцю на золото».

Перший учасник звертається до сусіда з права зі словами : «конфлікт – це погано, тому що...» і продовжує думку, чому конфлікт несе негатив, той до кого звертались із цими словами відповідає : «Так це погано,але...» й намагається знайти який позитив у конфлікті, наступний учасник знову висловлює негатив на рахунок конфлікту. Вправа продовжується поки коло не замкнеться.

Висновок: робиться керівником групи, де він показує позитивні сторони конфлікту.

- Конфлікти показують проблеми, які мають бути вирішені.
- Конфлікти звертають увагу на те, що нам треба змінюватися.
- Конфлікти розкривають наші прагнення і бажання.

Конфлікти з'ясовують, хто ми є, якими є наші цінності, а також допомагають нам зрозуміти іншу людину.

- Конфлікти послаблюють нудьгу. Звертають увагу на нові цілі, стимулюють інтерес.

### 4. Вправа «Мозковий штурм»

Поділ групи на підгрупи по 5 – 8 осіб. Кожній підгрупі дається аркуш паперу та олівець і вибирається писар. По команді «почали»! підгрупи мають за 2 хв. Написати як найбільше варіантів оригінальних відповідей на запитання: «Що у що можна покласти?» ( наприклад , промінчик сонця у дзеркальну скриньку, щоб світліше було на душі). Потім обидві підгрупи зачитують свої записи, визначають найоригінальнішу підгрупу.

5. Інформаційне повідомлення: Конфлікт – це протистояння, яке сприймається людиною як значима для неї психологічна проблема, яка потребує свого вирішення і викликає активність, направлену на його вирішення.

Педагогічний конфлікт, як і будь-який інший, має свою специфіку. Основна специфіка колективу дитячого садочка полягає у тому, що основний контингент – жінки. Даний факт викликає додатковий вплив на кількість і якість конфліктів.

Учасника конфлікту можуть бути :

Адміністрація, педагоги, батьки.

Розглянемо конфлікти, які найчастіше зустрічаються в педагогічному колективі і причини їх виникнення:

Вихователь – вихователь

Причини по яких вони виникають переважно є особиста антипатія, не співпадіння бачення вирішення професійних питань, ревність до відношень з батьками, дітьми, відчуття особистої не реалізації.

Вихователь методист – вихователь

Їх причини виникнення це переважно недостатня зацікавленість педагога в реалізації наукових програм і в їх результатах. Ігнорування вихователем пропозицій вихователя – методиста, нових розробок. Відсутність конструктивних методів взаємодії вихователя-методиста з вихователем.

Завідуючий – вихователь - методист.

Різнобічність з приводу запровадження різних програм, ігнорування педагогічних принципів і поглядів один на одного.

Адміністрація – вихователь.

Завищені вимоги і неадекватна оцінка праці. Розбіжність діяльності вихователя очікування адміністрації, незадоволеність стилем керівництва.

Вихователі – батьки

Розбіжності з приводу психологічних особливостей дитини, не адекватної поведінки дитини в групі. Завищені вимоги до дитини, неадекватна оцінка здібностей, недостатня увага до дитини.

Загалом конфлікти виникають тому, що одна сторона зосереджується на меті, яку потрібно досягнути, інша – на неминучих для себе жертвах. Це схоже на суперечки про склянку, яка напівпорожня чи напівповна.

Об'єкт конфлікту буває важко виявити. Не рідко він для обох сторін різний. Усунення конфлікту може розпочатися з об'єднання об'єктів. Одним із ефективних засобів «блокування» конфлікту є переведення його із площини комунікативної взаємодії у предметно-дійову. Наприклад, помітивши наростання напруженості між двома педагогами, бажано дати їм обом доручення, краще, щоб це була фізична праця. Тоді негативна енергія буде витрачена і ймовірність виникнення конфлікту зменшиться

В повсякденному житті людина має справи з різними ситуаціями, їх сукупність, проявляється і на роботі, і дома, утворюючи життєвий простір людини.

Серед цих ситуацій особливо потрібно виділити ті, які потребують від людини пошуку нових рішень і енергетичних затрат. Такими типовими життєвими ситуаціями і є конфлікти. Ми щодня з ними стикаємось. А ось таке визначення конфлікту дають науковці:

Конфлікт – це протистояння, яке сприймається людиною як значима для неї психологічна проблема, яка потребує свого вирішення і викликає активність, направлену на його вирішення.

Педагогічний конфлікт, як і будь-який інший, має свою специфіку. Основна специфіка колективу дитячого садочка полягає у тому, що основний контингент – жінки. Даний факт викликає додатковий вплив на кількість і якість конфліктів.

6. Підсумок

Пропонується кожному учаснику по черзі доповнити фразу : « Я сьогодні довідався про конфлікт те, що...».

#### 7. Домашнє завдання .

Кожен повинен написати якусь історію про конфлікт між двома людьми, яку можна буде використати на наступному занятті.

### Заняття 4

#### Поведінка у ситуації конфлікту

Мета: показати учасникам тренінгу способи поведінки у конфліктах, а також можливість учасниками конфлікту зрозуміти свою тактику поведінки під час конфліктних ситуацій.

Обладнання: газета, уривок фільму «Вороніни», аркуші паперу із рольовими ситуаціями.

#### Хід заняття

##### 1. Аналіз домашнього завдання.

Зачитується один із конфліктів, наведених у домашньому завданні. Звертається увага на те, що суперечка часто виходить із-під контролю (як на ескалаторі, з якого під час руху вже не можна зійти). Керівник групи малює конфліктний ескалатор і пропонує написати на першій сходинці фразу. З якої найчастіше починається конфлікт. Пропонується продовжити діалог, показуючи при цьому. Як конфлікт стає більш напруженим і загостреним.

Обговорення: Конфлікт часом виникає з дурниць (кинули репліку, зробили невдале зауваження тощо).

В ситуації конфлікту треба вміти: зупинитися, подумати, використати гумор, спокійно дихати, сказати щось хороше, вибачитися, погодитися.

Все це може зупинити конфлікт.

Суперечку загострює: неповага, деструктивне спілкування, опір.

##### 2. Розминка «Х та У»

Усім учасникам пропонується підвестись, обрати собі пару і домовитись, хто буде Х, а хто У. Х повинен стати з одного боку кімнати, У – з другого. Вони мають пройти через кімнату кілька разів. Щоразу. Коли партнери зустрічаються, вони вітаються одне з одним. Перший раз – як давні знайомі, що тривалий час не бачилися; другий – у ситуації, коли між ними виникла суперечка на професійному рівні; третій – коли обоє не знають одне одного і Х – поспішає, а У – заблудився і не знає, куди йти.

Вправа проводиться швидко. До групи ставиться запитання: «Що, на вашу думку, впливає на встановлення стосунків?»

##### 3. Вправа « Влада»

( проводиться у два етапи).

I етап. Учасникам дається газета. Газету, яка є символом влади, кожен учасник береться однією рукою за газету, по команді « почали» кожен має захопити якомога більше влади.

Висновок: У цій ситуації кожен думав про себе, а тепер слід подумати і про іншого.

II етап. Тепер я ставлю інший аркуш на підлогу, по команді всі повинні стати на газету.

Висновок: Зараз ви виконали це завдання, не завдяки силі кожного, а об'єднавши зусилля, зуміли знайти спосіб розв'язання проблеми у процесі розуміння іншого і усвідомлення власних помилок. Вправа повинна була допомогти побачити, що сила у конфлікті не є основною.

#### 4. Вправа «Внутрішня сила»

Зустрівшись із важким випробуванням, ви можете:

- ухилитись від нього;
- покластися на інших людей;
- «пройти» його, здобувши «внутрішній ґрунт під ногами»;

У цьому випадку ми хотіли б розглянути тільки останній варіант. У зв'язку з кожним важким випробуванням, які мені довелося пройти у цьому житті, я запитаю себе: «Що саме послужило мені тією внутрішньою опорою, яка дала мені змогу вижити і продовжити свій шлях». Я оцінюю, наскільки міцною була ця внутрішня опора в кожному випадку. Елементами моєї внутрішньої непорушної опори можуть бути: віра, любов до життя, наполегливість, мужність, надія, відповідальність, упевненість у своїй правоті.

Після обміну результатами проведеного самоаналізу керівник звертається до групи:

« У кожного з нас є деяка сила, яка залишається непорушною, щоб не сталося. Ми можемо назвати це твердинею нашої істоти або внутрішньою силою, опорою, стрижнем або нашою сутністю, але це неважливо. Буремні води величезної річки під назвою «Життя» намагаються зруйнувати, зламати цей стрижень своєю лавиною бід, проблем та неприємностей, але це та твердиня у нас, яка найбільш міцна, стійка та непорушна, - це та опора, яка допомагає вистояти у важких життєвих ситуаціях. Це те, на чому ми стоїмо у нашому житті, те, що дає змогу з упевненістю переборювати всі випробування.

#### 5. Релаксація , перегляд фільму Вороніни.

Учасникам пропонується уривок із фільму де чітко простежується конфліктна ситуація і способи виходу із неї.

#### 6. Вправа «Контраст»

Уміння володіти собою (засіб емоційної саморегуляції).

Ця вправа корисна, якщо треба швидко зняти роздратування, знизити агресивність, мобілізуватись у ситуаціях розгубленості, сильного хвилювання. Її також можна використовувати в будь-якій обстановці непомітно для оточуючих.

Інструкція : сядьте зручно, стисніть праву руку в кулак (з максимальним зусиллям). Тримайте міцно стиснутою близько 12 секунд. Розслабтесь та із заплющеними очима прислухайтеся до відчуття знятої напруги (це може бути тепло, жар, тягар, пульсування). Те ж повторюйте лівою рукою, потім чергуйте напругу та розслаблення двома руками одночасно. ( Руки повинні тремтіти від напруги пауза 10 секунд)

7. Вправа: « Як виразити образи та прикрість».

Із «загадкової скриньки» всі по черзі витягують половинки листівок. На них записані:

А) роль ображаючого, в чому полягає образа;

Б) роль ображеного, як він реагує на образи, як поводить себе, реакція за 2 агресивним, пасивним або дипломатичним виходом». У результаті складаються мікро групи по 4 особи. Учасники тренінгу пересвідчуються, що можлива різна реакція на одну й ту саму реакцію. Ведучий підкреслює, що сценка повинна бути зіграна у перебільшеній формі, з підкресленою, акцентованою поведінкою. На підготовку дається 5 хвилин. Потім кожна група програє свою сценку.

Обговорення : про що свідчить та чи інша форма поведінки. Керівник групи записує продуктивні (соціально прийнятні) і непродуктивні ( агресивні) способи вияву образи, прикрості.

Зразок рольового списку ( ображаючого):

- у вас просять, корекційно-розвивальну програму , а ви не даєте...
- ви зізнаєтеся колезі, що не передали йому своєчасно книгу.....,
- ви у ролі керівника, який весь час докоряє своїй підлеглий, що вона погано виконує свої обов'язки.....,
- ви пообіцяли подрузі зайти за нею, щоб разом піти на свято, але не зайшли....,

7. Домашнє завдання . Підготуватися до бесіди : Шляхи запобігання конфліктних ситуацій.

## Заняття 5

### Способи вирішення конфлікту

Мета: підвести учасників семінару до пошуку способів найбільш ефективного виходу із конфліктної ситуації, тренувати та розвивати самоконтроль, допомогти зробити висновки про конфлікт , як норму життя, яка має свої позитивні сторони.

Обладнання: картки із способами реагування на конфліктну ситуацію, ватман, ножиці, клей, фломастери, клей, журнали для колажу.

### Хід заняття

1. Привітання учасників семінару.

Учасникам пропонується, як привітання кожен з учасників висловлює побажання групі на сьогодні.

2. Інформаційне повідомлення: Шляхи запобігання конфліктних ситуацій.

При вирішенні педагогічних конфліктів потрібно застосовувати непрямі методи роботи, серед яких:

1. Принцип „виходу почуттів”. Якщо людині дати можливість вилити свої негативні емоції, то поступово вони самі собою змінюються на позитивні, треба тільки проявити витримку і здатність емоційно підтримати людину.

2. Принцип „емоційного відшкодування”. Часто людина, яка звертається з приводу конфліктної ситуації, відчуває себе потерпілою. Слухаючи її, необхідно сказати їй про те гарне, що в ній є, бо з тим, що людина страждає,

не можна не рахуватись – таким чином відбувається „емоційне відшкодування пригніченого стану”.

3. Принцип „авторитетного третього” - тонкий психологічний прийом, при якому третій співрозмовник, слухаючи конкретну ситуацію, скупю, але авторитетно скаже позитивне про людину, яку вважають спонукачем конфлікту.

4. Принцип „оголеної агресії”. Дає можливість людині, яка слухає конфліктну ситуацію, примусити тих, хто сперечається, ще раз повторити конфлікт з початку до кінця, щоб ще раз подумати над аналізом проблеми.

Для ефективного подолання конфліктної ситуації педагогові необхідно обрати поведінку, враховуючи власний стиль, стиль інших, втягнутих до конфлікту людей. Психолого-педагогічна наука виокремлює п'ять стилів поведінки в конфліктній ситуації.

1. Конкуренція або суперництво, прагнення стати центром ситуації. За цієї позиції погляди, потреби інших учасників ситуації не сприймаються як значущі. Кожен обстоює свою думку, поведінку як єдино правильну, ігноруючи міркування інших. Це активний, майже агресивний наступ, намагання вирішити конфлікт, ігноруючи інтереси інших осіб. Виявляється в діях, задоволенні своїх інтересів на шкоду іншим учасникам конфлікту.

2. Уникнення. Пов'язаний з намаганням відсунути конфліктну ситуацію якомога далі, сподіваючись, що все вирішиться само собою. Часто при цьому послуговуються тезою, що «поганий мир кращий за добру сварку». Така стратегія не завжди свідчить про намір ухилитися від вирішення проблеми. Вона може бути й конструктивною реакцією на конфліктну ситуацію, коли вирішення її доцільніше відкласти на пізніше. Проте захоплення стратегією уникнення може призвести до втрати особистісних позицій у колективі.

3. Пристосування. Йдеться про взаємне пристосовування партнерів, за якого людина діє, не відстоюючи своїх інтересів.

4. Співробітництво. Головне для нього — прагнення разом підійти до ефективного вирішення ситуації, конфлікту з урахуванням інтересів, потреб обох сторін, пошук взаємовигідних умов і шляхів досягнення порозуміння. Ця стратегія є найефективнішою для налагодження добрих стосунків, але вимагає більше часу, ніж інші. Крім того, обидві сторони повинні вміти пояснити свої бажання, висловити свої потреби, вислухати одне одного, виробити альтернативні варіанти дій.

5. Компроміс. Виявляється у намаганні не загострювати ситуації у конфлікті за рахунок взаємних поступок інтересами. Він схожий на співробітництво, але його досягнення відбувається на поверхневому рівні стосунків. Партнери не враховують глибинних потреб, інтересів, а задовольняються зовнішньою стороною поведінки.

Педагог повинен уміти успішно використовувати кожен зі стилів вирішення конфліктної ситуації, враховуючи конкретні обставини: вміти поступатися, йти на розумний компроміс, встановлювати партнерські стосунки й водночас обстоювати власну позицію, розширюючи арсенал стилів, а не діяти за єдиним стандартом.

### 3. Вправа «Поясніть».

Учасники об'єднуються у групи і обговорюють один із способів вирішення конфліктів, підшуковують приклад із життя чи історії. Потім один із групи пояснює і наводить свій приклад.

Стилі поведінки у конфліктних ситуаціях: Уникнення конфлікту (іноді відмова від власних цілей; намагання ухилитися від участі у конфлікті) «Третейський суд» (звертання за допомогою у вирішенні конфлікту до третьої особи).

Аналіз ситуації (на нейтральній стороні, щоб жодна із конфліктуючих сторін не мала переваги, почуття психологічної захищеності).

Конкуренція (активне відстоювання своєї позиції, шляхом наведення все нових і нових логічних міркувань). Ультиматум (пред'явлення рішучої вимоги з погрозою застосування засобів впливу у випадку відмови). Співпраця сторін (спільний пошук вирішення проблеми, варіантів, які задовольнили б обидві сторони). Компроміс (угода на основі взаємних поступок).

Спільними зусиллями учасники визначають найпродуктивніший спосіб вирішення конфліктів

### 4. Вправа «Способи вирішення конфлікту»..

Група ділиться на чотири підгрупи. Кожній пропонується на вибір картки з таким змістом:

Конкуренція : «Щоб я переміг, ти повинен програти».

Пристосування « Щоб ти виграв, я повинен програти».

Компроміс « Щоб кожен з нас щось виграв, кожен повинен щось програти».

Співробітництво « Щоб я виграв, ти теж повинен виграти».

Кожній підгрупі пропонується обговорити, підготувати і продемонструвати конфліктну ситуацію, в якій показується певний вид поведінки.

Обговорення: як цей вид поведінки в конфлікті впливав на ваш емоційний стан, ваші почуття? Які причини спонукають людей обирати такий стиль поведінки в конфлікті? Який стиль найконструктивніший для добрих взаємостосунків?

Узагальнюючи проведену роботу можна прийти до висновку про те, що для стратегії уникнення в конфлікті не характерна наполегливість з метою задоволення власних інтересів. Найбільшою наполегливістю задля задоволення власних інтересів характеризується конкуренція. Співпраця поєднує максимальну наполегливість щодо задоволення як власних інтересів, так і інтересів іншої людини.

5. Вправа «Колектив, у якому панує сприятлива психологічна атмосфера» Учасники об'єднуються у 5 груп. Пропонується зобразити будь-яким чином модель колективу, в якому б панував позитивний психологічний клімат, враховуючи і те, про що говорилося протягом усіх занять. На виготовлення моделей 5 хвилин, після цього групи мають зробити презентацію свого проекту.

Рефлексія: Хто був генератором ідей?

Хто виконавцем?

Чи були розбіжності? Як їх подолали?

Що найцінніше у вашому проєкті?

Після обговорення учасникам пропонують зруйнувати свої моделі. Після того, як моделі було зруйновано, групам пропонують відтворити їх. Рефлексія:

Чи мають наші моделі зараз такий самий вигляд, як спочатку?

Що легше зробити: відновити позитивний клімат у колективі чи запобігти його погіршенню?

6. Етюд « Щоб не було пізно....»

Учасникам пропонується послухати притчу, для самоаналізу своїх почуттів.

Якби на мить Бог забув, що я лише маріонетка, і подарував мені трохи життя то я б. мабуть, не сказав усього, що думаю, але точно би думав що кажу. Я би цінував речі не за їхню вартість, а за значення. Я би спав менше, а мріяв більше, бо кожна хвилина і за плющеними очима – це втрачені 60 секунд світла. Я би слухав, як інші розмовляють. Я б ходив коли інші стоять, і прокидався б. коли інші ще сплять.

І як би я насолоджувався солодким смаком шоколадного морозива.

Як би Бог наділив мене ще однією миттю життя я б одягався просто. Вилежувався на сонці. Підставивши теплим промінцям не тільки моє тіло але й душу. Боже мій як би я мав ще трохи часу я б закував свою ненависть у шматочок льоду і чекав, поки визирне сонце. Господи, як би в мене було б ще трохи життя я не пропустив жодного дня щоб не сказати людям, яких я люблю, що я їх люблю. Кожну дорогу мені людину я б переконав у моїй любові я жив би в любові та з любов'ю. Я би пояснив тим людям які перестають закохуватись коли старіють, що вони помиляються, бо старіють саме тоді коли перестаєш закохуватись! Дитині я б подарував крила і водночас дозволив би самі навчитися літати, літніх людей я б переконав що смерть з'являється не зі старістю а з їх забуттям. Адже я багато чого навчився у вас люди я збагнув, що весь світ хоче жити на вершині гори не розуміючи що справжнє щастя очікує нас не там. Я зрозумів що коли вперше новонароджене дитиньча стисне у своєму маленькому кулачку татів палець, то це означає, що батькове серце вона схопила на завжди. Я збагнув, що одна людина має право дивитися на іншу з висоти, лише якщо вона допомагає їй піднятися.

Висновок: Давайте не будемо дозволяти різним негараздам, закривати очі на радощі життя, життя є для того щоб радіти, і треба це зрозуміти зараз бо потім може бути пізно.....

А конфлікти завжди з нами будуть, але все що нас не вбиває робить нас сильнішими,

Зробимо висновок: то що ж таке конфлікт це проблемна + конфліктна ситуація + інцидент = конфлікт.

7. Підсумок «Прийняття себе»

1. Що мені важко було прийняти?

2. Чи важко було себе розкрити перед групою?



3. Що я дозволив побачити в собі іншим людям?

4. Що я можу зробити, щоб не конфліктувати?

8. Вправа «Ритмічні оплески»

Інструкція: розпочнемо аплодувати собі, спочатку створюємо кожен свій ритмічний малюнок. Потім, прислухаючись до інших, спробуємо почати аплодувати в одному ритмі, з однією швидкістю, як одна людина.

## СЛОВНИК ОСНОВНИХ ТЕРМІНІВ І ПОНЯТЬ

**Автокомунікація** – природна умова психологічної активності людини, постійне спілкування з самим собою, яке призводить при певних обставинах до внутрішньоособистісного конфлікту.

**Авторитарність** – соціально-психологічна характеристика особистості, яка відображає її прагнення максимально підкорити своєму впливу партнерів по взаємодії.

**Авторитет** – 1) вплив індивіда завдяки своєму положенню, статусу і т. ін.; 2) визнання за індивідом права на прийняття відповідальних рішень в умовах сумісної діяльності.

**Агресія** – індивідуальна або групова поведінка, спрямована на те, щоб завдати фізичних або психологічних збитків іншій особі або соціальній групі.

**Адаптація соціальна** – 1) постійний процес активного пристосування індивіда до умов соціального середовища; 2) результат цього процесу.

**Арбітраж** – спеціальний орган для розглядання колективних трудових спорів; комісія, яка формується з професійно підготовлених нейтральних осіб зі згоди учасників соціально-трудового конфлікту для розробки рекомендацій з питань врегулювання розбіжностей між ними.

**Атрибуція** – приписування соціальним об'єктам (людині, групі, соціальній спільноті) характеристик, які не представлені в полі сприйняття. Необхідність А. обумовлена тим, що інформація, яку може надати людині спостереження, є недостатньою для адекватної взаємодії і тому потребує «добудови».

**Внутрішньогруповий конфлікт** – зіткнення, розбіжності між особистістю і групою, що викликане відмінністю індивідуальних і загальних інтересів, послабленням згуртованості і сумісних дій або порушенням норми групової поведінки.

**Внутрішньоособистісний конфлікт** – конфлікт всередині психологічного світу особистості; являє собою зіткнення її протилежно спрямованих мотивів.

**Внутрішня установка** – суб'єктивне сприйняття особистістю свого статусу в групі.

**Вплив** – процес і результат зміни індивідом поведінки іншої людини, її установок, уявлень, оцінок тощо.

**Група** – обмежена в розмірах сукупність людей, яка виділяється з соціального цілого на основі певних ознак (характер діяльності, соціальної належності, структури, рівня розвитку тощо). Розмір, структура і склад групи визначаються цілями і завданнями діяльності, до якої вона включена чи заради якої створена.

**Групова динаміка** – сукупність внутрішньогрупових соціально-психологічних процесів і явищ, які характеризують весь цикл життєдіяльності групи та його етапи: утворення, функціонування, розвиток,

стагнацію, регрес, розпад. До процесів Г. д. відноситься керівництво і лідерство; прийняття групових рішень; нормоутворення; формування функціональної структури групи; об'єднання; конфлікти, груповий тиск, тобто усі ті процеси, які фіксують і забезпечують зміни, що відбуваються в групі за часів її існування.

**Груповий егоїзм** – ціннісна орієнтація групи, яка характеризується переважанням групових інтересів і потреб щодо інтересів інших груп.

**Демонстрація** – масовий хід, одна з форм урегулювання колективних трудових спорів, соціальних конфліктів.

**Джерела конфліктів** – збіг несприятливих життєвих обставин, які впливають на поведінку людей, проблеми трудової мотивації, розриви комунікативних зв'язків тощо.

**Динаміка конфлікту** – процес поетапного розвитку конфлікту за етапами і фазами.

**Диспозиція** – готовність, схильність суб'єкта до певної поведінки, дії, їх послідовності.

**Діагностика конфлікту** – дослідження основних параметрів конфлікту з метою управлінського впливу на його перебіг та учасників конфлікту.

**Екстраверсія** – характеристика психологічних властивостей індивіда, за якої він зосереджує свої інтереси на зовнішньому світі, зовнішніх об'єктах за рахунок своїх власних інтересів, через приниження особистої значимості.

**Завершення конфлікту** – усунення об'єктивних та послаблення суб'єктивних причин, що викликали конфліктну ситуацію.

**Запобігання конфлікту** – діяльність, яку суб'єкт здійснює з метою недопущення виникнення конфлікту.

**Згуртованість колективу** – ціннісно-орієнтована єдність, яка визначається за рівнем збігу думок членів групи щодо найбільш значущих для неї об'єктів.

**Інституціалізація конфлікту** – встановлення чітких норм і правил конфліктної взаємодії, визначення робочих груп і комісій для управління конфліктом.

**Інтерес** – форма прояву пізнавальної потреби особистості, спрямована на той чи інший предмет, відношення до нього як до чогось для неї цінного.

**Інтроверсія** – характеристика психологічних властивостей індивіда, що характеризується фіксацією уваги особистості на своїх власних інтересах, своєму внутрішньому світі.

**Інцидент** – 1) зовнішнє відкрите протиборство сторін, яке виникло уперше; 2) зіткнення сторін, що взаємодіють, яке свідчить про перехід конфліктної ситуації в конфлікт; 3) збіг обставин, який є приводом для конфлікту.

**Карта конфлікту** – графічне зображення елементів графічного зіткнення з вказівкою проблеми, яка потребує рішення, констатацією інтересів та побоювань сторін.

**Клімат соціально-психологічний** – якісний бік міжособистісних відносин, який проявляється у вигляді сукупності умов, що сприяють або перешкоджають продуктивній сумісній діяльності і всебічному розвитку особистості в групі.

**Компроміс** – стратегія поведінки суб'єктів у конфлікті, яка орієнтована на певні взаємні поступки.

**Конгруентність** – адекватна реакція особистості на конфліктну ситуацію.

**Конкуренція** – це особливий тип суперництва, мета якого – отримання вигоди, прибутку чи сприятливого доступу до дефіцитних матеріальних і духовних цінностей. В К. чітко зазначені цілі, кінцевий результат. К. може супроводжуватися конфліктом, а може й не супроводжуватися. Особливість К. – у використанні тільки тих форм боротьби, які визнані як морально-правові в суспільстві чи організації.

**Консенсус** – загальне погодження зі спірного питання; домовленість, яка влаштовує обидві конфліктуючі сторони на підставі взаємних поступок.

**Конфлікт** – відносини між суб'єктами соціальної взаємодії, які характеризуються їх протиборством на підставі протилежно спрямованих мотивів чи суджень.

**Конфлікт дисфункціональний** – конфлікт, що призводить до зниження особистої задоволеності, групового співробітництва і ефективності організації.

**Конфлікт за формулою «А»** відображає залежність конфлікту (К) від конфліктогенів (КГ):  $КГ_1 + КГ_2 + КГ_3 + \dots + КГ_n = К$ .

**Конфлікт за формулою «Б»** відображає залежність конфлікту (К) від конфліктної ситуації (КС) та інциденту (І):  $К = КС + І$ .

**Конфлікт за формулою «В»** відображає залежність конфлікту (К) від декількох конфліктних ситуацій (КС):  $К = КС_1 + КС_2 + КС_3 + \dots + КС_n$

**Конфлікт «мінус - мінус»** – це конфлікт, при якому в однієї особистості виникає необхідність приймати рішення, всі варіанти якого мають негативні наслідки.

**Конфлікт «плюс - мінус»** – це конфлікт, в якому приймається рішення за умови, що кожний з варіантів містить і позитивні, і негативні наслідки, а вибрати потрібно один, враховуючи вирішення загального завдання.

**Конфлікт «плюс - плюс»** - конфлікт, що передбачає вибір одного з двох сприятливих варіантів.

**Конфлікт функціональний** – конфлікт, що призводить до підвищення ефективності діяльності організації.

**Конфліктна ситуація** – накопичені протиріччя, пов'язані з діяльністю суб'єктів соціальної взаємодії, що об'єктивно створюють підґрунтя для реального протиборства між ними.

**Конфліктогени** – слова, дії (або відсутність дій), які можуть призвести до конфлікту, викликати обурення, лють, злість та інші негативні емоції.

**Конфліктологія** – наука, яка вивчає закономірності і механізми виникнення та розвитку конфліктів, а також принципи й методи управління ними.

**Конформізм** – пристосованість, пасивне сприйняття чужої точки зору, невинуватити поступка в конфлікті.

**Лідер** – член групи, здатний впливати на свідомість і поведінку інших членів групи завдяки своєму особистому авторитету (неформальний лідер) або посаді, яку займає (формальний лідер).

**Медіація** – переговорний процес щодо розв’язання конфлікту за участю посередника – медіатора.

**Межі конфлікту** – зовнішні структурно-динамічні межі конфлікту за кількістю учасників (суб’єктні межі), за територією, на якій виникає конфлікт (просторові межі), за тривалістю конфлікту (часові межі).

**Міжгрупові конфлікти** – зіткнення між окремими групами або підрозділами організації, які викликаються недосконалістю організаційної структури і недоліками функціональної взаємодії, необхідністю розподілу обмежених ресурсів, недостатністю інформації, відмінностями в поглядах на трудову мотивацію, форми стимулювання, соціальне партнерство, ділове співробітництво тощо.

**Міжособистісні конфлікти** – протиборство особистостей в процесі соціальної взаємодії, що виникає на основі протилежно спрямованих мотивів, суджень або особистих антипатій.

**Мотивація** – процес спонукування себе або інших людей до визначеної діяльності для досягнення певної мети.

**Мотиви конфлікту** – внутрішні спонукальні сили, які підштовхують суб’єктів соціальної взаємодії до конфлікту.

**Нонконформізм** – прагнення індивіда за будь-яких обставин поводитися всупереч позиції пануючої більшості і в усіх випадках стверджувати протилежну точку зору.

**Об’єкт конфлікту** – це те, на що претендує кожна з конфліктуючих сторін і що викликає їхню протидію.

**Образ конфліктної ситуації** – суб’єктивне відображення предмету конфлікту у свідомості суб’єктів конфлікту.

**Особистість** – стійка сукупність соціально-психологічних рис, яка характеризує індивіда як суб’єкта соціальних зв’язків.

**Переговори** – спосіб подолання конфліктного протиріччя, заінтересований діалог опонентів з метою врегулювання конфлікту.

**Підбурювач** – особа, організація чи держава, яка підштовхує якогось учасника до конфліктних дій.

**Поведінка конфліктна** – агресивні дії, спрямовані на те, щоб завдати збитку іншій стороні.

**Позиція конфліктуючих сторін** – це те, про що вони заявляють в ході конфліктної взаємодії або в переговорному процесі.

**Попередження (профілактика)** - вид діяльності суб'єкта управління, спрямований на недопущення виникнення конфлікту.

**Пособник** – особа, організація чи держава, яка сприяє конфліктуючим сторонам порадами, технічною допомогою чи іншими засобами, допомагає учаснику конфлікту в його організації, розвитку і розв'язанні, .

**Поступка** – стратегія поведінки в конфлікті, яка характеризується прагненням ухилитися від конфлікту при сприйнятті його предмета як несуттєвого для себе і значимого для суперника.

**Потреба** – це усвідомлена необхідність у будь-чому, яка спонукає до дії.

**Предмет конфлікту** – об'єктивно існуюча проблема, яка є причиною розбрату між сторонами.

**Примушування** – стиль управління конфліктом, у рамках якого превалюють намагання окремого суб'єкту конфлікту примусити прийняти свою точку зору будь-якою ціною. Особа, яка використовує такий стиль, звичайно веде себе агресивно і для впливу на інших використовує владу, силу закону, зв'язки, авторитет тощо.

**Прогнозування конфлікту** – вид діяльності суб'єкта управління, спрямований на виявлення причин конфлікту в його прихованому розвитку.

**Протиборство** – взаємодія двох сторін конфлікту, яка характеризується завданням взаємного збитку.

**Регулювання** – вид діяльності суб'єкта управління, спрямований на послаблення і обмеження конфлікту, забезпечення його розвитку в бік вирішення.

**Розв'язання** – вид діяльності суб'єкта управління, пов'язаний із завершенням конфлікту.

**Роль** – певний шаблон, стереотип, модель поведінки людини, об'єктивно задана статусом особистості в системі суспільних зв'язків або особистих відносин.

**Самоконтроль** – усвідомлення і оцінка суб'єктом власних дій, психічних процесів і станів. Поява і розвиток С. визначається вимогами суспільства до поведінки людини.

**Середовище конфлікту** – сукупність об'єктивних умов, в яких протікає конфлікт.

**Соціальна напруга** – психологічний стан індивідів та груп, причинами якого є незадоволеність існуючим станом речей або ходом розвитку подій.

**Соціальне партнерство** – система заходів для забезпечення співробітництва найманих працівників, роботодавців і представників органів державної влади з метою узгодження соціально-економічних інтересів, договірною регулювання соціально-трудових відносин і цивілізованого розв’язання трудових спорів (конфліктів).

**Соціально-трудовий конфлікт** – зіткнення окремих осіб або груп, викликане розходженням приватних і загальних інтересів, несумісністю мотивів і цілей.

**Соціограма** – схематичне зображення міжособистісних взаємовідносин у колективі на площині за допомогою спеціальних знаків; результат використання соціометричного методу.

**Співробітництво** – стратегія поведінки в конфлікті, яка характеризується прагненням сторін, які протистоять одна одній, сумісними зусиллями розв’язати проблему.

**Статус** – позиція суб’єкта в структурі суспільних зв’язків або особистих відносин, яка визначає його права, обов’язки та привілеї.

**Стиль (стратегія) конфліктної поведінки** – спосіб спілкування та образ дій учасника конфлікту, спрямований на досягнення певних цілей. Визнано існування п’яти С. к. п.: *ухиляння, поступка, суперництво, компроміс, співробітництво*.

**Стимулювання** – вид діяльності суб’єкта управління, спрямований на провокацію, виклик конфлікту.

**Стрес** – нервова перенапруга, яка виникає в результаті вирішення протиріч між природним, соціальним та духовним аспектами особистості; захисна і пристосувальна реакція організму у відповідь на дію несприятливих життєвих обставин.

**Стресор** – фактор, який викликає стан стресу.

**Структура конфлікту** – сукупність стійких елементів конфлікту, яка створює цілісну систему.

**Суб’єкт конфлікту** – учасник (сторона, опонент) конфліктного зіткнення, який переслідує свої інтереси і має певний ранг, силу.

**Суперництво** – стратегія конфліктної поведінки, яка характеризується прагненням одержати перемогу над опонентом.

**Толерантність** – терпимість до чужого способу життя, думок, поведінки, цінностей тощо.

**Трансактний аналіз** – аналіз конфліктних міжособистісних взаємодій за трансактними категоріями («Дитина», «Батько», «Дорослий»).

**Управління конфліктами** – цілеспрямований, зумовлений об’єктивними законами вплив на динаміку конфлікту в інтересах розвитку або руйнування тієї соціальної системи, до якої має відношення конфлікт; діяльність з попередження, регулювання та розв’язання конфлікту.

**Установка конфліктна** – схильність та готовність діяти в можливому конфлікті певним способом.

**Ухиляння** – стратегія поведінки в конфлікті, яка характеризується прагненням ухилитися відійти від конфлікту, вважаючи його предмет несуттєвим як для себе, так і для суперника.

**Фрустрація** – психологічний стан наростаючої емоційно-вольової напруженості, який виникає у конфліктних ситуаціях і заважає досягненню мети.

**Функції конфлікту** – роль, яку виконує конфлікт, його вплив – позитивний (конструктивний) чи негативний (деструктивний) на суспільство, соціальну групу, організацію, індивіда.



## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

### Основна література:

1. Анцупов А.Я., Малишев А.А. Введення в конфліктологію; як попередити та вирішувати міжособисті конфлікти.- К., 1996.
2. Бандурка А.М., Друзь В.А. Конфліктологія; Навч. посіб. для вузів. - Харків, 1997.
3. Громова О.Н. Конфликтология. Курс лекций. - М.: Экмос, 2000.
4. Гришина Н.В. Психология конфликта. - СПб., 2002.
5. Дмитриев А.В. Конфликтология; Учеб. пособие. - М., 2000.
6. Ішмуратов, А. Т. Конфлікт і згода [Текст] / А. Т. Ішмуратов. — К. : Наук. думка, 1996. — 190 с.
7. Конфліктологія: Підручн. Для студентів вищих навч. закладів / За ред. М.М. Герасіної, М.І. Попова. - Харків: Право, 2002.
8. Конфліктологія: Підручник для студ.вищих навч.закл. /Харків: Право, 2002. – 255 с.
9. Конфліктологія: учеб.пособ.для студ. ВУЗов / Ю.Г. Запрудский, В.Н. Коновалов, В.И.Курбатов и др. Ростов-на-дону, 2001. – 316 с.
10. Нагаєв В.М. Конфліктологія: курс лекцій (модульний варіант): Навчальний посібник. - К.: Центр навчальної літератури, 2004. – 198 с.
11. Рудакова І.А. Конфликтология для педагогов: Учеб.пособ. /И.А.Рудакова, С.В.Жильцова, Е.А.Филипенко. – Ростов-на-Дону, Феникс, 2005. – 155 с.
12. Словник-довідник термінів з конфліктології [Текст] / за ред. М. І. Пірен, Г. В. Ложкіна. — Чернівці ; Київ, 1995. — 320 с.
13. Тихомирова, Є. Б. Конфліктологія та теорія переговорів [Текст] : підручник / Є. Б. Тихомирова, С. Р. Постоловський. — 2-ге вид., випр. — Суми : ВТД «Університетська книга», 2008. — 240 с.
14. Яремчук, С. С. Сучасні теорії в конфліктології [Текст] : навч. посіб. / С. С. Яремчук. — Чернівці : Рута, 2008. — 72 с.

### Додаткова література:

1. Зверев А.Ф. Социальное партнерство в предпринимательстве; Учебное пособие. - М., 2001
2. Дуткевич Т.В. Конфліктологія з основами психології управління. - К., 2005.
3. Карос Честер Ли. Искусство ведения переговоров. - М., 1997.
4. Кашапов М.М. Теория и практика решения конфликтных ситуаций. Учебное пособие /Под научн ред проф А В Карпова – М-Ярославль, Ремдер, 2003. – 183 с.
5. Ковалев Б.П. и др. Психология школьного конфликта: социально-перцептивные и рефлексивные аспекты / Б.П. Ковалев, СВ. Кондратьева, Л.А. Семчук. – Гродно: ГрГУ, 2001. – 171 с.
6. Кривицька О. Як запобігати міжетнічним конфліктам // Віче. - 1998. - № 12. - С. 45-53.

7. Лебедева М.М. Политическое урегулирование конфликтов: Учеб. пособие. – М.: Аспект Пресс, 1999. – 271 с.
8. Ложкин Г.В. Психологический климат трудового коллектива. – К.: Знание, 1988. – 48 с.
9. Мадісон В.В., Шахов В.А. Політологія міжнародних відносин: Навч. посібник. - К., 1997.
10. Майборода О. Причины этноконфліктів та можливості їх запобігання // Політичний менеджмент. - 2004. - № 6.
11. Марцинковская Т.Д. История психологии: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. – М.: Издательский центр «Академия», 2001. – 544 с.
12. Осовська Г.В. Комунікації в менеджменті: Навч. посіб. - К: Кондор, 2003.
13. Пірен Марія. Конфлікти і управлінські ролі: соціо-психологічний аналіз. - К., 2000.
14. Рыбакова М.М. Конфликт и взаимодействие в педагогическом процессе. – М., 1991. – 200 с.
15. Социология: Учебник для вузов / под ред. Лавриненко В.Н. – М.: Культура и спорт, ЮНИТИ, 1998. – 349 с.
16. Старовойтенко Е.Б. Психология личности в парадигме жизненных отношений: Учебное пособие для студентов высших учебных заведений. – М.: Академический Проект; Трикста, 2004. – 256 с.
17. Томас Ф. Крам. Управление энергией конфликта. Как превратить работу в творчество. – М.: „Рефл-бук”, 2000. –286 с.
18. Цой Л.Н. Практическая конфликтология. Книга первая – М., 2001 – 233с.

## **ЗМІСТ**

### **ВСТУП**

.....  
Навчально-тематичний план вивчення навчальної дисципліни  
«Соціальна конфліктологія та партнерство»  
.....

Розподіл тем навчально-тематичного плану за модулями  
.....

### **Розділ I. Лекцій курс**

### **Розділ II. Плани семінарських і практичних занять**

### **Розділ III. Зміст завдань для самостійної роботи студентів**

.....  
Орієнтовні питання з навчальної дисципліни «Соціальна  
конфліктологія та партнерство», які виносяться на іспит.....

Тестові завдання з навчальної дисципліни «Соціальна конфліктологія  
та партнерство».....

### **ДОДАТКИ**

.....  
Короткий термінологічний словник  
.....

Список використаних джерел  
.....