



**ОМЕЛЬЧЕНКО Л. М.**

# **ПРАКТИКУМ ІЗ КОНФЛІКТОЛОГІЇ**

**Навчальний посібник**

*Друге видання, доповнене і перероблене*

**ОМЕЛЬЧЕНКО Л. М.**

# **ПРАКТИКУМ ІЗ КОНФЛІКТОЛОГІЇ**

**Навчальний посібник**

*Друге видання, доповнене і перероблене*

**Київ**

**2025**

**УДК 159.964.21(072)**

**О 57**

*Рекомендовано до видання рішенням вченої ради Національного  
університету біоресурсів і природокористування України*

*(Протокол № 3 від 27 листопада 2025 року)*

**Рецензенти:**

*Ігнатюк О. М.* – доктор психологічних наук, старший науковий співробітник, завідувач відділу психології праці Інституту педагогічної освіти і освіти дорослих імені Івана Зязюна НАПН України;

*Кручек В. А.* – доктор педагогічних наук, доцент, завідувач відділу професійно-практичної підготовки Інституту професійної освіти НАПН України;

*Буцик І. М.* – доктор педагогічних наук, професор, професор кафедри педагогіки Національного університету біоресурсів і природокористування України.

**О 57 Омельченко Л. М.** Практикум із конфліктології: навчальний посібник.  
Київ: НУБіП України, 2025. 175 с.

**ISBN**

Навчальний посібник уміщує розробки практичних занять із дисципліни «Конфліктологія». Зміст практикуму відповідає навчальному плану та робочій програмі зазначеного навчального курсу.

Видання призначене для здобувачів спеціальності «Ветеринарна медицина», аспірантів, науково-педагогічних працівників.

**УДК 159.964.21(072)**

© Л.М. Омельченко, 2025

© НУБіП України, 2025

## ВІДОМОСТІ ПРО АВТОРІВ



### **Омельченко Людмила Миколаївна**

Кандидат педагогічних наук, доцент кафедри психології Національного університету біоресурсів і природокористування України. Викладає дисципліни: конфліктологія, психологія спілкування, риторика та психологія спілкування. Наукові інтереси пов'язані з розвитком комунікативної компетентності здобувачів вищої освіти; формування готовності педагогів до конструктивного вирішення конфліктів. Автор понад 100 наукових праць, із яких 6 навчальних посібників, 3 монографії (2 у співавторстві)

Електронна адреса: [omelchenko2006@nubip.edu.ua](mailto:omelchenko2006@nubip.edu.ua)

## Зміст

<b>Передмова</b>	6
<b>РОЗДІЛ 1. ВСТУП ДО КОНФЛІКТОЛОГІЇ. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ КОНФЛІКТОЛОГІЇ</b>	8
Тема 1. Вступ до конфліктології	8
Тема 2. Аналіз конфліктних ситуацій структурна модель	30
Тема 3. Види внутрішньоособистісного конфлікту	50
Тема 4. Особистість і конфлікт	62
<b>РОЗДІЛ 2. КОНФЛІКТИ В РІЗНИХ СФЕРАХ МІЖОСОБИСТІСНОЇ ТА МІЖГРУПОВОЇ ВЗАЄМОДІЇ</b>	89
Тема 5. Сімейне спілкування: чинники гармонійних стосунків	89
Тема 6. Організаційні конфлікти	100
Тема 7-8. Вирішення конфліктів та їх профілактика	112
<b>Відповіді на тестові завдання до тем</b>	133
<b>Орієнтовні тестові завдання до контрольних робіт</b>	134
<b>Завдання для самостійної роботи студентів</b>	144
<b>Питання до заліку, комплекти тестів для заліку</b>	147
<b>Список використаної літератури</b>	148
<b>Додатки</b>	164

## ПЕРЕДМОВА

Професійна діяльність сучасного фахівця ветеринарії опосередковується спілкуванням у різних царинах: із колегами під час фахової взаємодії, із власниками тварин: 1) у процесі збору інформації про проблему зі здоров'ям пацієнта, 2) під час лікування чотирилапого улюбленця, 3) після завершення процесу лікування. Складність виконуваних професійних завдань; висока моральна відповідальність, що покладається на ветеринара; прив'язаність людей до своїх улюбленців – усі ці аспекти зумовлюють труднощі професійного спілкування, що нерідко перетворюються на конфлікти. Деструктивні конфлікти спричинюють зниження якості наданих послуг, деформують соціально-психологічний клімат колективу ветеринарної клініки; непорозуміння з клієнтами боляче позначаються на репутації закладу ветеринарної медицини, а також психологічному самопочутті самого ветеринарного лікаря; вимагають значних затрат зусиль та ресурсів для відновлення довіри клієнтів.

Звідси випливає: професійна підготовка ветеринарів повинна бути орієнтована на формування конфліктологічної компетентності як складової професійної. Саме тому до вибіркового освітнього компонента освітньої програми «Ветеринарна медицина» для підготовки фахівців другого (магістерського) рівня вищої освіти була введена конфліктологія. Метою навчальної дисципліни є формування компетентностей, необхідних для соціальної інтеграції, професійної адаптації, ефективної міжособистісної взаємодії майбутніх фахівців. Завдання курсу конфліктології:

- сприяти формуванню навичок конструктивного вирішення й запобігання конфліктам у професійній діяльності здобувачів та їхній міжособистісній взаємодії;

- створювати умови розвитку особистісних якостей, значущих для ефективної комунікації майбутніх фахівців з оточенням;

- забезпечити можливості розвитку творчої індивідуальності здобувачів.

Практикум за структурою та змістом відповідає навчальному плану та робочій програмі з конфліктології. Курс викладається на другому році підготовки магістрантів – у четвертому семестрі. Загальний обсяг цієї дисципліни становить 120 годин, що становить 4 кредити ЄКТС, з яких 30 годин виокремлено на аудиторні заняття, з них 15 на практичні. Вивчення курсу закінчується підсумковою атестацією у формі заліку. Дисципліна «Конфліктологія» є однією з найбільш актуальних освітніх компонентів сучасного освітнього процесу ЗВО.

Програма дисципліни охоплює 2 змістові модулі:

1. Вступ до конфліктології. Теоретичні основи конфліктології.

2. Конфлікти в різних сферах міжособистісної та міжгрупової взаємодії.

Практичні заняття до першого модуля орієнтовані на закріплення знань здобувачів про конфліктологію як науку, її методи, зв'язки з іншими науковими галузями, розуміння природи конфлікту та вироблення вміння його аналізу. Система вправ та завдань, запропонованих здобувачам, сприятиме осмисленню

значущості конфліктологічної компетентності для розвитку професійної майстерності.

Матеріали, що вміщені в другому модулі, надають можливість здобувачам усвідомити особливості прояву конфліктів у різних сферах взаємодії – від сімейної до ділової, збагнути чинники міжособистісних конфліктів та основні стратегії та методи їх вирішення.

Методична розробка кожного практичного заняття має чітку структуру, що охоплює: план, основні відомості з теми, мету практичного заняття, обладнання, хід роботи (етапи, їх змістове наповнення, список використаної літератури).

Посібник також уміщує орієнтовні тестові завдання для модульних контрольних робіт, завдання для самостійної роботи здобувачів, список обов'язкової та додаткової літератури із дисципліни.

Видання призначене для здобувачів вищої освіти, аспірантів, науково-педагогічних працівників, усіх зацікавлених конфліктологією.

# РОЗДІЛ 1. ВСТУП ДО КОНФЛІКТОЛОГІЇ. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ КОНФЛІКТОЛОГІЇ

## Тема 1. Вступ до конфліктології

### План

1. Знайомство з програмою курсу «Конфліктологія».
2. Зв'язок конфліктології з іншими науками.
3. Методи конфліктології.
4. Дискусія про необхідність вивчення конфліктології.

### *Теоретичні нотатки до теми*

Конфліктологія – наука, що постала в результаті інтеграції значної кількості вчень. Її поява зумовлена передовсім практикою суспільного розвитку, який неминуче пов'язаний із суперечностями, що виникають між соціальними групами, вирішення яких є складним завданням. ХХ століття, у якому людство пережило дві світові війни (збройні конфлікти) та так звану «холодну війну» – протистояння між країнами соціалістичної орієнтації та країнами демократичного спрямування, – стало тим часовим етапом, на якому конфліктологія остаточно сформувалася як окрема наука.

ХХІ сторіччя, попри очікування людства, не набрало рис епохи загального примирення та конструктиву, адже із латентної стадії у відкрити один по одному перейшли конфлікти на Кавказі, Близькому Сході, а також у Європі, зокрема збройна агресія росії проти України. Практика конфліктної взаємодії у сучасному світі характеризується широким застосуванням соціальних мереж для поширення інформації, якій притаманні ознаки маніпулятивного психологічного впливу.

Водночас і країни порівняно сталого розвитку постають перед викликом зростання потенціалу суспільного напруження, спричиненого конкуренцією людини та технологій, які поступово витісняють її із ринку праці.

А отже, актуальність конфліктології як науки значно зростає.

У розвитку конфліктології як окремої науки умовно виокремлюють два етапи:

1. Початок ХХ століття – 50-ті роки ХХ століття: конфлікт розглядається в контексті інших наукових концепцій, значна увага звертається на наслідки конфлікту чи окремі причини його виникнення, однак сам конфлікт не стає безпосереднім об'єктом наукових студій.

2. 60-ті роки ХХ століття – нинішній час: дослідження природи конфлікту як соціально-психологічного явища, розроблення методологічного підґрунтя інтерпретації конфлікту, обґрунтування понятійно-категоріального апарату конфліктології.

Найяскравіше в історії конфліктології проявилися психологічна, соціологічна та політологічна концепції конфлікту.

### *Психологічна концепція*

*Психодинамічний підхід (З. Фройд, А. Адлер, К. Юнг, К. Хорні, Е. Фромм)* – природа міжособистісного конфлікту пов'язана із інтрапсихічним конфліктом індивіда, причиною протистояння людей є не тільки свідоме, а й несвідоме, як індивідуальне, так і колективне; змістове наповнення конфлікту зумовлене прагненням індивіда позбутися комплексу неповноцінності шляхом влади над іншими; причинами конфлікту є брак любові, уваги соціального оточення до індивіда, що з'являється на світ неспроможним задовольняти свої потреби; а також труднощі самореалізації особистості в суспільстві [6; 10; 19].

*Соціально-психологічний підхід (Дж. Доллард, К. Лоренц, У. Макдугалл, К. Левін, Дж. Морено)* – конфлікти розглядаються як природні суспільні динамічні процеси, спричинені страхом, прагненням людини до самоствердження, стабільністю – соціальними інстинктами; одним із механізмів соціальних конфліктів є агресія (як окремого індивіда, так і нагромадження), часто зумовлена фрустрацією актуальних потреб індивіда, агресивна поведінка спричинена несприятливим впливом соціуму на індивіда; ще однією причиною конфліктів є напруга, що виникає у результаті порушення рівноваги між соціальним оточенням та особистістю в процесі взаємодії; конфлікти визначаються змістом емоційних стосунків людей, зокрема антипатією, вирішення конфліктів полягає в поєднанні у межах груп людей, стосунки між якими гуртуються на взаємній симпатії, що зумовлює гармонізацію міжособистісної взаємодії [6; 10; 19].

*Біхевіористський підхід (А. Басс)* – соціальне оточення впливає на індивіда, змінюючи його особистісні характеристики, що нерідко може слугувати причиною конфліктної взаємодії.

*Транзактний аналіз (Е. Берн)* – конфлікт виникає у результаті появи перехресної транзакції у спілкуванні; у структурі транзакції виокремлюють два елементи – транзактний стимул та транзактну реакцію; здійснюючи транзактний стимул, індивід перебуває в одному з трьох его-станів – дитина (спонтанність, творчість, протест, підпорядкованість, підпорядкування правилам); батько (оцінювання, контроль, підтримка, повчання, критика); дорослий (збирання та аналіз інформації, раціональний, зважений погляд); починаючи комунікацію, індивід пропонує співрозмовникові компліментарну позицію (батько-дитина; батько-батько; дорослий-дорослий); якщо співрозмовник перебуває не в компліментарному его-стані формується перехресна транзакція [2].

*Теорія організаційних систем (К. Томас, Р. Кілман)* – поєднання настановлення на ставлення до опонента та орієнтації на досягнення власних цілей та інтересів детермінують п'ять стратегій конфліктної взаємодії: уникнення, пристосування, компроміс, примус (конкуренція), рівень конструктивності кожної визначається ситуацією, у якій здійснюється конфліктне протистояння, характеристиками, якостями суб'єктів [6; 20].

*Соціологічна концепція*

*Соціал-дарвінізм (Г. Спенсер, В. Беджгот)* – висновок про те, що міжособистісні та міжгрупові конфлікти є підґрунтям суспільної рівноваги, вони становлять один із механізмів суспільного розвитку; суспільне життя засноване

на біологічних закономірностях, а тому протистояння між групами є відображенням боротьби за виживання.

*Марксизм* – підґрунтям формування суспільства є взаємини, що налагоджуються між людьми, часто мимовільно та неусвідомлено. Соціальний розвиток відбувається відповідно до закону розвитку та боротьби протилежностей. Протилежність утворюють великі соціальні групи (класи), в основі їхніх стосунків лежать принципи розподілу ресурсів. Отже, саме несправедливість у розподілі зазначених ресурсів і є причиною конфліктної взаємодії. Недоліком зазначеного підходу була абсолютизація економічного чинника в конфліктній взаємодії [6; 10; 19].

*Функціональна теорія (Г. Зіммель)* – конфлікт є явищем природним. Без якого соціальний поступ є неможливим. Конфлікт передовсім позначається на внутрішній структурі групи. Конфліктне протистояння підвищує рівень групової згуртованості, така ситуація може спричинювати швидку зміну влади. Водночас нове утворення, прагнучи самозбереження, схиляється до пошуку нових опонентів, провокуючи інші конфліктні протистояння. Конфлікти зумовлюють ускладнення відносин, адже до нього може долучатися третя сторона, що дає змогу формування коаліцій.

*Структурний функціоналізм (Т. Парсонс)* – предметом дослідження стають деструктивні функції конфлікту як суспільного явища. Конфлікт – це процес, що спричинює дестабілізацію суспільної системи, а тому варто опиратися на ціннісні системи, що зумовлюють безконфліктність взаємодії. Стабілізацію соціальної архітектури та гармонізацію й співробітництво в соціальних групах можуть забезпечувати соціальні інститути, релігія, культура. Слабкість цієї теорії полягала в односторонньому трактуванні функцій конфлікту в суспільстві та його розвитку.

*Концепція позитивних функцій конфлікту (Л. Козер)* – конфлікт інтерпретується як явище, що відіграє провідну роль у виробленні стійкості суспільних систем. Безконфліктних стосунків у межах соціальних груп не буває, адже індивіди, що її утворюють мають різні цінності, їм притаманні відмінні соціальні статуси. Саме тому найбільш поширеними є конфлікти предметом яких є влада, матеріальні чи духовні цінності. Позитивними функціями зазначених конфліктів є те, що вони сприяють зниженню соціальної напруги, яка виникає в результаті актуалізації суперечності на рівні групи та фрустрації потреб на рівні індивіда. Водночас таке розрядження гарантує можливість збереження міжгрупових та внутрішньогрупових відносин. Конфлікт виконує психодіагностичну функцію, адже сприяє кращому розумінню опонентами одне одного та самого себе. У межах зазначеного підходу також обґрунтовано основні особливості зовнішніх конфліктів та їх значення для групи. Доведено, що вищий рівень згуртованості при наявності зовнішнього конфлікту проявляється тільки в тій групі, яка вже була достатньо інтегрована, а також за наявності небезпеки, що загрожує всій групі, а не її окремій частині. Також позитивний вплив конфлікту на групову взаємодію полягає в тому, що він спричинює зміни, оновлює суспільний лад, норми та правила, ціннісні орієнтації.

*Конфліктна модель суспільства (Р. Дарендорф)* – суспільні конфлікти спричинюються постійними суспільними змінами, а отже зазначені процеси є неминучими у людській взаємодії. Оскільки будь-яке суспільство поділяється на владну меншість та підпорядковану більшість, то конфлікти, що виникають між зазначеними групами визначається природою влади. Уникнути конфліктів чи запобігти їх виникненню не можливо, однак піддається змінам перебіг конфліктної взаємодії, саме тому в розвитку суспільства можливі еволюційні – не лише революційні - тенденції.

*Загальна теорія конфлікту (К. Болдинг)* – конфлікт є універсальним явищем, притаманним світу живої матерії та світу неживого, через призму конфлікту можна аналізувати різноманітні середовища – від соціального до біохімічного. Усім видам конфліктів притаманні спільні ознаки, функції, етапи перебігу, урегулювання [6; 10; 19; 26].

Особливість соціального конфлікту зумовлюється його суб'єктом – людиною, які притаманний постійний потяг до боротьби та насилля. Конкурентні стосунки між індивідами та групами створюють статичну модель конфлікту. Стимульними силами конфліктної взаємодії є інтереси сторін, які актуалізують при постійному впливі соціуму. А отже, конфлікт за своєю природою є реакцією суб'єктів на зовнішні (соціальні) стимулювання.

#### *Політологічна концепція*

*Теорія політичних груп (В. Парето, Г. Моск, Ж. Сорель, Г. Оппенгеймер)* – соціальний конфлікт розглядається як явище, спричинене суперечністю, що постає у відносинах «політичного класу» (правлячої верхівки, еліти) та загальної маси індивідів конкретного соціуму. Причиною наростання напруги стає деградування еліти, коли вона створює бар'єри для поновлення свого складу за рахунок залучення кращих представників широких мас. У результаті формування суб'єкта конфліктної взаємодії розпочинається активна протидія еліти, що проявляється як революція. Тому в суспільстві завжди наявна певна група людей, якій притаманна готовність змінити правлячу еліту.

Конфліктна активність мас може мати як раціональну, так і ірраціональну природу, керована маса може реалізувати свої інтереси завдяки прояву насилля. Насилля може мати не тільки фізичну, а й правову природу, оскільки, групи, що приходять до влади, прагнуть «узаконити» своє право на здійснення насилля над більшістю.

Структура суспільства утворюється множинністю політичних груп, які мають різні погляди та інтереси, саме вплив зазначених політичних груп – їх постійний тиск і зумовлюють політичний розвиток соціальних груп, у якому виникають конфлікти.

*Теорія політичної стабільності (Д. Істон, Дж. Блондел, С. Ліпсет)* – інтерпретація структури суспільства як тривимірної конструкції, у якій, окрім біполярної системи «демократія - диктатура», виокремлюється радикально-демократична компонента, що орієнтована на збереження чи зміну влади, а також ліберально-авторитарна, орієнтована на вибір згоди чи примусу як засобу збереження влади.

Стабілізація політичної системи в основному визначається ключовими лідерами, які становлять політичну владу, саме вони продукують систему норм і правил, що застосовуються при врегулюванні чи вирішенні конфліктів.

Стабільність соціальної системи забезпечується тривалістю збереження демократії, що ґрунтується на високій якості надання медичних послуг, якісній системі освіти, передових технологіях, загальній урбанізації суспільства.

Дестабілізаційні процеси в соціально-політичних системах постають як відхилення від нормативності, що має етно-політичну специфіку, вони проявляються у вигляді конфліктів, спричинених боротьбою за владу. Конфліктні процеси пов'язані з рівнем масової свідомості, яка відображається у формі суспільних цінностей.

*Етнополітичні теорії (М. Гектер, Т. Нейрн, Дж. Ротшильд)* – конфлікт інтерпретується як явище, що зумовлене особливостями взаємодії в межах багатонаціональних держав. Основна суперечність ґрунтується на намаганні корінного етносу, що традиційно має кращий рівень модернізації територій свого проживання, насадити зразки розвиненого центру. Це зумовлює посилення етнонаціональної солідарності та міжгрупової дискримінації, що й стає причиною численних конфліктів. Ще одним чинником конфліктної взаємодії стає політизація лідерів національної меншості, спричинена загрозою асиміляції етнічної меншості у результаті її інтеграції в згуртовану групу корінного народу. А отже, конфлікт постає як механізм збереження етнічних меншостей у межах великих держав [6; 10; 19; 20, 26].

### **Основні поняття теми**

*Конфліктологія* – наука про зіткнення, проблемне функціонування особи, людського суспільства, природи, про взаємодію людини і природи (М. Пірен) [42].

*Конфліктологія* – наука про закономірності виникнення, розвитку, завершення конфлікту, а також про принципи, способи та прийоми їх конструктивного регулювання (А. Анцупов, А. Шипілов) [21; 22].

*Функції конфліктології як науки:*

- пізнавальна – певний спосіб пізнання (вивчення) природи соціального конфлікту з метою його попередження та вирішення;
- діагностична – аналіз (моніторинг) соціальної реальності з метою виявлення потенційних конфліктів, а також аналіз конфліктної ситуації з метою її вирішення;
- прогностична – вироблення науково обґрунтованих прогнозів щодо тенденцій (перспектив) розвитку соціальних суперечностей і попередження можливих негативних явищ;
- організаційно-технологічна – створення технологій і організаційних структур для попередження та вирішення конфліктних ситуацій;
- управлінська – використання конфліктологічних досліджень для розробки та прийняття управлінських рішень;

- інструментальна – удосконалення наявних і розробка нових методів дослідження соціальних конфліктів;
- прагматична (прикладна) – використання теоретичних і прикладних методів конфліктології для вирішення наявних у суспільстві суперечностей [10].

*Суперечність* – це співдія протилежностей, що спричинює існування, явищ, функціонування процесів, а також їх змінювання, рух, розвиток [37].

Найпоширеніші *методи* в конфліктології: експеримент, спостереження, аналіз документів, опитування.

*Спостереження* – це метод наукового дослідження, що полягає в активному (систематичному, цілеспрямованому, планомірному) та навмисному сприйнятті об'єкта, у ході якого здобувається знання про зовнішні прояви, властивості й відносини досліджуваного об'єкта .

Види спостереження:

*Систематичне* – це цілеспрямоване спостереження, що здійснюється за заздалегідь обдуманим планом і, як правило, за завчасно складеним графіком.

*Несистематичне* – це спостереження без певного плану. зазвичай, воно виникає спонтанно, у процесі сприймання певного явища, тому в процедурному аспекті воно не передбачає чітких визначених завдань.

*Включене* – спостереження, при якому спостерігач входить до складу досліджуваної групи і вивчає її зсередини.

*Невключене* – спостереження з боку, без взаємодії спостерігача з об'єктом вивчення.

*Відкрите* – спостережувані поінформовані про здійснення спостереження.

*Приховане* – досліджувані не поінформовані про здійснення спостереження.

*Контрольоване* – спостереження із чітко виокремленими критеріями.

*Неконтрольоване* – спостереження без чітко обґрунтованих критеріїв.

*Експеримент* – це науковий метод, метою якого є вивчення причинно-наслідкових зав'язків; він передбачає цілеспрямований вплив з метою формування досліджуваного явища, можливість неодноразово відтворювати результати, а також кількісні закономірності, що припускають математичне формулювання.

*Аналіз документів* – це метод якісно-кількісного аналізу документів [45].

Таблиця 1.1.

### Історичні віхи конфліктології

Епоха	Ідеї	Видатні науковці
Антична	Ідеї в царині філософії: конфлікт як складова соціальних відносин та міждержавних взаємин, причини війн (збройних конфліктів), їх наслідки; неосвіченість та невихованість	Геракліт («Про природу»), Демокріт («Про почуття», «Про розум»), Арістотель («Політика», «Поетика»), Конфуцій («Лунь Юй (Аналекти Конфуція)»),

	людей як основні чинники міжособистісних конфліктів; держава як інститут, основним завданням якого є примирення людей; нерівність як першопричина соціальних конфліктів;	Платон («Держава», «Закони»)
Середньовіччя	Повне підпорядкування людини державі; домінування соціальної групи над людиною – держави, цеху, монастиря, церкви, лицарського ордену; конфлікт як вічне протистояння божого та земного; непротивлення злу насильством переростає в протистояння релігій, доктрин	Тома Аквінський («Сума теології»), Іларіон («Слово про закон і благодать»), Володимир Мономах («Повчання дітям»)
Новий час. Відродження	Людина як цінність, мир та злагода – підґрунтя людського розвитку, війна – антигуманне явище, спричинене несправедливістю та злочинністю; соціум – середовище буття людини, тому конфлікт – природне явище, народ має право на повстання, приватна власність як причина соціальних конфліктів, конфлікти вирішуються шляхом укладення суспільного договору	Томас Мор («Утопія»), Еразм Роттердамський («Похвала глупоті», «Домашні бесіди»), Дж. Локк («Два трактати про державне правління»), Т. Гоббс («Левіафан»)
Просвітництво. Промислові революції	Розвиток конфліктологічних вчень у царинах політекономії, соціології; людина егоїстична, проте розсудливість, прагнення отримати суспільні блага сприяють суспільному примиренню; людині притаманне прагнення до підвищення соціального статусу, соціального схвалення	А. Сміт («Теорія моральних почуттів»)
Середина XIX ст.	Конфліктологічні ідеї в лоні соціального дарвінізму: для	Ч. Дарвін («Походження видів шляхом природного

	суспільства притаманні закони природного добору та боротьба за існування; прагнення до влади зумовлює домінування обраної меншості, конфлікти спосіб утвердження сильніших	добору»). Ф. Ніцше («Так сказав Заратустра», «Весела наука»)
Друга половина XIX століття	Розвиток конфліктологічного вчення в межах соціології: люди об'єднуються, бо зацікавлені одне в одному; суспільство складається з різних груп. Що можуть конфліктувати; причиною суспільних конфліктів є наявність привілейованих груп; вводиться поняття «соціологія конфлікту»; причина соціальних конфліктів – приватна власність на засоби виробництва	Е. Дюркгейм («Про поділ суспільної праці»), М. Вебер («Протестантська етика й дух капіталізму»), Г. Зіммель («Соціальна диференціація», «Вступ до науки про мораль», «Конфлікт сучасної культури»)
Кінець XIX – середина XX століття	Розвиток конфліктології в царині психології: значення психологічних чинників у виникненні, ескалації та припиненні/розв'язанні конфліктів; співвідношення свідомого та несвідомого в конфлікті, обґрунтування сутності, причин, динаміки конфліктів, методів їх діагностики, стратегій конфліктної взаємодії, психологічні тренінги з формування безконфліктної поведінки	З Фройд «Я і Воно», «По той бік принципу задоволення»; К.Г. Юнг («Архетипи і колективне несвідоме»), А. Адлер («Проблеми людської природи», «Перевага й соціальні інтереси»), К. Хорні («Наші внутрішні конфлікти»), К. Левін («Теорія поля в соціальних науках»), Д. Горовіц, Д. Бордман (Програма психологічного тренінгу), Кеннет Томас, Ральф Кілманн («Стратегії поведінки особистості в конфлікті», «Опитувальник Томаса-Кілманна»), Д. Доллард, Н. Міллер «Особистість і психотерапія», А. Маслоу («Психологія буття»), Г. Ложкін, Н. Пов'якель («

		Практична психологія конфлікту»)
50-ті роки ХХ століття – наш час	Становлення та розвиток конфліктології як самостійної наукової галузі. В Україні розпочався її активний розвиток наприкінці ХХ століття	Р. Фішер, У. Юрі («Перемовини без поразки. Гарвардський метод»), П. Коулман, М. Дойч, І. Маркус («Посібник з вирішення конфліктів. Теорія і практика»), М. Пірен («Конфліктологія»)

### Мета заняття

Сприяти формуванню цілісного уявлення здобувачів про конфліктологію як науку, забезпечити можливість узагальнення та систематизації знань із теми, підсумовувати наукову інформацію.

#### Обладнання

Програма курсу «Конфліктологія» (PDF документ, розміщений на сайті кафедри або на платформі електронного навчального курсу).

#### Хід роботи

##### 1. Етап. Ознайомлення здобувачів із програмою навчального курсу

На першому етапі варто вивчити очікування здобувачів щодо вивчення курсу, тому розпочати заняття можна з тренінгового кола. Де кожен здобувач розкаже про те, які має очікування, а також яку ставить мету перед собою у процесі опанування курсу. Такий вступ дасть змогу викладачеві зорієнтуватися в пріоритетних підходах до викладання, а також допоможе налагодити довірливі стосунки з групою.

Відтак викладач детально інформує здобувачів про загальну кількість кредитів виокремлених на вивчення курсу «Конфліктологія», окремо зупиняється на розподілі аудиторних годин (чітко вказує кількість годин, відведених на лекційні та практичні заняття). Ще раз звертає увагу на структуру курсу – 2 змістові модулі, а отже, курс передбачає виконання 2 контрольних модульних робіт.

Потім, якщо у здобувачів не виникло додаткових запитань, педагог переходить до опитування. Орієнтовні питання:

У межах якої наукової царини зародилася конфліктологія.

Прихильником якого підходу до визначення конфліктології ви є. Свою думку обґрунтуйте.

Які функції покликана виконувати конфліктологія?

У чому, на вашу думку, полягає актуальність конфліктології нині?

Останнє запитання може викликати жвавий інтерес, однак тут варто обговорити його в загальних аспектах.

На наступному етапі викладач пропонує студентам виконати такі завдання:

*Завдання 1. Особливості предмету дослідження конфліктології*

Прочитайте наведені нижче в таблиці визначення предметів дослідження психології, соціології, філософії та конфліктології. Дайте відповідь на запитання: у чому полягає особливість конфліктології як науки.

Таблиця 1.2.

Предмет наукових досліджень

П №	Наука	Предмет дослідження	Основні поняття
1	Філософія	загальні принципи буття і пізнання, ставлення людини до світу, система її узагальнених поглядів на світ у цілому і своє місце в ньому	монізм, дуалізм, агностицизм, плюралізм, об'єктивність, суб'єктивність, діалектика, свідомість, світогляд, духовність людини, духовність суспільства
2	Соціологія	сукупність основних теоретичних понять, за допомогою яких вчені описують реальні факти, пояснюють і практично вирішують соціальні проблеми	статус, роль, соціальна структура, соціальна група, соціальна взаємодія, соціалізація
3	Психологія	Психіка	механізми психіки, розвиток психіки, психічні процеси, психічні стани, психічні властивості
4	Конфліктологія	закономірності виникнення, ескалації і розв'язання конфліктів, зокрема й теоретичні основи ведення переговорів	конфлікт, конфліктна ситуація, мотиви конфліктів, предмет конфлікту, причини конфлікту, динаміка конфлікту, методи вирішення конфлікту

*Завдання 2. Визначення зв'язку конфліктології з іншими науками*

Прочитайте наведену нижче інформацію. Заповніть уміщену нижче таблицю (Табл. 2). Зробіть висновок про те, яка наука сприяла розробці понятійно-категоріального апарату конфліктології.

## Зв'язок конфліктології з іншими науками

П №	Наука	Сутність зв'язку з конфліктологією
1.	Військова наука	Визнання збройного конфлікту суспільно-політичним явищем, зумовленим економічними чи політичними інтересами, доведено зв'язок між політичним курсом держави, конфліктною боротьбою певних соціальних сил та переговорним процесом
2.		
3...		

*У військових науках* обґрунтоване поняття «збройний конфлікт», його інтерпретують як збройну сутичку між державами або ж великими соціальними групами в межах однієї країни. Зазначене поняття є засобом аналізу деструктивних конфліктів. Збройний конфлікт, чи війну, розглядають у спектрі від широкомасштабного міжгрупового конфлікту високої міри ескалації та протистояння до незначних сутичок на кордонах країн. Важливим внеском військовиків у науку є визнання міжгрупових конфліктів суспільно-політичним явищем, викликаним як політичними, так і економічними інтересами сторін, трагедія якого полягає в загибелі, поневіряннях, стражданнями мирного населення. У зазначеній науковій парадигмі виявлено зв'язок між політичним курсом держави, конфліктною боротьбою певних соціальних сил та переговорним процесом.

*В історичних науках* конфлікти пояснюються як протистояння, що виникають між державами, зумовлені суперечностями протилежних чи несумісних інтересів країн на різних етапах історії їхніх відносин. Як доводять історики, з часом обсяг міждержавних суперечностей неухильно зростає, що спричинює війни, які неминуче несуть людські жертви, на думку науковців цієї царини, ХХ століття було одним із найтрагічніших етапів історії, оскільки забрало життя 300 мільйонів людей. Внесок історії в дослідження конфлікту полягає в тому, що сема в межах зазначеного вчення було виявлено історію становлення переговорів як способу врегулювання конфліктів..

*Педагогічні науки* досліджують та надають рекомендації щодо вирішення конфліктів у системах взаємодії «здобувач-учитель», «педагог-педагог», «здобувач-добувач», «педагог-освітній менеджмент». Особливої уваги на нинішньому етапі заслуговують такі конфліктні прояви в освітньому процесі:

- конфлікти в класних колективах здобувачів;
- ефективна педагогічна взаємодія з учнями високого рівня конфліктності;
- особливості аналізу та використання конфлікту в освітньому середовищі;
- особливості конфліктів, що виникають у педагогічних системах, специфіка їх причинності;

- заходи запобігання прояву деструктивних конфліктів в педагогічній взаємодії;
- психологічна готовність вчителів до процесу аналізу та медіації конфліктної взаємодії учнів;
- психолого-педагогічне підґрунтя управління організаційними конфліктами.

Педагоги-науковці дійшли висновку про важливість педагогічної етики, психологічної компетентності вчителів, їхнього педагогічного такту, здатності до безконфліктного спілкування з людьми різного віку та соціального досвіду.

**Політичні науки** інтерпретують конфлікти з точки зору боротьби людей за владу, яка являє собою протистояння між окремими верствами суспільства, зокрема політичними елітами, інституційними структурами, суб'єктами та об'єктами державного управління. Політичні конфлікти розглядаються з позицій суспільної моралі. Конфлікти тлумачаться як прояв боротьби за першість у структурах влади. Оскільки дипломатичні стосунки між державами. За звичай відбуваються на підґрунті протоколів, то саме політологія є джерелом відомостей про особливості ведення переговорів, їхні алгоритми, особливості підготовки, а також специфіку врахування етнічних чинників у зазначеному процесі.

**Мистецтвознавці** розглядають конфлікт на засадах пояснення споконвічної боротьби добра зі злом. У межах зазначеного творчо-наукового підходу значну увагу зосереджують на поясненні внутрішніх і зовнішніх чинників поведінки людини. Саме твори мистецтва висвітлюють конфлікти глибоко, багатогранно, із урахуванням діалектики людських стосунків та світобуття. З цього погляду, ситуації, відтворені в мистецьких зразках, можуть слугувати прекрасним матеріалом для аналізу науковців.

Конфлікт є об'єктом дослідження і в **математиці**: року 1944 американські дослідники Дж. Непман та О. Моргенштерн ввели в науковий обіг поняття «математика конфлікту». Математики розробляють формули, моделі, з допомогою яких можна виявити приховані закони конфліктного протистояння чи обґрунтувати їх чинники. У конфліктології також широко застосовуються методи матстатистики, що дає змогу аналізу великого обсягу емпіричного матеріалу, а також є важливою умовою валідації зроблених висновків. На початковому етапі інтеграції математики й конфліктології науковці висували припущення про можливість застосування математичних розрахунків при вирішенні гострих конфліктних протистоянь. Однак, на жаль припущення було відхилене, адже математична теорія не мала змоги врахувати всю складність соціальних структур та особливості соціальної взаємодії. Однак сподівання, що за допомогою математичної теорії вдасться вирішити конфлікти складних соціальних систем не виправдалися. Однак зазначений факт ні в якому разі не применшує значущості математики та її теорії в процесі дослідження конфлікту як соціально-психологічного явища.

Розробляється теорія конфлікту і в лоні **правознавства**. Основна проблема. Що набула широкого дослідження в юриспруденції, – судово-правові засади

вирішення конфліктів, експертний аналіз фахівцями з кримінології конфліктних ситуацій, що виникають між громадянами; правові принципи, правила і норми аналізу конфлікту. Правознавці активно досліджують аспекти міжнародного права в процесі регулювання, що виникають на міждержавному рівні. В останні десятиліття намітилася тенденція до формування нової галузі науки – юридичної конфліктології. Вагомість внеску правознавства в теорію конфлікту полягає в напрацюванні та утвердженні чітких, закріплених на законодавчому рівні способів урегулювання конфліктів (суди, арбітраж, міжнародне правочинство). Саме юридичні науки послідовно й неухильно обстоюють принцип верховенства права у розв'язанні найскладніших для людства конфліктів.

**Психологія** посідає чільне місце серед інших наук. Пов'язаних із конфліктологією. Саме емпіричні дослідження в психології дали змогу розробити понятійно-категоріальний апарат конфліктів: сутність, структура, динаміка процесу, передконфліктний стан, методи психодіагностики, виявлення прямої кореляції між конфліктами та станом значного напруження психоемоційного стану суб'єктів конфліктного протистояння. Інтегрування досягнень психології в розробці конфлікту дає змогу конфліктології створити цілісну концепцію конфліктів.

Представники **біологічних наук** (переважно світові автори – Д. Кемпбел, О. Меннінг) розглядають протистояння в царстві тварин, вони обґрунтували поняття «зооконфлікт» та «конфлікт у тваринному світі», засвідчивши, що конфліктом як стилем поведінки глибоко пронизаний увесь живий світ. У працях науковців-біологів конфлікт пояснюють як боротьбу за існування, як прояв біологічно і генетично адаптивної агресивності. Значущість зазначеного наукового підходу полягає в тому, що він надав пояснення зооконфліктів з позицій теорії еволюції. Тому конфлікти пояснюють як такі, що зумовлені внутрішньовидовою боротьбою за життєві ресурси, за територію, за вище місце в ієрархічній структурі тварин (за Л. Гуменюк) [10].

### **Завдання 3. Методи психології**

На цьому етапі належить розподілити завдання Робота в дискусійних групах. Опрацюйте вміщену на картках інформацію. Презентуйте виконане завдання на групу.

*Картка 1. Перегляньте інформацію, що вміщує основні поняття теми. Проаналізуйте описану ситуацію. Установіть, який саме вид спостереження використовувався.*

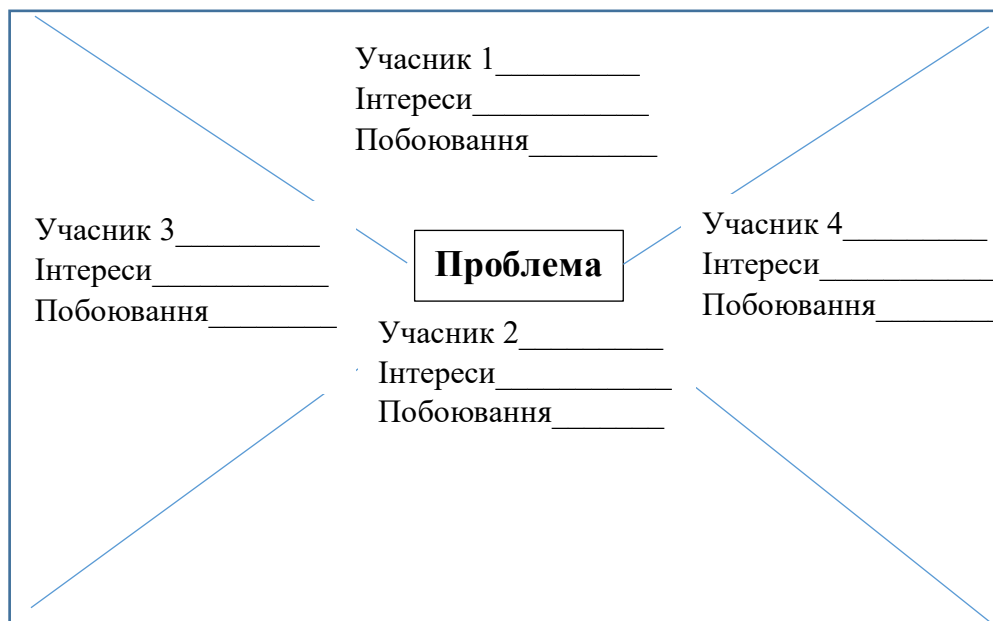
Тривалий час один американський соціолог вивчав причини соціальних конфліктів та особливості життєдіяльності безпритульних людей. З метою отримання широкої та достовірної інформації про взаємодію в межах зазначеного прошарку суспільства, він тривалий час жив серед безхатченків, спостерігав за їх життям «зсередини» і на основі своїх спостережень видав книгу «Волоцюги».

## Вид спостереження

Критерій (ознака) виокремлення виду спостереження	Назва виду
1. Умови перебігу спостереження	Природне і лабораторне
2.	
3.	
4.	
5.	

*Карка 2. Опрацюйте матеріал. Спрезентуйте його у групі*

Метод картографії – метод розбору конфлікту, сутність якого полягає в поступовому заповненні «карти конфлікту». Карта конфлікту зображується на ватмані чи аркушах формату А 4. Усе поле аркуша розділяється на декілька секторів (відповідно до кількості суб'єктів конфліктної взаємодії). У центрі карти записують основну проблему, що зумовлює конфлікт, а в сектори – занотовується інформація про учасників конфлікту та їхню позицію в ньому (рис. 1). Автори зазначеної методики – австралійські конфліктологи Х. Корнеліус та Ш. Фейр. Оприлюднений інструмент аналізу конфлікту був 1992 року.

*Рисунок 1.1. Карта конфлікту*

Карта заповнюється індивідуально або колективно – залежно від бажання сторін-учасниць. Зазначена методика особливо важлива під час підготовки до ділових переговорів; переговорів, що зайшли у глухий; при процесі розподілу майна; при вирішенні проблем, пов'язаних із міжособистісними та виробничими відносинами, що виникли в трудових колективах; при плануванні впровадження інноваційних проєктів; ускладненнях сімейних стосунків.

Задумом методики є те, що вона дає змогу графічно представити складові конфлікту, послідовно проаналізувати позицію та поведінку його учасників, сформулювати головну проблему, інтереси й побоювання учасників, розробити способи усунення причин, що спричинили конфлікт. Створення карти передбачає послідовне проходження декількох етапів.

*Перший етап.* Учасники разом описують проблему взагалі, визначають предмет конфлікту. На цьому етапі важливо визначити саму природу конфлікту і поки що не принципово, що занотоване, можливо, не цілком відображає сутність проблеми. Не потрібно визначати проблему як питання вибору між протилежностями («так чи ні»), доцільно залишити можливість прийняття нових і оригінальних рішень. Однак потрібно записати її таким чином, щоб вона стосувалася всіх учасників, а не відразу «призначала» винного.

*Наприклад,* якщо виникає конфлікт між викладачем та студентом через оцінювання, то проблему варто сформулювати орієнтовно як «Розбіжності критеріїв оцінювання» або «Оцінювання результатів навчальної діяльності студентів».

На *другому етапі* виявляються головні учасники (суб'єкти) конфлікту. їхній перелік може складатися як із окремих осіб, так і цілих груп: команд, відділів, субгруп колективу, організацій. У процесі опрацювання карти при виявленні спільних інтересів чи побоювань учасників можливе їх об'єднання в групу. Допускається також долучення окремого суб'єкта конфліктної взаємодії до групи-учасника.

*Наприклад,* якщо конфлікт виникає спочатку між викладачем і окремим студентом, якого згодом підтримала вся група, то першим учасником є викладач, а другим – група студентів, до якої відноситься й той студент, який першим розпочав відстоювати дотримання критерії оцінювання.

Третій етап передбачає глибокий аналіз основних інтересів і побоювань, спричинених зазначеними інтересами, адже кожен учасник усвідомлює те, що він може втратити в результаті конфлікту. Цей етап передбачає можливість з'ясувати справжні мотиви поведінки, що приховуються за озвученими, продемонстрованими позиціями учасників у обговорюваній проблемі. Тому що відомим є той факт, що вчинки людей зумовлюються їхніми мотивами, потребами, бажаннями, які необхідно визначити.

*Четвертий етап.* Генерування способів та стратегій вирішення конфлікту з урахуванням інтересів усіх сторін, ухвалення рішення про найбільш прийнятний спосіб урегулювання конфліктної взаємодії.

Перевагами методики картографії конфлікту є те, що складання карти дає змогу:

- опанувати негативні емоції усім учасникам, адже проговорювання проблеми, повернення до предмету аналізу конфлікту створює ситуацію формалізації стосунків, саме долучення учасників до участі в складанні карти засвідчує їхнє бажання знайти конструктивний спосіб розв'язання проблеми;

- визначити найбільш складні аспекти, що потребують швидкого реагування;

- виявити та розробити нові напрями вирішення наявної суперечності;
- під час групового процесу складання карти люди, які вважають, що їх не зрозуміли, мають нагоду висловитися, що сприяє створенню атмосфери довіри.

### *Картка 3. Експеримент у конфліктології*

*Доведіть, що описана ситуація є ілюстрацією саме експерименту, а не спостереження. Результати спрезентуйте у групі.*

Досліджуючи процес реалізації заміщуваних дій, К. Левін розробив чергу послідовних експериментів, у яких підлітків просили виконати конкретне завдання, наприклад, допомогти дорослому з прибиранням зі столу та миттям посуду або ж прибиранням кімнати. Винагородою учасника експерименту був якийсь важливий для нього приз, тому охочих взяти участь в дослідженні не бракувало, бо мало не всі підлітки цінували нагоду виконати завдання, поставлене дорослим. У контрольному дослідженні дорослий звертався з проханням про допомогу до учасника, але коли підліток з'являвся в призначеному місці для виконання доручення експериментатора, виявлялося, що хтось із однолітків уже його виконав. Діти, як правило, ображалися, засмучувалися, особливо тоді, коли їм повідомляли, що хтось із їхньої групи їх випередив. Достатньо часто підлітки агресивно висловлювалися на адресу «уявних конкурентів». Саме в цей емоційно напружений момент експериментатор звертався до хлопців із пропозицією виконати якесь інше завдання, що нібито ще ніхто не встиг зробити, однак звертав увагу на те, що воно теж було значущим для учасника. Більшість підлітків швидко переключалися на виконання нового завдання, що спричинювало процес «розрядки» образи й агресії в іншому виді діяльності. Проте не всі підлітки мали здатність швидко сформулювати потребу в новій діяльності чи пристосуватися до зміненої ситуації, через це тривожність й агресивність зазначених підлітків зростала, а не зменшувалася з плином часу.

К. Левін дійшов висновку: чинниками напруження чи розрядки потреб є не лише неврози, в однаковій мірі їх можуть спричинювати когнітивні процеси – збереження інформації, її забування; вольова поведінка, зокрема її аспекти, пов'язані з напругою або розрядкою потреб

Численні експерименти, проведені К. Левіним і його учнями, довели, що незадоволені потреби краще запам'ятовуються, ніж задоволені, а стан напруги, спричинений фрустрацією потреби, може викликати агресію чи тривогу. У своїх експериментах науковець також досліджував зв'язок між інтелектуальним рівнем розвитку людини та її здатністю до заміщення однієї дії іншою.

### *Картка 4. Соціометричне дослідження (соціометрія)*

Автором зазначеного методу є відомий психолог, психіатр Дж. Морено. Методика дає змогу дослідити внутрішньогрупову структуру, з'ясувати якість стосунків учасників групи, їхній соціометричний статус. Також з її допомогою вдасться виявити наявність окремих груп у межах колективу.

Для проведення дослідження належить заздалегідь напрацювати запитання, орієнтовані на виявлення стосунків між суб'єктами групової взаємодії. Їх має бути мінімум два: з допомогою першого з'ясовуються особливості виробничих (офіційних) відносин, а друге має на меті аналіз міжособистісних стосунків у колективі. Наприклад, перше запитання може звучати так: «До кого з колег ви б звернулися за професійною порадою?», а друге: «Із ким зі своїх колег ви б хотіли переглянути виставу в театрі». І запитання, що вимірюють антипатію «До кого б зі своїх колег ви не звернулися у разі необхідності професійної консультації», «Із ким би з колег вам не хотілося бути на корпоративній вечірці?»

Кожному учаснику опитування надається інструкція, його просять заповнити бланки-опитувальники, наголошують, що відповідаючи на запитання, кожен досліджуваний має зробити три вибори, вписати прізвища в картку за принципом привабливості – від найбільш привабливого до просто привабливого [19].

На наступному етапі здійснюється заповнення соціоматриці:

Таблиця 1.5

### Соціоматриця

Хто обирає		Кого обирають							Вибір		Сума виборів
№	ПБ (шифр)	А	Б	В	Г	Д	Е	Є	+	-	
1	А	/	+	-		-	+		2	1	3
2	Б	+	/	-		+		-	3	-	3
3	В	-	+	/	+		-		2	2	4
4	Г		+		/	-	-	+	2	2	4
5	Д		-	+		/	-	+	2	1	3
6	Е	+				+	/	-	2	1	3
7	Є		+		-	+	-	/	2	2	4
разом	+	2	4	1	1	3	1	2			
разом	-	1	1	2	1	2	4	2			
Сума виборів		3	5	3	2	5	5	4			27

Соціоматриця відтворює інформацію про того, хто робить вибір, кого обирають, кількість здійснених виборів. Наступним етапом є створення соціограми, на якій схематично зображуються всі суб'єкти групової взаємодії. а стрілками позначаються вибори, здійснені ними. Соціограма дає змогу наочно переконатися в наявності обопільних виборів, а також у тому, наскільки розгалуженою є схема взаємодії в групі. У середині соціограми зображують чотири великі кола. У найменшому колі, що найближче до центру, вписуються ті члени групи, які отримали найбільшу кількість позитивних виборів, умовно їх називають зірками. Це найбільш авторитетні члени групи, до яких зазвичай прихильно ставиться більшість групи. Друге коло становлять ті, кого обрали не

менше 5 раз у великій групі – їх поважають у групі; Третє коло містить тих, хто має 1-2 вибори. Зазвичай ці люди не дуже популярні в колективі. Їхня думка часто не враховується при ухваленні групових рішень, останнє коло для тих, кого не обрали жодного разу – вигнанці.

Соціометрія також дає змогу обрахувати соціометричний статус кожного учасника групової взаємодії. З цією метою потрібно суму виборів одного члена групи поділити на число на одиницю менше, ніж кількість членів групи. Наприклад: один з учасників отримав п'ять позитивних виборів від групи, що складається із семи осіб. Його соціометричний статус розраховуватиметься так:  $5/7-1 = 0,83$  (3). Чим ближчим до одиниці є значення. Тим вищим є соціометричний статус особи.

Якщо за результатами соціометрії виявлено наявність мікрогруп, людей із низьким соціометричним статусом, - це є свідченням несприятливого соціально-психологічного клімату, у якому часто можуть проявлятися конфлікти [19].

#### **Завдання 4. Класифікація методів конфліктології**

Виконання зазначеного завдання передбачає розвиток умінь студентів здійснювати самостійний пошук необхідної інформації. Викладач дає коментар, у якому просить здобувачів пригадати лекційний матеріал, актуалізувати знання із психології, а також вдатися до самостійного пошуку наукових джерел, користуючись інтернет-пошуковиком. А потім озвучує саме завдання:

Пригадайте класифікації методів конфліктології, з якими ви ознайомилися з допомогою теоретичних джерел, заповніть таблицю 1.5. Результати роботи спrezentуйте в групі.

Таблиця 1.5.

**Класифікація методів конфліктології**

<b>№ п/п</b>	<b>Назва групи методів</b>	<b>Методи</b>	<b>Джерело інформації</b>
1.	Методи аналізу конфлікту		
2.	Методи діагностики міжособистісної взаємодії в групі		
3.	Методи діагностики особистісних особливостей суб'єкта конфлікту		
4.	Методи управління конфліктною взаємодією		

Після заповнення таблиці здобувачі зазначають, які методи вони ґрунтовно опрацювали, а з якими познайомляться на наступних заняттях.

#### **II етап. Дискусія про необхідність вивчення конфліктології майбутніми фахівцями.**

На першому етапі обговорення викладач просить студентів застосувати метод мозкового штурму для визначення професійно значущих особистісних

особливостей фахівця тієї царини, яку представляють студенти конкретної спеціальності.

Наступний етап передбачає висвітлення таких питань:

1. Чим зумовлена актуальність курсу конфліктології для кожного сучасного пересічного українця?
2. Які підтвердження висловлених думок про позитивне значення для професіонала вашого типу ви помітили на сьогоднішньому занятті?
3. Що ви очікуєте від вивчення курсу?
4. Які питання, висвітлені у програмі, вас найбільше зацікавили, чому?
5. Які розглянуті методи ви можете впроваджувати у власну професійну діяльність?

### **III етап. Рефлексія**

На цьому етапі варто зі студентами обговорити результати практичного заняття, зокрема звернутися з проханням до кожного відповісти на запитання:

Яку мету здобувачі ставили перед собою на початку пари й чи вдалося її досягти?

Які аспекти опрацьованого матеріалу мали змогу уточнити?

Які методи роботи, що застосовувалися на цьому занятті, були ефективними?

Які уміння, навички вдалося актуалізувати, розвинути?

Які очікування до наступних занять мають здобувачі?

Над якими аспектами планують попрацювати, відповідно до результатів заняття?

Насамкінець викладач запрошує студентів до самоперевірки знань – виконання тестових завдань, просить студентів самостійно звірити свої результати з відповідями, пропонує виконати індивідуальне завдання. За бажанням здобувачів викладач може врахувати результати виконаних тестів в оцінку за роботу на практичному занятті.

**Завдання для індивідуального виконання:** написати есе на тему «Значення конфлікту в розвитку групи та особистості».

### **Тестові завдання до теми**

1. Оберіть декілька правильних тверджень.

Конфліктологія як наука:

- а) ураховує теорію конфлікту, що є методологічним підґрунтям досліджень у її царині;
- б) досліджує психологічні закономірності міжособистісної взаємодії людей;
- в) досліджує факти, закономірності та механізми психіки людей;
- г) досліджує психологічні механізми конфліктної взаємодії індивідів;
- д) досліджує сутність, причини, закономірності перебігу й динаміки конфліктів.

2. Предметом вивчення конфліктології як науки є:

- а) природа агресивної поведінки людини, генетичні та соціальні чинники, що її зумовлюють;
- б) особистісні особливості, що можуть спричинювати високу частоту конфліктів у взаємодії суб'єкта із соціальним оточенням;
- в) прояви конфліктної взаємодії людей, урахування їхніх цінностей, настановлень, як на індивідуальному, так і суспільному рівні;
- г) особливості соціального досвіду індивіда, який інтегрується до колективу соціальної групи.

3. Увідповідніть назву рівня змісту конфліктології та його сутності

**Рівень змісту  
конфліктології**

**Сутність**

- |   |   |
|---|---|
| 1. Фундаментальний                                  | А) Дослідження видів конфліктів, що постають у різних царинах суспільної взаємодії, у різних соціальних групах та на міжособистісному рівні |
| 2. Конфліктологічні теорії                          | Б) Технології діагностики, аналізу, урегулювання різних видів конфлікту, методи підготовки та проведення переговорів                        |
| 3. Прикладний                                       | В) Наукові підходи до трактування конфлікту, виявлення місця і функцій конфлікту в системі соціальної взаємодії                             |
| 4. Увідповідніть функції конфліктології та їх зміст |   |

**Функція  
конфліктології**

**Зміст**

- |                            |  |
|----------------------------|--|
| 1. Гносеологічна           | А) Аналіз інформації, отриманою під час дослідження чи перебігу конфлікту  |
| 2. Інформаційна            | Б) Дослідження природи конфліктів, їх видів, класів, методів регулювання   |
| 3. Прогностична            | В) Формування конфліктологічної компетентності суспільства, толерантності до думки, позиції, вчинків, інтересів іншої людини, що можуть кардинально відрізнятися |
| 4. Виховна                 | Г) Аналіз результатів наслідків конфліктів у площині суспільних цінностей  |
| 5. Практико-рекомендаційна | Д) Дослідження конкретного випадку конфліктної взаємодії, розробка рекомендацій щодо його ефективного розв'язання  |
| 6. Ідеологічна             | Е) Створення валідних прогнозів появи суперечностей та конфліктів у міжособистісній та міжгруповій взаємодії   |

5. Виберіть правильне твердження. Конфліктологія як наука ніяким чином не пов'язана з математикою. Це твердження є:

- а) правильним
- б) неправильним

6. Хто із зазначених науковців розробляв концепцію конфліктології в межах соціологічної науки:

- а) К. Хорні;
- б) Ч. Дарвін;
- в) А. Смітт
- г) Г. Зіммель

7. Хто із зазначених науковців розробляв теорію конфлікту в межах психології:

- а) К. Хорні;
- б) Ч. Дарвін;
- в) А. Смітт
- г) Г. Зіммель

8. Хто із зазначених науковців розробляв теорію конфлікту в межах концепції соціального дарвінізму:

- а) З. Фройд
- б) М. Вебер
- в) Ф. Ніцше
- г) А. Смітт

9. Політична теорія додала до теорії конфлікту (декілька правильних відповідей):

- а) поняття «збройний конфлікт»;
- б) розуміння конфлікту як прояву боротьби еліт за владу;
- в) технології підготовки та проведення переговорів;
- г) технології діагностики та регулювання конфліктів.

10. У ветеринарній клініці виник конфлікт через часті перебої з ліками. Більшість чергових лікарів нарікали на одного з адміністраторів М., на змінах якого зазвичай виявлявся брак препаратів. Інший адміністратор К. завжди мав вдосталь ліків, наполягав, що забезпеченість клініки залежить від вчасних замовлень, які роблять саме адміністратори, а тому саме їхня сумлінність є чинником безперебійної роботи клініки. Після того, як інформацію про збої отримав головний лікар, він попросив надати копії всіх заявок, надісланих клінікою. Виявилось, що замовлення робив винятково адміністратор К., датами постачання визначав саме свої зміни, замовлення не враховували середньостатистичні потреби клініки, а тому брак препаратів завжди відчувався на змінах адміністратора М., перед безпосереднім надходженням. Який метод дослідження конфлікту застосував головний лікар:

- а) природне спостереження;
- б) лабораторне спостереження;
- в) природне спостереження;
- г) включене спостереження;
- д) аналіз документів;

### **Література до теми**

1. Гуменюк Л. Й. Соціальна конфліктологія: підручник. Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ, 2015. 564 с.
2. Дуткевич Т. В. Конфліктологія з основами психології управління: Навчальний посібник. Київ: Центр навчальної літератури, 2005. 456 с.
3. Кавиліна Г. К. Конфліктологія: навчальний посібник для здобувачів вищої освіти спеціальності: 012 Дошкільна освіта. Одеса: Видавництво ТОВ «Лерадрук», 2021. 153 с.
4. Ложкин Г. В., Повякель Н. И. Практическая психология конфликта / Г.В. Ложкин, Н.И. Повякель: Учеб. пособ. Київ: МАУП, 2000. 256 с.
5. Миронова О. М., Мазоренко О. В. Конфліктологія : навчальний посібник. Харків : Вид. ХНЕУ, 2011. 168 с.
6. Пірен М. І. Конфліктологія: Підручник. Київ: МАУП, 2012. 360 с.
7. Русинка І. І. Конфліктологія. Психотехнології запобігання й управління конфліктами. Навчальний посібник. Київ: Слово. 2007. 332 с.

## Тема 2. Аналіз конфліктних ситуацій структурна модель

### План

1. Динаміка конфлікту.
2. Аналіз конфліктних ситуацій.
3. Стратегії взаємодії в конфліктній ситуації (опитувальник К. Томаса).
4. Спостереження за стратегіями взаємодії в конфліктній ситуації в процесі гри «Троща».

### *Теоретичні нотатки до теми*

Конфлікт є досить складним явищем, тому його визначення не можна звести до простого зіткнення двох елементів цілісної системи. На думку відомого психолога Ф. Василюка, таке трактування є нікчемним у контексті психологічного аналізу зазначеного процесу. Для аналізу конфлікту важливе розуміння методологічних підходів до його визначення.

*Психодинамічний (З. Фройд, К. Хорні, А. Адлер, Е. Еріксон)*

Конфлікти розглядаються як реальність буття людини, властивість людської природи. Вони є інтрапсихічним процесами, що виникають у психіці індивіда, мають здебільшого неусвідомлюваний зміст. Соціальна поведінка людини детермінована не так зовнішніми впливами, як особистісними особливостями суб'єкта, а проблеми, що виникають у його міжособистісній взаємодії, зумовлені причинами внутрішньоособистісного походження.

Проблеми, що постають в міжособистісних стосунках індивідів, пов'язані з невротичним стилем життя людини (А. Адлер), що формується в ранньому дитячому досвіді особистості. Ознаками такого «стилю» є егоцентризм, нездатність до співпраці, відірваність від реальності. Такий спосіб життя негативно позначається на самооцінці особистості, проявляється як невпевненість у взаємодії з іншими. Людям, яким він притаманний, властива надмірна чутливість, що зумовлює неминучість появи проблем і конфліктів у стосунках із соціальним оточенням, адже невротична особистість неодмінно вороже ставиться до суб'єктів взаємодії.

К. Хорні підґрунтям конфліктів вважає базальну тривожність особистості, що має культурне походження: з'являється у результаті браку уваги до індивіда з боку соціального оточення. Компенсаторні стратегії, що актуалізуються в процесі взаємодії людини із оточенням стають органічною частиною сутності індивіда, визначають його поведінку. Так, кожній людині притаманні три типи спрямованості:

- рух до людей;
- рух від людей;
- рух проти людей [10; 18; 23].

Актуалізація якоїсь однієї певної тенденції зумовлюється соціальною ситуацією, у якій перебуває індивід. Проте в невротичної особистості зазначені спрямованості є несумісними, їм притаманне домінування однієї з них. Більшість міжособистісних конфліктів зумовлені проявом інтраперсональної тенденції –

рух проти людей, яка стає основним настановленням в сприйманні себе, іншого. Саме тому невротичні особистості не схильні довіряти іншим, а також ставленням до себе, які вони проявляють.

Запобігати формуванню невротичного характеру особистості можна шляхом формування психологічно сприятливого соціального оточення для індивіда. Проте вирішення конфліктів не може перебувати в площині зовнішнього оточення, адже інтрапсихічні конфлікти занадто складні.

*Мотиваційний підхід (Л. Козер, М. Дойч, К. Ледерер)*

Конфлікт розглядається як форма конфронтації, конкуренції, протиборства, зумовлених несумісністю мотивів, намірів, цілей, інтересів суб'єктів взаємодії. У конкурентній взаємодії, яка здійснюється часто не за правилами, основні зусилля опонентів спрямовані не лише на задоволення власних потреб, досягнення цілей, а ще й на обмеження можливостей та ресурсів супротивника – а отже, можна говорити про підміну мети, оскільки до бажаного додається ще й ослаблення конкурента (Г. Ложкін, Н. Пов'якель) [28; 42].

Конфлікт зазвичай спричинений браком ресурсів, влади, статусу, що дають можливість досягти очікуваного, а також блокування чи пригнічення можливостей та цілей супротивника (М. Дойч).

Сама по собі конкуренція розглядається як ознака ситуації взаємодії, вона може спричинити конфлікт, однак не будь-яка конкуренція зумовлює конфліктну взаємодію. Визначальним чинником початку конфліктної взаємодії є не сама несумісність дій чи мотивів суб'єктів, а саме сприймання ними цієї несумісності – перцептивний аспект взаємодії. Отож конкуренція перетворюється на конфлікт у тому разі, коли самі суб'єкти взаємодії ідентифікують ситуацію, що склалася, як конфліктну.

Причиною подібної конкуренції стає ситуація браку ресурсів для задоволення актуальних соціальних потреб. Сутність реальної активної особистості, на думку прихильників зазначеного підходу, становлять базові соціальні потреби – у безпеці, визнанні й прийнятті, любові, визнанні ідентичності, свободі ухвалення рішення, саморозвитку, самореалізації. Задоволення зазначених потреб є не менш важливим для особистості, ніж фізичних. Самі потреби не є джерелом конфліктної поведінки індивіда, її причиною є фрустрація зазначених потреб, зумовлена браком ресурсів для їх задоволення. Саме зазначений дефіцит можливостей для задоволення потреб і зумовлює протиборство сторін у взаємодії.

Однією з причин міжособистісного конфлікту можуть бути ще й неадекватно усвідомлені потреби, які постають у результаті необхідності відстоювання своїх позицій, які людина попередньо демонструє. У такому випадку, індивід замість усвідомлення прихованих потреб, відстоює саму позицію.

Конфлікт у межах зазначеної наукової концепції розглядається як природне соціально-психологічне явище. Що виконує різнопланові функції: конструктивну та деструктивну:

➤ конструктивна функція – стимулює розвиток соціальної групи, запобігає прояву застою спільної життєдіяльності колективу, а також мотивує індивіда до розвитку; сприяє з'ясуванню об'єктивних суперечностей взаємодії, а отже дає змогу проаналізувати їх та усунути; є підґрунтям розвитку адаптивності групи, адже зумовлює перегляд стосунків, переорієнтацію цілей, виявленню спільних інтересів; є механізмом психоемоційного розрядження;

➤ деструктивна функція – розривання внутрішньогрупових стосунків, дестабілізація внутрішньогрупової структури, підвищення рівня психоемоційної напруги, зниження інтенсивності та якості професійної діяльності та міжособистісної взаємодії.

Значущість конкретної функції конфлікту для суб'єктів взаємодії визначається їхнім ставленням до результатів урегулювання конфліктів. Якщо вони ними задоволені, то увагу здебільшого акцентують на позитивних наслідках конфліктної взаємодії. У протилежному випадку – учасники взаємодії переживають незадоволення, розпач, навіть втрату.

Відмінність конструктивного та деструктивного конфлікту полягає в перебігу та способі вирішення: деструктивний конфлікт характеризується високим рівнем протистояння сторін-учасниць, за яким постає ескалація конфліктної взаємодії, а тому досить часто зазначений конфлікт віддаляється від першопричин його виникнення, з цієї причини може тривати навіть у разі їх усунення. Конструктивному конфлікту притаманне зосередження сторін на причинах, що його породили, знаходженні шляхів вирішення суперечностей. Його рішення передбачає актуалізацію творчого потенціалу сторін-учасниць, бо їм належить після усвідомлення причини, виявлення несумісностей пережити фрустрацію, після якої у результаті співпраці настає інсайт – новий спосіб інтерпретації ситуації, знаходження альтернативної можливості обопільного задоволення потреб або ж віднайдення додаткових ресурсів для їх задоволення.

Продуктивним вважається той конфлікт, результатами якого задоволені всі учасники.

#### *Когнітивний підхід (К. Левін, Ф. Хайдер)*

Представники когнітивістської концепції виходили із концептуального положення про те, що зовнішню ситуацію, що складається довкола індивіда, належить аналізувати із суб'єктивного кута зору – через призму її сприймання самим індивідом, а не з позиції стороннього спостерігача чи узагальненої позиції кількох суб'єктів. Важливим є індивідуальні особливості сприймання суб'єктом ситуації взаємодії, його уявлення про ситуацію, партнерів, умови тощо.

Поведінка людини пояснюється з позицій теорії життєвого простору. Життєвий простір – це сукупність взаємопов'язаних чинників, що існують в одному часі і визначають поведінку людини. Зазначене поняття охоплює і саму особистість, і її психологічне оточення, створюючи цілісне психологічне поле. Поведінка людини пояснюється як функція зазначеного поля.

Конфлікт виникає тоді, коли на індивіда починають діяти приблизно однакові протилежно спрямовані сили. Ці сили постають не як об'єктивна даність, а впливи витворені у сприйманні індивідом ситуації.

Міжособистісні конфлікти виникають на підґрунті суперечності між власними, суб'єктивно сприйнятими силами, та зовнішнім тиском (примусом), визначеним самим суб'єктом у процесі сприймання ситуації.

Міжособистісний конфлікт виникає у результаті розбіжностей між настановленнями суб'єкта взаємодії та його знаннями про настановлення партнера. Конфлікт зумовлюється дисбалансом, що виникає, наприклад, між позитивним ставленням до людини та негативної оцінкою її конкретного вчинку. Отож у процесі взаємодії людині важливо знати, що її погляди, ставлення поділяють її партнери. У такому разі між учасниками взаємодії виникає симпатія.

Також конфлікт у межах зазначеного підходу пояснюють як специфічну систему знань (когнітивну схему). Когнітивна схема являє собою мережу взаємопов'язаних значень, залежних від центрального переконання. У разі когнітивної схеми конфлікту змістом центрального переконання є несумісність цілей партнерів взаємодії (тобто суб'єктивне уявлення про цю несумісність). Коли зазначена несумісність визнається індивідом, когнітивна схема актуалізується й постає випадок конфлікту.

Зазначена схема здійснює вплив на процеси сприймання та кодування інформації, а також її пошук. У разі ідентифікації ситуації як конфліктної вона аналізуватиметься за ознаками, що підтримуватимуть її сприймання як конфліктної.

Уявлення людей про конфлікт так само є суб'єктивним. Адже кожна людина має індивідуальну точку зору а інтерпретацію цього явища. Так само й у груповому сприйманні: кожна група має свою когнітивну схему конфлікту. Свої уявлення про його сутність.

Значущість цього підходу полягає в тому, що він дає змогу скласти уявлення про те, які когнітивні схеми конфлікту притаманні учасникам взаємодії та те, як їх можна змінювати чи керувати ними.

Аналіз зазначених підходів дає змогу дійти висновку: для аналізу конфлікту як складного соціально-психологічного явища необхідно мінімум три основні категорії (рис. 2.1.):

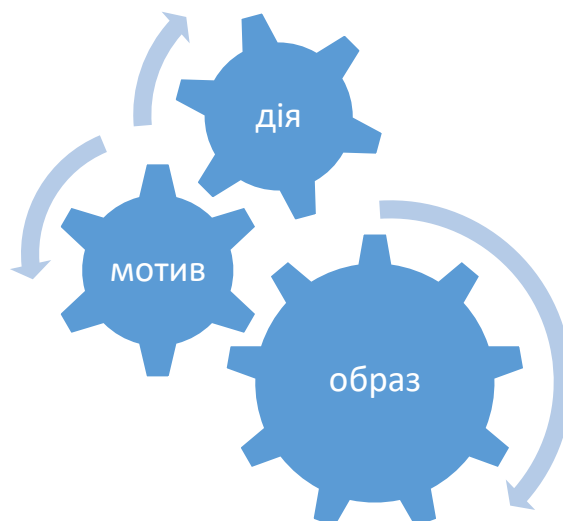


Рис. 2.1. Основні категорії конфлікту

Аналізуючи динаміку конфлікту, важливо враховувати можливість вирішення конфлікту на кожному з етапів.

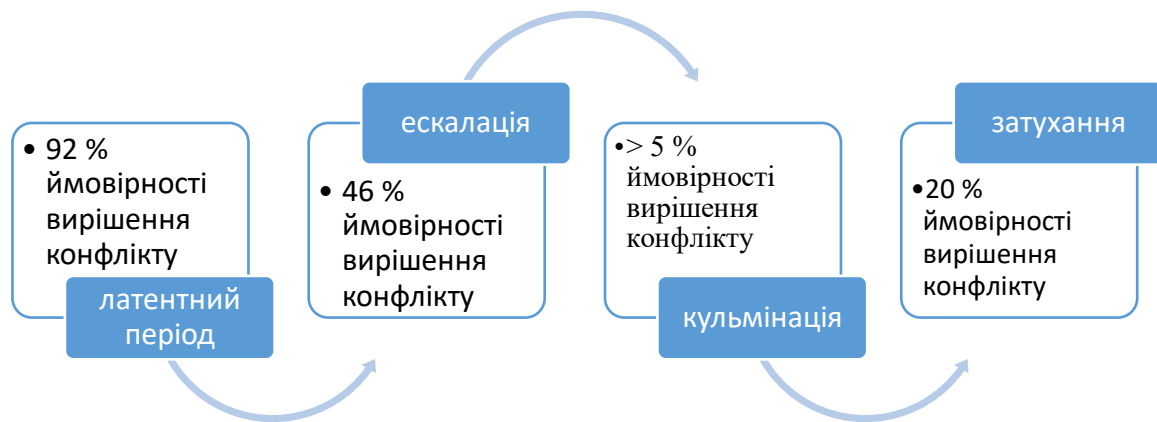


Рис. 2.2. Співвідношення етапів конфлікту та ймовірності можливості його вирішення

### Основні поняття теми

*Фрустрація* – психологічний стан збільшення емоційно-вольової напруги, що виникає в конфліктній ситуації, яка перешкоджає досягненню мети чи задоволенню потреб і бажань, що загрожують людині чи її престижу, людській гідності [29].

*Конфлікт* – стосунки суб'єктів суспільної взаємодії, яким притаманне протиборство за наявності протилежних мотивів (потреб, інтересів, цілей, ідеалів, переконань) чи суджень (думок, поглядів, оцінок і т. п.) [14; 21].

*Структурними елементами конфлікту* є: сторони конфлікту (суб'єкти конфліктної взаємодії); предмет конфлікту; образ конфліктної ситуації; мотиви конфлікту; позиції сторін-конфліктерів.

*Образ предмета конфлікту* – відтворення предмета конфлікту у свідомості суб'єктів/сторін конфліктної взаємодії.

*Мотиви конфлікту* – інтернальні спонукальні сили, що підштовхують суб'єктів соціальної взаємодії до конфлікту.

*Позиції сторін-конфліктерів* — це те, що маніфестують суб'єкти один одному в ході конфлікту чи в переговорному процесі [32].

*Умови перетворення суперечності в конфліктну ситуацію:*

- значущість ситуації для учасників конфліктної взаємодії;
- один із суб'єктів стає на заваді досягненню цілей опонента (навіть якщо це суб'єктивне, далеке від реальності сприйняття одного з учасників);
- перевищення нижнього порогу особистої чи групової терпимості до наявної перешкоди хоча б в однієї зі сторін.

### Ознаки конфлікту:

- наявність суперечностей між інтересами, цінностями, цілями, мотивами як основа конфлікту;
- протистояння опонентів, прагнення принизити почуття власної гідності іншого;
- поява негативних емоцій щодо опонента як фонові характеристики конфліктної ситуації;
- суб'єктивне сприймання ситуації і визначення її учасниками як конфліктної;
- послідовність конкретних дій, проявів поведінки учасників ситуації («хочуть досягти свого», «скаржаться», «сперечаються і обстоюють свою думку») [8;:23; 24].

### Суб'єкти конфліктної взаємодії

- опонент (учасник конфлікту, що вважає власні проблеми не вирішеними);
- супротивник (опонент, що намагається за всяку ціну досягти своїх інтересів за рахунок нейтралізації інтересів іншого);
- агресор (супротивник, що вдається до агресії);
- ворог (супротивник, інтерес якого полягає в знищенні протилежної сторони).

### Динаміка конфлікту – процес його зміни:

передконфліктна ситуація (латентний період) → інцидент → ескалація → кульмінація → затухання/розв'язання → постконфліктна ситуація.

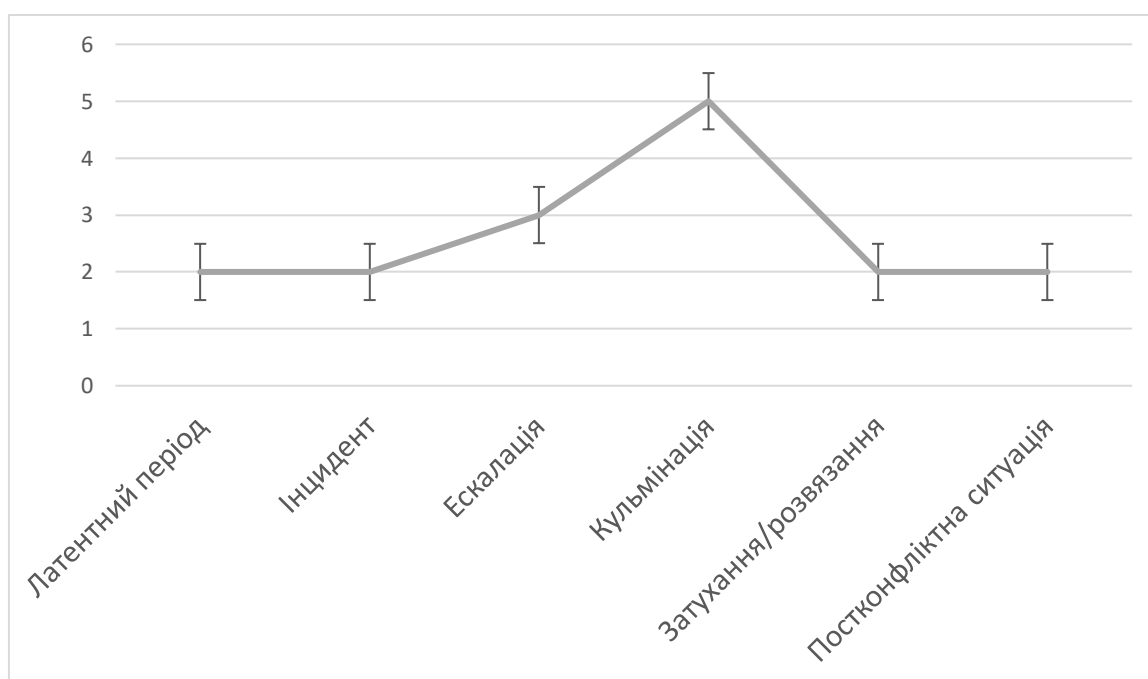


Рис. 2.1. Динаміка конфлікту

*Інцидент* – (привід) дія чи сукупність дій учасників конфліктної ситуації, що спричиняють різке загострення суперечності, а також початок протиборства між ними.

*Ескалація* – характеристика розвитку конфлікту, розпалювання і розгортання.

*Кульмінація* – найвище напруження конфліктного протистояння.

*Завершення конфлікту* – останній етап відкритого конфлікту .

*Способи завершення конфліктів:*

- 1) затування конфлікту,
- 2) усунення (знищення) опонента чи двох опонентів протиборства,
- 3) усунення чи знищення об'єкту конфлікту,
- 4) зміна позицій обох або однієї зі сторін конфлікту,
- 5) участь в конфлікті третьої сторони, яка здатна завершити його шляхом використання сили,
- 6) звернення суб'єктів конфлікту до фасилітатора,
- 7) переговори,
- 8) переростання конфлікту в інший конфлікт [5; 8].

*Конфліктогени* – це слова, дії (чи відсутність дій), що можуть призвести до конфлікту [29; 30; 36].

Таблиця 2.1.

*Наукові підходи до інтерпретації структури конфлікту*

<b>Автор</b>	<b>Елементи конфлікту</b>	<b>Примітки</b>
Ф. Бородкін, М. Коряк	Конфліктна ситуація (суперечність) Об'єкт конфлікту (влада, авторитет, вплив, посада, гроші) Інцидент Опоненти Мета 1 – виграти Мета 2 – не програти	Кожен опонент, прагнучи до володіння об'єктом, націлений на отримання позитивного результату тільки для себе.
Л. Петровська	Об'єкт конфлікту Сторони Умови перебігу конфлікту Образи конфліктних ситуацій (власні й уявлення про опонента; мотиви, цілі, емоції) Можливі дії учасників	Умови: <i>зовнішні (просторові: сфера, форми прояву, причини, дії сторін, засоби, що використовуються; часові: тривалість, частота повторювання); внутрішні (соціально-психологічні: особливості психологічного клімату соціальної групи, ознаки взаємодії, ефективність спілкування, залученість інтересів інших груп – сімейних, професійних, гендерних, етнічних тощо; психологічні: психоемоційний</i>

	Результати	стан кожного індивідуального суб'єкта)
Н. Гришина	Предмет конфлікту Сторони Умови конфлікту Дії сторін Результат конфлікту	Результат: <i>деструктивний</i> (руйнування стосунків, груп. взаємодії), <i>конструктивний</i> (вирішення проблеми, порозуміння, відновлення довіри). Результат зумовлюється перебігом конфлікту
С. Ємельянов	Суб'єкти конфліктної взаємодії Предмет (конкретна причина) Мотиви Образ конфліктної ситуації Позиції суб'єктів	Позиції – відкриті й приховані

### **Мета заняття**

Розширення знань студентів про міжособистісний конфлікт, сприяння формуванню вмінь аналізу конфлікту.

### **Обладнання**

Роздатковий матеріал – картки із інформацією про ознаки кожного етапу конфлікту, картки зі зразками таблиць, картки із прикладами конфліктних ситуацій.

## **Хід роботи**

### **1. Етап. Динаміка конфлікту**

1. Студенти діляться на 3 підгрупи. Кожна група отримує інформацію про 2 етапи конфлікту. Завдання груп: опрацювати інформацію, спрезентувати її у групі, наводячи приклади зазначених етапів із конфліктів, учасниками яких були самі студенти.

#### *Картка 1.*

1 етап. *Передконфліктна ситуація* – це період накопичення суперечностей і пролем, які можуть детермінувати конфлікт, тому цей період називають латентним (прихованим) періодом, чи інкубаційним. На цій стадії майбутні опоненти конфлікту ще не усвідомлюють в повній мірі наслідків наявних суперечностей. Латентна можливість трансформації проблемної ситуації у передконфліктну спричинена дією суб'єктивних чинників, тобто мірою усвідомлення ситуації як проблемної. Збагнувши проблемну ситуацію, опоненти можуть ще виявляти наміри вирішити її безконфліктними способами – роз'ясненням, бесідами, гарними вчинками, надання інформації протилежній стороні, таким чином конфліктного протистояння можна уникнути. Проте у разі

неадекватного відображення у суб'єктивному світі одного чи обох опонентів проблемної ситуації можливі два наслідки:

- 1) стримування, затягування розгортання відкритого конфлікту;
- 2) сприяння пришвидшеному вирішенню конфлікту, його штучному розв'язанню.

Це відбувається тоді, коли загроза суперечностей на початковій стадії передконфліктної ситуації занадто перебільшена. Поступово суб'єкти взаємодії відчують нарощування загроз у свій бік, вони починають маневрувати чи готуватися до певних дій.

3 етап. *Ескалація* – це головна, найбільш напружена стадія, коли відбувається загострення всіх суперечностей між його учасниками і застосовуються всі наявні можливості для перемоги. На цій стадії гостро постає питання: «хто кого подолає» і стає майже неможливим запровадження мирних способів вирішення конфлікту. Емоції часто пригнічують розум, логіка поступається почуттям, головне завдання розуміється так: завдати опонентові якомога більшої шкоди. Розвиток конфлікту має спонтанний і некерований характер. Серед основних аспектів, які характеризують ескалацію як етап конфлікту визначають такі:

- 1) створення образу ворога;
- 2) демонстрація сили і загроза її застосування (найчастіше через ультиматуми);
- 3) застосування насилля (економічне, політичне, моральне, домашнє (сімейне) насилля);
- 4) тенденції до розширення та поглиблення конфлікту (охоплення нових сфер, території, країни);

Може бути:

- 1) постійною з неперервно зростаючим ступенем напруженості у відносинах і силі;
- 2) хвилеподібною, коли напруженість відносин то підсилюється, то спадає, періоди активного протистояння змінюються затишшям;
- 3) крутою, такою, що різко піднімається до ворожості,
- 4) в'ялою, яка дуже повільно розгортається і тримається майже на одному рівні (спробуйте зобразити за допомогою графіка ці види ескалації).

*Картка 2.*

Відкритий етап конфлікту починається з інциденту. Інцидент – це збіг обставин, що є поштовхом для конфлікту. Привід – це така конкретна подія, яка є причиною до початку конфлікту. Може виникнути непередбачено, а може і навмисно вигадуватися та розроблятися, але привід ще не конфлікт. Це відрізняє його від інциденту, що вже є етапом конфлікту, зокрема його початком. Проте справжні сили опонентів на цій стадії ще не зовсім з'ясовані, не відомо також як далеко в протистоянні може піти той чи інший учасник конфлікту. Така невизначеність можливостей супротивника є важливим чинником стримування конфлікту, але цей стан речей водночас сприяє й подальшому розгортанню конфлікту. Якби обидві сторони мали чітке уявлення про потенціал противника,

його ресурси, то багато конфліктів припинялись би з самого початку, тому, що більш слабка сторона не стала б вдаватися до безглузлого протиборства, а сильніший учасник конфлікту подавив би противника. Проте в обох зазначених ситуаціях інцидент був би швидко вичерпаний. Водночас навіть після інциденту ще зберігається альтернатива вирішення конфлікту: найбільш дієвими у цьому випадку стають переговори, що допомагають прийти до компромісу.

Якщо відразу після інциденту опоненти не знаходять компроміс і запобігти розвитку конфлікту не вдалося, то після першого інциденту настає другий, третій... Конфлікт переходить до наступного етапу – наростання, або ескалації.

4. Етап. Кульмінація (загострення) настає у тому разі, коли ескалація конфлікту спонукала одну чи обидві сторони до дій, метою яких стає завдання серйозного збитку справі/стосункам, що їх пов'язують. Кульмінація – це найвища міра ескалації. Вона зазвичай відображається в якомусь «вибуховому епізоді». Під час кульмінації конфлікт досягає такої напруги, що обом чи принаймні одній стороні стає зрозуміло, що продовжувати таке протистояння просто немає сенсу. Кульмінація насамперед допомагає сторонам усвідомити необхідність припинити деструктивні дії та шукати можливість виходу із конфлікту. Завершальним етапом ескалації не обов'язково є закінчення кульмінацією. Нерідко опоненти починають шукати способи, якими можна загасити конфлікт. Інколи є доцільним спричинити зіткнення сторін, яке здатне перетворитися на кульмінаційну кінцівку ескалації, яка затягнулася, для того, щоб, насамперед, уникнути більш гострих форм кульмінації, а також сприяти сторонам протиборства задуматися над наслідками подальшого розвитку конфлікту і пошуками способів його вирішення.

### Картка 3.

5. Етап. *Завершення конфлікту*. Це завершальна стадія відкритого конфлікту, вона означає будь-яке його закінчення. Часто цей етап конфлікту характеризується тим, що обидві сторони усвідомили безрезультатність продовження конфлікту, прикінцевому етапу може бути притаманне й те, що один із опонентів був знищений в процесі конфлікту. Виокремлюють декілька способів завершення конфлікту, а саме: 1) затухання конфлікту, 2) усунення (знищення) опонента чи обох опонентів конфлікту, 3) усунення чи знищення об'єкту конфлікту, 4) зміна позицій обох або однієї зі сторін конфлікту, 5) участь у конфлікті третьої сторони, яка здатна завершити його шляхом використання сили, 6) звернення суб'єктів конфлікту до арбітра і завершення його шляхом третейського суду, 7) переговори, як найефективніший спосіб, 8) переростання конфлікту в інший конфлікт.

6. Етап. *Постконфліктна ситуація*. Конфлікт дуже рідко минає безслідно. Він завжди залишає після себе певні наслідки в психоемоційному стані учасників, їхніх ставленнях – до себе, одне до одного, оцінках, системі цінностей опонентів чи її ієрархії. Інколи люди переживають розпач, розчарування, втрату віри в людей і в себе, а інколи – навпаки: самоствердження, гордості за свою моральну стійкість і принциповість, усвідомлення корисності отриманого

досвіду, якого особистість набула під час конфлікту. Проте конфлікту притаманні не лише певні суб'єктивні наслідки. Коли він завершується, створюється ситуація, яка суттєво відрізняється від тієї, яка існувала до і під час конфлікту. Таким чином проявляється постконфліктний синдром (наслідки конфлікту), який виражається в напруженні стосунків колишніх опонентів. Такі наслідки можуть бути деструктивними, негативними, а можуть бути й конструктивними, позитивними. Загальною є така тенденція, коли наслідки конфлікту бувають амбівалентними: водночас і позитивними, і негативними.

## **2. Етап. Аналіз конфліктних ситуацій.**

### *Коментар викладача*

Аби проаналізувати структуру конфлікту, необхідно виокремити основні його складові:

I. Суб'єкти конфлікту – це можуть бути учасники конфлікту окремі особистості або групи, а також інші – групи підтримки (з одного або з іншого боку), провокатори (підбурювачі), примирювачі, консультанти, невинні.

II. Зона розбіжностей – предмет, факт, проблема. Її не завжди легко виявити. Нерідко самі учасники конфлікту її чітко не уявляють, адже поведінка людини часто спричинена несвідомими мотивами. Однак коли суб'єкти почнуть конфліктувати, зона розбіжностей розширюється, у ній з'являються нові й нові зони. Коли опоненти досягають згоди в якомусь аспекті, то зона розбіжностей звужується. У разі ліквідації всіх розходжень зона розбіжностей зникає, що означає завершення конфлікту.

III. Уявлення про ситуацію. Кожен із учасників має своє уявлення про конфліктну ситуацію. Опоненти бачать справу по-різному – це, власне, і створює підґрунтя для їхнього зіткнення. Щодо конфлікту це означає: якщо людина вважає конфліктну ситуацію реальною, то це викликає реальні конфліктні наслідки.

IV. Мотиви. Чому двоє людей уявляють одне й те саме по-різному? Тут існує багато причин. Вільям Шекспір писав, що кожна людина – цілий світ у мініатюрі, який ніхто ніколи не зможе пізнати й зрозуміти повністю. У кожної людини складається свій комплекс установок, потреб, інтересів, думок, ідей. Мотиви можуть бути як усвідомленими, так і неусвідомленими. Конфліктолог далеко не завжди може легко зрозуміти мотиви, якими керуються опоненти. Люди нерідко приховують справжні мотиви своєї поведінки, бо самі їх як слід не розуміють, навіть інколи щиро помиляються. Для конфліктолога важливо розібратися в мотивах, прагненнях суб'єктів конфлікту, бо інакше складно зрозуміти їхню поведінку, щоб спрямувати хід конфлікту на конструктивне вирішення.

V. Дії. Коли в конфлікті, що виник між людьми, є зона розбіжностей, різні уявлення про ситуацію, яка виникає у зв'язку з існуванням цієї зони, то, природно, ці люди починають поводитися так, що їхні дії заходять у суперечність. Дії однієї сторони заважають іншій досягти своєї мети – тому оцінюються обома як негативні, некоректні. У зіткненні спрямованих одна проти

одної дій та протидій конфліктолог повинен бачити за видимими проявами конфлікту його невидимі сторони. У цьому полягає його місія.

У конфліктних відносинах доцільно виокремити об'єктивні й суб'єктивні фактори, які штовхають людей на конфлікт. Об'єктивні фактори – це реальні обставини, суб'єктивні фактори – це чинники, що є стимулами до конфліктних дій, зумовлені ілюзорними обставинами.

Проаналізуймо приклад педагогічної ситуації.

В одній зі столичних шкіл виникає конфліктна ситуація, зумовлена різними поглядами вчителів на їхню методичну діяльність у новому році. Одна група педагогів виступила за зміну методичної теми, над якою працює школа, адже проблема диференційованого навчання втратила свою актуальність, оскільки всі вчителі опанували прийоми диференційованого підходу в навчанні. Більшій актуальності набуває питання особистісно орієнтованого навчання. Інша група вчителів наполягала на тому, що така зміна тематики є дочасною, це потребує значних затрат часу й зусиль. Більшість педагогів ще не готові до змін. Тому потрібно продовжувати розробку колишньої теми.

Обидві групи зі своїми ініціативами звернулися до керівництва школи. Директор проводить педагогічну раду, на якій вислуховуються аргументи обох сторін. Рішенням педагогічної ради затверджується нова методична тема.

*Завдання для студентів:* проаналізувати запропоновані ситуації (роздаються у вигляді карток). Кожна підгрупа аналізує ситуацію за наведеним зразком (таблиця 2), заповнює відповідь у зошитах, а потім оприлюднює результати аналізу ситуацій.

*Картка 1.* Два працівники виконували однакові функції, проте їхні заробітні плати різнилися (відмінності стажу, професійної категорії тощо). Коли про це дізнався той працівник, що мав меншу винагороду за виконання професійних обов'язків, то почав «холодну війну» проти колеги: у досвідченого працівника почали зникати документи саме в той момент, коли їх потрібно було подавати як підтвердження або повертати клієнтам. Між керівником та досвідченим працівником виникають конфлікти через недбалість працівника, при цьому підлеглий наполягає на тому, що його провини в негараздах немає. Керівник не розумів, що відбувається, адже в минулому його підлеглий мав бездоганну репутацію, його всі знали як сумлінного високопрофесійного ветеринара. Тоді керівник вирішив звернутися до охорони й не переглянути запис камер відеоспостереження. Записи містили переконливі докази підступних дій молодого фахівця. Невдовзі його звільнили з роботи.

## Аналіз конфлікту

Об'єктивні елементи конфлікту				Психологічні елементи конфлікту			
Учасники	Об'єкт	Предмет	Мікро- та макросередовище	Мотиви сторін	Позиції	Образ конфліктної ситуації	Інформаційні моделі
Дві групи вчителів	Методична тема	Суперечливі уявлення про ефективність методичних тем	Україна, загальноосвітня школа	<p><b>1 група:</b> прагне удосконалити навчально-виховний процес з метою підвищення якості надання освітньої послуги, сподівається на збільшення кількості учнів та класів, що зумовить наявність годин.</p> <p><b>2 група:</b> не має бажання змінювати тему, адже боїться, що доведеться витрачати забагато сил і часу для</p>	<p>1 група: висуває претензії до опонентів, пов'язані з їхньою низькою мотивацією, засуджують за небажання виходити із зони комфорту. Приховують побоювання погіршення психологічного клімату</p> <p><b>2 група:</b> докоряє першій за те, що за амбіціями не враховують перевантаження, ризику емоційного вигорання,</p>	<p><b>1 група:</b> приписування опонентам негативних професійних та моральних якостей.</p> <p><b>2 група</b> приписування опонентам бажання самоствердження, відсутності обґрунтованості необхідності нововведень</p>	Достатньо об'єктивні не спотворені

				опанування нового підходу, сумнівається у власній спроможності	побоюються втрати авторитету		
--	--	--	--	--	---------------------------------	--	--

*Картка 2.* Молодий спеціаліст прийшов на нове місце роботи. Його повідомили, що перший місяць є випробувальним, тому продовження контракту залежатиме від проявлених компетентностей. Стажування нового робітника доручили досвідченому працівникові, який не мав бажання ділитися досвідом із новеньким, адже поширювалися в колективі чутки, що наближається скорочення, а тому він сам собі підготує конкурента. Маючи гарну підготовку, новенький не міг у повній мірі проявити себе, адже не отримував детальної інформації про вимоги до завдань та терміни їх виконання, тому традиційно подавав своє бачення із запізненням. Коли з'ясовували причину помилок і запізнень, то досвідчений працівник наполягав: він ретельно й детально проінструктував молодого працівника, однак той безвідповідальний. Новенький виправдовувався, зазначаючи, що не мав повної інформації про завдання, що йому не зазначали конкретних термінів їх виконання. У результаті через 2 тижні новенький написав заяву на звільнення.

*Картка 3.* До ветеринарної клініки на посаду адміністратора повертається жінка, яка рік була в декретній відпустці. На її повернення очікував увесь колектив, адже попередній етап роботи в закладі засвідчив: вона прекрасно веде документацію, є організованою людиною, яка налагодила логістику клініки, окрім того, за тривалий час роботи мала дружні та приятельські стосунки з багатьма представниками колективу клініки.

Життя жінки склалося так, що вона сама вимушена виховувати маленьку доньку. Попри те, що вона вже протягом місяця відводила дитину до дитячого садочка, їй довелося часто відлучатися з робочого місця: адаптація її дитини до дошкільного закладу проходила складно, тому малеча часто хворіла. Коли в дівчинки піднімалася температура, вихователі вимагали терміново забрати дитину із закладу.

Часті відлучення спричинювали затримку документації на роботі: лікарі вчасно не отримували результатів необхідних аналізів, вони могли із запізненням читати повідомлення про необхідність подання різноманітної документації керівництву. Своє обурення вони висловлювали адміністраторці досить обережно, адже співчували складній ситуації жінки, розуміли, що це тимчасове явище, однак і самі не хотіли отримувати безпідставних стягнень. Досить тривалий час керівництво про відлучення адміністратора не знало.

Однак одного разу адміністраторка забулася повідомити нефролога про призначену консультацію. Коли господар собаки прийшов зі своїм улюбленцем до клініки, потрібного фахівця на робочому місці не було, адже ця зустріч не була внесена до його графіка. Клієнт був обурений, домігся зустрічі з головним лікарем. Керівник попросив адміністратора, нефролога та терапевта написати пояснювальні й наступного дня з'явитися на бесіду до його кабінету.

Після презентації кожної групи відбувається обговорення за такими аспектами:

- коректність визначених елементів;
- функції конфліктів в описаних ситуаціях;
- результати конфліктів;

➤ шляхи запобігання виникненню подібних суперечностей в професійному колективі в майбутньому.

### Етап 3. Ділова гра «Скарга» (за Ю. Ємельяновим)

Цей етап практичного заняття передбачає здатність студентів застосовувати на практиці знання про методи аналізу конфлікту, його структуру, причини, динаміку, учасників, їхні ранги в процесі конфліктної взаємодії. Наприкінці лекційного заняття, присвяченого природі конфліктів, студенти отримали настановлення на проведення зазначеної гри, їм наголосили, що на цьому практичному аналізі вони повинні продемонструвати вміння застосовувати різні методи дослідження конфлікту, а також розуміння структури та динаміки конфлікту.

*Умови гри*

Студенти діляться на три групи:

Адміністрація ветлікарні	Робоча група	Експерти
<ul style="list-style-type: none"><li>• Директор</li><li>• Заступник директора</li><li>• Головний лікар</li><li>• Головний бухгалтер</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Адміністратор</li><li>• Помічник адміністратора</li><li>• Лікар з ультразвукової діагностики</li><li>• Лікар-нефролог</li><li>• Лікар-анестезіолог</li><li>• Лікар-онколог</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 5 студентів, що здійснюватимуть оцінку спродукованих рішень, їх потенційні наслідки</li></ul>

Після розподілу кожна група отримує склад команд, відповідно до якого має роздати учасникам ролі (на визначення ролей відводиться 3-5 хвилин).

Відтак усі три групи отримують скаргу власника собаки. Скарга подається у письмовій формі.

Завдання для груп розподіляються таким чином:

перша група (адміністрація ветлікарні) готується до аналізу ситуації та рішень, які запропонує робоча група;

друга група (робоча група) пропонує шляхи вирішення конфлікту;

третья група (експерти) здійснюють оцінку запропонованих шляхів вирішення конфлікту, а також аналізу здійсненого адміністрацією.

На виконання завдання відводиться приблизно 15 хвилин.

*Сценарій гри*

Директор ветлікарні проводить нараду у зв'язку з надходженням скарги від клієнта клініки. Він надає слово для доповіді ветлікареві-онкологу як очільнику робочої групи. Ветлікареві належить представити результати аналізу

конфлікту, а також пропозиції щодо його вирішення. Для доповіді йому надається десять хвилин, по тому члени адміністрації ставлять уточнювальні запитання щодо аналізу та рішень. На цю частину гри відводиться до п'ятнадцяти хвилин.

Після серії питань та відповідей директор запрошує висловити свою думку головного лікаря., заступника та головного бухгалтера. Ця частина ділової гри триває не більше 5 хвилин.

По завершенню обговорення директор ухвалює остаточне рішення.

На останньому етапі члени групи експертів обговорюють роботу обох груп, оцінюють методику проведення аналізу, ризику рішень, а також виконання ролей. У процесі оцінювання може виникати дискусія між експертами та учасниками команд. Особливо в контексті аналізу конфлікту.

Після гри викладач підбиває підсумки. Мотивує студентів до рефлексії проведеної роботи.

#### Текст скарги

11.02. 20... року я, Коваленко Василь Дмитрович. Звернувся до ветлікарні з проханням оглянути кішку, адже помітив пухлину під правою лапою. Ветлікар-терапевт направив тварину на рентген-дослідження та УЗД, а також призначив аналізи. За результатами цих досліджень було ухвалено рішення про те, що тварина підлягає оперативному втручання, нирки для її віку та наявності ХНН функціонують задовільно. Після ознайомлення з результатами лабораторних досліджень ветлікар-анестезіолог звернувся по консультацію до колеги-нефролога, який призначив додаткове лікування.

Кішка перебувала на стаціонарному лікуванні у ветлікарні упродовж трьох тижнів. Призначене лікування уже на третій день дало погіршення, однак нефролог продовжив призначений курс. У результаті стан кішки погіршився до незадовільного. Останні дослідження УЗД виявили незворотні процеси в організмі тварини. Мене повідомили про те, що рівень зневоднення, стан нирок та серця не дають змоги провести оперативне втручання щодо видалення пухлини.

Виписуючи тварину з клініки лікар-нефролог зробив рекомендації щодо забезпечення якісного життя тварині. Усі його рекомендації я ретельно та сумлінно виконав (додаю чек, що засвідчує придбання необхідних препаратів та біодобавок до корму). Однак через тиждень тварина померла.

Вважаю, що її смерть спричинена неправильним лікуванням нефролога, про що додаю висновок ветлікаря з іншої ветлікарні, який переглянув результати УЗД, рентген та аналізи, що надсилалися вашим закладом на мою електронну адресу.

Коли я звернувся по роз'яснення до нефролога, отримав у відповідь приниження, звинувачення в недбальстві та байдужості до тварини, хоча я вчасно звернувся по допомогу, а тварина перебувала в задовільному стані здоров'я.

Оскільки вважаю, що лікування було не правильним і саме воно стало причиною смерті тварини, вимагаю повернення усіх коштів. Витрачених мною у клініці на дослідження, лікування та догляд моєї тварини.

У разі відмови ветлікарні залишаю за собою право подавати скаргу до суду.

Наприкінці заняття викладач запрошує студентів до дискусії на тему: яке значення має розуміння структури конфлікту для фахівця ветеринарної медицини.

### Тестові завдання до теми

1. Стан високої психоемоційної напруги, що виникає в результаті реальної чи уявної неможливості задоволення актуальної потреби. Йдеться про:

- а) конфлікт;
- б) фрустрацію;
- в) афект;
- г) тривогу;
- д) суперечність.

2. Оберіть правильні відповіді: Суб'єктом конфліктної взаємодії може бути:

- а) тільки окремий індивід;
- б) як окремий індивід, так і група;
- в) тільки велика соціальна група;
- г) тільки мала соціальна група.

3. Суперечність і конфлікт – це поняття:

- а) тотожні, взаємозамінні;
- б) не тотожні, не взаємопов'язані
- в) не тотожні, однак взаємопов'язані;
- г) тотожні, не пов'язані.

4. Серед перерахованих ознак назвіть ті, що притаманні будь-якому конфлікту:

- а) короткотривалість;
- б) активність суб'єктів;
- в) пасивний позитивний емоційний стан учасників конфлікту як тло зазначеного процесу;
- г) активний негативний емоційний стан учасників як тло перебігу конфлікту;
- д) усвідомлення одним або обома учасниками ситуації як конфліктної;
- е) активність одного із суб'єктів конфліктної взаємодії;
- ж) наявність суперечності між опонентами.

5. Студент-першокурсник ветеринарного факультету вважав несправедливою оцінку, отриману за навчальний рейтинг, він обурювався в академічній групі, висловлював незадоволення оцінкою близьким, однак жодної претензії викладачеві не озвучив. Який аспект взаємодії в проблемній ситуації описано:

- а) співвідношення сил (ресурсів) опонентів;
  - б) латентний (прихований) конфлікт;
  - в) наявність суперечності, яка обов'язково зумовить конфлікт;
  - г) усвідомлення обома опонентами ситуації як конфліктної.
6. Опоненти переходять до відкритого протистояння тоді, коли:
- а) усвідомили суперечність і саму сутність конфліктної ситуації;
  - б) не розуміють сенс ситуації, що склалася у взаємодії;
  - в) усвідомлюють неважливість ситуації, що склалася у взаємодії;
  - г) усвідомлюють значущість ситуації, що склалася.
7. Суб'єкт конфліктної взаємодії, входячи у відкрите протистояння з опонентом-партнером, приховує свої побоювання щодо припинення стосунків із ним, страх неможливості в майбутньому повторно налагодити такі само глибокі інтимні взаємини з кимось іншим, сумніви про власну здатність забезпечити в тій само мірі всі свої актуальні потреби, водночас висловлює обурення щодо абсолютного ігнорування його позиції при ухваленні важливих для взаємодії рішень, дорікає партнерові за знецінення його роботи та старань. В цій ситуації йдеться про:
- а) мотив конфліктної взаємодії;
  - б) предмет конфлікту;
  - в) образ конфліктної ситуації;
  - г) позицію опонента в конфліктній ситуації
  - д) умови перебігу конфліктної ситуації.
8. Під час аналізу конфліктної ситуації важливо враховувати: мотиви, дії, образ конфліктної ситуації. Які із перерахованих концепцій стали підґрунтям зазначеного висновку:
- а) психодинамічна концепція;
  - б) теорія фрустрації-агресії;
  - в) біхевіористська теорія;
  - г) когнітивістська концепція.
9. Прагнення опонента за будь-яку ціну домогтися задоволення своїх потреб, досягти тільки своїх інтересів, при повному ігноруванні об'єктивних обставин, спільної мети взаємодії, можливості існування іншої погляду на ситуацію є проявом:
- а) конструктивної стратегії вирішення конфлікту;
  - б) деструктивної стратегії вирішення конфлікту;
  - в) активної стратегії вирішення конфлікту;
  - г) пасивної стратегії вирішення конфлікту.
10. Будь-який конфлікт легко піддається врегулюванню. Це твердження є:
- а) правильним;
  - б) хибним.

### **Література до теми**

1. Долинська Л. В., Матяш-Заяц Л.П. Психологія конфлікту. Київ: Каравела, 2023. 304 с.
2. Зарицька В. В. Психологія конфлікту. Запоріжжя: Гельветика, 2019. 380 с.
3. Партико Н. В. Психологія конфлікту. Львів: Львівська політехніка, 2019, 132 с.
4. Сивогракова З. А., Алексеєнко Н. В. Психологія конфліктів. Соціально-психологічний вимір управління конфліктами: Конспект лекції. Харків: УкрДУЗТ, 2020. 52 с.
5. Скібіцька Л. І. Конфліктологія. Навчальний посібник. Київ: Кондор, 2024. 384 с.
6. Тихомирова Є. Б., Постоловський С. Р. Конфліктологія. Київ: Університетська книга, 2025. 240 с.

### Тема 3. Види внутрішньоособистісного конфлікту

#### План

1. Поняття про внутрішньоособистісний конфлікт.
2. Види внутрішньоособистісних (інтрапсихічний) конфліктів.
3. Деструктивний та конструктивний інтрапсихічний конфлікт.
4. Розв'язання внутрішньоособистісних конфліктів.

#### *Теоретичні нотатки до теми*

Психоаналітична концепція внутрішньоособистісного конфлікту

З. Фройд інтрапсихічний конфлікт у межах своєї концепції пояснює як складову психічного життя індивіда, сутність якого полягає у суперечності свідомих і несвідомих потягів та бажань особистості; він настає тоді, коли одна сторона особистості актуалізує ці потяги та потреби й бажання, а інша протистоїть процесу їх задоволення. Зазвичай ці сили перебувають на різних рівнях усвідомлення індивідом. Тобто конфлікт зумовлюється примусовою відмовою, коли лібідозна енергетика шукає альтернативні шляхи та об'єкти.

Патогенний конфлікт, на думку З. Фрейда виникає тоді, коли активізується боротьба між сторонами особистості, що належать до різних рівнів – одна передсвідомого та свідомого, натомість інша – несвідомого.

Вирішення інтрапсихічних конфліктів відомий психолог бачить в контексті актуалізації захисних механізмів психіки, що забезпечують психічну цілісність особистості – її психічне благополуччя [64].

А. Адлер внутрішньоособистісний конфлікт описує як суперечність між прагненням людини до влади та спроможністю (комплекс неповноцінності). Причиною зазначеного конфлікту є ранній дитячий досвід, що є важливим чинником формування характеру особистості. Негативні впливи у дитячові віці - підґрунтя формування комплексу неповноцінності. Цей комплекс позначається на я-концепції особистості, самооцінці, рисах характеру, що й зумовлює появу внутрішньоособистісних конфліктів особистості.

Вирішення інтрапсихічного конфлікту, на думку науковця, можливе двома шляхами:

- розвиток соціального почуття – освіта, стійкі глибокі приязні стосунки, цікава професія;
- компенсація комплексу неповноцінності шляхом стимуляції своїх здібностей, прагнення досягти переваги над людьми (адекватна компенсація: відповідність переваги та соціального інтересу (досягнення в різних галузях); надкомпенсація: надмірно збільшений розвиток тільки якоїсь однієї здатності, що є підґрунтям егоїстичного характеру (скнарість, авантюризм, накопичування коштів); уявна компенсація: «утеча» у хворобу).

К. Хорні – розглядає конфлікт як природне явище людського буття; що зумовлене почуттям базальної тривоги. Індивід, полишаючи лоно матері відчуває свою безпорадність та ворожість довколишнього світу. Саме цей факт і спричинює переживання базальної тривоги. Людина прагне його подолати, формуючи потребу в безпеці. Протилежним зазначеному прагненню є

актуалізація необхідності задовольнити свої бажання, що часто пов'язано із небезпекою. Як бачимо, ці тенденції суперечать одна одній, що й зумовлює внутрішньоособистісний конфлікт.

Відмінність між нормативним рівнем зазначеної суперечності та неврозом полягає в силі напруження: у здорової людини розбіжність зазначених тенденцій виражена незначною мірою, на противагу особам з неврозами.

Неврози викликані культурними чинниками: людина постійно перебуває в ситуації конкурентних стосунків, що вимагають від індивіда здатності проявляти агресію; з іншого боку в культурі декларується цінність любові, що вимагає від індивіда прояву емпатійності, самопожертви, скромності. Отже, сама соціальна ситуація звужує можливість індивіда задовольнити прагнення в безпеці шляхом дружби, любові, приятельства, адже ставить його в умови конкуренції.

Внутрішні конфлікти, на думку К. Хорні, здебільшого є неусвідомлюваними. Звідси їх вирішення полягає передовсім в усвідомленні об'єкта своїх прагнень і бажань, почуттів, які переживає людина; виявленні та створенні ієрархії своїх цінностей; готовності й здатності відмежуватися від однієї із суперечливих тенденцій; ухвалення рішення і прийняття відповідальності за нього на себе.

*К.-Г. Юнг* внутрішньоособистісний конфлікт пов'язує із регресом на нижчі рівні психіки, що стається у несвідомому індивіда. Обґрунтовує дослідник інтрапсихічний конфлікт шляхом визнання конфліктності особистісного настановлення. Функції особистості – мислення, відчуття, почуття, інтуїція – можуть проявлятися у двох напрямках – інтраверсії та екстраверсії. Саме за ознакою спрямованості визначається особистісне настановлення, що й визначає появу внутрішньоособистісного конфлікту.

Від самого народження екстраверт орієнтований на зовнішнє оточення, отож його внутрішній психічний світ орієнтований на зовнішнє. На противагу йому інтраверт – орієнтований на свій внутрішній світ. Особливої значущості для нього набувають його власні почуття, переживання, думки. Звідси випливає, що екстраверт більш схильний до переживання внутрішнього конфлікту.

*К. Левін*: у межах концепції цього науковця внутрішньоособистісний конфлікт зумовлюється не внутрішніми ознаками психічних процесів особистості, вони зумовлені аналізом тих проблем, які постають у житті індивіда. Зазвичай вони зумовлюються боротьбою мотивів, зумовленою одночасною актуалізацією спонук, що є несумісними. Сили, що впливають на індивіда постають не як об'єктивна даність ситуації самого індивіда, а як суб'єктивна реальність його сприймання.

Він виокремив еквівалентний, амбівалентний та вітаїстичний види інтрапсихічного конфлікту (див. таблиця 3.1).

*Л. Фестінгер* – автор теорії когнітивного дисонансу. Концептуальне положення зазначеної теорії – людині притаманна потреба оцінювати себе та інших. Науковець довів, що коли людина усвідомлює суперечності між своїми

думками, переконаннями, діями, вона відчуває неприємне підвищене напруження – когнітивний дисонанс. Зазначений стан є психологічно дискомфортним, тому індивід зазвичай прагне до збалансованості, гармонії. Отож дисонанс виникає між когнітивними елементами, людина відчуваючи когнітивний дисонанс, прагне зменшити рівень психічної напруги або ж бодай запобігти її посиленню, а саме тому схильна змінювати свою поведінку, знання чи ставлення до отриманої інформації. Оцінюючи свої дії, людина вже не може їх змінити, адже вони залишилися в минулому, а тому зазвичай зміни відбуваються в ставленнях та переконаннях. Подолання когнітивного дисонансу можливе також шляхом пошуку нових знань про об'єкт, що став причиною появи когнітивного дисонансу [70].

Внутрішній конфлікт, на думку зазначеного дослідника, зазвичай виникає у процесі ухвалення важливих для особистості рішень. За його переконаннями, конфлікт і когнітивний дисонанс – це не тотожні поняття. Стан внутрішнього конфлікту індивід переживає перед ухваленням рішення. Когнітивний дисонанс настає після того, як рішення ухвалене.

Толерантність до когнітивного дисонансу – явище індивідуальне, адже люди по-різному переживають напругу, зумовлену його появою. У разі, якщо людина має низький поріг чутливості, вона може боятися дисонансу, а тому прагне уникати ухвалення рішень. У психічному світі такого індивіда актуалізуються захисні механізми [5].

*К. Роджерс:* розглядав внутрішньоособистісний конфлікт у контексті формування Я-концепції особистості. Я-концепція формується у процесі взаємодії індивіда із соціальним оточенням. Людина формує своє самоставлення й отримує у спілкуванні з іншими оцінки інших самої себе, а тому вона змушена постійно обирати, яка саме оцінка для неї важливіша. Іншими словами, індивід постає перед альтернативою знецінення або власної оцінки, або оцінки інших.

Оскільки процес соціалізації пов'язаний з інтеграцією особистості в соціальні групи. То зазвичай індивід відмовляється від своєї оцінки себе, шукаючи прихильності інших. Інтеріоризуючи чужі цінності, людина ігнорує свій внутрішній світ, дистанціюючись від своєї справжньої самооцінки.

Суперечність між усвідомленими (чужими) оцінками та власною самооцінкою і є джерелом внутрішнього конфлікту. Він притаманний незрілій особистості, що має труднощі із задоволенням потреби в самоактуалізації. Вирішення конфлікту ґрунтується на корекції Я-концепції особистості: досягнення її гнучкості та відкритості як до свого досвіду, так і досвіду взаємодії з іншими.

### ***Основні поняття теми***

***Внутрішньоособистісний конфлікт*** – стан порівняно тривалої дезінтеграції особистості, який проявляється як загострення уже наявних чи новоутворених суперечностей між сторонами особистості, її властивостями, ставленнями до дійсності [19].

### **Ознаки внутрішньоособистісного конфлікту:**

- постає на підґрунті суперечності, що виникає між внутрішньоособистісними структурами;
- сторонами інтрапсихічного конфлікту є мотиви, інтереси, цілі, ставлення, сторони самої особистості;
- виникає тільки в тому разі, коли на особистість діють рівнозначні сили;
- характеризується складними переживаннями, негативними емоціями;
- латентний характер: особистість часто не усвідомлює причину своїх глибоких переживань.

Таблиця 3.1.

#### *Види внутрішньоособистісних (інтрапсихічних) конфліктів*

Критерій класифікації	Назва	Визначення
Зміст конфлікту	Мотиваційний	Підґрунтям є суперечність між неусвідомлюваними прагненнями, бажанням володіти та задовольняти потребу в безпеці, між двома позитивними альтернативами, перефразовано: між «хочу» і «хочу»
	Моральний	Протиборство між потребою/бажанням та обов'язком (між «хочу» та «треба»)
	Нереалізованого бажання (комплексу неповноцінності)	Суперечність між актуальним бажанням, потребою та реальною дійсністю, часто (між «хочу» та «можу»)
	Адаптаційний	Виникає як суперечність, що формується при порушенні соціальної або професійної адаптації (між «треба» та «можу»)
Тенденції при виборі (К. Левін)	Амбівалентний	ухвалення рішення про вибір між об'єктами, які мають як переваги, так і недоліки (вибір між «±» та «±»)
	Вітаїстичний	Рішення про вибір між двома однаково непривабливими об'єктами (вибір між «-» та «-»)

	Еквівалентний		Вибір між двома однаково привабливими об'єктами (між «+» та «+»)
Виконання соціальної ролі	Рольовий	Я-роль	Суперечність між змістовим наповненням соціальної ролі та актуальними здібностями індивіда
		Міжрольовий	Виконання однієї ролі блоку можливість виконання іншої – не менш значущої соціальної ролі
Самооцінка	Конфлікт неадекватної самооцінки		1) Суперечність між завищеними очікуваннями та реальними можливостями особистості. 2) Між заниженим рівнем очікувань та реальними можливостями особистості; 3) Між прагненням до успіху та тенденцією уникати невдачі.

### **Захисні механізми психіки**

**Витіснення** – відсторонення інформації, що зумовлює психоемоційну напругу, від свідомості (забування неприємних чи загрозованих ситуацій, вчинків, подій).

**Заміщення** – перенесення емоційної реакції особистості з недосяжного об'єкта на досяжний (людина, яка відчуває, що контраргументи в конфлікті скінчилися, переходить на крик; викладач, що пережив неприємну розмову з керівництвом насварив студентів за непристойну поведінку) [4].

**Заперечення** – несвідоме неприйняття реальності, що несе загрозу чи спричинює глибокі переживання (людина відмовляється вірити, що хвора, попри наявність симптомів).

**Придушення** – блокування інформації, що спричинює негативні переживання, при її переході зі сприймання до пам'яті (людина вольовим зусиллям спонукає себе до забування, не маючи намір пригадувати, що зумовлює пригнічення психічних актів; такі витіснені спогади можуть повертатися у формі описок. обмовок).

**Проекція** – помилкове сприймання внутрішнього як зовнішнього, приписування власних рис характеру, бажань, мотивів, потреб, думок іншому (схильний до лінощів чоловік вважає ледачою свою дружину).

**Раціоналізація** – намагання довести правильність власних вчинків/поведінки для спростування зовнішньої критики та самокритики (здобувач називає тупими питання контрольної, яку виконав на низьку оцінку).

**Регресія** – повернення до моделей поведінки попередніх етапів розвитку особистості (доросла жінка плаче, переживаючи невдачу).

**Сублімація** – спрямування негативної психоенергії в просоціальне русло (творчість, спорт, професійну діяльність тощо).

**Стратегії вирішення внутрішньоособистісних конфліктів:**

**Компроміс** – відмова від своєї альтернативи, вибір іншого варіанта рішення, що не відповідає власним цілям, потребам, намірам [72].

**Уникнення** – відмова від ухвалення рішення щодо розв’язання важливої проблеми.

**Переорієнтація** – зміна домагань до об’єкта, що спричинив появу внутрішньоособистісної суперечності.

**Сублімація** – несвідома трансформація напруги, викликані негативними переживаннями в соціально схвалювану діяльність.

**Витіснення** – відмова від власних потреб, цілей, бажань.

**Ідеалізація** – втеча від вирішення проблеми у світ ілюзії, фантазії, мрії.

**Корекція** – формування адекватного Я-образу шляхом корекції Я-концепції особистості.

**Таблиця 3.2.**

**Способи подолання внутрішньоособистісного конфлікту (М. Дойч) [72]**

<b>Види</b>	<b>Зміст</b>
Відкриті	ухвалення рішення
	упевненість в ухвалюваному рішенні
	зосередженість саме на проблемі, яку належить вирішити
Приховані	істерія, актуалізація переживань
	сублімація – застосування негативної енергії у певному виді діяльності
	компенсація – відшкодування згаяного на недосяжне часу через вибір інших цілей
	ідеалізація – зосередження на мріях про майбутнє, побудова планів майбутнього
	номадизм – прагнення почати життя з білого аркуша: зміна роботи, житла, соціального статусу тощо
	раціоналізація – самовиправдання власної неспроможності
	регресія як спосіб уникнення відповідальності за свої рішення та дії
	ейфорія – прагнення надмірних вдаваних веселощів, примарної радості
	проекція – прагнення позбутися негативних рис вдачі при ухваленні рішення шляхом приписування їх іншому

**Рекомендації щодо подолання внутрішньоособистісного конфлікту**

1. Прийняття факту наявності проблеми, усвідомлення змісту інтрапсихічного конфлікту.

2. Саморефлексія – занурення у свій внутрішній світ, аналіз своїх емоцій, потреб, думок, очікувань, прагнень, намірів з метою виявлення причин конфлікту.
3. Визначення життєвих пріоритетів (спосіб подолання інтраперсональних суперечностей) й зосередження зусиль на їх досягненні.
4. Віднайдення балансу шляхом ухвалення компромісних рішень.
5. Прийняття відповідальності за ухвалене рішення.
6. Пошук життєвих цінностей, віднайдення життєвих сенсів, духовний саморозвиток.
7. Розширення знань про психоемоційну саморегуляції та розвиток умінь її здійснювати.
8. Звернення до психолога у разі виникнення труднощів у вирішенні конфліктів.

**Мета заняття:** сприяти закріпленню та систематизації знань про внутрішньоособистісні конфлікти, розвивати вміння аналізувати конфлікт, розв'язувати інтрапсихічні конфлікти.

#### Хід заняття

*На першому етапі* викладач запрошує студентів до обговорення пропонуваного до практичного заняття запитань. Під час обговорення важливо з'ясувати рівень усвідомлення теоретичного матеріалу здобувачами. Опрацювати ті аспекти, що не в повній мірі були з'ясовані здобувачами.

*На другому етапі* студенти виконують тренінгові вправи на розвиток здатності самодіагностики, саморефлексії, самодопомоги. Як засвідчує практика досить ефективними є тренінгові вправи: арттерапевтична техніка «Людина в кризовому стані» (групова робота), «Я на безлюдному острові» (індивідуальна робота).

Арттерапевтична техніка «Я на безлюдному острові»

Обладнання: аркуші А4 (по три на кожну особу), кольорові олівці для кожного. Студенти сідають по одному за робочим столом.

Загальний час виконання завдання – до 40 хвилин (за умови наявності можливості проведення двох пар, що відводяться на зазначену тему, час може збільшуватися).

*1 етап завдання орієнтований на усвідомлення особистістю своєї ситуації, розуміння відчуттів, почуттів, емоцій.*

Викладач запрошує здобувачів до виконання завдання: «Життя химерне, часто воно випробовує нас, отождивіть ситуацію: ви опинилися на безлюдному острові посеред океану, на якому розгулявся шторм. Будь ласка, візьміть аркуші, олівці й намалуйте себе в цій ситуації». Оскільки час пари обмежений, то на виконання завдання відведіть 10 хвилин. Після цього здобувачам пропонується рефлексія:

- Де ви перебуваєте зараз?
- Що з вами відбувається, як ви себе відчуваєте?
- Які думки зараз панують у вашій голові?

- Яке ваше самопочуття?
- Що ви відчуваєте у своєму тілі?
- Як ви ставитеся до цих своїх думок, почуттів, відчуттів?

*II етап завдання орієнтований на усвідомлення своїх потреб та актуальних ресурсів.*

Відтак викладач знову запрошує здобувачів взяти олівці й аркуші. Він просить студентів намалювати на ньому те, що вони мають зараз: те цінне, що є в житті, тому студенти дають відповідь на запитання:

- Чому ви це зараз цінуєте?

Це зображення студентів просять покласти ліворуч від себе.

*III етап завдання орієнтований на пошук ресурсів подолання внутрішнього конфлікту, актуалізацію цінностей, пошук орієнтирів.*

Далі проводиться рефлексія:

- Що вам потрібно зараз? Чого вам бракує?

Викладач знову просить повернутися до аркушів і уявити ситуацію: «Якби зараз настав час вашої всемогутності, коли немає того, чого б ви не змогли зробити, що б ви собі хотіли?» Студенти бажане зображують на другому аркуші й відкладають його праворуч від себе.

Викладач знову просить студентів узяти аркуш і написати на ньому свій «вантаж»:

- здобутки та досягнення, навіть ті, що здаються, на перший погляд, не дуже важливими – перші, що спадають на думку;
- захоплення, що надихають та врівноважують: музику, яка подобається, способи приємного проведення часу; атмосфера тих ситуацій, у яких відчували впевненість, успіх;
- згадати проблемні ситуації, які пережили та виписати: чого вони навчили, що, вирішивши їх, ви здобули, які позитивні зміни після них у вашому житті відбулися;
- відновити в пам'яті те, що вам давало змогу розв'язати ці проблемні ситуації;
- записати ті позитивні риси, які часто інші помічали у вашій вдачі, те, за що вас цінують рідні, друзі, знайомі, колеги, що ви самі цінуєте в собі.

Викладач просить студентів покласти цей аркуш паперу посередині. Він наголошує, що це і є ті ресурси, що дадуть змогу досягти бажаного. Про них необхідно пам'ятати, розуміти, що вони є, тільки часто ми їх не промічаємо чи забуваємо.

*IV етап завдання: визначення орієнтирів*

А тепер спробуйте знайти відповідь на запитання:

- Які ваші життєві цінності, що зараз є найбільш важливим?
- У якому напрямку ви хочете рухатися та з якою метою?

Після виконання завдання відбувається обговорення:

1. Який етап був найскладнішим і чому?
2. Що дало вам виконання зазначеного завдання?

На третьому етапі здобувачі діляться на дві мікрогрупи, виконують запропоновані завдання, презентують їх перед усією академічною групою.

Завдання 1. Проаналізуйте запропоновані ситуації, зробіть висновок про те, який вид внутрішньоособистіного конфлікту описаний, детально обґрунтуйте свою думку, запропонуйте можливий варіант вирішення зазначеного конфлікту. Результат подайте у вигляді таблиці, уміщеної в зразку:

### Зразок

*Ситуація п.* Жінка обіймає посаду менеджера в престижній компанії. Не раз її робочий день затягується. Коли вона повертається додому, її десятирічна дочка звертається з проханням допомогти зробити домашнє завдання з математики. Жінка намагається пояснити незрозумілий матеріал дівчинці, однак сама дуже стомлена, дитина пізно ввечері теж не в змозі активно працювати, тому ображається на маму, що та не вміє пояснювати, ніколи не має часу на неї вдень, тому каже, що завтра звернеться до однокласників, щоб ті їй пояснили. Жінка збентежена й пригнічена: вона любить дитину, хоче її забезпечити, тому робота для неї важлива, однак займає левову частину часу, забирає багато сил.

Таблиця 3.2.

### Аналіз ситуації

№ ситуації	Вид конфлікту	Пояснення	Можливе вирішення
п	Рольовий (міжрольовий)	Бездоганне виконання соціальної ролі менеджера не дає змоги жінці в повній мірі виконувати роль матері, що зумовлює появу почуття провини, у жінки актуалізується бажання більше проводити часу з донькою, допомагати їй, однак на це бракує часу й сил, переживання посилюється усвідомленням неможливості налагодження ефективної взаємодії з донькою; конфлікт зумовлений суперечністю між	Запропонувати доньці додаткові заняття з математики, що відбуватимуться вдень; аналіз оптимальності використання робочого часу, чітке дотримання меж робочого дня, обов'язкове планування часу для спілкування з дочкою, організація спільного дозвілля на вихідних

		цінностями жінки, її баченням сенсу виконуваних ролей	
--	--	---	--

*Ситуація 1.* Молодий чоловік двадцяти років прагне забезпеченого самотійного життя, він хоче позбутися батьківського контролю, ухвалювати власні рішення про спосіб життя, витрату зароблених коштів. На деякий час він переїхав жити до студентського гуртожитку, знайшов роботу з гнучким графіком, над своїм ліжком приладнав плакат зі світлиною Ілона Маска. Однак через місяць повернувся додому, аргументуючи своє рішення браком комфортних умов життя в кімнаті, де мешкає, крім нього ще 3 осіб, позбувся підробітку, адже не встигає з навчанням, знову з роздратуванням і образою реагує на зауваження батьків.

*Ситуація 2.* Двадцятирічна дівчина познайомилася із хлопцем, який їй сподобався, виявилось, що вони мають спільні інтереси, опановують близькі професії, мають подібні мрії. Хлопець проявляє до дівчини інтерес, часто запрошує її на побачення, однак дівчина нерідко вагається: чи варто так багато часу проводити із новим другом, адже їй дуже весело й комфортно в компанії давніх друзів.

### Тести до теми

1. Оберіть властивості, притаманні саме інтрапсихічному конфлікту
  - а) наявність мінімум двох суб'єктів
  - б) суперечність між структурами особистості, її ставленнями;
  - в) проходить як динамічний міжособистісний процес;
  - г) проходить у формі глибоких складних переживань, що супроводжуються страхом, стресом, депресією;
  - д) демонстрування особистістю свого ресурсу;
  - е) латентний, часто не усвідомлюваний людиною процес.
2. Показниками внутрішньоособистісного конфлікту в когнітивній сфері є:
  - а) зниження самооцінки, суперечність між Я-актуальним та Я-ідеальним, усвідомлення безвиході, неспроможність ухвалення рішень
  - б) високий рівень психоемоційної напруги, негативних переживань;
  - в) зниження показників діяльності.
3. Суперечність між бажаннями та обов'язком, принципами моральності та особистими симпатіями зумовлює інтрапсихічний конфлікт:
  - а) мотиваційний;
  - б) моральний;
  - в) нереалізованого бажання;
  - г) адаптаційний.
4. Внутрішньоособистісний конфлікт – це споконвічне протистояння Ероса й Танатоса. Зазначене положення відстоював
  - а) К.Г. Юнг;

- б) З. Фройд;
- в) А. Адлер;
- г) К. Хорні

5. Внутрішньоособистісний конфлікт з позицій екзистенційної дихотомії: життя й смерті; потенційних можливостей людини та обмежених умови їх втілення – у своїй концепції розглядав:

- а) К.Г. Юнг;
- б) З. Фройд;
- в) А. Адлер;
- г) Е. Фромм

6. Почуття тривоги розглядає як базисне при поясненні поведінки людини розглядає:

- а) К.Г. Юнг;
- б) З. Фройд;
- в) А. Адлер;
- г) К. Хорні

7. Бажання уникати людей, відмова від спілкування з ними, при одночасному створенні ілюзорного світу відображає таку модель поведінки при вирішенні внутрішньоособистісного конфлікту (К. Хорні):

- а) рух до людей;
- б) рух проти людей;
- в) рух від людей;
- г) рух за людьми.

8. Внутрішньоособистісним конфліктом може бути:

- а) будь-яке психічне явище, що супроводжується переживанням;
- б) будь-яке психічне явище, що вимагає ухвалення рішення;
- в) процес подолання суперечності переживається як складна проблема;
- г) ситуація, коли людина прагне досягти успіху.

9. Інтенсивність та частота конфлікту часто можуть спричинювати стресовий стан людини, тому що::

- а) вплив стресу на індивіда, так само, як і конфлікту, можна пояснити неможливістю задоволення актуальних потреб особистості;
- б) вплив стресу на індивіда, так само, як і конфлікту, можна пояснити зовнішнім стимулюванням;
- в) вплив стресу на індивіда, так само, як і конфлікту можна пояснити ставленням інших до особистості.

10. Постійна зміна місця роботи, проживання, дуже часті розриви стосунків із шлюбним партнером чи друзями, зміна хобі – це така форма інтрапсихічного конфлікту:

- а) номадизм;
- б) регресія;
- в) проєкція;
- г) раціоналізм.

### Література до теми

1. Дуткевич Т.В. Конфліктологія з основами психології управління: Навчальний посібник. Київ: Центр навчальної літератури, 2005. С. 74 - 80.
2. Конфліктологія : навч. посіб. для слухачів магістратури ден. та заоч. форм навчання. Д. В. Коваленко, І. М. Шалімова, О. М. Керницький, В. А. Бурбига, О. Б. Кравченко; Укр. інж.-пед. акад. Харків : С.А.М., 2015. 256 с.
3. Конфліктологія: Конспект лекцій. Для підготовки магістрів усіх форм навчання. В. Я. Галаган, В. Ф. Орлов, О. М. Отич. Київ: ДЕТУТ, 2008. 293 с.
4. Партико Н.В. Психологія конфлікту. Львів: Львівська політехніка, 2019, 132 с.
5. Пірен М. І. Конфліктологія: Підручник. Київ: МАУП, 2007. С 80-83,
6. Сивогракова З. А., Алексеєнко Н. В. Психологія конфліктів. Соціально-психологічний вимір управління конфліктами: Конспект лекції. Харків: УкрДУЗТ, 2020. 52 с.
7. Скібіцька Л. І. Конфліктологія. Навчальний посібник. Київ: Кондор, 2024. 384 с.
8. Тихомирова Є. Б. Постоловський С. Р. Конфліктологія. Київ: Університетська книга, 2025. 240 с.

## Тема 4. Особистість і конфлікт

### План

1. Конфліктність особистості: сутність, основні чинники формування.
2. Дослідження власних особистісних особливостей, що можуть зумовлювати стереотипні поведінкові прояви у конфлікті:
  - 2.1. Дослідження рівня конфліктності.
  - 2.2. Дослідження рівня агресивності.
  - 2.3. Дослідження особистісного типу (за К. Юнгом).
  - 2.4. Дослідження рівня емпатійності у спілкуванні.
  - 2.5. Дослідження різноманітних проявів індивідуальності, що можуть впливати на рівень конфліктності
3. Стратегії поведінки особистості в конфлікті

### *Теоретичні нотатки до теми*

У конфлікті кожен із учасників активно формує образ свого опонента, навіть у тому випадку, якщо вони добре знайомі. Це відбувається тому, що в процесі конфліктного спілкування зростає активність перцептивних процесів. Соціальна перцепція – процес розуміння людиною самої себе, іншого соціального суб'єкта, а також суспільних явищ [36, 37]. Зазначений процес є основою взаєморозуміння людей. Він охоплює декілька етапів: формування першого враження про партнера спілкування, забезпечення можливості зрозуміти себе, зближення позицій, взаємне розуміння. Однак у конфлікті сприймання іншої людини ускладнюється, адже опонентові завжди хочеться здогадатися, якою є прихована позиція іншого, виявити справжні мотиви конфліктної поведінки супротивника, спрогнозувати його подальші дії. І навпаки: люди докладають значну кількість зусиль, щоб їхні приховані бажання та прагнення не були виявленими, а дії, випереджали здогадки опонентів.

Науковці зазначають, що важливого значення в перцептивному процесі, що відбувається в конфлікті, має така якість людини як прозорливість – інтегральна властивість особистості, що охоплює вміння спостерігати, помічати суттєве, угадувати, передбачати [28; 29]. Прозорливі люди швидко розуміють характерологічні особливості опонента. Вони можуть передбачати його емоційні реакції, поведінку в конфлікті. Зазвичай прозорливість ґрунтується на добре розвиненій спостережливості людини, її аналітичній здатності та знаннях. Ця якість притаманна не кожному, однак вона важлива в оцінці конфліктної ситуації та сприйманні опонента. Відсутність зазначеної якості зумовлює помилки в сприйманні поведінки партнера, зокрема в поясненні його мотивів (атрибутивні процеси, фундаментальна помилка атрибуції), визначенні ознак поведінки партнера.

У спілкуванні з іншою людиною індивіду притаманний спектр очікувань щодо поведінки суб'єкта взаємодії. Так, усі моделі спостережуваної поведінки він класифікує на бажану, припустиму, небажану, неприпустиму. На оцінку зазначених варіантів поведінки впливають індивідуально-особистісні

особливості людини, а також її психоемоційний стан; попередній досвід комунікації із конкретною людиною та ставлення, що сформувалося до неї; від об'єктивних ознак самої ситуації, що складається (її значущість, сталість/змінюваність, безпечність/загрозливість). Зазвичай конфлікт виникає тоді, коли поведінка партнера спілкування варіюється в діапазоні небажана-неприпустима. Звичайно ж межа допустимого у цій категоризації визначається суб'єктивно. Якщо людині притаманна егоїстичність у поведінці з іншими, позиція прибудови зверху, то самі очікування набуватимуть конфліктогенних ознак. Конфлікт може виникати й на підґрунті порушення принципу рівності у спілкуванні: те, що вважається припустимим для поведінки одних партнерів спілкування різко засуджується чи придушується в спілкуванні з іншими.

Межі допустимого можуть визначатися й психоемоційним станом партнера спілкування: тривожність, високий рівень напруги, емоційне виснаження тощо можуть зумовлювати високий рівень чутливості людини до оцінок, жартів, навіть похвали. Так, людина може образитися на комплімент, у якому оцінюється посидючість, адже перед цим їй зробили зауваження через надмірну неквапливість. Емоційно виснажена людина може гостро зреагувати на жар чи дотеп або ж просте уточнювальне запитання [45].

Відповідно до теорії трансактного аналізу, прозорливість матиме сенс у визначенні позиції (его-стану) учасників спілкування чи взаємодії. У межах зазначеної концепції одиниця спілкування називається трансакцією, що охоплює дві складові – трансактний стимул (повідомлення, спрямоване до іншої людини, початок розмови) та трансактна реакція (зворотний зв'язок на повідомлення). Основна мета трансактного аналізу – з'ясувати: з позицій якого его-стану здійснений трансактний стимул, з позицій якого его-стану надана трансактна реакція.

Его-стан – це позиція особистості, якій притаманні певні внутрішні стани, спосіб мислення, сприймання ситуації міжособистісної взаємодії. Людина може перебувати в один проміжок часу в одному з трьох станів – Батько, Дитина, Дорослий. Кожна людина знає зазначені его-стане та може демонструвати поведінку притаманну їм, однак у межах конкретної трансакції вона перебуває лише в одному з них. Конфлікт починається тоді. Коли позиції у спілкуванні є некомпліментарними, тобто формуються перехресні трансакції. Такими є трансакції Дорослий – Дитина, Дитина – Дорослий, Батько – Дорослий, Дорослий – Батько. Припинення конфлікту розпочнеться у тому випадку, коли трансакції стануть перехресними: хтось із суб'єктів спілкування змінить позицію на компліментарну [2].

Поведінка людини в конфлікті значною мірою залежить від значущості суперечності, що спричинює конфліктну ситуацію, її соціальної ролі, соціального статусу чи його зміни, життєвого досвіду. Окрім зазначених чинників стратегія взаємодії в конфлікті визначається характером особистості. Підвищеним рівнем конфліктності за звичай характеризуються носії негнучкої, ригідної вдачі.

Зазвичай у спілкуванні з іншими вони керуються панівними в конкретній культурі стереотипами, демонструють відверту нетерпимість щодо тієї поведінки, яка суперечить їхнім настановам, принципам, переконанням. Їм притаманний низький рівень толерантності до невизначеності, закритість до прийняття нового, високий рівень егоцентричності, низька здатність до компромісів.

У конфлікті вони орієнтуються винятково на власні інтереси, своє бачення ситуації, вони рідко беруть до уваги почуття та переживання інших, зважають на обставини їхньої життєдіяльності. У взаємодії з ними партнери можуть очікувати їхньої емпатійності – натомість натрапляють на небажання зрозуміти їхню ситуацію. Саме труднощі прогнозованості поведінки іншого можуть стати причиною ускладнення конфліктної взаємодії.

Частіше конфліктують з оточенням у професійній та громадській діяльності ті люди, що прагнуть визнання й авторитетності в соціальному оточенні. Зазвичай вони не беруть до уваги думки колег, адже вважають рівень власної обізнаності в ситуації та компетентність значно вищою.

Конфлікт також пов'язаний із конформізмом як соціальним явищем. Варто зауважити, що чинником конфлікту може бути як надмірний конформізм суб'єкта соціальної взаємодії, так і прояв нонконформізму з його боку. Так, конформні люди часто демонструють безпринципність, легко піддаються зовнішньому впливу, нездатні відстоювати свою думку. Така поведінка може кваліфікуватися партнерами у взаємодії як зрада чи байдужість, нездатність надати підтримку, на яку розраховували значущі інші. При високому рівні нонконформізму люди ригідно відстоюють свою позицію, не бажаючи піддаватися тиску більшості, збагнути «реальні обставини». Тому така поведінка може трактуватися партнером взаємодії як надмірна впертість, бажання навмисно нашкодити тощо.

Конфліктність особистості може залежати й від її самооцінки. Занижена самооцінка визначає низьку адаптивність та прозорливість у спілкуванні. Водночас люди, яким вона притаманна можуть створювати образ свого ідеального я, що характеризується наддосконалістю. Компенсаторне значення зазначеного образу полягає в тому, що людина починає власні недоліки розглядати як переваги характеру: агресивність сприймається як сміливість та сила, упертість як цілеспрямованість, прокрастинація як уміння економити свій ресурс. Саме цим пояснюються труднощі, що виникають у спілкуванні з іншими: нездатність відповідати створеному ідеалу, висування вимог до оточення відповідно до свого ідеального, однак не реального я-образу.

Завищена самооцінка так само негативно позначається на взаємодії: бачучи невідповідність між оцінкою своєї поведінки та реальними можливостями людини, оточення намагатиметься чинити супротив такій високій оцінці, відтак і сама особистість усвідомлюватиме брак сил, ресурсів, досвіду у взаємодії з іншими, що спричинюватиме його високий рівень тривоги. Напруги, роздратування. А отже, адекватна самооцінка є запорукою

налагодження конструктивної взаємодії з іншими у різних сферах життєдіяльності людини.

Також конфлікт може бути зумовлений комбінацією особистісних рис учасників взаємодії:

- агресивні люди часто роблять зауваження, дошкуляють іншим своїми оцінками, сильно дратуються у разі ігнорування їх співрозмовником;
- скаржники – при постійному наріканні на негаразди, які бачать у всьому, відмовляються брати на себе відповідальність за стан справ, стосунки;
- мовчуни – рідко висловлюють свою позицію, що спричинює труднощі у спілкуванні, адже партнерові складно збагнути ставлення, думки, переконання, бажання співрозмовника;
- поступливі – погоджуються з позицією партнера, дають обіцянки, проте рідко їх дотримуються;
- песимісти – завжди керуються настановленням на невдачу, постійно відмовляються від пропозицій, відчують тривогу й дискомфорт у разі висловленої комусь згоди;
- нерішучі – таким людям притаманний страх перед помилкою, вони довго вагаються ухвалюючи рішення, чи зволікають із цим, аж доки зникає потреба в самому рішенні;
- усезнавці – уводять вдаваною обізнаністю оточення в оману (М. Пірен)[73].

Ще одним чинником конфлікту часто стає низький рівень соціальної компетентності – здатності особистості ефективно взаємодіяти з іншими в різних соціальних обставинах. Людина не володіє знаннями про різні способи розв'язання конфлікту, не має навичок конструктивної поведінки в міжособистісній взаємодії, ефективного спілкування, або ж при наявності зазначених знань характеризується невмінням застосовувати їх на практиці.

Рівень домагань – завищений чи занижений – також може бути конфліктогеном. Занижений рівень притаманний невпевненим у собі людям, вони у взаємодії проявлятимуть високу тривожність, вагання, невпевненість у власних силах, компетентності, рішеннях. Завищений рівень може негативно оцінюватися оточенням. Отже, адекватний рівень домагань може сприяти налагодженню ефективного спілкування [74].

Попри те, що більшість психологів схиляється до думки про відсутність так званого «чистого темпераменту», усе ж у дослідженнях психологів виявлена підвищена конфліктність носіїв холеричного темпераменту, Оскільки їм від природи притаманний високий рівень емоційної реактивності, вони часто бувають нетерплячими, імпульсивними, категоричними та прямолінійними. Будучи володарями швидкої темпоритміки, вони складно суміщаються з людьми, які не мають подібної здатності. Усе це й стає причиною спочатку проблемних ситуацій, які за наявності певних вад характеру можуть перетворюватися на конфліктні.

Також особливістю, що визначає можливість виникнення конфлікту вважають акцентуації характеру. Акцентуації характеру – надмірний розвиток

певних ознак характеру на шкоду решті, що негативно позначаються на взаємодії людини з оточенням [75]. К. Леонгард виокремив дванадцять типів акцентуацій характеру, окреслюємо риси, що утруднюють спілкування з іншими:

➤ гіпертивний тип – людина характеризується легковажністю, схильністю до аморальності, браком відповідальності, дратівливістю; конфлікт можливий у ситуаціях взаємодії, ознаками яких є монотонність, регламентованість поведінки учасників;

➤ дистимічний – пасивність, інертність, песимістичне ставлення, низька швидкість мислення, усамітненість, найчастіше конфлікти проявляються в ситуаціях докорінних змін, а також таких, що вимагають швидких дій і рішень;

➤ циклоїдний – циклічна зміна товариськості: від підвищеної до заниженої, залежно від періоду, що ускладнює можливість прогнозованості поведінки;

➤ емотивний – завищена чутливість, емоційна вразливість, що може провокувати агресію неврівноважених, невихованих співрозмовників;

➤ демонстративний – людині зазначеного типу властивий егоїзм, нестримність, авантюризм, хвастливість, бажання ухилитися від роботи, самовпевненість, зухвалість;

➤ збудливий – підвищений рівень дратівливості, гарячковість, неадекватні вибухи гніву та люті, жорстокість, схильність до заподіяння фізичного насилля, ослаблений контроль гніву;

➤ застрягаючий – вразливість, недовіра до інших, злопам'ятність, марнославство, схильність до тривалих конфліктних взаємодій, самовпевненість, загострене почуття справедливості, ревнивість;

➤ педантичний – надмірна схильність до дотримання правил, шахраювання, занудливість, перекладання відповідальних рішень на інших;

➤ тривожний – полохливість, помисливість, часто перебувають у ролі цапа відбувайла;

➤ екзальтований – надмірна вразливість, боязливість, схильність до розпачу, надмірна піднесеність;

➤ шизоїдний – завзяте відстоювання своїх поглядів, нерідко далеких від реальності, конфронтація з думкою більшості, відлюдкуватість, відсутність емоційної теплоти, навіть у стосунках із близькими;

➤ конформний – несамостійність, піддатливість впливу, легковірність, схильність до розваг.

### ***Основні поняття теми***

*Конфліктна особистість* – підвищена готовність особистості до конфліктів та їх продукування [22; 28; 33].

*Конфліктність особистості* – риса характеру або їх комплекс як інтегративна особистісна властивість, що проявляється в частоті виникнення конфліктів та участі в них людини [20; 28; 33].

### ***Чинники конфліктності***

➤ *психологічні* (особливості темпераменту, рівень агресивності, психологічна стійкість і саморегуляція, актуальний емоційний стан, соціально-психологічних установок і цінності, ставлення до опонента, компетентність у спілкуванні тощо);

➤ *соціальні* (особливості умов життя і діяльності, середовища і соціального оточення, загального рівня культури тощо)

*Особистісні передумови виникнення і розвитку конфліктів:*

➤ *ситуативні* (незадоволеність актуальної потреби; почуття невизначеності, невпевненості; дезорієнтація; втома; нестійкість настрою; підвищена збудливість; недостатня або спотворена інформованість; стан навіюваності).

➤ *характерологічні* (нетерпимість до недоліків інших, знижена самокритичність, імпульсивність, нестриманість у почуттях, укорінені негативні забобони, упередження до людей, схильність до агресивної поведінки, схильність підкоряти собі інших, невихованість, відсутність внутрішньої духовної культури, неувага до людей, користоловство, егоїзм)

Конфліктують з оточенням насамперед люди з неподатливим, негнучким, ригідним характером, ті, хто не здатен терпіти поведінку, що суперечить їхнім принципам і ціннісним критеріям. Як правило, такі люди інертні, повільно звикають до нових обставин, нетовариські, вкрай егоцентричні і не сприймають компроміси (Ф. Бородкін та Н. Коряк).

*Типи крайніх поведінкових проявів у конфлікті:*

➤ *тип агресивної поведінки* – властивий людям з емоційною нестійкістю, тривогою (зазвичай, ці особливості компенсуються демонстрацією рішучості, сміливості, несприйнятливості до погроз); невмінням сприймати іншу позицію, враховувати важливі особливості у взаєминах; швидкою агресивною реакцією, безцеремонністю, амбітністю;

➤ *тип жертвовної поведінки* – характеризується комплексом психологічних якостей, які провокують переважно агресивні форми поведінки й відносини (А. Журавльов).

*Авторитарна особистість* – результат надміру суворого сімейного виховання, коли почуття агресії, образи щодо батьків, жорстоко придушувалися, унаслідок чого сформувалося ідеалізоване ставлення до батьків, а почуття ворожості до них перейшло на рівень несвідомого (Т. Адорно).

*Основні характеристики авторитарної особистості*, тісно пов'язані з конфліктністю її поведінки: відсталість, ригідність, стереотипність мислення; дотримання умовностей і переслідування тих, хто їх порушує; містична схильність; перебільшений інтерес до проблем влади, сили, насильства; побоювання і страх перед поганим впливом, побоювання потрапити під вплив «чужих»; цинізм, упевненість у тому, що всі засоби придатні для негайного досягнення «високих і справедливих» цілей власної групи; перебільшений конформізм у сфері сексуальних відносин; віра в моральну чистоту власної

групи, клану і відмова в цьому іншим групам; відданість цінностям «середнього класу».

Конфліктність особистості у стані фрустрації може проявлятися у стереотипі поведінки, що може спричинювати конфліктну взаємодію.

*Типи конфліктності:*

➤ *демонстративний тип* – часто стає джерелом конфлікту, але не вважає себе таким; прагне бути в центрі уваги; любить добре виглядати в очах інших; ставлення до людей визначається тим, як вони до нього ставляться; впирається своїми стражданнями і стійкістю в конфліктах; уникає копіткої праці; нераціональний, піддається емоціям; планує власну діяльність ситуативно і не повністю втілює плани в життя;

➤ *ригідний тип* – має завищену самооцінку; підозрілий; потребує постійного підтвердження своєї значущості; некритичний до власної поведінки; насилу приймає відмінну від своєї точку зору; уразливий; ушанування з боку оточення сприймає як належне;

➤ *некерований* – імпульсивний, непередбачуваний; поводить себе зухвало, агресивний; має завищену самооцінку; володіє високим рівнем домагань; у невдачах і неприємностях звинувачує інших, несамокритичний; вимагає підтвердження власних чеснот;

➤ *надточний* – скрупульозний у роботі; надмірно чутливий до деталей; надає надмірного значення зауваженням; сильно переживає власні прорахунки та невдачі, аж до психосоматичних розладів; вимогливий до себе; вимогливий до оточення;

➤ *безконфліктний* – нестійкий в оцінках і думках; непослідовний в поведінці; зайве спрямований на компроміс; недостатньо розвинені вольові якості; поверховий в оцінці вчинків-як власних, так і оточуючих; орієнтується на миттєвий успіх в ситуаціях;

➤ *цілеспрямовано конфліктний* – конфлікт для нього – засіб досягнення цілей; схильний до маніпуляцій у взаєминах; володіє технікою спілкування в суперечці; найчастіше є активною стороною в конфліктах (Г. Ложкін, Н. Пов'якель) [28; 29].

### **Мета заняття**

сприяти формуванню знань студентів про особистісні властивості, що впливають на конструктивний/ деструктивний стиль взаємодії у конфлікті; розвивати здатність студентів до саморефлексії, самокорекції.

### **Обладнання**

картки, що вміщують визначення понять «конфліктність особистості», «конфліктна особистість»; тексти та бланки опитувальників.

### **Хід заняття**

#### **I етап. Зіставлення понять «конфліктність», «конфліктна особистість»**

Студенти діляться на підгрупи (відповідно до кількості присутніх в аудиторії). Кожна група отримує картки, на яких вміщено визначення понять «конфліктність особистості» та «конфліктна особистість».

*Завдання для студентів:* прочитайте визначені поняття, доведіть, що вони не тотожні. Укажіть, до якого поняття належать зазначені на картці визначення. (З метою уникнення повтору зміст карток у цьому випадку не подаємо, оскільки він відповідає матеріалу вміщеному під заголовком «Основні поняття»).

## **II етап. Дослідження власних поведінкових проявів у конфлікті**

З метою економії часу студентам заздалегідь пропонується опрацювання вміщених нижче методик, крім тих, що передбачають взаємне оцінювання.

### **2.1. Дослідження рівня конфліктності особистості**

Якщо студенти в групі взаємодіють більше 1 місяця, то варто для більшої вірогідності відповідей провести взаємооцінювання, коли «колеги» відповідають на питання один одного. Це дозволить зрозуміти, наскільки адекватною є їхня самооцінка.

#### *Мета опитування*

Дослідження рівня конфліктності особистості.

*Інструкція для учасників опитування.* Приготуйте, будь ласка, бланк. На кожне із запропонованих 14 запитань наведені три варіанти відповідей: А, Б, В. Оберіть, будь ласка, ту відповідь, яка Вас влаштовує і запишіть букву, що її позначає, біля номера відповідного запитання у бланку до методики.

1. Чи притаманне Вам прагнення до домінування, тобто до того, щоб підкорити своїй волі інших?

А Ні.

Б Іноді.

В Так.

2. Чи є у Вашому колективі люди, які Вас побоюються, а можливо, ненавидять?

А Так.

Б Складно відповісти.

В Ні.

3. Хто Ви більшою мірою?

А Миротворець.

Б Принциповий.

В Енергійний, діловий.

4. Як часто Вам доводиться виступати з критичними судженнями?

А Часто.

Б Періодично.

В Рідко.

5. Якби Вам випала нагода очолити колектив, щоб для Вас стало б пріоритетом?

А Розробив би програму розвитку колективу на рік і переконав би колектив у доцільності її впровадження.

Б Вивчив би, хто є хто, й встановив би контакт з лідерами.

В Частіше б радився з колективом.

6. У випадку невдач, який стан для Вас найбільш характерний?

А Песимізм.

Б Поганий настрій.

В Образа на самого себе.

7. Чи притаманне Вам прагнення відстоювати й дотримуватися традицій Вашого колективу?

А Так.

Б ймовірно, що так.

В Ні.

8. Чи належите Ви до категорії людей, які готові почути гірку правду про себе, сказану у вічі?

А Так.

Б Імовірно, що так.

В Ні.

9. Які якості Ви намагаєтеся виправити в собі ?

А Дратівливість.

Б Образливість.

В Нетерпимість до критики на свою адресу.

10. Хто Ви з професійної точки зору:

А Незалежний.

Б Лідер.

В Генератор ідей.

11. На думку Ваших друзів, Ви людина:

А Екстравагантна.

Б Оптиміст.

В Наполеглива.

12. Із чим Вам найчастіше доводиться боротися?

А З несправедливістю.

Б Бюрократизмом.

В Егоїзмом.

13.Що Вам найбільше притаманне?

А Недооцінка власних здібностей.

Б Об'єктивна оцінка власних здібностей.

В Переоцінка власних здібностей.

14.Що найчастіше стає причиною Ваших конфліктів з людьми?

А Надмірна ініціативність.

Б Надмірна критичність.

В Надмірна прямолінійність.

Ключ-таблиця

Номер запитання	Оціночний бал за варіант відповіді		
	А	Б	В
1.	1	2	3
2.	3	2	1
3.	1	3	2
4.	3	2	1
5.	3	2	1
6.	2	3	1
7.	3	2	1
8.	3	2	1
9.	2	1	3
10.	3	1	2
11.	2	1	3
12.	3	2	1
13.	2	1	3
14.	1	2	3

*Обробка та інтерпретація результатів* опитування. У бланку для відповідей (ключ-таблиця) наведена кількість балів за кожен варіант відповіді. Обведіть, будь ласка, кружечком відповідні бали біля Ваших відповідей і підсумуйте загальний результат. Зробіть висновок про Ваш рівень конфліктності за даною методикою та здійсніть його інтерпретацію.

Аналізуючи результати тестування, врахуйте, що загальний підсумковий показник може знаходитися в діапазоні від 14 до 42. При цьому – чим вищий підсумковий показник, тим вищий рівень конфліктності особистості. А отже, для якої особистості притаманний характер, що обумовлює провокування конфліктів, використання конфліктогенів у спілкуванні й підвищений рівень конфліктогенності стосунків у колективі.

*Оцінки конфліктності*

14-20 балів – низький рівень конфліктності.

21-24 бали – рівень конфліктності нижчий від середнього.

25-29 балів – середній рівень конфліктності.

30-34 бали – рівень конфліктності вищий від середнього.

35-42 бали – високий рівень конфліктності.

### *Характеристика рівнів конфліктності особистості*

*14-20 балів.* Ви тактовні й миротворчі, уміло уникаєте суперечок, конфліктів та критичних ситуацій. Вислів: «Платон мій друг, та істина дорожча» ніколи не був Вашим девізом, саме тому Вас іноді називають конформістом. Про людей як відсутніх, так і присутніх Ви говорите схвально, схильні їх захищати, а не звинувачувати. Негативні емоції швидко гамуються, і Ви спокійно, без образи, встановлюєте контакт з людиною, яка Вас образила. Знайдіть у собі сміливість і, якщо вимагатимуть обставини, принципово висловіть свою думку.

*21-34 бали.* Ви людина конфліктна. Але насправді конфліктуєте лише в тому випадку, якщо немає іншого виходу, а інші засоби вичерпані. Ви досить гнучкі у взаємовідносинах, однак Вам складно змінити думку про людину. Для налагодження дружніх стосунків, Ви деякий час вивчаєте людину, тому схильні змінювати думку про людину на краще. Ви відкриті до компромісних рішень, твердо відстоюєте свою позицію, не думаючи про те, яким чином це позначиться на Вашій професійній кар'єрі або приятельських стосунках. Та це не дозволяє Вам виходити за межі коректності й принижуватись. Навпаки, це викликає повагу до Вас з боку оточення, через це конфліктні стосунки для Вас є, ймовірно, тактикою, а не способом життя.

*35-42 бали.* Суперечки та конфлікти – це повітря, без якого Ви не можете існувати. Ви завжди готові до боротьби, живете в очікуванні конфлікту чим і провокуєте його. Вам відомі прийоми «супротивників», умієте управляти оточенням, досягати власної мети за допомогою врахування психології людей і погано орієнтуєтесь в знаннях їх особливостей, не приймаєте до уваги внутрішній світ людини, коли зав'язуєте з нею ділові стосунки. Полюбляєте критикувати інших, з метою особистої вигоди. Якщо чуєте зауваження на Вашу адресу, можете «з'їсти живцем» людину, котра Вас критикує. Ваша критика – заради критики, а не для користі справи. Дуже складно тим, хто поряд із Вами на роботі чи вдома. Ваша нестриманість, грубість, нетактовність відштовхує людей. Чи не через це у Вас немає друзів? Спробуйте змінити Ваш складний характер.

## ***2.2. Дослідження різноманітних проявів індивідуальності, що можуть впливати на рівень конфліктності***

*Тест «Самооцінка станів тривожності, фрустрації, агресивності та ригідності» (адаптована методика Г. Айзенка)*

*Мета опитування:* створити підґрунтя для систематизованої оцінки психічних станів особистості: тривожності, агресивності, фрустрації та ригідності.

Загальні відомості.

*Тривожність* – стійка особистісна якість та індивідуальна особливість, яка проявляється в підвищеному переживанні тривоги при відсутності мінімальної чи умовної загрози. Особистість з підвищеним рівнем тривожності та невротизації дуже вразлива, тяжче й довше переживає сварки й конфлікти, їй

важко «узяти себе в руки», вона часто пригнічена й засмучена, постійна тривога виснажує й не дає можливості повноцінно радіти життю.

*Фрустрація* (див. заняття 1).

*Агресія* (лат. aggression, від aggredio – нападаю) специфічна форма деструктивної поведінки особистості. Вона характеризується демонстрацією переваг сили або використанням сили щодо іншої людини чи групи, яким суб'єкт прагне нанести фізичний або психологічний дискомфорт (негативні переживання, стани напруженості, страху, приниженості та ін.). Агресивна поведінка, що часто є реакцією на фрустрацію має цілеспрямований характер й супроводжується емоційними станами гніву, ворожнечі, ненависті. Агресивні дії викликають відповідну реакцію в іншої людини чи групи, і з цього моменту починається конфлікт.

*Ригідність* (від лат. rigidus – твердий, заціпенілий) – якість особистості, що проявляється в негнучкості, стереотипності, інертності поведінки. Нездатності до швидкої її зміни й реагування на різноманітні ситуації по-різному. Ригідна особистість – це особистість, яка не здатна терпіти поведінку, що суперечить її принципам і ціннісним критеріям. Зазвичай, така особистість інертна, повільно звикає до нового оточення, нетовариська, вкрай егоцентрична й не схильна до компромісів.

*Інструкція для учасників опитування*

Дайте, будь ласка, оцінку зазначених психічних станів, які можуть виникати у Вас під час конфліктної ситуації та зробіть позначку у відповідній комірці таблиці бланку для відповідей. Будь ласка, намагайтеся бути відвертими, пам'ятаючи, що Ваша відповідь повинна відображати реальний, а не бажаний психічний стан.

П №	Психічний стан	Так	Не знаю	Ні
1.	Не почуваю себе впевненим	2	1	0
2.	Часто червонію через дрібниці	2	1	0
3.	Мій сон неспокійний	2	1	0
4.	Легко впадаю в тугу	2	1	0
5.	Турбуюся про неприємності, що існують поки що лише в моїй уяві	2	1	0
6.	Мене лякають конфлікти	2	1	0
7.	Люблю «копирсатися» у власних недоліках	2	1	0
8.	Мене легко переконати	2	1	0
9.	Я самовразливий	2	1	0
10.	Мені складно витримати час очікування	2	1	0
11.	Нерідко мені здається безвихідною ситуація, яку можна вирішити	2	1	0
12.	Неприємності дуже мене засмучують	2	1	0

13.	У разі великих неприємностей я схильний до самозвинувачення	2	1	0
14.	Нещастя й невдачі нічому мене не навчили	2	1	0
15.	Я часто відмовляюся від боротьби, вважаючи її марною	2	1	0
16.	Я часто почуваю себе беззахисним	2	1	0
17.	Іноді я відчуваю відчай	2	1	0
18.	Відчуваю розгубленість перед труднощами	2	1	0
19.	Іноді, у важкі хвилини поводжу себе як дитина, хочу, щоб мене пожаліли	2	1	0
20.	Вважаю недоліки власного характеру невинними	2	1	0
21.	Залишаю за собою останнє слово	2	1	0
22.	Нерідко під час розмови перебиваю співрозмовника	2	1	0
23.	Мене легко розсердити	2	1	0
24.	Люблю робити зауваження	2	1	0
25.	Хочу бути авторитетом для оточення	2	1	0
26.	Не задовольняюся малим, хочу набагато більше	2	1	0
27.	Коли гніваюся, не вмію стримуватися	2	1	0
28.	Люблю керувати, а не підпорядковуватися	2	1	0
29.	Маю різку, грубувату жестикуляцію	2	1	0
30.	Я злопам'ятний	2	1	0
31.	Мені складно змінювати звички	2	1	0
32.	Важко переключая увагу	2	1	0
33.	Насторожено ставлюся до всього нового	2	1	0
34.	Мене складно переконати	2	1	0
35.	Нерідко мені морочать голову думки, яких варто було б позбутися	2	1	0
36.	Складно сходжуся з людьми	2	1	0
37.	Мене засмучує щонайменша зміна плану дій	2	1	0
38.	Я неохоче йду на ризик	2	1	0
39.	Гостро переживаю відхилення від заведеного мною звичного режиму	2	1	0
40.	Я відчуваю себе на межі можливостей	2	1	0

#### *Аналіз та інтерпретація результатів дослідження*

Усі твердження, що входять до складу тесту й описують психологічні стани особистості, поділяються на чотири парні групи:

перша група (питання № 1-10) – характеризують тривожність;

друга група (№ 11-20) – прояви фрустрації;

третья група (№ 21-30) – характеристика агресивності;

четверта група (№ 31-40) – ригідність.

Відповіді респондентів, відповідно до визначеної групи, розподіляються за кожним психічним станом, а потім підраховується частота його прояву у кожній групі.

### *1. Тривожність.*

0-7 балів – Ви не тривожні.

8-14 балів – середня тривожність, рівень допустимий.

15-20 балів – Ви надто тривожні.

### *2. Фрустрація.*

0-7 балів – Ви маєте високу самооцінку, стійкі до невдач і не боїтеся труднощів.

8-14 балів – середній рівень фрустрації.

15-20 балів – у вас низька самооцінка, уникаєте труднощів, боїтеся невдач, остерегаєтеся конфліктів та гострих суперечок.

### *3. Агресивність.*

0-7 балів – Ви спокійні й врівноважені.

8-14 балів – середній рівень агресивності.

15-20 балів – Ви агресивні, нестримані. Маєте труднощі у стосунках з людьми. Схильні до провокації конфліктів і конфліктних ситуацій.

### *4. Ригідність.*

0-7 балів – ригідність відсутня. Вам властиві легкість і гнучкість у поведінкових реакціях і ухваленні рішень.

8-14 – балів середній рівень ригідності.

15-20 – балів сильно виражена ригідність. Вам протипоказані зміна робочого місця, зміни в житті, в стосунках з іншими людьми, оскільки зазначені зміни можуть сприяти виникненню труднощів у спілкуванні, стресів, конфліктів, погіршенню самопочуття.

## **2.3. Дослідження особистісного типу (за К. Юнгом)**

Ця методика призначена для визначення особистісного типу.

### *Опис методики*

З допомогою методики визначають такі типи:

- інтровертний тип – якому властиві відлюдкуватість, труднощі у спілкуванні та налагодженні контактів з оточенням;
- екстравертний тип – якому притаманні жага спілкування та діяльності, комунікабельність, іноді – поверхневність;
- амбіверсія – людині притаманне поєднання деяких характеристик екстраверта й інтроверта.

### *Інструкція*

Тест охоплює 20 питань, Відповідайте на всі питання підряд, нічого не пропускаючи. Точно і правильно вивчити свій характер Ви можеш за умови, що відповіді будуть щирі.

1. Чому Ви надаєте перевагу?

- а) невеликому гурту близьких друзів;
- б) великій товариській компанії.

2. Які книги Ви переважно читаєте?

- а) із цікавим сюжетом;

б) із розкриттям переживань іншого.

3. Що Ви ймовірно можете допустити в роботі?

а) запізнення;

б) помилку.

4. Якщо Ви робите нерозважливий вчинок, то:

а) гостро переживаєте;

б) гострих переживань немає.

5. Як Ви налагоджуєте взаємини з людьми?

а) швидко, легко;

б) повільно, обережно.

6. Чи вважаєте Ви себе вразливим?

а) так;

б) ні.

7. Чи схильні Ви сміятися від душі?

а) так;

б) ні.

8. Ви вважаєте себе:

а) мовчазним;

б) говірким.

9. Відверті Ви чи потайні?

а) відвертий;

б) потайний.

10. Чи любите Ви аналізувати свої переживання?

а) так;

б) ні.

11. Перебуваючи в гурті, Ви віддаєте перевагу:

а) говорінню;

б) слуханню.

12. Чи часто Ви переживаєте невдоволення собою?

а) так;

б) ні.

13. Ви любите що-небудь організувати?

а) так;

б) ні.

14. Чи виникала у вас думка про необхідність започаткування записів в інтимному щоденнику?

а) так;

б) ні.

15. Чи швидко Ви переходите від рішення до виконання?

а) так;

б) ні.

16. Чи легко змінюється Ваш настрій?

а) так;

б) ні.

17. Чи любите Ви переконувати інших, нав'язувати свої погляди?

а) так;

б) ні.

18. Ваші рухи

а) швидкі;

б) повільні.

19. Ви турбуєтесь про можливі неприємності?

а) часто;

б) зрідка.

20. У скрутних випадках Ви:

а) поспішайте звернутися по допомогу;

б) не звертаєтесь.

#### **Аналіз результатів:**

Про Вашу екстраверсію свідчать такі варіанти відповідей: 1б, 2а, 3б, 5а, 6б, 7а, 8б, 9а, 10б, 11а, 12б, 13а, 14б, 15а, 16а, 17а, 18а, 19б, 20а.

Підраховується кількість відповідей, що збігається з ключем, і множиться на 5.

#### **Інтерпретація результатів**

*Бали 0-35* – інтроверсія: Ви зосереджені на власних переживаннях, малокоунктні, мовчазні, насилу зав'язуєте нові знайомства, не любите ризикувати, переживаєте розрив старих зав'язків, не маєте варіантів програшу та виграшу; Вам притаманний високий рівень тривожності й ригідності; як правило, Ваш темперамент флегматичний, меланхолічний.

Інтроверт може бути чудовим науковцем, дослідником, спостерігачем, письменником або приватним підприємцем.

*Бали 36-65* – амбіверсія: особистості, яким притаманні слабо виражені риси обох типів.

*Бали 66-100* – екстраверсія: Ви легкі в спілкуванні, у Вас високий рівень агресивності, маєте тенденцію до лідерства, любите бути в центрі уваги, легко зав'язуєте знайомства, імпульсивні, відкриті й товариські, серед ваших знайомих можуть бути й корисні люди; судите про людей «по зовнішності», не заглядають всередину; як правило, холерики, сангвініки.

Екстраверт може бути чудовим тамадою, організатором (часто на громадських засадах), державним службовцем, управлінцем, артистом або конферансьє.

#### ***2.4. Дослідження рівня емпатійності у спілкуванні***

*Діагностика рівня емпатійних здібностей (В. В. Бойко)*

##### *Інструкція*

Уважно прочитайте кожне з наведених нижче суджень. Якщо Ви вважаєте, що воно правильне і відповідає особливостям Вашої поведінки, то напишіть «так», якщо ж воно не правильне, то – «ні».

1. Мені притаманна звичка уважно вивчати особистість і поведінку людей, щоб зрозуміти їхні характер, нахили, здібності.
2. Якщо оточення виявляє ознаки нервозності, я зазвичай залишаюся спокійним.
3. Я більше довіряю доведенням свого розуму, ніж інтуїції.
4. Я вважаю цілком можливим цікавитися домашніми проблемами колег.
5. Я можу легко увійти в довіру до людини, якщо буде потрібно.
6. Зазвичай я з першої ж зустрічі вгадую «споріднену душу» в новій людині.
7. Я з цікавості зазвичай заводжу розмову про життя, роботу, політику з випадковими супутниками в потягу, літаку.
8. Я втрачаю душевний спокій, якщо довколишні чимось пригнічені.
9. Моя інтуїція – більш надійний засіб розуміння оточення, ніж знання та досвід.
10. Виявляти цікавість до внутрішнього світу іншої особистості – нетактовно.
11. Часто своїми словами я ображаю близьких мені людей, не помічаючи цього.
12. Я легко можу уявити себе якоюсь твариною, відчуті її звички та стани.
13. Я зрідка говорю про причини вчинків людей, які мають зі мною безпосередні стосунки.
14. Я нечасто приймаю близько до серця проблеми своїх друзів.
15. Зазвичай за кілька днів я відчуваю: щось станеться з близькою мені людиною, і очікування виправдовуються.
16. У спілкуванні з діловими партнерами зазвичай намагаюся уникати розмов про особисте.
17. Іноді близькі дорікають мене в черствості, неуважності до них.

18. Мені легко вдається копіювати інтонацію, міміку людей, наслідуючи їх.
19. Мій цікавий погляд часто бентежить нових партнерів.
20. Чужий сміх зазвичай заражає мене.
21. Часто, діючи навмання, я тим самим знаходжу правильний підхід до людини.
22. Плакати від щастя – нерозумно.
23. Я здатний повністю злитися з коханою людиною, мовби розчинившись у ній.
24. Мені зрідка траплялися люди, яких я розумів би без зайвих слів.
25. Я мимоволі з цікавості часто підслуховую розмови сторонніх людей.
26. Я можу залишатися спокійним, навіть якщо всі довкола хвилюються.
27. Мені простіше підсвідомо відчувати сутність людини, ніж зрозуміти її, «розставивши все на свої місця».
28. Я спокійно ставлюся до дрібних неприємностей, які трапляються у кого-небудь із членів сім'ї.
29. Мені було б складно щиро, довірливо розмовляти з настороженою, відлюдькуватою людиною.
30. У мене творча натура – поетична, художня, артистична.
31. Я без особливої цікавості вислуховую сповіді нових знайомих.
32. Я засмучуюсь, якщо бачу що плаче людина.
33. Моєму мисленню більше притаманні конкретність, суворість, послідовність, ніж інтуїція.
34. Коли друзі починають говорити про свої неприємності, я волюю перевести розмову на іншу тему.
35. Якщо я бачу, що у когось із близьких погано на душі, то зазвичай утримуюся від розпитувань.
36. Мені складно зрозуміти, чому дрібниці можуть так сильно засмучувати людей.

### **Інтерпретація результатів**

Рівень емпатії інтерпретується за такими шкалами:

1. Раціональний канал емпатії +1,+7, – 13, +19, + 25, – 31.
2. Емоційний канал емпатії – 2,+ 8, –14, +20, –26, +32.
3. Інтуїтивний канал емпатії – 3,+9, +15, +21, +27, – 33.
4. Настанови, що сприяють емпатії + 4, – 10, – 16, – 22, – 28, – 34.
5. Проникаюча здатність в емпатії + 5, – 11, – 17, – 23, – 29, – 5.
6. Ідентифікація в емпатії + 6, + 12, +18, – 24, + 30, – 36.

Бали, отримані за шкалами, виконують допоміжну роль в інтерпретації основного показника – рівня емпатії. Сумарний показник теоретично може змінюватися від 0 до 36 балів.

30 балів і вище – дуже високий рівень емпатії.

29-22 бали – середній рівень емпатії.

21-15 балів – занижений рівень емпатії.

Менше 14 балів – дуже низький рівень емпатії.

Відтак студенти повинні проаналізувати отримані дані про різні прояви власної особистості, що можуть сприйматися іншими як конфліктогени. А також сприяти формуванню необхідності вироблення конструктивної стратегії поведінки у конфліктній ситуації чи способів її попередження та уникнення.

### **Етап 3. Стратегії взаємодії в конфліктній ситуації (опитувальник Кілмана-Томаса).**

#### *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, який більшою мірою відповідає вашим поглядам, вашій думці 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 дискусійного питання.

В. Замість обговорення того, на що ми маємо різні погляди, я намагаюся звернути увагу на те, з чим ми обидва згодні.

**2.**

А. Я намагаюся знайти компромісне рішення.

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

**3.**

А. Зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого.

В. Я намагаюся заспокоїти іншого і, в основному, зберегти наші відносини.

**4.**

А. Я намагаюся знайти компромісне рішення.

В. Іноді я жертвую своїми інтересами заради інтересів іншого.

**5.**

А. Залагоджуючи суперечливу ситуацію, я весь час намагаюся знайти підтримку іншого.

В. Я намагаюся зробити все, щоб уникнути зайвого напруження.

**6.**

А. Я намагаюся уникнути неприємностей для себе.

В. Я намагаюся домогтися свого.

**7.**

А. Я намагаюся відкласти рішення суперечливого питання, аби з часом вирішити його остаточно.

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

**8.**

А. Зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого.

В. Я насамперед намагаюся чітко визначити те, у чому полягають всі порушені інтереси.

**9.**

А. Думаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь розбіжності.

В. Я докладаю зусиль, щоб домогтися свого.

**10.**

А. Я твердо прагну досягти свого.

В. Я намагаюся знайти компромісне рішення.

**11.**

А. Насамперед я намагаюся чітко визначити, у чому полягають всі порушені суперечливі питання.

В. Я намагаюся заспокоїти іншого і в основному зберегти наші відносини.

**12.**

А. Найчастіше я уникаю позиції, 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 компромісну позицію.

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

**14.**

А. Я висловлюю іншому свою думку і запитую про його погляди.

В. Я намагаюся продемонструвати іншому логіку й переваги моїх поглядів.

**15.**

А. Я намагаюся заспокоїти іншого і в основному зберегти наші відносини.

В. Я намагаюся зробити так, щоб уникнути напруженості.

**16.**

А. Я намагаюся не вразити 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 зайвого напруження.

**18.**

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

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

**19.**

А. Насамперед я намагаюся чітко визначити те, у чому полягають усі порушені питання й інтереси.

В. Я намагаюся відкласти рішення суперечливого питання, аби 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. У переговорах, я намагаюся бути уважним до бажань іншого.  
В. Я завжди схильюся до прямого обговорення проблеми і її спільного вирішення.
- 22.**  
А. Я намагаюся знайти погляд, який є проміжним між моєю позицією і кутом зору іншої людини.  
В. Я відстоюю свої бажання.
- 23.**  
А. Як правило, я дбаю про те, щоб задовольнити бажання кожного з нас.  
В. Іноді я надаю можливість іншим взяти на себе відповідальність за рішення суперечливого 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 продемонструвати іншому логіку і переваги моїх поглядів.  
В. У переговорах, я намагаюся бути уважним до бажань іншого.
- 26.**  
А. Я пропоную проміжну позицію.  
В. Я майже завжди заклопотаний тим, щоб задовольнити бажання кожного з нас.
- 27.**  
А. Найчастіше я уникаю позиції, яка може викликати суперечки.  
В. Якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість наполягти на своєму.
- 28.**  
А. Зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого.  
В. Залагоджуючи ситуацію, я зазвичай намагаюся знайти підтримку іншого.
- 29.**  
А. Я пропоную проміжну позицію.  
В. Думаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь розбіжності.
- 30.**  
А. Я намагаюся не вразити почуттів іншого.  
В. Я завжди займаю таку позицію в суперечливому питанні, щоб ми спільно з іншим 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 опитувальника*

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, 30В.
3. Компроміс: 2А, 4А, 7В, 10В, 12В, 13А, 18В, 22А, 23А, 24В, 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, 25В, 27В, 30А.

*Аналіз результатів*

У ключі кожна відповідь А чи В дає уявлення про кількісне вираження: суперництва, співпраці, компромісу, уникнення і пристосування. Якщо відповідь збігається із вказаним у ключі, їй 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.

Таблиця 4.1

*Стратегії боротьби з конфліктом*

Назва стратегії	Характеристика	Прийнятні умови застосування
1.Примус (суперництво, боротьба)	Один із учасників конфлікту, використовуючи тиск, прагне досягти власних цілей або реалізувати інтереси без урахування цілей та інтересів іншої сторони.	Необхідні швидкі рішучі дії; необхідно прийняття неординарного рішення з важливих питань; існує впевненість у правильності обраного важливого рішення; маніпуляція у використанні переваг власної позиції.

2. Співпраця	Учасники конфлікту орієнтовані на можливість повного обопільного задоволення інтересів. Результатом такої взаємодії є перемога обох сторін.	Необхідність пошуку рішення проблеми за умови, що компроміс недопустимий; повне використання всього творчого потенціалу учасників; необхідність у забезпеченні реалізації будь-якої спільної мети; подолання негативних емоцій, що виникли в результаті спілкування
3. Уникання	Людина може визначати наявність конфлікту, проте прагне уникнути чи знищити його	Предмет розбіжностей несуттєвий та існують інші найбільш суттєві справи; відсутня можливість задовольнити власні інтереси; вірогідність руйнації стосунків більша, аніж можливість їх покращення; потреба надати учасникам конфлікту можливість заспокоїтися, відпочити від переживань; інша сторона здатна вирішити конфлікт більш ефективно; перед застосуванням конкретних дій є потреба зібрати необхідну інформацію
4. Пристосування	З метою збереження гармонійних стосунків інтереси протилежної сторони стають важливішими за власні	Існує необхідність прислухатися до іншої точки зору, виявити гнучкість; предмет розбіжностей важливіший для інших; потреба завоювати довіру та забезпечити міцну позицію на майбутнє; доцільно мінімізувати втрати за умов слабкої позиції; важливі гармонія та стабільність стосунків
5. Компроміс	Компромісна стратегія боротьби з конфліктом характеризується балансом інтересів конфлікуючих сторін на середньому рівні. Іншими словами її можна назвати стратегією взаємної поступки	Цілі важливі, але все ж таки не варті того, щоб застосовувати жорсткі засоби для їх досягнення; опоненти мають однакову силу, але прагнуть досягти важливих цілей; прийти до тимчасової згоди у вирішенні важливих питань; потреба у прийнятті оптимального рішення в умовах обмеженості часу; потреба зробити «крок назад», якщо співпраця та примус не допомагають досягти цілей.

### **3.1. Спостереження за стратегіями взаємодії в конфліктній ситуації в процесі гри «Троща».**

*Інструкція*

Ваш човен зазнав трощі в Тихому океані за 100 миль від берега. Ви маєте надувний пліт із веслами. У декого в кишенях залишилися сірники, цигарки, складані ножі, гроші та інші дрібні речі. Із човна, що вже занурюється у воду, ви можете взяти лише 15 предметів. Ваше завдання – визначити, які з них ви візьмете насамперед, а які насамкінець. Найголовніші, на вашу думку, речі повинні опинитися на початку списку, а незначні – у кінці.

Список предметів:

1. секстант (оптичний прилад для вимірювання величини кута між двома видимими об'єктами, що використовується в мореплавній астрономії);
2. дзеркало для гоління;
3. карта Тихого океану;
4. коробка армійського пайка;
5. два літри рому;
6. надувна подушка;
7. балон з нафтогазовою сумішшю;
8. рибальське начиння;
9. коробка з шоколадом;
10. 4 м<sup>2</sup> непрозорого поліетилену;
11. репелент (хімічний препарат, що відлякує акул);
12. 15 метрів нейлонового канату;
13. 20-літрова каністра з питною водою,
14. протимоскітна сітка.

*Завдання для групи:* група ділиться на дві-три підгрупи, при чому у кожній обов'язково обирається представник від команди. завданням цієї людини є фіксувати у процесі обговорення груповий список предметів і аргументи, визнані більшістю групи. У процесі суперечки студенти спостерігають за собою та іншими учасниками, щоб визначити переважні у кожного стратегії взаємодії в конфліктній ситуації.

По завершенню формування групових списків представникам команд спочатку пропонується охарактеризувати той стиль взаємодії, який домінував при обговоренні в їхній команді. Після цього представники від команд виходять до дошки і починають створювати спільний список, прагнучи відстояти думку, обґрунтовану у власній підгрупі.

Інші члени підгрупи не повинні втручатися в процес обговорення. Їхнім завданням є визначення стратегії взаємодії в ситуації конфлікту, а також спостереження за спілкуванням мовців з огляду аналізу вертикальної складової міжособистісної взаємодії:

- вибраних позицій і прилаштування до взаємних позицій;
- використовуваних вербальних і невербальних засобів оформлення вибраної позиції.

По завершенню гри викладач пропонує студентам рефлексію заняття.

1. Що нового сьогодні я дізнався про себе?
2. Чи відразу я погодився із результатами тестів?

3. Що при цьому почував, переживав?
4. На які конфліктогени у своїй поведінці відсьогодні зверну увагу?
5. Над якими рисами вдачі, що вже закріпилися як стереотипні поведінкові реакції доведеться працювати тривалий час? Що для цього потрібно?
6. Що мені дало сьогоднішнє заняття?

**Завдання** для самостійного опрацювання – щоденник самопотереження за поведінковими проявами упродовж 1-2 тижнів; прочитати п'єсу Я. Стельмаха «Привіт, синичко!».

### Тестові завдання до теми

1. Підвищена готовність особистості до конфліктів та їх продукування – це визначення поняття «конфліктна особистість». Це твердження є:

- a) правильним
  - b) не правильним.
2. Увідповідніть чинники конфліктності з назвою їх виду

Види	Чинники
1. психологічні	a) умови життя
2. соціальні	b) довколишнє середовище
	c) темперамент
	d) соціальне оточення
	e) агресивність
	f) стійкість
	g) здатність до саморегуляції
	h) настановлення
	i) цінності
	j) комунікативні здібності

3. Характеризується комплексом психологічних якостей, які провокують переважно агресивні форми поведінки й відносини – йдеться про такий тип поведінки:

- a) жертвний;
- b) агресивний;
- c) демонстративний;
- d) застрягаючий

4. Характеристики авторитарної особистості пов'язані з такими проявами конфліктності в її поведінці:

- a) емпатійність;
- b) ригідність;
- c) перфекціонізм;
- d) схильність до містичності;
- e) перебільшення сили влади.

5. Любить добре виглядати в очах інших; ставлення до людей визначається тим, як вони до нього ставляться; впирається своїми

стражданнями і стійкістю в конфліктах – це ознаки такого типу конфліктності людини:

- a) демонстративного;
- b) ригідного;
- c) некерованого;
- d) надточного.

6. Імпульсивний, непередбачуваний; поводить себе зухвало, агресивний; має завищену самооцінку; володіє високим рівнем домагань - це ознаки такого типу конфліктності людини:

- a) демонстративного;
- b) ригідного;
- c) некерованого;
- d) надточного.

7. Специфічна форма деструктивної поведінки особистості, що характеризується демонстрацією переваг сили або її застосування до іншої людини, якій суб'єкт прагне спричинити фізичний або психологічний дискомфорт – це:

- a) фрустрація;
- b) агресія;
- c) асертивність;
- d) ригідність.

8. Якість особистості, що проявляється в негнучкості, стереотипності, інертності поведінки – це:

- a) фрустрація;
- b) агресія;
- c) асертивність;
- d) ригідність.

9. Здатність особистості розуміти почуття, переживання іншого, емоційно їх відреагувати, співчувати, співпереживати – це:

- a) асертивність;
- b) емпатійність;
- c) авторитарність;
- d) ригідність.

10. Компроміс завжди є конструктивною стратегією взаємодії в конфлікті. Це твердження є:

- a) правильним;
- b) неправильним.

### Література до теми

1. Долинська Л. В. Матяш-Заяц Л. П. Психологія конфлікту. Київ: Каравела, 2023. 304 с.
2. Зарицька В. В. Психологія конфлікту. Запоріжжя: Гельветика, 2019. 380 с.

3. Партико Н. В. Психологія конфлікту. Львів: Львівська політехніка, 2019, 132 с.
4. Сивогракова З. А., Алексеєнко Н. В. Психологія конфліктів. Соціально-психологічний вимір управління конфліктами: Конспект лекції. Харків: УкрДУЗТ, 2020. 52 с.
5. Скібіцька Л. І. Конфліктологія. Навчальний посібник. Київ: Кондор, 2024. 384 с.
6. Тихомирова Є .Б. Постоловський С. Р. Конфліктологія. Київ: Університетська книга, 2025. 240 с.

## РОЗДІЛ 2. КОНФЛІКТИ В РІЗНИХ СФЕРАХ МІЖСОБИСТІСНОЇ ТА МІЖГРУПОВОЇ ВЗАЄМОДІЇ

### Тема 5. Сімейне спілкування: чинники гармонійних стосунків

#### План

1. Поняття про сім'ю як соціально-психологічну групу.
2. Соціально-психологічні процеси притаманні початковому етапу формування сім'ї.
3. Психологічні особливості сімейного спілкування.
4. Особливості сімейних конфліктів.
5. Види сімейних конфліктів.

#### *Теоретичні нотатки до теми*

Підґрунтям гармонійних стосунків членів подружжя є їхня психологічна сумісність, що ґрунтується на стосунках та почуттях, сформованих між членами подружжя ще в дошлюбний період. Незважаючи на високий рівень значущості, подружня сумісність постає не відразу, тому будь-який аспект несумісності проявляється у формі конфліктів.

Сімейний конфлікт визначається подружніми стосунками, є результатом подружньої взаємодії. Зазвичай він зумовлюється сукупністю несприятливих чинників, що перевищують поріг стресостійкості членів сім'ї. До них належать матеріальні труднощі, негаразди в стосунках із генетичними сім'ями, незадоволення потреб різного виду, зміни, пов'язані з появою дитини. Окремо взятий чинник не здійснює руйнівного впливу на взаємодію чи стосунки, однак одночасна дія багатьох чинників зумовлює сімейні труднощі, які долаються шляхом конфліктної взаємодії (Г. Навайтис) [Омельченко].

Гармонійні стосунки між членами подружжя визначаються не наявністю чи інтенсивністю конфліктів, а ставленням партнерів до труднощів та стратегією їх вирішення. Зазвичай пари, яким притаманні глибокі стосунки. Що ґрунтуються на коханні, любові й повазі, ставляться до конфлікту як до виклику, що вимагає творчого підходу, перегляду різних аспектів сімейної взаємодії, особистісного розвитку членів подружжя.

Як уже зазначалося вище, міжособистісний конфлікт часто зумовлений особливостям сприймання партнерами одне одного. У процесі комунікації шлюбні партнери водночас постають і суб'єктами соціальної перцепції (сприймаючи образ партнера, добудовуючи його щоразу, змінюючи), і об'єктами (самі постають предметом спостереження та сприймання іншого). Як доводять численні дослідження образ соціального суб'єкта вибудовується на підґрунті попереднього комунікативного досвіду особистості, сформованих нею стереотипів, попередніх уявлень про людей як носіїв соціальних ролей, переконаннями про сенси життя людей, установок на оцінку особистісних якостей людини тощо.

Саме тому порушення уявлень про члена сім'ї може слугувати причиною труднощів, що виникають у сімейному спілкуванні, а відтак і виникнення

конфліктів. Викривлене уявлення про шлюбного партнера є бар'єром на шляху до подружнього взаєморозуміння, розвитку та поглиблення стосунків, серйозною перешкодою задоволення актуальних потреб не тільки конкретного члена родини, а й усієї сім'ї, адже вона є системою, у якій порушення однієї з ланок спричинює дестабілізацію всієї структури.

Порушення уявлень про члена родини не дає можливість здійснення ефективного спілкування, адже усі складові комунікації (кодування повідомлення, вибір комунікативного каналу, врахування можливих перешкод, що виникають у процесі передавання повідомлення) мають ознаки взаємної неузгодженості. У комунікативному процесі членів сім'ї виникають бар'єри, що стають підґрунтям дестабілізації та погіршення стосунків.

Сімейні труднощі, а за ними й сімейні конфлікти можуть зумовлюватися відхиленнями комунікаціями – численними порушеннями комунікативного процесу:

- відсутність зорового контакту;
- схильність до монологічної комунікації (домінування мовлення одного члена родини);
- неочікуваний вихід із комунікативного контакту (член сім'ї забуває чи вдає, що забувся про розмову, розвертається й виходить в іншу кімнату або переключається на виконання якоїсь діяльності);
- наявність значної кількості зазначених порушень у сімейній комунікації (Е. Ейдемільер, В. Юстицькіс) [36; 37, 58].

Виокремлені види комунікативних порушень (рис. 5.1.):

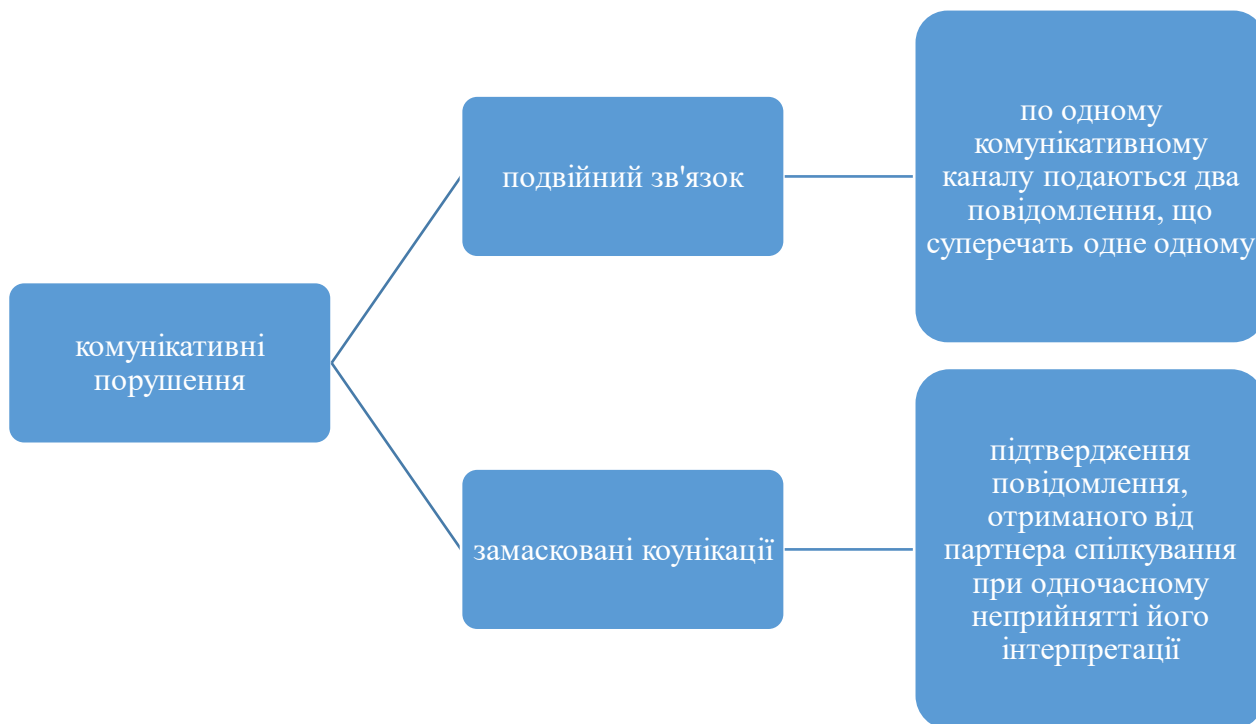


Рисунок 5.1. Види комунікативних порушень у сім'ї

Особливістю подвійного зв'язку як виду комунікативного порушення є те, що обидва повідомлення є дійсними, однак вибір одного з них шлюбним партнером оцінюється комунікатором як хибний.

Розглянемо приклад: дружина розповідає чоловікові про нинішню розмову з вихователем дитячого садочка. Чоловік не відривається від екрана телефона, проте реагує вигуками «так, угу, цікаво». Дружина зупиняє розповідь і роздратовано запитує, чи взагалі чоловікові цікаво дізнатися про життя дитини. На що чоловік обурено відповідає, що йому це надзвичайно важливо, дружині ж потрібні тільки прискіпливі зауваження. Розмова припинилася. Дружина вийшла на кухню готувати вечерю, упродовж тижня стосунки між членами подружжя були надзвичайно напруженими.

Проаналізуємо ситуацію. У концепції сприймання дружини уважний співрозмовник – це той, хто налагоджує зоровий контакт, постійно включений у процес діалогу, відреаговує її почуття та переживання, доповнює, ставить уточнювальні питання.

Чоловік у своєму зворотному зв'язку надав дружині два повідомлення, що суперечать одне одному – вербальне (підтвердження прийняття повідомлення, його важливості); невербальне (ігнорування значущості повідомлення шляхом поверхових зауважень, відсутності зорового контакту, виконання діяльності, не пов'язаної з розмовою). Серед двох одночасно переданих повідомлень дружина обирає друге, обурення чоловіка спричинене ігноруванням його вербального повідомлення, адже, на його думку він висловив зацікавленість розмовою. Проте, очевидні: якби дружина визначила правильним перше повідомлення, вона теж отримала б у відповідь реакцію обурення чоловіка: вона не спостерегла, що він надзвичайно зайнятий, виконує важливу для всієї сім'ї роботу. Тобто вибір будь-якого із двох повідомлень є хибним. Зазначена ситуація може стати причиною хронічних конфліктів, адже цій сім'ї бракує функціонально необхідної інформації. Дружині – варто розповісти, що вона відчуває і чому її ображає такий спосіб комунікації; чоловікові пояснити важливість роботи й необхідності перенесення розмови, якщо вона не термінова.

Сутність замаскованих комунікацій полягає у підтвердженні повідомлення, отриманого від партнера, проте неприйнятті його пояснення. Наведемо приклад: чоловік стомлений повертається з роботи з бажанням відпочити, про це він повідомляв у телефонній розмові дружину. Коли заходить додому, то бачить, що до дружини завітали подруги, також вона просить його закінчити виготовлення аплікації, яку вони розпочали робити із сином, виконуючи домашнє завдання. Чоловік роздратований таким неочікуваним завершенням дня. Дружина запитує, чи він не обурився, чоловік каже, що він просто стомився, роздратованим він тільки здається.

Якщо така комунікація трапляється в родині часто, то спілкування супроводжується постійними емоційними «вибухами», адже приглушення емоцій не може минати безслідно. Постійне накопичення невисловлених докорів, образ, непроговорених проблем зумовлює погіршення стосунків,

емоційне виснаження одного чи обох членів подружжя (Е. Ейдемільер, В. Юстицькіс) [36; 37].

До спектру причин сімейних конфліктів також додають:

- сексуально-інтимна несумісність членів подружжя;
- визначення сімейного лідерства, розподіл повноважень;
- незадоволення потреби у визнанні, прийнятті, зневага з боку іншого члена подружжя;
- порушення справедливості у розподілі сімейних ролей;
- розбіжність уявлень та переконань про способи виховання дітей та поводження з ними;
- відмінності у ставленні до дозвілля та способі його проведення [57].

Умови гармонізації сімейних стосунків:

- безконфліктне спілкування на підґрунті взаємної поваги та любові;
- задоволення психосексуальної потреби обох членів подружжя;
- побудова та поглиблення стосунків на підґрунті емпатії, довіри, любові;
- демонстрація прагнення зрозуміти свого шлюбного партнера, у рахування його позиції в ухваленні рішень;
- збалансованість очікувань та домагань у стосунках подружжя;
- справедливий розподіл сімейного навантаження;
- неприпустимість подружньої зради;
- постійний особистісний розвиток обох членів подружжя;
- урізноманітнення форм проведення як сімейного, так і подружнього дозвілля.

Конструктивна копінг-стратегія вирішення сімейного конфлікту:

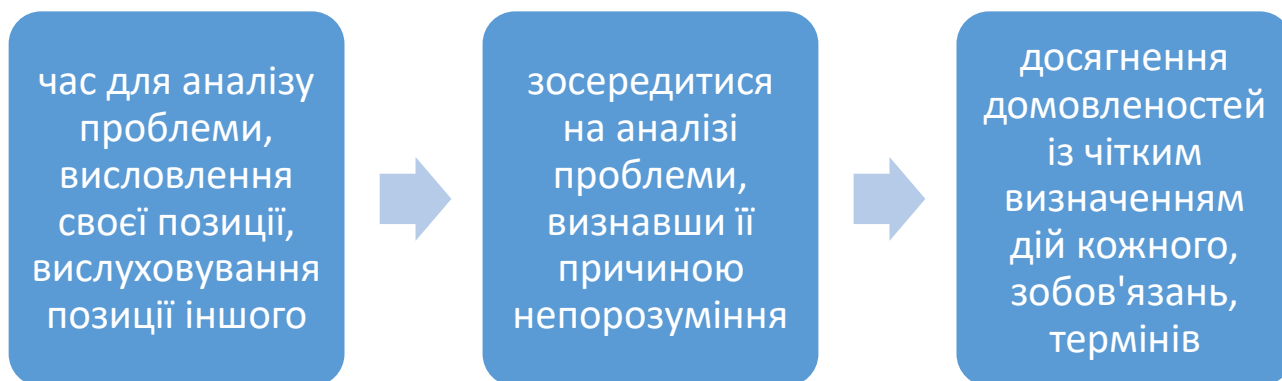


Рисунок 5.2. Конструктивна копінг-стратегія вирішення конфлікту

### **Основні поняття**

*Сім'я* - це заснована на єдиній загальносімейній діяльності спільність людей, пов'язаних узами шлюбу-батьківства-родинності, і тим самим здійснює відтворення населення і наступність сімейних поколінь, а також соціалізацію дітей і підтримання існування членів сім'ї [36; 37].

*Особливості сімейного спілкування* – інтенсивність (великий обсяг тем і проблем, значний обсяг часу, постійне узгодження поглядів, позицій тощо), інтимність (емоційне зближення, обговорення питань, що стосуються тільки сім'ї, взаємин чоловіка й дружини, спільних таємниць – здоров'я, бюджет, сексуальні стосунки), ревності (як очікування від шлюбного партнера обмеження свободи стосунків з іншими) в нормативному їх прояві.

*Шлюбно-сімейна адаптація* – взаємне пристосування шлюбних партнерів протягом перших років сімейного життя, охоплює пристосування до індивідуально-особистісних особливостей шлюбного партнера, його системи цінностей, звичок, біологічного ритму; сімейного способу життєдіяльності; шлюбних та сімейних ролей; сексуальну адаптацію. Результатом адаптації є задоволеність членів подружжя сімейним життям і стійкість шлюбу [36; 55].

*Сімейна інтеграція* – узгодження позицій шлюбних партнерів з різних аспектів сімейної життєдіяльності, створення спільного уявлення про сім'ю, вироблення спільного сімейного сценарію [36; 55].

*Механізми сімейної інтеграції* – механізм спільності долі (процеси, що сприяють формуванню уявлень, звичок, навичок, що сприяють саме сімейному задоволенню потреб членів подружжя); емоційна ідентифікація (стосунки симпатії між членами подружжя) [36; 55].

*Закон багаторівневої кругової каузальності* – спричинювати конфлікт можуть будь-які аспекти кругової системи «знання-емоції-поведінка», тому причини сімейних конфліктів складно з'ясувати; при врегулюванні сімейних стосунків варто пам'ятати, що всі елементи системи потребують узгодження [36; 55].

Таблиця 5.1.

**Види сімейних конфліктів (за М. Дойч)**

П №	Вид сімейного конфлікту	Сутність конфлікту
1	дійсний (справжній)	наявний об'єктивно, усвідомлюється обома членами подружжя
2	умовний (випадковий)	легко врегулюється, часто рішення очевидне, однак члени подружжя його не помічають
3	усунутий	за «очевидною» причиною криється інша, глибша
4	неправильно приписаний	член подружжя дорікає партнерові за те, про що сам у нього просив, бо вже про те не пам'ятає
5	латентний	ґрунтується на неусвідомлюваних, однак об'єктивно наявних суперечностях
6	помилковий	пов'язаний із особливостями сприймання ситуації одним/обома членами подружжя, об'єктивно відсутні суперечності, що могли б його зумовлювати

**Мета:** сприяти формуванню вміння налагоджувати гармонійні стосунки зі шлюбним партнером, розвивати емпатійність, проактивність студентів.

*Обладнання: аркуші А-4, кольорові олівці/маркери*

Практичне заняття побудоване на підґрунті арт-терапевтичних методик. Його належить поводити, поєднуючи індивідуальну та групову форми роботи.

На першому етапі здобувача пропонується вправа на усвідомлення власних подружніх очікувань та узгодження їх з домаганнями до себе як члена подружжя.

*Вправа «Яким повинен бути мій чоловік/дружина»*

*Мета: сприяти формуванню адекватних шлюбних очікувань здобувачів, досягненню їх узгодженню із домаганнями до себе*

*Коментар до вправи*

Візьміть аркуш А 4, зосередьтеся на своїх уявленнях, переконаннях про сім'ю. Подумайте і дайте відповідь на запитання: «Яким повинен бути мій чоловік/дружина?». Запишіть усі ваші побажання, очікування на цей аркуш, впишіть в нього скільки пунктів, скільки вважаєте за потрібне. На виконання завдання можна відвести 5-8 хвилин, залежно від обсягу відведеного на заняття часу.

Після завершення створення списку викладач звертається до групи й просить охочих розказати про свої очікування, пояснити, чому це важливо в сімейному житті. До відповіді потрібно запросити когось із чоловіків і когось із жінок, представлених у студентській групі. Після озвучення й обґрунтування очікувань викладач знову звертається до здобувачів.

Візьміть цей аркуш покладіть перед собою і уявіть, що саме вам ваша половинка висловила такі очікування. Дайте відповідь на запитання:

- Що із зазначеного списку буде зробити вам особливо складно?
- Чи не перевантажений цей список?
- Чи легко знайти спільну мову з людиною, яка має такі очікування?
- Чи не хотіли б ви щось тепер змінити в цьому списку й чому?

Після закінчення виконання завдання здійснюється рефлексія, студентам пропонують дати відповідь на запитання, які висновки вони зробили, виконавши завдання. Викладач резюмує адекватний рівень очікувань, що узгоджується із домаганнями до самого себе є запорукою утвердження принципу рівності, однакового розподілу сімейних ролей, налагодження взаєморозуміння, задоволеності шлюбом.

На другому етапі студентам пропонують виконати вправу, що дає змогу оцінити сімейні стосунки, ролі, статуси. Завдання виконується індивідуально, приблизний час на виконання 15 хвилин.

*Вправа «Сім'я у вигляді квітів» (Л. Лебедєва) [15]*

*Обладнання аркуші А 4, кольорові олівці.*

Коментар викладача: уявіть свою сім'ю, до якої ви зараз належите, намалюйте її у вигляді квітів. Зобразьте кожного члена родини, опираючись на власні почуття та емоції.

Після того, як студенти закінчують малюнки, їм пропонується рефлексія:

- Які почуття та емоції ви переживали, створюючи малюнок?
- Якою квіткою на цьому малюнку ви зобразили себе?
- Що вона відчуває?
- Хто ще із членів вашої сім'ї намальований на зображенні?
- Які почуття та емоції викликають у вас квіти, що є образом ваших рідних?
- Чи можлива між цими квітами взаємодія?
- Чи є ті члени родини, яких ви не зобразили поряд із цими квітами?
- Яку вашу сімейну ситуацію відображає створений вами малюнок?
- Чи хотіли б ви щось змінити на малюнку?
- Що саме ви в змозі змінити?

Також варто звернути увагу на сам малюнок, якщо здобувачі зобразили квіти у вазі чи горщику, у квітнику, то варто запитати, хто саме доглядає за ними. Належить зосередитися й на відстані, що може бути між квітами, уточнити, що саме таке розміщення означає. Якщо здобувач просто зобразив заквітчане поле чи луг, то ймовірно, у нього немає сім'ї, на символічному рівні її втілює група чи все суспільство. Якщо на малюнку зображені похилі чи зів'ялі квіти, це може символізувати хворобу члена родини чи якусь проблему, що він переживає. Якщо якісь елементи зображені одним кольором, то це засвідчує емоційну близькість між членами сім'ї.

На третьому етапі здобувачі здійснюють саморефлексію своїх сімейних цінностей, пояснюють джерело їх походження, аналізуючи створені системи, вони уявно узгоджують свої ієрархії цінностей з цінностями наявного/потенційного шлюбного партнера. На другому етапі здійснюють групове обговорення, під час якого студенти розширюють власні уявлення про систему сімейних цінностей, про значущість окремих цінностей для різних людей, про важливість їх розуміння й узгодження з партнером.

*Завдання для індивідуального виконання. Дерево сімейних цінностей [31].*

Завдання 1.

*Коментар викладача.* Це завдання дасть вам змогу проаналізувати цінності, які є для вас значущими в стосунках своїх стосунків. Це сприятиме створенню міцного підґрунтя для стійкої до життєвих труднощів сім'ї, а також задоволення сімейним життям.

На жаль, не завжди цінності подружжя збігаються, це може стати чинником подружніх конфліктів, незадоволеності сімейним життям, а також спричинювати проблеми у виконанні подружніх ролей.

Розв'язати ці труднощі можна за допомогою здатності домовлятися. Однак перед цим варто проаналізувати свої базові цінності та цінності свого партнера.

*Завдання (перша частина).* Візьміть аркуш А-4, кольорові олівці/ручки/маркери. Намалуйте на ньому дерево (коріння, стовбур, крону) цінностей сім'ї.

Коріння: кількість бічних коренів буде відповідати кількості ваших базових – принципових – цінностей, якими ви не хочете поступатися в сімейній взаємодії, напишіть ці цінності на корінні.

Стовбур – це менш важливі цінності, деякими з них ви можете поступитися.

Гілки – ті цінності, що є важливими, однак не принциповими: ви ними легко могли б поступитися партнерові.

Дайте відповідь на запитання:

Які висновки ви могли б зробити після закінчення своєї роботи над Деревом сімейних цінностей?

Наскільки легко Вам було виконувати вправу?

Подумайте, від кого з вашої генетичної родини до вас прийшли ваші принципові цінності?

Які з них ви сформулювали самостійно?

Якими з них можете поступитися?

Чи можете Ви уявити систему сімейних цінностей Вашого обранця?

Наскільки Ваші цінності збігаються?

Що виявилось менш важливим у системі його цінностей?

*Завдання (друга частина).* Ще раз погляньте на дерево, яке ви намалювали, і дайте відповіді на запитання:

Чи витримає воно порив сильного штормового вітру?

Чи знайдеться під ним місце для вашого партнера?

Чи зможе крона врятувати вас обох від нестерпного палючого сонця?

Чи зможете ви заховатися вдвох під ним від холодного ливню?

Чи хочеться Вам тиснути на партнера, переконувати його?

Чи маєте Ви бажання поступитися партнерові прямо зараз, відкинути принципи й цінності?

Якщо так, то що Вами керує?

На який компроміс Ви готові піти?

Що необхідно зробити, щоб Ви змогли виростити міцне і стійке до різних негод дерево?

На другому етапі охочі здобувачі демонструють свої «дерева сімейних цінностей». Відбувається подальше обговорення:

Які з побачених цінностей ви б хотіли додати до свого дерева сімейних цінностей і чому?

Чому узгодження системи сімейних цінностей часто спричинює непорозуміння?

Як їх можна долати?

У підсумковому слові викладач наголошує на важливості узгодження ієрархії сімейних цінностей. здатності домовлятися, слухати й чути як себе, так

і партнера, робиться висновок про чинники, що сприяють гармонізації подружніх стосунків.

### Тестові завдання до теми

1. Механізм спільності долі та емоційної ідентифікації її – це процеси, на яких ґрунтується: процес
  - а) морально-психологічної адаптації;
  - б) інтимно-особистісної адаптації;
  - в) матеріально-побутової адаптації;
  - г) сімейної інтеграції.
2. Урегулювання поведінкової системи сім'ї достатній захід для розв'язання сімейного конфлікту. Це твердження є:
  - а) частково правильним;
  - б) правильним;
  - в) частково помилковим;
  - г) помилковим.
3. Оберіть декілька правильних відповідей. Результатом сімейної адаптації є:
  - а) відсутність конфліктів у стосунках подружжя;
  - б) задоволеність сімейним життям;
  - в) налагодження стосунків із генетичними родинами
  - г) стійкість шлюбних стосунків.
4. Про який конфлікт йдеться в описаній ситуації. Дружина літню відпустку хоче провести на морі, а чоловік наполягає на відпочинку в горах:
  - а) дійсний;
  - б) умовний,
  - в) усунутий;
  - г) латентний;
  - д) помилковий
  - е) неправильно приписаний.
5. Про який конфлікт йдеться в описаній ситуації. Подружжя свариться через те, що буде у дворіку біля будинку – тенісний стіл чи гойдалка, не помічаючи, що перепланування ще не облаштованого майданчика могло б врахувати розміщення і стола, й гойдалки.
  - а) неправильно приписаний
  - б) дійсний;
  - в) умовний,
  - г) усунутий;
  - д) латентний;
  - е) помилковий
6. Про який конфлікт йдеться в описаній ситуації. Дружина наполягає на тому, щоб на вихідних активно відпочити, чоловік відстоює позицію про відпочинок на дивані, адже втомився. Дружині насправді важливо не те, який саме буде відпочинок, а чиє рішення переможе:
  - а) дійсний;

- б) умовний,
- в) усунутий;
- г) латентний;
- д) помилковий
- е) неправильно приписаний

7. Про який конфлікт йдеться в описаній ситуації. Дружина виконує всі хатні роботи, вона не сильно вдоволена, однак ще не висловлює претензій своєму чоловікові, чоловік задоволений працьовитістю своєї дружини, вільний час, зазвичай використовує для відновлення сил:

- а) дійсний;
- б) умовний,
- в) усунутий;
- г) латентний;
- д) помилковий
- е) неправильно приписаний

8. Про який конфлікт йдеться в описаній ситуації. Чоловік насварився на жінку за те, що вона так багато часу витратила на приготування досить складної страви, хоча на початку тижня сам висловив бажання її ще раз скуштувати:

- а) дійсний;
- б) умовний,
- в) усунутий;
- г) латентний;
- д) помилковий
- е) неправильно приписаний

9. Про який конфлікт йдеться в описаній ситуації. Чоловік підозрює дружину в подружній зраді, адже він помітив її в кав'ярні з іншим чоловіком; коли він запитав, чи не зустрічала вона сьогодні когось знайомого, вона заперечила. Насправді вона й не згадала, що запросила сісти за свій стіл в кав'ярні кур'єра, який їй привіз замовлення, бо вона хотіла оглянути товар:

- а) дійсний;
- б) умовний,
- в) усунутий;
- г) латентний;
- д) помилковий
- е) неправильно приписаний

10. Назвіть конструктивні стратегії врегулювання сімейних конфліктів:

- а) ігнорування партнера;
- б) приховування від партнера справжніх причин свого незадоволення;
- в) щире висловлення причин свого обурення;
- г) постійне вказування на помилки, яких припускається партнер;
- д) не прийняття позиції партнера в конфлікті;
- е) обговорювання саме проблеми, а не особистості партнера;
- ж) підтвердження сприйнятого методом активного слухання.

### Література до теми

1. Кругла Т. О. Сімейний конфлікт: причини виникнення, попередження, врегулювання. *Медсестринство*. 2017. № 4. С. 71-74.
2. Мельник А.Ю. Дерево сімейних цінностей. Вправа. Електронний ресурс. URL: <https://www.orgconsultation.com/derevo-simejnyh-czinnostej-vprava/> (дата звернення 30.08.2025).
3. Омельченко Л.М. Соціально-педагогічні умови подолання конфліктів у молодій сім'ї: автореферат дис... канд. пед. наук. 13.00.05. національний педагогічний університет ім. М.П. Драгоманова. Київ, 2007. 20 с.
4. Павлюк М. М., Архипенко Н. М. Особливості подружніх конфліктів та шляхи їх подолання. *Психологія і особистість*. 2020. Вип. 2 (18). С. 150–158.
5. Психологія молодої сім'ї і сімейна криза: Моногр. Луцьк: РВВ «Вежа» Волин. держ. ун-ту ім. Лесі Українки, 2007. 168 с. URL: <https://surl.li/yiruyx> (дата звернення 06.07.2025).
6. Сімейний конфлікт як психологічна криза: адаптаційні стратегії особистості. М. В. Саврасов, Е. А. Панасенко, Г. Л. Семенов. *Габітус*. 2025. № 73. С. 217-221. URL: <http://habitus.od.ua/journals/2025/73-2025/39.pdf> (дата звернення 12.07.2025)
7. Соціальний конфлікт: інноваційні комунікативні технології врегулювання: практичний посібник Г. М. Бевз, І. В. Петренко, А. І. Гусєв та ін. За наук. ред. Г. М. Бевз, І. В. Петренко; Національна академія педагогічних наук України, Інститут соціальної та політичної психології, 2020. 144 с.

## Тема 6. Організаційні конфлікти

### План

1. Поняття про управління конфліктами в організації.
2. Методи управління конфліктами.
  - структурні методи: роз'яснення вимог, використання координаційних механізмів, уточнення загальноорганізаційних цілей, створення; обґрунтованих систем винагород;
  - міжособистісні методи або стилі поведінки у конфлікті;
  - внутрішньоособистісні;
  - переговори;
  - відповідні агресивні дії.

### *Теоретичні нотатки до теми*

Організаційний конфлікт зумовлений загостренням суперечностей, що виникають між певними структурами конкретної організації чи між декількома організаціями. Зазначений конфлікт виникає в результаті сутички різнобіжних сил: цілей, планів, інтересів, позицій, поглядів, переконань, настановлень, статусів тощо. Зазвичай, предметом організаційних конфліктів є проблема, що пов'язана з розподілом владних повноважень у колективі, психологічною сумісністю співробітників організації, їхньої психологічної сумісності. Об'єктом зазначених конфліктів є те, на що спрямована конфліктна взаємодія: ресурси, власність, право ухвалення рішень.

Організаційні конфлікти виникають у різних царинах організації:

- між працівниками через протилежність інтересів;
- у системі формальних відносин (вертикальні конфлікти – між керівником і підлеглим):
  - у сфері неформальних стосунків (горизонтальні конфлікти між працівниками приблизного однакового соціального статусу);
  - у царині взаємодії формальних та неформальних лідерів організації [52].

Чинники конфліктної взаємодії (рис. 6.1):



Рисунок 6.1. Чинники організаційних конфліктів

Інформаційні чинники пов'язані з якістю повідомлень, що передаються в комунікативних системах організацій: достовірність фактів, цілеспрямоване перекручування інформації, маніпуляції, схематизація та редукція інформації.

Поведінкові чинники охоплюють відповідність поведінкових моделей змісту виконуваних працівниками соціальних ролей, узгодженість її з панівними в конкретній організаційній культурі стереотипами взаємодії.

Задоволеність професійною діяльністю пов'язана із збалансованістю затрат працівника (фізичних, психологічних, моральних, матеріальних) та рівнем винагороди та визнання; з умовами виробничої діяльності, соціально-психологічним кліматом колективу.

Ціннісні проявляються в мірі узгодженості ціннісних орієнтацій конкретного працівника із системою цінностей самої організації.

Структурні чинники – це збалансованість мікро- та макро- рівнів, що зумовлюють особливість функціонування організації; а також злагодженість складових структури самої організації.

Динамічні – пов'язані з особливостями розвитку організації як соціальної групи, а також процесами оновлення, впровадження новітніх технологій у виробництво [23].

Найпоширеніший конфлікт, що виникає в організації, відбувається між керівником та підлеглим/підлеглими у вертикальній комунікативній системі. У світовій психології причиною зазначеного конфлікту заведено вважати субординаційний характер стосунків між керівною та підлеглою системами. Керівники, реалізуючи владні повноваження, здійснюють контроль діяльності персоналу. Водночас підлеглі чинять опір зазначеному контролю, прагнучи свободи дій. Сутність умов настання зазначеної конфліктної взаємодії полягає у визначені зони контролю, яку керівники намагаються увесь час розширювати, натомість працівники – звужувати. Особливістю цього конфлікту є суб'єктивність сприймання правочинності влади, звідси й контролю: працівники піддають сумніву право керівників здійснювати владу в певний спосіб [62].

Існує й інший підхід до пояснення конфліктів, що виникають між керівниками та підлеглими. Окрім суб'єктивного погляду на природу влади в організації, важливим чинником конфліктного протистояння є розбалансованість робочого місця. У психології робоче місце розглядається не тільки як простір, на якому здійснюється професійна діяльність в організації, а й як визначена система обов'язків, функцій, засобів їх реалізації.

Отож збалансованим вважається те робоче місце, на якому наявні всі необхідні засоби для виконання робочих функцій, чітко визначені обов'язки суб'єкта професійної діяльності, відповідно до регламентованих функцій, визначено відповідальність за їх виконання. Якщо ж баланс між елементами робочого місця порушується, виникають вертикальні конфлікти.

Також конфліктна взаємодія можлива в разі неузгодженості зав'язків між робочим місцями. Якщо підлеглий отримує від різних керівників завдання, які потрібно виконати в один часовий проміжок, при чому послідовність їх

виконання не визначена, то працівник сам визначає, яке завдання він виконає найшвидше, при чому критерій важливості є надзвичайно суб'єктивним. В іншій ситуації підлеглий може намагатися виконати всі завдання, що неминуче спричинить значну кількість помилок – низьку якість їх виконання. Обидві описані ситуації легко перетворюються на конфліктні.

За критерієм значущості організаційні конфлікти класифікують на конструктивні, деструктивні, стабілізаційні.

Конструктивні – пов'язані з важливими аспектами професійної діяльності, функціонування всієї організації, результатом таких конфліктів стає розвиток організації, піднесення її на новий рівень, підвищення продуктивності праці персоналу, ефективності ділового та міжособистісного спілкування.

Деструктивні – спричинені негативними, руйнівними діями опонентів, часто спричинюють різке зниження продуктивності праці, ставлять під загрозу саме функціонування конкретної організації.

Стабілізаційні – орієнтовані на утвердження, визнання та розвиток норм організаційної діяльності [16].

Як і будь-які соціальні конфлікти, організаційні виконують декілька функцій. Організаційні психологи виокремлюють такі:

#### Позитивні



- самоаналіз, усвідомлення та перегляд потреб, інтересів
- зниження негативної психічної напруги
- виникнення нових ідей. поглядів
- підвищення рівня ефективності управлінських рішень

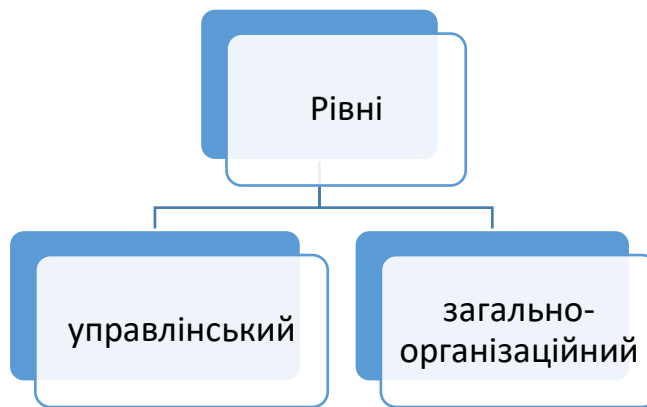
#### Негативні



- підвищення емоційної напруги. емоційні втрати, дискомфорт
- порушення комунікативних систем організації
- зниження групової згуртованості
- зниження продуктивності праці, загального функціонування організації

*Рисунок 6.2. Функції конфліктів*

Запобігання конфліктам – важливий аспект функціонування організації. Заходи, орієнтовані на його забезпечення, мають на меті сприяння узгодженості інтересів і цілей суб'єктів взаємодії для підвищення ефективності виконання ними виробничих завдань [16; 17]. У психологічній літературі частіше вживаним поняттям є профілактика конфліктів. На думку сучасних науковців, заходи щодо профілактики можуть впроваджуватися на різних рівнях організації (рис. 6.3):



*Рисунок 6.3. Рівні запровадження заходів профілактики організаційних конфліктів*

На управлінському (вертикальному) рівні зазвичай заходи плануються найвищим органом управління. Так, плануючи розподіл ресурсів в організаціях вища керівна ланка може передбачити брак ресурсів, тому запобігти конфлікту може шляхом введення в дію наказів, розпоряджень. Що чітко регламентують розподіл коштів. Матеріалів чи засобів організації, щоб запобігти виникненню суперечностей між структурними підрозділами чи окремими працівниками, обґрунтувати причини ускладнень, що виникають в організації [16; 17].

Управлінська структура також може здійснювати підбір персоналу, що забезпечуватиме високий рівень психологічної та соціально-психологічної сумісності працівників. Ефективним психопрофілактичним засобом є належне виконання керівником дорадчо-консультативної функції з метою надання сприяння працівникові у вчасному та ефективному виконанні поставлених завдань. Уведення поряд із підсумковим ще й поточного виду контролю сприятиме можливості застосування корекційних дій, що дасть змогу знизити рівень виробничих ризиків та міжособистісних конфліктів на фінальному етапі виконання завдання.

Важливим у профілактиці конфліктів є дотримання вищим керівництвом принципу справедливості при розподілі обов'язків, а також винагород. Рівномірний розподіл виробничого навантаження сприятиме запобіганню швидкому вигоранню окремих працівників. Що сприятливо позначиться не лише на їхньому психоемоційному стані, а й на соціально-психологічному кліматі всього колективу.

Вагомим аспектом запобігання організаційним конфліктам є рівень поінформованості колективу щодо важливих аспектів функціонування організації: необхідності реструктуризації, нововведень, зміни / оновлення керівного складу, виконання певного завдання тощо. Розуміння сутності та значущості зазначених процесів як для організації загалом, так і для самого працівника, дасть змогу знизити рівень психологічного супротиву, емоційної напруги, що також позначиться на гармонізації відносин «вертикальної» структури організації.

Неабиякого значення для профілактики конфліктів має розвиток комунікативної компетентності керівників, зокрема їхньої здатності до емпатії, цінування внеску працівників, уміння конструктивно критикувати діяльність працівників, надавати їм психоемоційну підтримку.

На загально організаційному рівні вводяться заходи, що спільно проводяться – і керівником, і підлеглими: колективні відзначення свят із запрошенням членів родин; спільне проведення змістовно наповненого дозвілля, участь усього колективу в тренінгах, семінарах тощо.

Варто зазначити, що профілактичні заходи не забезпечують організації від виникнення конфліктів – вочевидь, вони створюють підґрунтя для мінімізації їх негативних наслідків та підвищення позитивних. Перешкодами у процесі запровадження психопрофілактичних заходів можуть бути:

- особливості сприймання цих заходів працівниками: будь-який керівний вплив – навіть орієнтований на створення сприятливих умов професійної діяльності – може викликати негативну реакцію;

- моральний бік відносин в організаціях: усталилася цінність особистісної автономії, що передбачає невтручання в особистий простір працівника;

- правові засади: законодавчі акти обстоюють свободу волі та особистості працівника (він має право відмовитися від участі у тренінгу в позаробочий час, спільного проведення свята, облаштування території тощо) [34].

Якщо вже конфлікт відбувся, то одним зі способів його закінчення є управління зазначеним процесом. Виокремлюють такі стратегії управління конфліктами в організації [20]:

Таблиця 6.1.

Стратегії управління конфліктам в організації

Стратегія	Сутність	Умови ефективності застосування
Виграш-програш	Один із суб'єктів конфліктної взаємодії прагне будь-яким чином підпорядкувати собі опонента, впровадження цієї стратегії передбачає наявність переможця та переможеного. Оскільки у виграші залишається тільки один, то стратегія має короткотривалий ефект щодо припинення конфліктного протистояння	Застосування керівником/лідером за умови ескалації деструктивного конфлікту в організації
Програш-програш	Один із опонентів свідомо відмовляється від частини своїх вимог, водночас	Важливість вирішуваного питання для організації чи необхідність збереження

	змушуючи й іншого учасника конфлікту відмовитися навзаєм. Стратегія передбачає реалізацію принципу «краще частина, ніж нічого»	висококваліфікованого працівника, брак часу на реалізацію альтернативної стратегії
Виграш-виграш	Опоненти намагаються знайти рішення конфлікту, яке задовольняло б усіх учасників	Важливість вирішеної проблеми, необхідність збереження гармонійних стосунків в організації, наявність значного обсягу часу для реалізації

Технологія впровадження стратегії виграш-виграш в організації (за Х. Корнеліус, Ш. Фейр) виокремлює такі етапи [46]:

1 етап - визначення потреби, що є підґрунтям позиції опонента

2 етап - визначити аспект, у якому компенсуються розбіжності

3 етап - напрацювання альтернатив, що підходять обом опонентам

4 етап - спільне вирішення проблеми

*Рисунок 6.4. Етапи впровадження стратегії урегулювання конфліктів виграш-виграш*

Значення організаційних конфліктів:

- 1) сприяють адаптації організацій до змін, що стали постійною ознакою сучасного світу;
- 2) вони є неминучим процесом, що характеризує вертикальну систему комунікацій в організації, характеризують її ефективність;
- 3) сприяють аналізу, розумінню особливостей взаємодії управлінця та персоналу, що сприяє підвищенню її ефективності;
- 4) мотивує керівників та персонал до розвитку конфліктостійкості, конфліктної компетентності.

### **Основні поняття до теми**

*Організаційний конфлікт* – різновид соціального конфлікту, що виникає в конкретній спільноті людей, об'єднаних однаковими інтересами, цілями, виробничою діяльністю, у результаті соціально-економічних змін, неефективності виробництва, неузгодженістю рівнів управління та елементів управлінської структури, розбалансованістю робочих місць, порушень обумовлених правил взаємодії [32].

*Види організаційних конфліктів за змістом суперечностей:*

- *організаційно-управлінські* (виникають в управлінській системі між керівниками, між суб'єктом та об'єктом управління, між структурними підрозділами однієї організації через цілі, методи, засоби управління, а також його результати);
- *емоційні* (зумовлені суб'єктивними чинниками сприймання ситуації, що склалася у виробничих стосунках, деформацією комунікативних систем чи каналів, психологічною несумісністю персоналу);
- *соціально-трудові* (спричинені суперечностями професійної діяльності персоналу, погіршенням його економічного стану, зниженням рівня загальної задоволеності спільною професійною діяльністю) [32].

*Види організаційних конфліктів за типом комунікативних систем:*

- *вертикальні* (виникає між вищим та нижчими рівнями організаційної структури),
- *горизонтальні* (виникають на одному рівні організаційної структури).

*Види організаційних конфліктів за змістом конфліктної взаємодії:*

- *інноваційні* (зумовлені суперечностями. Що виникають у процесі розвитку організації, зокрема оновлення її структури, змісту діяльності, підходів до місії та візії її функціонування; зазвичай виникають між прихильниками та противниками новацій через різні погляди на своєчасність, витратність та швидкість окупності);
- *ресурсні* (зумовлені суперечностями, що постають в результаті дефіциту ресурсів; можуть виникати як між окремими членами організації, так і між структурними підрозділами);
- *ціннісні* (спричинені несумісністю поглядів, переконань, інтересів. цінностей);
- *управлінські* (зумовлені суперечностями та протиборством, що виникає в управлінській діяльності через різницю в поглядах, інтересах, діях, функціональні неузгодженості, перерозподіл відповідальності) [16; 17].

*Причини організаційних конфліктів:*

- суперечність у статусах та владних повноваження керівної та підпорядкованої систем;
- нерівномірний розподіл посадових обов'язків між членами трудового колективу;
- порушення групових норм і правил взаємодії;
- несправедливий розподіл ресурсів та винагороди;
- суперечність в системі стимулів, орієнтованих на підвищення інтегрованості працівників та рівня згуртованості колективів;
- суперечність індивідуальних та групових інтересів та цілей;
- умови праці [61; 63].

*Основні критерії діагностики організацій, що є підґрунтям прогнозування появи суперечностей: стиль управління організацією, мотиваційний профіль*

працівника, рівень соціального напруження, соціально-психологічний клімат організацій, лідерство, мікрогрупи, задоволеність професійною діяльністю.

Шляхи запобігання організаційним конфліктам:

- дослідження потреб та інтересів персоналу, розроблення умов та можливостей їх задоволення в організації;
- принцип справедливості як засадниче підґрунтя управлінської діяльності;
- достатнє інформування персоналу про новації, управлінські рішення, необхідність управлінських впливів, належний інформаційний супровід виробничої діяльності;
- врахування ініціативи підлеглих в ухваленні управлінських рішень;
- розвиток професійної компетентності працівників, їх групової згуртованості, комунікативної компетентності.

Соціально-психологічна технологія вирішення конфлікту:

1. виявлення суб'єктів конфлікту;
2. обмеження кола учасників (аналіз конфліктної взаємодії шляхом створення ініціативної групи, до якої запрошуються лише лідери груп-конфліктерів);
3. з'ясування причин конфлікту, застосування адміністративних чи психолого-педагогічних методів їх урегулювання;
4. запрошення у разі необхідності професійних медіаторів [10; 19; 49].

**Мета заняття:** розвивати вміння аналізу та управління конфліктами в організаціях, мотивувати студентів до розвитку комунікативної компетентності

Хід заняття

*На першому етапі* викладач зі студентами обговорює вищезазначені питання, виявляє аспекти, що вимагають детальнішого розгляду.

*На другому етапі* студенти діляться на дискусійні групи, працюють над кейсом аналізу конфліктної ситуації у ветеринарній лікарні.

**Завдання кейсу**

Ситуація для аналізу

У ветеринарній лікарні «Дай лапу» працює 30 співробітників. Колектив склався досить згуртований і дружний. Головний лікар Іванчук В.Л. проявив себе вмілим керівником, є авторитетним серед співробітників. На початку року правління мережі лікарень ухвалює рішення про переведення Іванчука В.Л. на іншу, вищу посаду. У колективі ветлікарні є неформальний лідер – Петренко І.І., якого більшість ветлікарів (зокрема й колишній очільник) бачить на посаді керівника. Водночас, у закладі ветеринарної медицини є ще декілька висококваліфікованих спеціалістів, чий досвід дозволяє претендувати на керівне місце. Однак правління мережі лікарень ухвалює зовсім несподіване для колективу закладу рішення: новим очільником призначають людину «збоку», яка ніколи не працювала в цьому закладі. Спочатку співробітники були здивовані, оскільки ніхто не чекав такого. Поступово стан здивування змінюється на обурення, причому особливо незадоволені ті, хто

потенційно міг обійняти посаду. Новий начальник Осавуленко М.П. – лікар-ветеринар вищої категорії, але у зв'язку з тим, що в цій організації раніше не працював, не володіє деякими тонкощами роботи. З його появою в колективі виникає конфліктна ситуація. Більшість співробітників незадоволені його призначенням, а деякі не бажають бачити його своїм керівником.

На одній із нарад у лікарні між Осавуленком М.П. та Петренком І.І. виникла суперечка щодо якості виконуваної роботи. Петренко І.І. наполягав на тому, щоб прислуховувались до його думки, оскільки він давно працює в закладі й вважає себе достатньо компетентним у цьому питанні. На це Осавуленко М.П. відповів, що питання, яке стосується багатьох працівників, не може вирішуватись однією особою, навіть якщо вона дуже досвідчений спеціаліст. Після такої наради Петренко І.І. образився, звернувся до керівництва мережі лікарень з проханням про переведення його до іншого закладу. За ним ще 7 колег написали подібні заяви на ім'я керівництва. У колективі розгорівся відкритий конфлікт. Подальша нормальна робота ветлікарні стала неможливою.

#### Питання та завдання

1. Поясніть причини виникнення конфліктної ситуації.
2. У чому може полягати управління зазначеним конфліктом?
3. Визначте позитивні та негативні функції описаного конфлікту.
4. Створіть карту конфлікту.
5. Спрезентуйте карту конфлікту та можливі шляхи його вирішення.

На *третьому етапі* студенти виконують індивідуальне завдання

**Завдання.** Виберіть із загального списку приклади, що відповідають кожному з типів комунікативних помилок керівника:

- а) порушення трудової етики;
- б) ігнорування трудового законодавства;
- в) несправедлива оцінка підлеглих.

Виконане завдання подайте у вигляді таблиці

Таблиця 6.1.

Типи комунікативних порушень керівника			
П №	Порушення трудової етики	Ігнорування трудового законодавства	Несправедлива оцінка підлеглих
1			
...			

#### Список помилок

Не пропонує відвідувачу сісти. «Самі розберіться, як це завдання виконати». «Якщо будете так часто хворіти, звільнимо з посади». «Ви всі байдикуєте, дурницями займаєтесь», «Іван Петрович сьогодні не в гуморі. Виконайте його роботу», «Будете скаржитись у міністерство, швидко вас звільнимо». «Дарма, що за працюєте вночі і на свята - подвійна зарплата. Ви радійте, що й таку отримали», «Дехто в нас неправильно документи оформляє»,

«Мене не цікавить ваш лікарняний», «А навіщо мені з вами контракт підписувати? Так працюйте», Захвалювання одних і недооцінювання інших.

*На четвертому етапі заняття проводиться ділова гра «Деспот» [48].*

Мета: розвиток конфліктологічної компетентності студентів, зокрема вміння управляти організаційними конфліктами, розвиток комунікативних умінь здобувачів.

Пропоновані ролі:

«Деспот» - директор ветеринарної лікарні.

Лікар-ветеринар, домінуючою стратегією якого в конфлікті є суперництво (примус), колишній товариш нового директора, постійно провокує відкритий конфлікт, відмовляючись виконувати розпорядження та накази нового очільника.

Лікар-ветеринар з домінуючою стратегією ведення конфлікту – уникання, намагається слухняно виконувати всі приписи, зменшувати час безпосереднього спілкування з керівником.

Лікар-ветеринар з домінуючою стратегією адаптація, часто бере лікарняний, уникає виконання розпоряджень, посилаючись на сімейні проблеми та певні життєві обставини, чим викликає обурення директора, однак уникає прямого протистояння (прихований конфлікт).

*Загальний опис ситуації*

У приватній ветеринарній лікарні на посаді лікаря-терапевта впродовж трьох місяців працював фахівець вищої категорії Н. за час своєї роботи він зарекомендував себе відповідальною, доброзичливою людиною, жодних непорозумінь із іншими працівниками лікарні у нього не виникало. Оскільки посада директора стала вакантною: колишній керівник звільнився за власним бажанням, то саме Н. запропонували очолити колектив.

Обійнявши посаду, новий керівник обрав авторитарний стиль управління: за будь-яке порушення призначав штрафи, позбавляв преміювання, звільняв з роботи. За такої ситуації почали розгоратися конфлікти, частота яких помітно збільшувалася.

*Сценарій гри.* Студенти, які зголошуються виконувати ролі, відповідно до змісту своїх ролей, розігрують конфліктну ситуацію, яку переглядають всі здобувачі, що входять до групи. «Деспот» після «конфлікту» оголошує збори трудового колективу, основною метою яких є розв'язання конфлікту. На зборах і директор і його опоненти мають висловити аргументи на користь своєї позиції. Студентам належить обговорити ситуацію та запропонувати способи вирішення конфлікту.

Закінчитися збори повинні відкритим голосуванням щодо ухвалення рішення про стиль керівництва.

По завершенню гри викладач підбиває підсумки, аналізуючи результати зборів. Якщо рішення не вдалося ухвалити, то обговорюються причини такої ситуації.

Наприкінці заняття студенти обговорюють вплив організаційного конфлікту на стабільність організації та продуктивність праці персоналу.

### Тестові завдання до теми

1. Оберіть серед нижчезазначених позитивні наслідки організаційного конфлікту:

- а) зниження мотивації професійної діяльності;
- б) зниження рівня напруження,
- в) виявлення наявних суперечностей;
- г) адаптація членів трудового колективу;
- д) спрямування колективних зусиль на врегулювання конфлікту.
- е)

2. Оберіть серед нижчезазначених негативні наслідки організаційного конфлікту:

- а) Підвищення загального напруження в колективі;
- б) Обмеження комунікації;
- в) Стабілізація стосунків;
- г) Виявлення та закріплення нової структури групи;
- д) Зниження продуктивності праці.

3. Оберіть серед названих міжгрупові конфлікти:

- а) Конфлікти між структурними підрозділами;
- б) Конфлікт керівника з підлеглими;
- в) Між адміністрацією та персоналом;
- г) Конфлікт між двома колегами щодо якості виконаних робіт;
- д) Між субгрупами співробітників.

4. Учасники конфлікту раціонального типу конфлікту враховують:

- а) співвідношення можливостей і втрат;
- б) власні бажання;
- в) співвідношення ресурсів і сил;
- г) рівень своєї емоційної напруги

5. Учасники конфлікту ірраціонального типу конфлікту враховують:

- а) співвідношення можливостей і втрат;
- б) власні бажання;
- в) співвідношення ресурсів і сил;
- г) рівень своєї емоційної напруги.

6. Чим вищим є задоволення роботою працівників, тим кращим є соціально-психологічний клімат в організації. Це твердження є:

- а) правильним;
- б) неправильним.

7. Конфліктна ситуація перетвориться на конфлікт в організації за умови:

- а) активності однієї зі сторін;
- б) прихованого замовчування претензій сторонами;
- в) активного протистояння обох сторін;
- г) підтримки керівником однієї зі сторін.

8. Дії керівника, спрямовані на аналіз та осмислення конфліктної ситуації, її вирішення – це:

- а) управління конфліктом;
- б) вирішення конфлікту;
- в) припинення конфлікту;
- г) ескалація конфлікту.

9. Визначте послідовність стадій управління конфліктом:

1	А Дослідження конфлікту
2	Б Сприйняття й оцінка конфліктної ситуації
3	В Здійснення організаційних заходів
4	Г Пошук шляхів вирішення конфлікту

10. Цілями пошуку шляхів вирішення конфлікту є:

- а) з'ясування сутності суперечності;
- б) виявлення позицій сторін;
- в) досягнення компромісу (часткового задоволення потреб та інтересів);
- г) припинення протистояння;
- д) вирішення конфлікту на діловому підґрунті.

### Література до теми

1. Древаль Ю. Д., Лінецький Л. М. Проблематика організаційних конфліктів. *Вісник Харківського національного технічного університету сільського господарства імені Петра Василенка*. 2017. Вип. 182. С. 59-68. URL: <http://repositsc.nuczu.edu.ua/handle/123456789/5737> (дата звернення 03.05.2025).

2. Кучеренко С., Кучеренко Н. Деякі особливості організаційних конфліктів в підрозділах які виконують діяльність в екстремальних умовах. *Проблеми екстремальної та кризової психології*. Харків. НУЦЗУ, 2023. Вип. 2(6). С. 33-42. URL: <http://repositsc.nuczu.edu.ua/handle/123456789/19113> (дата звернення 07.04.2025).

3. Конфліктологія: Конспект лекцій. Для підготовки магістрів усіх форм навчання В. Я. Галаган, В. Ф. Орлов, О. М. Отич. Київ: ДЕТУТ, 2008. 293 с.

4. Миронова О. М. Мазоренко О. В. Конфліктологія : навчальний посібник. Харків: Вид. ХНЕУ, 2011. 168 с. URL: [https://pedagogy.lnu.edu.ua/wp-content/uploads/2019/03/Konfliktolohiia\\_-navchal-nyu-posibnyk-2011-Myronova-Mazorenko.pdf](https://pedagogy.lnu.edu.ua/wp-content/uploads/2019/03/Konfliktolohiia_-navchal-nyu-posibnyk-2011-Myronova-Mazorenko.pdf) (дата звернення 22.08.2025).

5. Русинка І. І. Конфліктологія. Психотехнології запобігання і управління конфліктами. Навчальний посібник. Київ: Професіонал, 2007. 332 с. <http://194.44.152.155/elib/local/sk/sk713550.pdf> (дата звернення 14.07.2025).

6. Сорока, О., Близнюк, О. (2023). Управління конфліктними ситуаціями в сучасних організаціях. *Економіка та суспільство*, (56). URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-56-139> (дата звернення 11.05.2025).

## Тема 7-8. Вирішення конфліктів та їх профілактика

### План

1. Діагностика схильності до дезадаптації в конфлікті.
2. Конструктивна поведінка як спосіб вирішення конфлікту.
3. Вправи на закріплення вмінь психоемоційної саморегуляції.

### *Теоретичні нотатки до теми*

Визначення поняття «профілактики конфлікту» можна вивести. Відштовхуючись від сенсу категорії «профілактика». Як зазначає Н. Торба, профілактика – це цілеспрямована діяльність у межах будь-якої сфери, що впливає на задоволення потреб як суспільства, так і окремої людини у запобіганні руйнівних процесів у суспільстві та обмеженні їх впливу [60]. Отже, профілактика конфліктів – це цілеспрямована діяльність. Орієнтована на задоволення потреби соціуму в запобіганні деструктивних конфліктів у взаємодії людей.

У психопрофілактиці конфліктів виокремлюють внутрішній та зовнішній аспекти. Внутрішній полягає у розвитку вміння особистості опанувати свій психоемоційний стан та поведінку в конфліктній взаємодії. Важливого значення у цій царині є можливість виконання суб'єктом соціальної взаємодії таких завдань:

- опанування прийомів та навичок безконфліктного спілкування;
- розвиток здатності психоемоційної саморегуляції в конфлікті;
- усвідомлення сутності поняття «конфліктоген», розвиток уміння аналізувати своє спілкування на наявність конфліктогенів;
- корекція моделей поведінки в конфлікті;
- самопізнання та саморозвиток – зниження особистісної конфліктності;
- опанування вміння розв'язувати конфлікти на передконфліктній стадії;
- розвиток здатності запобігати деструктивним конфліктам [28; 29].

Зовнішній аспект профілактики полягає у вимушеній профілактиці – її сутність у виявленні та нейтралізації комплексу конфліктогенів, що дестабілізує соціальну систему; а також превентивні й профілактиці. Що зводиться до управління конфліктами.

Профілактика конфліктів та запобігання їм – простіша, порівняно з врегулюванням конфлікту справа. Вона вимагає менших затрат зусиль, часу ресурсів – психічних та матеріальних. Виокремлюють такі напрями профілактики (запобігання) конфліктів:

- створення об'єктивних умов запобігання деструктивному розгортанню передконфліктної ситуації;
- оптимізація умов функціонування організацій;
- виявлення та ліквідація причин соціально-психологічного характеру, що зумовлюють деструктивні конфлікти;

- мінімізація суб'єктивно-психологічних причин конфліктів [19].

Створення об'єктивних умов запобігання конфліктам передбачає: прозорий розподіл ресурсів закладу/організації/іншої малої соціальної групи за принципом справедливості. З цією метою належить здійснювати моніторинг актуальних потреб працівників/членів групи, визначати наявність ресурсів, що їх задовольняють, розробляти зрозумілі критерії, за якими як винагорода (чи в іншій формі) розподіляються ресурси.

Аналізуючи процес профілактики конфліктів, здійснюють класифікацію видів зазначеного явища – виокремлюють первинну й вторинну, часткову й повну (рис. 7.1).

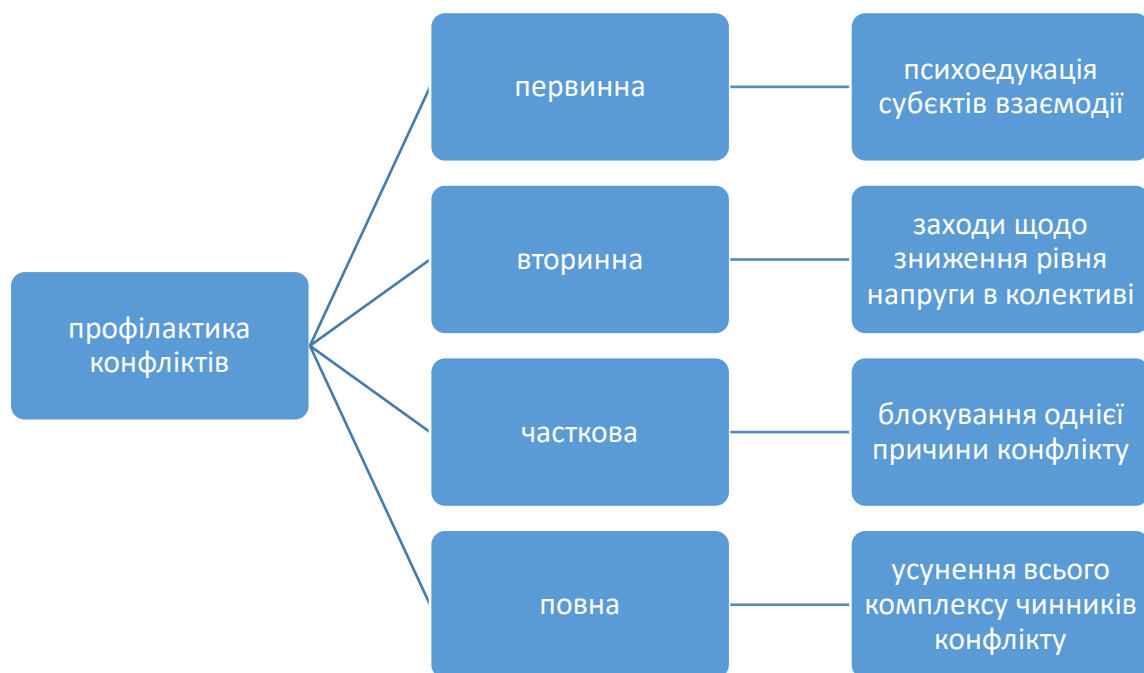


Рисунок 7.1. Види профілактики конфлікту

Окрім того ефективним визнається й випереджальне розв'язання конфліктів та раннє запобігання конфліктам. Сутність зазначених процесів полягає у досягненні єдності й згоди інтересів при врегулюванні важливих проблем громади [20].

Запобігання конфліктам сприяє не окремий ситуативний захід, а системний підхід до здійснення профілактики, що передбачає впровадження усіх її видів на різних етапах розгортання конфлікту.

Профілактика конфліктів може бути орієнтована на групу та міжособистісні стосунки. Відповідно до цього застосовують різні форми й методи профілактики конфліктів. Найбільш ефективною формою профілактики орієнтованої на групову взаємодію є групова форма роботи, зокрема соціально-психологічний тренінг, основними напрямками такої роботи є:

- розвиток уміння усвідомлювати себе тут і тепер;
- розвиток уміння розуміти себе та іншого;
- удосконалення навички самовираження;
- сприяння опанування прийомів активного слухання;

- прийняття відповідальності за свої проблеми.

Основним напрямом психопрофілактики конфліктів у міжособистісних стосунках є корекція поведінки шляхом автогенного тренування, самоаналізу ситуації, у якій відбувся конфлікт, соціально-психологічного тренінгу, а також звернення до спеціаліста – індивідуальні та групові консультації психолога.

У науковій літературі описані ефективні методи запобігання конфліктам

Таблиця 7.1

Методи запобігання конфліктів [35]

№ п/п	Назва	Сутність	Значення
1	Метод симпатії	Активний прояв позитивного ставлення до опонентів у конфлікті: емпатійне ставлення до розуміння, співчуття	Сприяє зниженню рівня емоційно-вольової напруги учасників, виробленню позитивного ставлення, конструктивних стосунків
2	Метод збереження репутації	Уникнення дій, що можуть негативно позначитися на власному іміджі та репутації опонента	Знижується ймовірність появи конфліктної взаємодії
3	Метод згоди	Прагнення сторін-учасниць конфлікту до порозуміння, досягнення обопільної згоди, пошук компромісних рішень	Сприяє забезпеченню можливості задовольнити потреби всіх учасників конфлікту, урахуванню їхніх інтересів
4	Метод психологічної стимуляції	Формування сприятливого соціально-психологічного клімату професійного колективу/групи. Розиток згуртованості професійної групи	Формує внутрішню позитивну мотивацію міжособистісної взаємодії. Є підґрунтям для співробітництва, прийняття загальногрупової мети всіма учасниками трудового колективу, знижує ймовірність прояву деструктивних конфліктів
5	Метод неприпустимості дискримінації	Повага до інакшості. різноманітності, впровадження принципу інклюзії, неприйняття	Взаємодія на підґрунті взаємної поваги, визнання, прийняття, що знижує рівень антагонізму та напруги в колективі,

		дискримінації у будь-якій формі прояву	зменшує загальну кількість суперечностей, що можуть з'являтися в міжособистісній взаємодії
6	Метод взаємодоповнення	Урахування компетентності, досвіду кожного учасника конфлікту, формувати підґрунтя для взаємного доповнення опонентів одне одного	Можливість застосування співпраці як конструктивної стратегії вирішення конфліктів, сприяє зниженню рівня незадоволення спільною роботою, корекції очікувань опонентів

Управління конфліктом – цілеспрямований процес впливу на динаміку конфлікту з метою розвитку чи ліквідації системи, у межах якої він розгортається [3]. В теоретичному полі конфліктології виокремлюють декілька підходів до класифікації стратегій управління конфліктами. К. Мур виокремлює шість:

1) *стримування* – стратегія, сутність якої полягає в тому, що опоненти демонструють силу з метою недопущення ескалації конфлікту, як правило, орієнтована на самостійне урегулювання конфлікту опонентами;

2) *супровід процесів* – стратегія, орієнтована на корекцію сприймання, відносин, стратегій взаємодії опонентів;

3) *соціо-терапевтичний супровід* – стратегія, націлена на індивідуальну форму надання психологічної допомоги суб'єктам конфліктної взаємодії;

4) *третейський суд* – звернення до арбітра, що пропонує шляхи вирішення конфлікту;

5) *посередництво* – звернення до посередника (незацікавленої особи) з метою пошуку прийняттого для опонентів рішення;

6) *силове втручання* – застосування владних повноважень без врахування волі опонентів [3].

Наявні й інші класифікації – Р. Акофф, Ф. Емері обґрунтовують три види стратегій управління конфліктами: усунення конфлікту, розв'язання конфлікту, вирішення конфлікту. Усунення конфлікту – зміна ситуації, що зумовлює припинення конфлікту (способи: ізолювання учасників з метою продовження їхньої діяльності при відсутності взаємодії; усунення дефіциту ресурсів, що стали об'єктом конфліктної взаємодії; виведення опонентів із кола соціального оточення). Розв'язання конфлікту – стратегія, що передбачає корекцію поведінки чи особистісних якостей опонентів, що унеможлиблює продовження конфлікту. Вирішення конфлікту – такий спосіб дії одного з суб'єктів конфліктної взаємодії, що підсилюють його значущість.

Стратегії вирішення конфлікту можуть передбачати застосування різноманітних технологій, серед яких найчастіше впроваджуються переговори.

Як ефективний метод переговори дають змогу сторонам-учасникам конфлікту досягти домовленостей, що дають змогу задовольнити потреби та інтереси всіх учасників конфлікту, сприяють припиненню його ескалації. Зазвичай переговори визначаються як цілеспрямований діалог, орієнтований на досягнення конкретних результатів.

Виокремлюють декілька аспектів (вимірів переговорів) [59]:

*Дистрибутивний* – пов'язаний із початковими намірами опонентів відстоювати свої позиції в конфлікті. Кожна зі сторін має свої цілі, які є чітко вимірюваними. Мета конкретного опонента має межу – значення, нижче якого втрачається значущість цілі для суб'єкта переговорів. У випадку можливого перетину, часткового збігу, цілей формується поле можливостей – зона угоди для ухвалення взаємно прийнятних рішень.

*Інтегративний* – спільна активність сторін, спрямована на пошук взаємоприйняттого рішення, зумовлена розвитком домагань чи наявністю просто несумісних/різних, однак не полярно протилежних цілей.

*Емоційний* – особливості змісту настановлень учасників переговорів щодо іншої сторони.

*Структурний* – внутрішня збалансованість елементів системи очікувань кожної зі сторін. Зазначена система складається із очікувань самої сторони, а також очікувань опонента, що в однаковій мірі впливають на суб'єкта переговорного процесу.

Переговори як метод рішення конфліктів мають обмеження в застосуванні. Обов'язковою важливою умовою їх здійснення є частковий збіг інтересів. У разі його відсутності переговори стають не можливими. Такий частковий збіг означає, що сторони-учасники не мають змоги в односторонньому порядку подолати складну проблему. Звичайно, що однією обставиною, що позитивно впливає на схильність сторін до участі в переговорах є усвідомлення їхньої взаємозалежності, що й ґрунтується на зазначеному частковому сходженні інтересів.

Більшість науковців виокремлюють такі функції переговорів: *інформаційну* (обмін альтернативами рішення конфлікту за відсутності готовності до спільних дій), *комунікативну* (становлення та розвиток відносин сторін, налагодження нових взаємозв'язків); *регулятивну* (узгодження цілей та інтересів сторін-учасниць переговорів); пропаганда (вплив на громадську думку шляхом поширення інформації про свою позицію в переговорах; привернення до неї уваги громадськості; пояснення й відстоювання правомірності своїх претензій з метою збереження чи покращення особистої репутації чи реноме своєї організації) [59].

Переговорам притаманна структура, що охоплює такі елементи (рисунок 7.2)

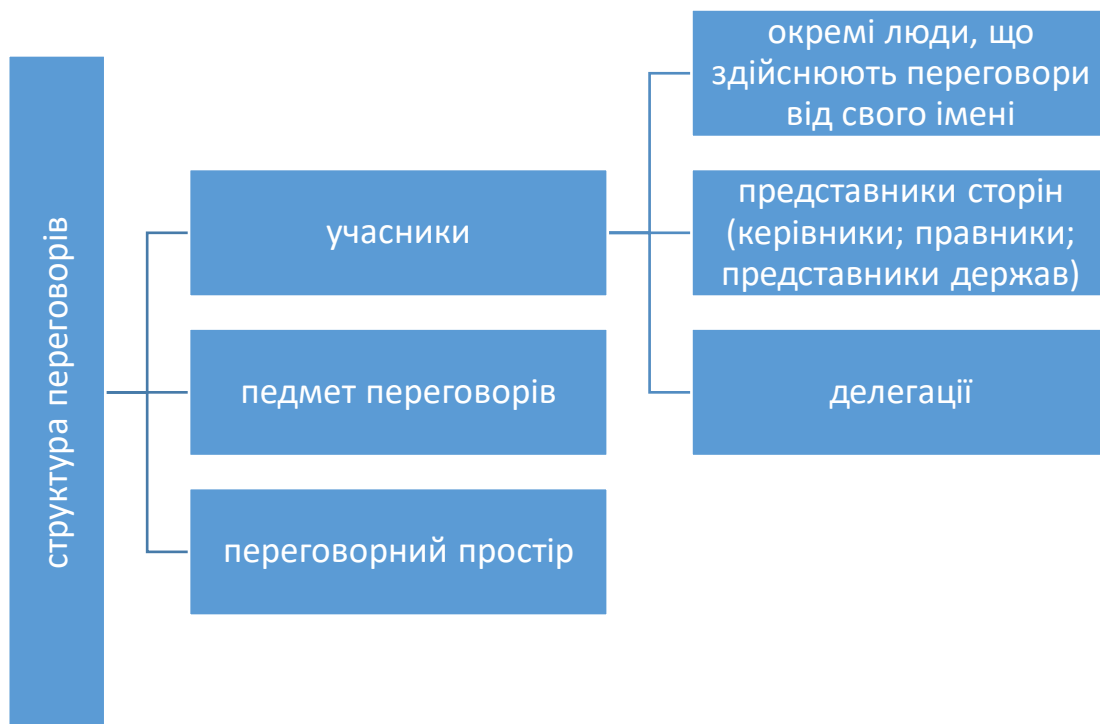


Рисунок 7.2. Структура переговорів

Предметом переговорів є конкретна проблема, пов'язана з інтересами обох сторін-учасниць. Переговорний простір становить царина тих аспектів проблеми, що уможливають проведення переговорів. Переговорний простір може змінюватися, відповідно до напрямку динаміки переговорного процесу.

У переговорах також виокремлюють *змістову* (розроблення концепції переговорів, аналіз предмету, варіанти вирішення проблеми, оцінювання їх, визначення їх, формулювання конкретних пропозицій) та *процесуальну* (пошук та застосування засобів, стратегій, тактик, стилів ведення переговорів) сторони.

Переговори є динамічним процесом, що передбачає здійснення таких етапів:

*Підготовчий*: на зазначеному етапі сторони збирають інформацію про предмет, визначають та аналізують власну позицію, позицію іншої сторони, цілі, яких належить досягти, здійснюють підбір аргументів на підтвердження своєї позиції, розробляють проекти можливих рішень. Зокрема й альтернативних.

*Налагодження контактів*: етап, на якому відбувається безпосередня зустріч сторін – налагоджується перший контакт, важливим аспектом зазначеної фази є можливість створення сприятливої атмосфери, що уможливорює формування довірливих відносин.

*Обговорення* – головний етап переговорного процесу, на якому сторони обмінюються аргументацією, учасники переговорів детально обґрунтовують свої позиції опоненту з метою доведення доцільності та необхідності налагодження ділових відносин. Переконалівість аргументів зумовлюється їх орієнтацією на рівень сприймання співрозмовника, зв'язку наведених доведень з проблемою, що є предметом обговорення, висвітленням переваг позиції

суб'єктів зазначеного процесу, умінням опонентів у спілкуванні проявляти увагу й повагу до думки співрозмовника. Для цієї фази характерним є розгляд представлених сторонами можливих рішень.

Важливим аспектом цього етапу є реакція опонентів на контраргументи. Тут важливим є вміння слухати, надавати позитивний зворотний зв'язок опонентові, проявляти зацікавленість у їх обговоренні у разі неприйнятності – наводити логічні контраргументи, а не демонстрацію заперечення чи самовпевненості. Учасникам переговорів варто проявляти гнучкість мислення, уміння володіти різними методами та техніками аргументації.

На цьому етапі у разі досягнення узгодженості позицій створюється пакет пропозицій: спочатку відпрацьовується основна формула угоди, а пізніше обговорюються деталі залагодження позицій.

*Укладання угоди, аналіз результатів переговорів:* на цьому етапі ухвалюється остаточне рішення, що може бути укладене як у письмовій, так і в усній формі. Рішення може бути асиметричним (коли одна сторона більшою мірою поступається своїми інтересами при усвідомленні того, що відмова від ухвалення рішення може спричинити більш значні втрати порівняно з відмовами, ухваленими в процесі переговорів) чи компромісним (обидві сторони йдуть на поступки у результаті усвідомлення значущості згоди, рівності позицій, перспектив розвитку). Ознаками успішності переговорів є: оцінка сторонами (досягнені угоди вважаються важливими), готовність учасників дотримуватися досягнених домовленостей, при чому суб'єкти переговорного процесу можуть мати різні бачення щодо міри вирішення обговорюваної проблеми.

Після ухвалення угоди відбувається розбір результатів переговорів: оцінюється як сама досягнута угода, так і процес переговорів. Учасники визначають успішні методи та техніки, аналізують помилки та шляхи їх подальшого запобігання. Зазначений етап кожна сторона здійснює самостійно.

Значення переговорів полягає у тому, що в процесі обговорення проблем та суперечностей сторони доходять порозуміння, налагоджують ефективну взаємодію, формують як зовнішню. Так і внутрішню мотивацію спільної діяльності, підвищують ефективність своєї діяльності, створюють можливості для впровадження новацій.

У переговорах можуть застосовуватися як м'які, так і жорсткі тактики. М'які (компроміс, поступка, співпраця) доречні у тому випадку, коли рішення проблеми є взаємовигідне, а сторонам вдалося налагодити доброзичливі стосунки. Жорсткі тактики (примус, домінування, демонстрація авторитету) ефективні у випадку відсутності бажання опонента йти на поступки чи необхідності ухвалення рішення в найкоротший термін.

Конфліктологи виокремлюють дві основні стратегії ведення переговорів:

- позиційна боротьба;
- колаборативні (конструктивні) переговори [6].

Прихильники стратегії позиційної боротьби орієнтовані на максимальне досягнення тих позицій та вимог, які висувалися однією (їхньою) стороною.

Переговорний процес вони інтерпретують як змагання на підґрунті суперництва, у якому лише одна сторона може перемогти. Зазначена стратегія орієнтована на створення численних труднощів для опонентів конфліктної взаємодії, максимальне використання аргументації опонента для ствердження власної позиції, задіяння технологій провокування незгоди в структурі опозиційної сторони, створення несприятливих умов для аналізу ситуації, виявлення слабких місць опонента та нанесення ударів саме по тригерних точках, використання раптовості. Метою зазначеної стратегії є максимально можливе захоплення більшої частини зони можливої згоди, що формується в процесі переговорів.

Оцінювання результатів впровадження зазначеної стратегії в переговорний процес зумовлене рівнем домагань суб'єкта переговорів. Якщо отриманий підсумок переговорів перевищує рівень домагань, що склалися на початку переговорів, то таке досягнення вважається успіхом. Якщо ж очікування учасника не справдилися, результат переживається як невдача. Варто зауважити, що складність самого завдання – вирішуваної проблеми – у цьому випадку не враховується.

Досягнення суб'єктом переговорів успіху зумовлює підвищення рівня домагань і навпаки: невдача спричинює зниження рівня домагань. Відповідно до цього – у разі застосування стратегії позиційної боротьби компроміс є неприйнятним, адже він не відповідає рівню домагань учасника переговорів.

Колаборативні переговори – стратегія, орієнтована на задоволення максимальної кількості інтересів обох опонентів. Оскільки інтереси – це цінності учасників переговорного процесу, то вони не можуть бути предметом обговорення. Дискутуватися може їх ієрархія, послідовність задоволення.

Натомість аналізуються та обговорюються висунуті учасниками вимоги – уявлення про те, яким способом можуть бути задоволені інтереси сторін.

Прихильники цієї концепції обстоюють концептуальне положення про необхідність розділення людей та проблем. Обговорювати варто лише проблему, проявляючи максимальну увагу та повагу до опонента, водночас послідовно домагаючись задоволення своїх інтересів.

Основну увагу опоненти звертають на пошук інтересів, що задовольняють обидві сторони. У зазначеному процесі суб'єкти прагнуть дистанціюватися від минулого у взаємодії, зосереджуючись саме на теперішніх можливостях та майбутніх перспективах. Спільні зусилля спрямовуються на продукування значної кількості можливих варіантів рішень без їх одночасного оцінювання. Аналіз та визначення цінності кожного варіанту – це процес, що відбувається пізніше, а тому такий підхід дає змогу детальнішого та ширшого розгляду варіантів рішень.

Запропоновані альтернативи оцінюються не суб'єктивно, а на підґрунті обґрунтованих ознак. Що відповідають вимогам науковості, справедливості та ефективності. Такий підхід створює можливості для обох сторін щодо пошуку додаткових переваг.

Недоліком зазначеної стратегії є орієнтація на неухильне вирішення складної проблеми, проте, як засвідчує практика вирішення складних конфліктів, вони не завжди можуть бути врегульованими, а тим більше з урахуванням можливості задоволення інтересів обох опонентів.

Якщо переговори виявилися ефективними, вони, безперечно, матимуть позитивний вплив на функціонування організації, адже:

- беручи участь у переговорах, опоненти утверджуються в думці про те. Що їхні інтереси були розглянуті та враховані;
- учасники конфлікту відчують зниження рівня психоемоційної напруги;
- мають змогу відкрито висловлювати та обстоювати свою позицію;
- переговори сприяють налагодженню конструктивних стосунків між опонентами.

### ***Основні поняття***

*Конфліктостійкість* – це здатність особистості оптимально моделювати свою поведінку в проблемних ситуаціях суспільної взаємодії, безконфліктно розв'язувати актуальні проблеми у відносинах з іншими суб'єктами (А. Анцупов, А. Шипілов) [9].

*Технології ефективного спілкування* – використання таких способів, прийомів і засобів спілкування, що в повному обсязі забезпечують взаємне розуміння і взаємну емпатію партнерів у спілкуванні (С. Ємельянов) [9].

*Необхідна умова конструктивного розв'язання проблеми*, що зазвичай є підґрунтям будь-якого конфлікту, – це регуляція людиною своїх емоцій в конфліктній взаємодії (С. Ємельянов) [9].

*Технології раціональної поведінки в конфлікті* – система способів, методів психологічної корекції, орієнтованих на налагодження конструктивної стосунків суб'єктів конфліктної взаємодії, на лідґрунті самоконтролю емоцій (С. Ємельянов) [9].

*Технології раціональної поведінки в конфлікті* – емоційна витримка, раціоналізація емоцій, підтримання високої самооцінки.

*Способи регуляції емоцій:*

- емоційне відреагування;
- емоційна трансформація;
- емоційне придушення (Ю. Саєнко).

*Емоційне відреагування* – емоція усвідомлюється людиною і розряджається в діяльності, спрямованій на вирішення проблеми або в непрямих видах активності (спілкуванні, заняттях спортом тощо), після яких людина переходить до вирішення проблеми.

*Емоційна трансформація* спрямована на зміну думок, переконань, образів, що виникають з приводу емоційних подій, без зміни їх причин.

*Емоційне придушення* – зміна психічного стану людини за рахунок неконструктивного витіснення небажаних емоцій (неоптимальний спосіб).

Емоція не «відреагує», а витісняється зі свідомості в несвідоме. Відбувається відхід від вирішення проблеми, а сама проблема не вирішується.

### ***Мета заняття***

сприяти формуванню умінь студентів конструктивного поведіння в конфлікті, опануванню психотехнік емоційної саморегуляції, правил та моделей конструктивного вирішення конфлікту.

### ***Обладнання***

Картки із вправами, роздруковані варіанти методики «Прогноз», реєстраційні бланки, мультимедійний проектор, екран, презентація.

## **Етап 1. Діагностика конфліктостійкості**

### *Методика «Прогноз» (за В. А. Бодровим)*

#### *Інструкція*

Вам пропонується відповісти на 86 запитань, спрямованих на виявлення деяких особливостей Вашої особистості. Будьте відверті, довго не роздумуйте над змістом питань, давайте першу відповідь, яка спаде Вам на думку. Пам'ятайте, що немає «правильних» або «неправильних» відповідей. Якщо Ви відповідаєте «Так», поставте у відповідній клітині реєстраційного бланка знак «+» (плюс), якщо Ви вибрали відповідь «Ні», поставте знак «-» (мінус). Уважно стежте за тим, щоб номер питання анкети і номер клітини реєстраційного бланка збігалися.

1. Бувало, що я кидав розпочату справу, адже боявся, що вона мені не до снаги.
2. Я легко висловлюю заперечення іншому.
3. Я зазвичай не виправляю людей, які висловлюють необґрунтовані твердження.
4. Люди проявляють до мене стільки співчуття й симпатії, скільки я заслуговую.
5. Іноді я буваю впевнений, що інші люди знають, про що я думаю.
6. Були випадки, коли я не дотримувався своїх обіцянок.
7. Часом я буваю переконаний у своїй нікчемності.
8. У мене ніколи не було зіткнень із законом.
9. Я часто запам'ятовую числа, що не мають для мене жодного значення (наприклад, номери автомашин тощо).
10. Іноді я говорю неправду.
11. Я вразливіший від більшості інших людей.
12. Мені приємно усвідомлювати, що серед моїх знайомих є визначні люди, це додає мені самоповаги.
13. Однозначно, доля не прихильна до мене.
14. Мені часто кажуть, що я запальний.

15. Бувало, що я висловлювався про поняття, у яких не компетентний.
16. Я легко втрачаю терпіння у спілкуванні з людьми.
17. У мене немає ворогів, які по-справжньому хотіли б заподіяти мені шкоди.
18. Іноді мій слух настільки загострюється, що це навіть заважає.
19. Буває, що я відкладаю на завтра те, що можна зробити сьогодні.
20. Якби люди не були налаштовані проти мене, я досяг би в житті більшого.
21. У грі я прагну виграшу.
22. Часто я переходжу на інший бік вулиці, щоб уникнути зустрічі з людиною, яку я не хочу бачити.
23. Часто у мене виникає таке відчуття, ніби я зробив щось не те або навіть погане.
24. Якщо хто-небудь говорить дурість або як-небудь інакше проявляє своє невігластво, я намагаюся роз'яснити його помилку.
25. Іноді у мене буває відчуття, що переді мною накопичилося стільки труднощів, що здолати їх просто неможливо.
26. В гостях я тримаюся за столом краще, ніж удома.
27. У моїй родині є дуже нервові люди.
28. Якщо в моїх невдачах хтось винен, я не залишу це безкарним.
29. Мушу визнати, що часом я хвилююся через дрібниці.
30. Коли мені пропонують розпочати дискусію або висловити думку щодо питання, яким я добре володію, я роблю це без страху.
31. Я часто кепкую з друзів.
32. Протягом життя у мене кілька разів змінювалося ставлення до моєї професії.
33. Бувало, що під час обговорення деяких питань я, особливо не замислюючись, погоджувався з думкою інших.
34. Я часто працював під керівництвом людей, які вміли повернути справу так, що всі досягнення в роботі приписувалися їм, а винними в помилках виявлялися інші.
35. Я без жодного страху входжу в кімнату, де інші вже зібралися і розмовляють.
36. Мені здається, що саме щодо мене особливо часто чинять несправедливо.
37. Коли я перебуваю на високому місці, у мене з'являється бажання стрибнути вниз.
38. Серед моїх знайомих є люди, які мені не подобаються.
39. Мої плани часто здавалися мені настільки нездійсненними, що я повинен був відмовитися від них.
40. Я часто буваю неуважним і забудькуватим.
41. Напади поганого настрою у мене бувають зрідка.
42. Я вважаю за краще працювати з жінками.
43. Щасливішим я буваю на самоті.

44. Іноді, коли я погано почуваюся, буваю дратівливим.
45. Часто бачу сни, про які краще нікому не розповідати.
46. Мої переконання і погляди непохитні.
47. Я людина нервова і легко збудлива.
48. Моя забудькуватість мене дратує.
49. Буває, що я серджуся.
50. Робота, що вимагає пильної уваги, мені подобається.
51. Іноді я буваю таким схвильованим, що не можу всидіти на місці.
52. Буває, що непристойність або непристойний жарт викликає у мене сміх.
53. Іноді мені спадає на думку таке лихе, що краще про це нікому не розповідати.
54. Іноді я приймаю валеріану, еленіум або інші заспокійливі засоби.
55. Я людина рухлива.
56. Тепер мені складно сподіватися на те, що я чогось досягну в житті.
57. Іноді я відчуваю, що близький до нервового зриву.
58. Бувало, що я відповідав на листи не відразу після прочитання.
59. Раз на тиждень або частіше я буваю збудженим і схвильованим.
60. Мені дуже складно пристосуватися до нових умов життя, роботи або навчання. Перехід до нових умов життя, роботи або навчання здається мені нестерпно важким.
61. Іноді траплялося так, що я запізнювався на роботу або побачення.
62. Голова у мене болить часто.
63. Я вів неправильний спосіб життя.
64. Алкогольні напої я вживаю в помірних кількостях (або не вживаю зовсім).
65. Я часто піддаюся сумним роздумам.
66. У порівнянні з іншими сім'ями в моїй дуже мало любові й тепла.
67. У мене часто бувають підйоми і спади настрою.
68. Коли я перебуваю серед людей, я чую дуже дивні речі.
69. Я вважаю, що мене дуже часто карали безпідставно.
70. Мені страшно дивитися вниз із великої висоти.
71. Бувало, що я цілими днями або навіть тижнями нічого не міг робити, бо ніяк не міг змусити себе взятися за роботу.
72. Я щодня випиваю незвично багато води.
73. У мене бували періоди, коли я щось робив, а потім не знав, що саме я робив.
74. Коли я намагаюся щось зробити, то часто помічаю, що в мене тремтять руки.
75. Думаю, що я людина приречена.
76. У мене бувають періоди такого сильного занепокоєння, що я навіть не можу всидіти на місці.
77. Часом мені здається, що моя голова працює повільніше.
78. Мені здається, що я все відчуваю більш гостро, ніж інші.

79. Іноді абсолютно без будь-якої причини у мене раптом настає період надзвичайної веселості.

80. Деякі речі настільки мене хвилюють, що мені навіть говорити про них складно.

81. Іноді мене підводять нерви.

82. Часто у мене буває таке відчуття, ніби все навколо нереально.

83. Коли я дізнаюся про успіхи близького знайомого, я починаю відчувати, що я невдаха.

84. Буває, що мені на думку спадають погані, часто навіть жахливі слова, і я ніяк не можу від них відчепитися.

85. Іноді я намагаюся триматися подалі від тієї чи іншої людини, щоб не зробити або не сказати чогось такого, про що потім жалкуватиму.

86. Часто, навіть коли все складається для мене добре, я відчуваю, що мені все байдуже.

#### Реєстраційний бланк до методики

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
61	62	63	64	65	66	67	68	69	70
71	72	73	74	75	76	77	78	79	80
81	82	83	84	85	86				

#### Обробка та інтерпретація результатів

##### Ключ

*Шкала щирості відповідей:* «ні» на запитання 1, 4, 6, 8, 9, 11, 16, 17, 18, 22, 25, 31, 34, 36, 43

Потім підраховується сума балів, що відповідають ключу:

«так» – питання: 3, 5, 7, 10, 15, 20, 26, 27, 29, 32, 33, 35, 37, 40, 41, 42, 44, 45, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 56, 57, 59, 60, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86;

«ні» – питання: 2, 12, 13, 14, 19, 21, 23, 24, 28, 30, 38, 39, 46, 54, 55, 58, 61, 68.

#### Інтерпретація результатів

##### Стенова шкала

Первинні показники	41 і вище	40-35	34-29	28-21	20-16	15-10	9-6	5-4	3-2	1-0
Стени	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

#### Характеристика рівнів нервово-психічної стійкості (НПС)

Стени	Рівень НПС	Висновок
-------	------------	----------

1 – 2	Незадовільний	Незадовільна НПС, висока ймовірність нервово-психічних зривів, необхідне додаткове обстеження психіатра, невропатолога
3 – 5	Задовільний	Задовільна НПС, нервово-психічні зриви ймовірні лише в екстремальних ситуаціях
6 – 8	Середній	Середня НПС, нервово-психічні зриви мало ймовірні
9 – 10	Високий	Висока НПС, стійкий в екстремальних ситуаціях

## Етап II. Конструктивна поведінка як спосіб вирішення конфлікту

1. Робота у мікрогрупах. Картографія конфлікту (за п'єсою Я. Стельмаха «Привіт, синичко!»).

2. Визначення конфліктогенів, бар'єрів у спілкуванні учасників конфлікту, причин виникнення конфліктної ситуації.

3. Опрацювання «Правил конструктивної поведінки в конфлікті» (таблиця 1.).

Таблиця 7.1

### Рекомендації щодо поведінки в конфлікті [37]

☺ <b>У конфлікті Можна</b>	☹ <b>Під час конфлікту не можна</b>
1. Обговорювати одну проблему. 2. Дискутувати з приводу одного питання. 3. Зосереджуватися на поведінці, словах співрозмовника. 4. Обговорювати конкретні аспекти; висловлювати свої почуття, ставлення. 5. Оперувати фразами, що починаються з я... 6. Покликатися на конкретні факти. 7. Зусилля спрямовувати на досягнення порозуміння.	1. Обговорювати значну кількість питань. 2. Переходити із предмета суперечки на особистість. 3. Узагальнювати («ти завжди...», «ніколи не...» тощо). 4. Обговорювати слабкості партнера. 5. Уживати фрази, що розпочинаються словом «ти». 6. Аналізувати мотиви опонента. 7. Вирішувати проблему «хто винуватець?».

4. Вирішення проаналізованого конфлікту на підґрунті етапної моделі розв'язання конфліктів (Слайд 2)

#### *Етапна модель розв'язання конфліктів*

☺ сформулюйте проблему з позиції потреб обох (декількох) учасників конфлікту;

☺ визначте її так, щоб можна було врахувати потреби усіх конфліктантів водночас;

☺ проаналізуйте проблему, спробуйте висловити якомога більше ідей щодо альтернативних рішень;

☺ оцініть їх;

☺ із числа можливих виберіть прийнятне для всіх рішення;

☺ символічно зафіксуйте примирення (потисніть руку колезі, обніміть його).

### *Ділова гра «Ліфт конфлікту» [7]*

Мета: сприяти закріпленню та розвитку навичок аналізу та вирішення конфлікту, розвитку комунікативної компетентності, навичок взаємодії в команді.

До проведення гри аудиторію варто підготувати: організувати простір, поділений на сектори, кожен із яких символізує певний етап конфлікту. Відповідно а приміщенні розміщуються написи (назви рівнів), позначки-кнопки, що символізують бажання команди перейти на наступний рівень.

Поверхи-рівні

1 поверх – латентний період

2 поверх – інцидент

3 поверх – ескалація

4 поверх – кульмінація

5 поверх – закінчення конфлікту.

Також заздалегідь варто приготувати картки з коротким описом конфліктної ситуації. Кількість карток залежить від загальної кількості учасників. Щоб максимально задіяти учасників та розвести їх у просторі, потрібно академічну групу здобувачів поділити на мінігрупи по три-чотири особи.

Картка 1. Ситуація «Сім'я». Вечір п'ятниці, молоде подружжя намагається спланувати вихідні. Дружина пропонує відвідати її батьків, адже уже впродовж місяця вони не бачили її родичів, батьки вже декілька разів їх запрошували на гостину, також є необхідність поповнити продуктовий запас молодого подружжя: батьки дружини мешкають у сільській місцевості, тому наготували ящики з городиною, яблуками. Чоловік схиляється до проведення часу з друзями: його близький товариш запропонував похід на природу, адже це останні теплі дні, коли ще можна посмажити шашлики, посидіти біля вогню вночі в лісі.

Картка 2. Ситуація «Друзі». В один із днів цього тижня вам мають привезти диван. Представники фірми заздалегідь попередили про те, що доставка здійснюється тільки до дверей під'їзду. Ви розраховували на допомогу давнього друга, адже ніколи самі не відмовлялися ставати йому в пригоді, навіть у виконанні досить складних за фізичним навантаженням дій. Однак. Коли ви потелефонували товаришеві, він почав виправдовуватися тим, що саме в цей день не може вам допомогти. Також він неоднозначно натякнув, що ви можете вантажників замовити по інтернету.

Картка 3. Ситуація «Освіта». Ви упродовж двох тижнів хворіли, а тому не мали змоги взяти участь у студентській конференції, а отже, позбавилися можливості отримати додаткові бали. Ви звернулися з проханням до викладача про те, щоб він запропонував вам додаткове завдання, аби мати з рештою студентів рівні можливості набрати рейтинг за навчальну роботу. Однак викладач вважає, що, попри хворобу, ви повинні були доєднатися до заходу в

онлайн-форматі та озвучити свою доповідь. Тому відмовляється виконати ваше прохання.

Картка 4. Ситуація «Робота». До ветеринарної лікарні звернувся власник собаки зі скаргами на погіршення здоров'я улюбленця. У закладі собаку обстежили (зробили УЗД, взяли всі необхідні аналізи тощо), призначили лікування. Упродовж двох тижнів власник дотримувався приписів, проте самопочуття пса, на його думку, не покращилося. Він звернувся з проханням до лікарні надати йому результати УЗД та лабораторних досліджень, однак у ветеринарній лікарні йому відмовили, пояснивши, що випадково не зберегли в системі результатів його чотирилапого. Власник тварини обурився, залишив на сайті негативний відгук, погрожує судовим позовом.

Картка 5. Ситуація «У магазині». У супермаркеті біля потрібного вам товару ви побачили акційний цінник, оскільки знижка була немалою, ви вирішили придбати відразу дві одиниці. Однак, коли вам на касі видали чек. То виявилось, що термін дії акції сплив рівно дві години тому. Касир відмовляється вам надати знижку, пояснюючи це тим, що окрім написаного цінника, у магазині є голосові сповіщення, у яких уже було оголошення про закінчення акції. За час перебування в супермаркеті подібного оголошення ви не чули, тому наполягаєте на поверненні коштів, відповідно до знижки.

Сценарій гри.

На початку гри команди отримують картки із конфліктними ситуаціями, починаючи із першого поверху-етапу конфлікту, пропонують вирішення конфліктної ситуації, для того, щоб «переїхати поверхом вище». Ефективність пропонованого рішення оцінюють здобувачі-експерти. Якщо запропоноване рішення відповідає етапу, сприяє налагодженню конструктивної стратегії вирішення конфлікту, то команда переміщається на наступний поверх. У разі ухвалення неефективного рішення команда залишається на попередньому поверсі. Команда, яка перша долає всі поверхи вважається переможцем.

По завершенню гри викладач проводить обговорення:

- Який етап вам було проходити найтяжче і чому?
- Як складалася взаємодія у вашій мікрогрупі. Коли ваші думки щодо ефективності рішення розходилися?
- Чому важливо помітити складні суперечності вже на першому (латентному) етапі конфлікту?
- Які стратегії конфліктної взаємодії виявилися ефективними у вашій ситуації, чому?

**Етап 3. Вправи на закріплення вмінь психоемоційної саморегуляції**

*Вправа «Два стільці»* (Ю. Саєнко)

Мета – вербалізувати і відреагувати гнів.

Хід вправи. Уявіть собі людину, яка викликає у вас злість, що сидить позаду вас. Голосно скажіть їй, як ви розсерджені і чому. Потім поміняйтеся з нею ролями і уявіть ніби ви – це вона. Відповідайте самі собі від її імені. Продовжуйте діалог, перемикайтеся з однієї ролі на іншу. Якщо ви виявите, що якась фраза, наприклад, «Припиніть втручатися в моє життя!», «Припиніть

шкодити мені!», «Припиніть ставити мене в незручне становище!», «Чому ви не попередили мене?» найкраще виражає ваш гнів, то повторіть цю фразу кілька разів, кожен раз голосніше й голосніше, поки не закричите.

Потім станьте на стілець. Уявіть собі, що людина, яка викликала у вас гнів, знаходиться нижче від вас. Подивіться на цю людину зверху і скажіть, що вас вивело з себе і чому. Висловіть усе, що ви зазвичай хочете сказати, але ніколи собі не дозволяєте. Якщо ви відчуєте бажання змінити становище, то зробіть це.

Дана вправа може виконуватися під час навчальних занять, а також регулярно в домашніх умовах.

### *Вправа 2. «П'ять колонок» (Ю. Саєнко)*

Мета – відреагувати гнів, викликаний опонентом; позитивно переконоструювати конфліктну ситуацію.

Техніка дозволяє проговорити проблему в процесі спілкування з самим собою. Здійснюється після завершення конфлікту при неможливості з будь-якої причини конструктивного вирішення проблеми з метою зміни ставлення до неї. Підходить для аналізу минулих невирішених міжособистісних конфліктів, спрямована на емоційне відреагування незавершеної ситуації, яка викликала гнів, заборонений для відкритого прояву. У процесі виконання вправи здійснюється аналіз потреб людини і оцінка її поведінки в критичній ситуації як корисного чи шкідливого.

Інструкція. Візьміть аркуш паперу, розділіть його на п'ять рубрик і заповніть таким чином:

#### *Методика «П'ять рубрик»*

1. Емоції	2. Думки	3. Потреби	4. Негативні прояви проблеми	5. Позитивні прояви проблеми
Записати емоції, що виникли в ході стресогенної ситуації. Усвідомленню емоцій допомагають питання: «Що я відчував?», «Що я почував?», «Що зі мною відбувалося?», «Як я	Записати гадки, що приходять на думку в процесі стресогенного спілкування. Рекомендується згадати і розділити їх на 3 категорії: 1) думки по	Записати свої бажання й інтереси, які виявилися незадоволені ми в результаті виникнення стресогенної ситуації. Усвідомленню потреб допомагають питання: «Яким моїм прагненням завадила ця	Записати негативні результати: помилки в поведінці, ірраціональні думки і почуття	Записати позитивні результати: вдалу поведінку, досягнення в думках і почуттях, конструктивні способи реагування

<p>реагував?». Для усвідомлення своїх емоцій корисно згадати свої моторні та експресивні зміни – м'язові реакції, зміни в голосі, м'язів обличчя й інші невербальних проявів</p>	<p>Усвідомленню думок допомагає питання: «Що я собі уявляв?», «Які були мої відчуття?», «Які думки мене супроводжували?»</p>	<p>ситуація і ця особа?», «Яка моя мета?», «Які мої інтереси й права порушені в цій ситуації?», «Що я хочу отримати в результаті?»</p>		
--	--	--	--	--

### *Вправа 3. Гра «Паперовий бум»*

Мета – знизити напругу, агресію за допомогою неагресивних форм рухової активності.

Хід вправи. Учасники діляться на дві команди. Кімната ділиться на дві частини, на підлозі прокреслюють відповідно одну лінію. Одна команда виявляється в лівій частині кімнати, інша – у правій. Учасникам передаються газети (порівну); учасники мнуть газети в м'ячки. Завдання кожної з команд – усі м'ячки, які опинилися на її території, перекинути на територію іншої команди.

Дана гра нешкідлива і весела. Однак ведучому важливо контролювати ті емоції, які висловлюють учасники, таким чином, щоб, з одного боку, у них була можливість прожити і виплеснути їх, а з іншого боку, щоб це проживання не стало причиною агресивної взаємодії в групі.

### *Вправа 4. «Дощик»*

Мета – релаксація, зниження м'язової напруги.

Інструкція. У нашому житті завжди є місце помаху чарівної палички, але для цього важливо бути чуйним і уважним. Чарівний дощик, який зараз проллється, можна почути, тільки якщо буде повна тиша й увага. Усі учасники стають кружки. Ведучий йде всередині кола, коли він заглядає в очі кожному учаснику, ті починають повторювати його рух до того часу поки ведучий знову не підійде до нього, загляне в очі і змінить рух.

*Хід вправи.* Ведучий йде по колу і, заглядаючи по черзі в очі учасникам:

- на 1-му колі – тре долонею об долоню;
- на 2-му колі – клацає пальцями;
- на 3-му колі – плескає долонями по колінах;
- на 4-му колі – плескає долонями по колінах і тупотить ногами;
- на 5-му колі – плескає долонями по колінах;
- на 6-му колі – клацає пальцями;
- на 7-му колі – тре долонею об долоню;
- на 8-му колі – просто опускає руки.

Так дощик закінчується і затихає.

Інструкція. Дощик, що пройшов у нашій групі, нав'яз роздуми, спокій, не має значення, чи йде він за вікном, важливо, що відбувається з нами.

### ***Підведення підсумків заняття***

Студенти висловлюють свої думки та переживання щодо участі в занятті. Отримують завдання підготуватися до залікової роботи.

### **Тести до теми**

1. Завершення конфлікту – це:
  - а) практична діяльність щодо запобігання чи супроводу конфлікту професійним способом;
  - б) припинення конфлікту без врахування способу чи причин;
  - в) дослідження причин конфлікту та побудова нових стосунків;
  - г) перетворення негативної енергії конфліктів на позитивні зміни – політичні, соціальні.
2. Трансформація конфлікту це:
  - а) практична діяльність щодо запобігання чи супроводу конфлікту професійним способом;
  - б) припинення конфлікту без врахування способу чи причин;
  - в) дослідження причин конфлікту та побудова нових стосунків;
  - г) перетворення негативної енергії конфліктів на позитивні зміни – політичні, соціальні.
3. Розв'язання конфлікту це:
  - а) практична діяльність щодо запобігання чи супроводу конфлікту професійним способом;
  - б) припинення конфлікту без врахування способу чи причин;
  - в) дослідження причин конфлікту та побудова нових стосунків;
  - г) перетворення негативної енергії конфліктів на позитивні зміни – політичні, соціальні.
4. Управління конфліктом це:
  - а) практична діяльність щодо запобігання чи супроводу конфлікту професійним способом;
  - б) припинення конфлікту без врахування способу чи причин;
  - в) дослідження причин конфлікту та побудова нових стосунків;
  - г) перетворення негативної енергії конфліктів на позитивні зміни – політичні, соціальні.

5. Добровільна неюридична процедура за якої фахівець сприяє проведенню переговорів, у яких умови та рішення визначають самі сторони цеб
- а) медіація;
  - б) управління конфліктом;
  - в) вирішення конфлікту;
  - г) припинення конфлікту.
6. Взаємний обмін інформації між сторонами відбувається на такому етапі переговорів:
- а) підготовка;
  - б) проведення переговорів;
  - в) завершення переговорів.
7. Виберіть основні завдання етапу підготовки переговорів
- а) Висловленнями учасникам своїх позицій та бачень результатів переговорного процесу;
  - б) пошук та узгодження позицій;
  - в) виявлення та аналіз інформації про причини конфлікту;
  - г) пошук та аналіз рішень, які б могли задовольнити обидві сторони;
  - д) усвідомлення позиції іншої сторони.
8. Оберіть ефективний спосіб протидії такому маніпулятивному впливу як прохання зрозуміти чийось ситуацію:
- а) висловити незадоволення;
  - б) заявити, що деякі аспекти питання ще не взяті до уваги;
  - в) не брати на себе зобов'язань;
  - г) погодитись, піти назустріч.
9. Припинення комунікації після кульмінації це ефективна тактика вирішення конфлікту. Це твердження є
- а) правильним;
  - б) неправильним.
10. Скорочення часу в процесі переговорів сприяє:
- а. досягненню згоди;
  - б. швидкому ухваленню рішення, що задовольняє обидві сторони;
  - в. вибору альтернативи, якій притаманна більша агресивність;
  - г. створенню більшої можливості для порозуміння

### **Література до теми**

1. Конфліктологія: Практикум : навч. посіб. для студ. М. М. Дученко, О. А. Шевчук; КПІ ім. Ігоря Сікорського. Київ : КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2020. 88 с. URL: <https://ela.kpi.ua/server/api/core/bitstreams/c25fe953-a6bd-4eaa-99c7-cf7e0ffd589e/content> (дата звернення 14.09.2025).
2. Котлова Л. О. Психологія конфлікту: курс лекцій : Навчальний посібник. Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2013. 112 с. URL: <https://surl.li/vdsgyc> (дата звернення 10.13.2025).

3. Кошова І. В. Практична психологія конфлікту : лабораторний практикум. Ніжин: НДУ ім. М. Гоголя, 2017. 126 с. URL: <https://surl.li/nteehd> (дата звернення 13.06.2025).
4. Луцик Г.О. Формування емоційної саморегуляції майбутніх психологів в процесі підготовки до роботи зі схильними до девіантної поведінки підлітками | Vilnius, Republic of Lithuania. *Collection of scientific papers «SCIENTIA»*. May 6, 2022 URL: <https://previous.scientia.report/index.php/archive/article/view/202> (дата звернення 20.02.2025).
5. Сивогракова З. А., Алексєєнко Н. В. Психологія емоцій. Регуляція емоцій Практикум з дисципліни психологія. Харків: УДАЗТ. 42 с.
6. Сотська Г., Тітаренко І.. Посібник-практикум з формування конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців з реклами і зав'язків з громадськістю. Київ: ТОВ «ДКС Центр», 2018. 48 с. URL: <https://surl.lu/gbzkps> (дата звернення 15.07.2025).
7. Управління конфліктами для потреб публічної служби: посібник і методичні рекомендації. Калениченко Т., Кисельова Т., Копіна А., Корабльова О., Проценко Д., за заг. ред. Д. Проценко. Київ: Ваіте, 2021. 224 с. URL: [https://www.osce.org/files/f/documents/4/b/521680\\_0.pdf](https://www.osce.org/files/f/documents/4/b/521680_0.pdf) (дата звернення 29.06.2025).

### Відповіді на тестові завдання до тем

Тема 1		Тема 2		Тема 3		Тема 4		Тема 5		Тема 6		Тема 7-8	
1	а, д	1	б	1	б, г, е	1	а	1	г	1	б, в, г, д	1	б
2	в	2	б	2	а	2	1 с, е, ф, г, х, і, j 2 а, б, д	2	г	2	а, б, д	2	г
3	1в, 2а, 3б	3	в	3	б	3	а	3	б, г	3	а, в	3	в
4	1б, 2а, 3е, 4в, 5д, 6г	4	б, г, д, ж	4	б	4	б, д, е	4	а	4	в	4	а
5	б	5	а	5	г	5	а	5	в	5	б, г	5	а
6	г	6	а, г	6	г	6	с	6	в	6	а	6	б
7	а	7	г	7	в	7	б	7	г	7	в	7	в, г, д
8	в	8	а, в, г	8	в	8	д	8	е	8	а	8	в
9	б, в	9	б	9	а	9	б	9	д	9	1б 2а 3г 4в	9	д
10		10	б	10	а	10	б	10	в е	10	в, г, д	10	в

**Орієнтовні тестові завдання до контрольних робіт**  
**Контрольна модульна робота № 1**

1. Конфліктологія – це наука про \_\_\_\_\_, проблемне функціонування особистості, людського суспільства, природи, про взаємодію людини і природи (М. Пірен).

*Впишіть у бланк одним словом*

2. Встановіть відповідність між категоріями та їхнім змістом

- |   |                           |   |  |
|---|---------------------------|---|--|
| 1 | Об'єкт<br>конфліктології  | А | усі прояви конфліктної соціальної взаємодії у сучасному світі (М. Цюрупа)  |
| 2 | Предмет<br>конфліктології | Б | закономірності виникнення, ескалації і розв'язання конфліктів, у тому числі й теоретичні основи ведення переговорів (М. Цюрупа). |
|   |                           | В | людське суспільство і людина з її вчинками, цінностями, оцінками й відносинами в суспільстві та його інститутах (М. Пірен)       |
|   |                           | Г | закони й категорії, що характеризують конфлікт як соціальне явище, як різновид соціальної поведінки та взаємодії (М. Пірен)      |

3. Встановіть відповідність між галуззю науки та сутністю її зв'язку з конфліктологією

- |   |                      |   |  |
|---|----------------------|---|--|
| 1 | історичні<br>науки   | а | поняття «збройний конфлікт» використовують для аналізу збройних сутичок між державами чи значними соціальними силами всередині країни  |
| 2 | військові<br>науки   | б | дійшли висновку про необхідність формування високої педагогічної культури керівників, педагогічний такт, уміння безконфліктного спілкування людей різного віку та соціального досвіду. |
| 3 | політичні<br>науки   | в | конфлікти досліджувалися на міждержавному рівні як сутичка протилежних або не співпадаючих інтересів держав у різні періоди історії.   |
| 4 | педагогічні<br>науки | г | розглядають конфлікти у площині боротьби за владу між специфічними верствами населення, політичними елітами, владно-державними структурами, між тими хто править та тими ким правлять  |

4. \_\_\_\_\_ – ця наука займає провідне місце серед інших наук по дослідженні проблем конфлікту. Суттєвим досягненням її стала розробка понятійного апарату конфліктів.

*Впишіть у бланк одним словом*

5. Категорія \_\_\_\_\_ доповнює поняття суперечності, конкретизуючи характер взаємин його протилежних сторін.

*Впишіть у бланк одним словом*

6. Встановіть відповідність між видом спостереження та його сутністю
- |                               |   |   |
|-------------------------------|---|---|
| 1 Контрольоване спостереження | а | Досліджувані знають, що прояви їхньої поведінки фіксує дослідник  |
| 2 Відкрите                    | б | Дослідник не входить до групи досліджуваних   |
| 3 Польове                     | в | Реєстрація чітко виокремлених ознак спостереження   |
| 4 Невключене                  | г | Дослідник стає членом піддослідної групи, досліджувані не знають про присутність дослідника в їхній групі |
| 5 Включене (таємне)           | г | Природне, не обмежене умовами спостереження ситуації  |

7. Активне втручання дослідника у діяльність піддослідного з метою створення умов, у яких виявляється певна закономірність називається:

- а) тести;
- б) анкети;
- в) експеримент;
- г) моделювання.

8. Сутність зазначеного методу полягає у послідовному заповненні «карти» конфлікту, розділеної на декілька секторів (залежності від кількості учасників конфлікту). Йдеться про такий метод:

- а) тести;
- б) анкети;
- в) експеримент;
- г) картографія конфлікту.

9. Встановіть відповідність між методологічним підходом до інтерпретації конфлікту та його сутністю

- |                            |   |  |
|----------------------------|---|--|
| 1 психодинамічні концепції | а | про конфлікт йдеться тільки тоді, коли є альтернативні можливості реагування.      |
| 2 біхевіористський підхід  | б | визначають конфлікт як одночасну актуалізацію двох або більше мотивів (спонукань)  |
| 3 когнітивний підхід       | в | в конфлікті стикаються ідеї, бажання, цілі, цінності - словом, феномени свідомості |

10. Встановіть відповідність між поняттям та його визначенням
- |            |   |  |
|------------|---|--|
| 1 конфлікт | а | взаємозв'язки особливого роду між елементами цілого, що виникають при появі будь-якої неузгодженості, невідповідності в структурі цілого |
|------------|---|--|

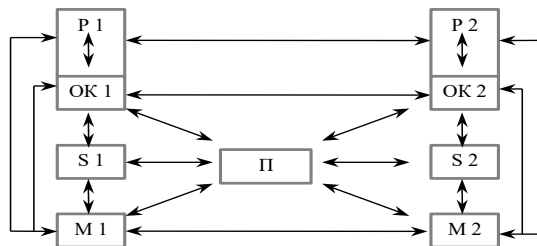
- 2 суперечність б доповнює поняття суперечності, конкретизуючи характер взаємин його протилежних сторін
- 3 боротьба в стосунки між суб'єктами соціальної взаємодії, які характеризуються протиборством за наявності протилежних мотивів (потреб, інтересів, цілей, ідеалів, переконань) чи суджень (думок, поглядів, оцінок)

11. Необхідними й достатніми умовами виникнення конфлікту є наявність у \_\_\_\_\_ соціальної взаємодії протилежно спрямованих мотивів і суджень, а також стан протиборства між ними

*Впишіть у бланк одним словом*

12. Структурними елементами конфлікту є:
- а) сторони конфлікту; предмет конфлікту; образ конфліктної ситуації; мотиви конфлікту; позиції сторін-конфліктерів;
- б) умови перебігу конфліктної взаємодії, суперечність, боротьба, протистояння, зіткнення, негативні емоції;
- в) стосунки між суб'єктами соціальної взаємодії, суперечність, латентний період, батальний період, формування образу ворога.

13.



Дана схема зображує:

- а) динаміку конфлікту
- б) структуру конфлікту;
- в) соціальну природу взаємодії людей.
14. Встановіть відповідність між поняттям та його сутністю
- 1 Сторони а супротивник, інтерес якого полягає в знищенні протилежної сторони конфлікту.
- 2 Супротивник б учасник конфлікту, що вважає свої проблеми невіршеними
- 3 Ворог в опонент, що намагається реалізувати свої інтереси за рахунок нейтралізації інтересів іншого
- 4 Опонент г суб'єкти соціальної взаємодії, інтереси яких порушено безпосередньо, або суб'єкти, які явно (неявно) підтримують конфліктерів

15. Об'єктивно наявна чи уявна проблема, що служить причиною протиборства між сторонами – це:

- а) предмет конфлікту;
- б) образ конфлікту;
- в) мотив конфлікту;
- г) умова конфлікту.

16. Відображення предмета конфлікту у свідомості суб'єктів конфліктної взаємодії визначає:

- а) предмет конфлікту;
- б) образ конфлікту;
- в) мотив конфлікту;
- г) умова конфлікту.

17. Внутрішня спонукальна сила, що підштовхує суб'єктів соціальної взаємодії до конфлікту:

- а) предмет конфлікту;
- б) образ конфлікту;
- в) мотив конфлікту;
- г) умова конфлікту.

18. Стан протиборства між суб'єктами конфлікту- це:

- а) предмет конфлікту;
- б) образ конфлікту;
- в) мотив конфлікту;
- г) умова конфлікту.

19. Суперечність завжди зумовлює конфлікт. Це твердження є:

- а) правильне;
- б) неправильне.

20. Поясніть умовні назви членів формули:

$КС + I = КФ$	$КС - це$
	$I - це$
	$КФ - це$

21. У бланку впишіть ознаки (критерії) класифікації конфліктів

Ознака класифікації	Види конфліктів
1.:	— насильницькі; — ненасильницькі
2.:	— політичні; — соціальні; — економічні; — організаційні

.	— вертикальні; — горизонтальні
4.	— відкриті; — приховані
5.	— внутрішньоособистісні; — міжособистісні; — міжгрупові
6.	— когнітивні; — конфлікти інтересів

22. Встановіть відповідність між видом конфлікту та його сутністю

- |   |                         |   |   |
|---|-------------------------|---|---|
| 1 | Політичний конфлікт     | А | являє собою суперечності в системі стосунків людей (груп), що характеризується посиленням протилежних інтересів, тенденцій соціальних спільнот та індивідів   |
| 2 | Соціальний конфлікт     | Б | в його основі суперечності між економічними інтересами окремих особистостей, груп   |
| 3 | Економічний конфлікт    | В | є наслідком ієрархічних відносин, регламентування діяльності особи, застосування розподільчих відносин в організації: використання посадових інструкцій, функціонального закріплення за працівником прав та обов'язків; упровадження формальних структур управління; наявності положень з оплати й оцінювання праці, преміювання співробітників |
| 4 | Організаційний конфлікт | Г | зіткнення з приводу розподілу владних повноважень, форми боротьби за владу  |

23. Стан більш або менш тривалої дезінтеграції особистості, що виражається в загостренні раніше існуючих чи нових суперечностей між різноманітними сторонами, властивостями, ставленнями до дійсності особистості

*Впишіть у бланк одним словом*

24. -.

*Впишіть у бланк одним словом*

25. Тенденція до досягнення мети тим \_\_\_\_\_, чим ближче до неї суб'єкт - градієнт наближення (Н. Міллер).

*Впишіть у бланк одним словом*

26. Визначте всі компоненти конфлікту в наведеному прикладі

Під час уроку учень третього класу дістав з кишені дзеркальце і намагався навести сонячний «зайчик» на товариша, який сидів в іншому кінці класу. Вчителька помітила це, побажала, щоб учень віддав їй дзеркальце. Коли ж дитина вперто відмовилася виконати вимогу вчительки, вона видалила її з класу, потім вона зробила запис у щоденнику, викликала батьків до школи. Стосунки між учителькою та учнем вкрай зіпсувались.

## Контрольна модульна робота № 2

1. Уставте пропущене слово у визначенні.

Сім'я це заснована на єдиній загальносімейній діяльності спільність людей, пов'язаних вузами \_\_\_\_\_, яка здійснює відтворення населення і наступність сімейних поколінь, а також \_\_\_\_\_ дітей і підтримання існування членів сім'ї.

2. Встановіть відповідність між функцією та її змістовим наповненням

1	репродуктивна	А	формування особистості дитини, систематичний вплив сімейного колективу на кожного свого члена протягом усього його життя, постійний вплив дітей на батьків та інших дорослих членів сім'ї
2	економічна	Б	посередництво сім'ї в контакті своїх членів із засобами масової інформації, літературою і мистецтвом, вплив сім'ї на різноманітні зв'язки своїх членів з навколишнім природним середовищем і на характер її сприйняття, організація внутрісімейного дозвілля та відпочинку
3	виховна	В	суспільне виробництво засобів до життя, відновлення витрачених на виробництві сил своїх дорослих членів, ведення свого господарства, наявність свого бюджету, організація споживчої діяльності
4	комунікативна	Г	відтворення життя,

3. Яку особливість сімейного спілкування не вказано: інтимність, ревності.

4. Як генетична родина впливає на можливість прояву конфліктів у сім'ї?

5. Виберіть правильну відповідь. Пристосування членів подружжя один до одного та до обставин, у яких знаходиться сім'я – це:

- а) адаптація;
- б) інтеграція;
- в) формування образу «Ми»;
- г) емоційна ідентифікація.

6. Процес, що передбачає добровільне об'єднання, узгодження позицій, уявлень і думок членів подружжя з різних аспектів сімейного життя – це:

- а) адаптація;
- б) інтеграція;
- в) формування образу «Ми»;
- г) емоційна ідентифікація.

7. Охоплює процеси, що підтримують формування уявлень, навичок, звичок членів подружжя, що зумовлюють саме сімейне, а не індивідуальне задоволення різних потреб – це:

- д) адаптація;
- е) інтеграція;
- ж) механізм «спільності долі»;

з) емоційна ідентифікація.

8. Вставте пропущене слово. Криза – порушення стану \_\_\_\_\_ системи, різкий, крутий злам у чому-небудь.

9. Встановіть відповідність між стадією кризи та її змістом (за Дж. Капланом)

1	1-я стадія	А	Подальше зростання напруги в умовах, коли ці способи виявляються безрезультатними
2	2-я стадія	Б	Первинний зростання напруги, при якому стимулюються звичайні, звичні способи вирішення проблеми
3	3-я стадія	В	Якщо все виявляється марно, настає стадія, що характеризується підвищенням тривоги і депресії, почуттям безпорадності, безнадійності і в кінцевому випадку дезорганізації особистості
4	4-я стадія	Г	Ще більше збільшення напруги, що потребує мобілізації зовнішніх і внутрішніх джерел сил.

10. Стан сімейної системи, що характеризується порушенням гомеостатичних процесів, що призводять до фрустрації звичних способів функціонування сім'ї та неможливості впоратися з новою ситуацією, використовуючи старі моделі поведінки (Н. Олифірович та ін.) – це \_\_\_\_\_.

11. Існують три аспекти міжособистісних відносин у сім'ї: когнітивний; афективний; поведінковий. опишіть сутність кожного із них.

12. Пусковим моментом сімейного конфлікту можуть бути будь-які ланки замкнутого ланцюга «знання - емоції - поведінка», саме тому рівень, на якому виникли розбіжності, і, відповідно, їх причини, визначити виявляється не так вже й просто, бо всі вищезазначені аспекти міжособистісних відносин прагнуть до узгодження. Це визначення є:

- а) особливістю перебігу сімейного конфлікту;
- б) законом багаторівневої кругової каузальності;
- в) закономірністю подружнього спілкування;
- г) властивістю взаємин членів родини.

13. Проаналізуйте ситуацію, визначте основні структурні елементи конфлікту, з'ясуйте можливу причину конфлікту, поясніть мотиви поведінки членів молодого подружжя.

Уявіть собі, що молоді знаходяться в найбільш сприятливих умовах. Вони живуть у своєму будинку, достатньо забезпечені, ведуть автономне господарство, тобто вони вільні від усіх тих класичних важелів, вплив яких зазнає більшість сімей сьогодні. Сьогодні до них у гості прийшли батьки. Дружина накриває на стіл. Чоловік зауважує: «Ти краще б перетерла тарілки, дивися, які вони в тебе». Дружина, відчувши підступ, відповідає йому приблизно наступне: «Не нарікай на мої тарілки, а краще скажи, коли і в якому стані ти прийшов учора додому». «А коли я повинен приходити додому, якщо

в будинку немає справжньої господині? – запитує чоловік. – Мені справді не хочеться сюди приходити. Подивися на цю павутину, подивися, що діється тут». «А як я повинна поводитися в будинку, де чоловік не відчуває себе членом сім'ї, де він продовжує белембати з усіма своїми старими знайомими, часто пиячить і взагалі не є чоловіком в повному розумінні цього слова». Специфікою цієї перепалки є те, що взаємні звинувачення звучать у присутності батьків.

14. Встановіть відповідність між порушенням комунікацій у сім'ї та його прикладом (Е. Г. Ейдемільер і В. В. Юстицькіс)

1	Відхилені комунікації	А	Батьки відповідають дитині, коли та скаржиться, що їй погано, приблизно наступне: «Ти не можеш так говорити, адже у тебе все є. Ти просто невдячний»
2	Подвійний зв'язок	Б	Батько несподівано виходи з контакту, коли спілкується з сином, просто забуває про процес спілкування, повертається спиною або без попередження починає займатися чимось іншим
3	Замасковані комунікації	В	Чоловік заявляє, що те, про що розповідає дружина йому дуже цікаво, не відриваючись при цьому від газети

15. Уставте пропущені слова. При її вирішенні завдання управління поведінкою дитини в педагогічній ситуації вчителю треба вміти \_\_\_\_\_, імітувати його міркування, розуміти, як учень сприймає ситуацію, що склалася, чому він вчинив саме так.

16. Наведіть приклад простого й складного педагогічного конфлікту.

17. Встановіть відповідність

1	Конфлікти діяльності	А	Виникають у сфері емоційно-особистісних стосунків учнів і вчителів. Вони найбільш тривалі та деструктивні. Постають на ґрунті недобррозичливих стосунків як наслідок постійних попередніх конфліктів діяльності або поведінки, вчинків. Створюють взаємно упереджене сприйняття вчителем і учнем
2	Конфлікти поведінки	Б	Виникають з приводу виконання учнем навчальних завдань, успішності, пізнавальної діяльності, ситуацій, коли учні не виявляють готовності оперативно виправити власну помилку. Вчитель висловлює незадоволення, учні вступають у суперечку або демонструють образу
3	Конфлікти взаємин	В	Виникають з приводу порушення учнем правил поведінки у школі та поза нею. Вчитель висловлює незадоволення порушенням поведінки, не пов'язаною безпосередньо з навчальною діяльністю. Найчастіше це грубощі учнів педагогам, агресивна поведінка з однокласниками, пустощі, що проявляються як протест проти низької оцінки

18. Чим характеризується внутрішня позиція підлітка у конфлікті з учителем?

19. Перетворіть ти-повідомлення на я-повідомлення

Ти завжди не слухаєш на уроках

Ти ніколи не готуєш домашніх завдань.

20. У процесі проведення практичного заняття ви використовуєте форму групової роботи. Раптом ви помітили, що між учасниками однієї групи почала зростати напруга. Як ви будете діяти в цій ситуації, поясніть чому.

## Завдання для самостійної роботи студентів

### Тема 1. Конфліктологія в системі наук про конфлікт

1. Скласти таблицю «Етапи історичного розвитку конфліктології»;

Література: дивіться Тема 1

Результат роботи подати у вигляді таблиці:

Розвиток конфліктологічного знання

Епоха	Основні ідеї	Представники
Античні часи	Причини конфлікту – суперечність між благородними людьми та простолюдинами: для перших підгрунття відносин – лад, для других – вигода. Неосвіченість простого люду є причиною безладу. Єдність і боротьба протилежностей як джерело конфліктів. Виправдання й засудження війни. Держава є інструментом примирення людей	Конфуцій, Геракліт, Платон, Демокріт, Арістотель
Середні віки		
Відродження		
Новий час та епоха Просвітництва		
Поч. ХІХ ст.		
Кін. ХІХ ст. – поч ХХ ст.		

### Тема 2. Теоретичні основи конфліктології

1. Скласти глосарій по темі, що вивчається.

2. Питання для самостійного вивчення:

1. Незадовільні комунікації.
2. Конфлікт і стрес.
3. Психологічні чинники нормалізації стресу.
4. Межі світосприйняття та профілактика стресу.

### Тема 3. Конфліктність як соціально-психологічне явище

1. Провести самотестування щодо виявлення особливостей особистості:

- а) тест «Самооцінка характеру» за модифікованою методикою Р. Кеттела;
- б) тест «Самооцінка особистості»;
- в) тест «Самооцінка комплексу неповноцінності».

3. Конспектування:

Адлер А. Індивідуальна психологія. *Історія зарубіжної психології*. Тексти. Київ, 1996. С. 35-46.

#### **Тема 4. Внутрішньо особистісний конфлікт**

1. Внутрішньоособистісні конфлікти й суїцидальна поведінка.
2. Вікові відмінності і конфлікт.
3. Криза віку.
4. Гендерні відмінності як фактор виникнення конфліктів.

#### **Тема 5. Міжгрупові конфлікти.**

1. Скласти глосарій до розділу.
4. Конспектування:

Ліпман П. Навчання з метою зменшення насильства і розвитку миролюбності. *Питання філософії*, 1995, № 2. С. 21 - 28.

5. Питання для самостійного вивчення:
  1. Економічні конфлікти.
  2. Поняття глобальних конфліктів.
  3. Особливості міждержавних конфліктів.
  4. Запобігання міждержавних конфліктів.

#### **Тема 6. Методи дослідження конфліктів**

1. Підібрати пакет психодіагностичних методик;
2. Створити методичну скарбничку;
3. Провести дослідження конфліктологічних особливостей особистості (групи).

#### **Тема 7. Запобігання конфліктам**

1. Скласти глосарій по даній темі.
2. Провести самотестування за методиками: «Оцінка акцентуації характеру» Шмішека (див.: Шапар В.Б. Рабочая книга практического психолога. В.Шапарь, А.Тимченко, В.Швидченко. Харьков: Торсінг, 2005. 672 с.); «Тактика поведінки у конфлікті», «Оцінка стратегій поведінки в конфлікті» за методикою Дж. Г. Скотт.
3. Розробити практичні рекомендації для однокласника за результатами його діагностики.
4. Конспектування:

Древаль Ю. Д., Лінецький Л. М. Проблематика організаційних конфліктів. Вісник Харківського національного технічного університету сільського господарства імені Петра Василенка. 2017. Вип. 182. С. 59-68. URL: <http://repositsc.nuczu.edu.ua/handle/123456789/5737> (дата звернення 03.05.2025).
5. Питання для самостійного вивчення:
  1. Психологічні причини конфліктологічних рішень.
  2. Моделі поведінки в конфліктній ситуації.
  3. Раціонально-інтуїтивна модель оволодіння конфліктною ситуацією.

4. Конфліктні патерни в трансактній психології.
5. Ціна конфлікту. Виграш і програш.

### **Тема 8. Переговори з урегулювання конфліктів**

1. Скласти глосарій по темі.
2. Провести самотестування за методиками:
  - «Чи вмієте ви вести ділові переговори?»
  - «Як вести ділові переговори»
  - «Моя тактика ведення переговорів».
3. Питання для самостійного вивчення:
  1. П'ять способів оцінки результатів діяльності.
  2. Стратегія «Робота з лідерами конфліктів».

**Питання до заліку, комплекти тестів для визначення рівня  
опанування знань студентами**

1. Конфліктологія як наука
2. Зв'язок конфліктології з іншими науками
3. Історичні умови виникнення конфліктології
4. Розвиток конфліктології в Україні
5. Методи конфліктології
6. Дискусії про природу конфліктів
7. Поняття про конфлікт
8. Конфліктна ситуація та інцидент як передумови виникнення конфлікту
9. Характерні ознаки прояву конфлікту
10. Об'єктивні й суб'єктивні складові конфліктної взаємодії
11. Межі поширення конфлікту
12. Види та типи конфліктів
13. Висновки, практичні рекомендації та інструментарій керівникові для використання в професійній ситуації
14. Внутрішньоособистісний конфлікт
15. Особистісні передумови виникнення конфліктів. Конфліктність і конфліктні типи поведінки
16. Поведінка особистості в конфлікті
17. Динаміка конфлікту.
18. Міжособистісні конфлікти
19. Внутрішньогрупові конфлікти Міжгрупові конфлікти
20. Кризи сімейного життя
21. Сімейні конфлікти
22. Тактики вирішення подружніх конфліктів
23. Особливості педагогічної взаємодії
24. Педагогічні конфлікти у школі
25. Педагогічні конфлікти у виші
26. Вирішення конфліктів у педагогічному процесі
27. Особливості міжгрупових конфліктів
28. Фактори впливу групи на індивіда
29. Соціально-психологічні дослідження особливостей міжгрупової взаємодії
30. Об'єкт і стадії міжгрупового конфлікту
31. Еволюція міжгрупових конфліктів
32. Основні види міжгрупових конфліктів
33. Політичні конфлікти
34. Міжетнічні конфлікти
35. Особливості організаційних конфліктів
36. Оцінка внутрішньоособистісної конфліктності людини
37. Визначення міжособистісної конфліктності людини
38. Вивчення конфліктних відносин у групі

### Зразки тестових завдань до заліку

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

1	А. Адлера, О. Конта, М. Вебера;
2	П. Сорокіна, Г. Зіммеля, З. Фрейда;
3	Р. Дарендорфа, Л. Козера, М. Дойча, М. Шерифа;
4	В. Лінкольна, Л. Томпсона, Д. Скотт;
5	Р. Фішера, У. Юрі, К. Томоса.

2. Який із зазначених методів відноситься до групи методів управління конфліктами:

1	біографічний метод
2	метод тестування
3	метод картографії
4	метод спостереження
5	метод експерименту

3. Який із наведених методів належить до групи методів збору емпіричного матеріалу:

1	соціологічний метод;
2	метод тестування;
3	метод картографії;
4	метод спостереження;
5	метод експерименту

4. Гарвардський метод «принципових переговорів» розробили:

1	Д. Скотт і Ш. і Г. Боуер;
2	К. Томас і Р. Кіллен;
3	М. Шериф і Д. Рапопорт;
4	В. Лінкольн і Л. Томпсон;
5	Р. Фішер і У. Юрі.

5. Предметом конфліктології є:

1	конфлікти;
2	закономірності та механізми виникнення конфліктів, а також принципи і технології управління ними;
3	будь-які зіткнення;
4	механізми поведінки особистості в конфлікті і технології переговорного процесу з вирішення конфлікту;
5	закони протиборства суб'єктів соціальної взаємодії.

6. Образ конфліктної ситуації - це:

1	те, через що виникає конфлікт;
2	суб'єктивне відображення у свідомості суб'єктів конфліктної взаємодії предмета конфлікту;
3	дійсні внутрішні спонукальні сили, підштовхують суб'єкт соціальної взаємодії до конфлікту;
4	те, про що заявляють один одному конфліктуючі сторони;
5	суб'єктивне відображення в свідомості суб'єктів конфліктної взаємодії цілей конфлікту.

7. Конфліктна ситуація - це:

1	випадкові зіткнення інтересів суб'єктів соціальної взаємодії;
2	накопичені протиріччя, пов'язані з діяльністю суб'єктів соціальної взаємодії, які створюють ґрунт для протиборства між ними;
3	процес протиборства між суб'єктами соціальної взаємодії, спрямований на з'ясування відносин;
4	причина конфлікту;
5	етап розвитку конфлікту.

8. Конфлікт - це:

1	боротьба думок;
2	суперечка, дискусія з гострої проблеми;

3	протиборство на основі зіткнення протилежно спрямованих мотивів або суджень;
4	суперництво, спрямоване на досягнення перемоги в суперечці;
5	зіткнення протилежних позицій.

9. До якого виду належить конфлікт, який характеризується тим, що в ньому стикаються дві особистості, в основі його лежать об'єктивні протиріччя і він сприяє розвитку відповідної соціальної системи?

1	міжособистісному бурхливому і швидкоплинному;
2	міжособистісному, конструктивному;
3	міжособистісному, економічному;
4	гострого і тривалого;
5	деструктивному.

10. Виберіть адекватний варіант поведінки (комбінація з трьох позицій) трансакції «Батька»:

1	вимагає; оцінює; проявляє безпорадність;
2	керує; міркує; аналізує;
3	розмовляє на рівних; виявляє почуття образи; протегує;
4	працює з інформацією; міркує; аналізує;
5	вимагає; засуджує; вчить.

11. Яким етапам конфлікту відповідають наведені пояснення?

1. Виникнення конфліктної ситуації (КС)	А його зовнішніми проявами можуть бути: зміна настрою, критичні недоброчливі зауваження на адресу протилежної сторони, припинення взаємодії з нею
2. Усвідомлення конфліктної ситуації	Б може бути здійснене з використанням таких методів (в межах соціальних інститутів): педагогічних, адміністративних
3. Початок відкритої конфліктної взаємодії	В створюється одним чи декількома суб'єктами соціальної взаємодії, є підґрунтям конфлікту
4 Розвиток відкритого конфлікту	Г відверті заяви про свою позицію, висунення вимог

5 вирішення конфлікту	Г активні дії, спрямовані на шкоду опонентові
-----------------------	---

12. Яким когнітивним підходам відповідають наведені пояснення?

1 теорія Курта Левіна	А конфлікт є певною розбіжністю між системою уявлень індивіда та його знаннями про уявлення та поведінку інших, між системами уявлень різних людей
2 теорія балансу (Ф. Хайдер)	Б обов'язковою умовою виникнення конфлікту є суб'єктивна невирішуваність ситуації, яка не може бути нічим іншим, як результатом відповідної оцінки, інтерпретації її людиною
3 суб'єктивна оцінка ситуації як умова конфлікту (В. М'ясищев, В. Мерлін)	В конфлікт психологічно характеризується як ситуація, у якій на індивіда одночасно діють протилежно спрямовані сили приблизно однакової величини

13. Яке слово пропущене в реченні?

Рольовий конфлікт – це конфлікт «Я - роль», суперечності, що виникають між _____ ролі та можливостями особистості	(у бланку відповідей подати одним словом)
---	---

14. Які умови є прийнятними для застосування стратегії конфліктної поведінки

1. Необхідні швидкі, рішучі дії, необхідно прийняти неординарне рішення, існує впевненість у правильності обраної альтернативи, маніпуляція з метою використання переваг власної позиції	А Компроміс
2. Компроміс недопустимий, повне використання творчого потенціалу учасників, необхідність забезпечення реалізації будь-якої спільної мети, подолання негативних емоцій щодо протилежної сторони	Б Уникнення
3. Цілі важливі, проте не варті того, щоб застосовувати жорсткі засоби для їхнього досягнення, опоненти мають приблизно однакову силу, однак прагнуть досягти важливої мети, потреба прийняття оптимального рішення в умовах дефіциту часу, прийти до тимчасової згоди у вирішенні важливих питань	В (Пристосування)

4. Існує необхідність проявити гнучкість, предмет розбіжностей важливіший, ніж для інших, потреба завоювати довіру та забезпечити міцну позицію на майбутнє, необхідність мінімізації втрат за умов слабкої позиції	Г Примус (конфронтація)
5. Відсутня можливість задовольнити власні потреби, предмет розбіжностей не суттєвий, вірогідність руйнації стосунків більша, ніж можливість її покращення, потреба надати можливість учасникам конфлікту заспокоїтись, інша сторона здатна вирішити конфлікт більш ефективно, перед застосуванням конкретних дій є потреба зібрати необхідну інформацію	Г Співпраця

15. Яке слово пропущене в реченні?

В.П. Левкович і О.Є. Зуськова виокремили три основні групи сімей залежно від рівня їх _____:	<i>(у бланку відповідей подати одним словом)</i>
стабільні, проблемні, нестабільні.	

16. Яким типам неблагополучних сімей відповідають наведені пояснення (за В. Сисенком)?

1 проблемні	А у взаємодії партнерів існують сфери, де їх інтереси, потреби, наміри постійно зіштовхуються, породжуючи негативні емоції.
2 конфліктні	Б сім'ї, де існує протистояння інтересів і потреб партнерів, які носять особливо різкий характер і захоплюють важливі сфери життєдіяльності сім'ї.
3 кризові	В утворені людьми, перед якими виникали особливо важкі життєві ситуації, що можуть спричинити нестабільності шлюбу

17. Встановіть відповідність між типами ригідної поведінки у спілкуванні, що потребує корекції (за В. Сатир), та його описом

1 Каральне спілкування	А увага відволікається від початкового предмету розмови, що робить неможливим вирішення проблеми
2 Підпорядковане спілкування	Б раціональне, ділове, коректне спілкування, в якому відсутні емоційні прояви.

3 «Холодне» спілкування	В переважають нагадування, критика, відмова, звинувачення
4 Безпредметне спілкування	Г превалюють вираження згоди, вибачення і виправдання, прагнення до збереження спокою будь-якою ціною

18. Встановіть відповідність між підходами до консультування сім'ї та їх представниками

1 Структурна модель роботи з сім'єю	А С. Гордон і Н. Давідсон, Р. Стюарт
2 Поведінкова модель консультування сім'ї	Б В. Кемплер
3 Модель комунікативного консультування сім'ї	В П. Ватславик, В. Сатір
4 Модель психологічного консультування сім'ї, яка базується на досвіді	Г Б. Монталву, Б. Розман, Г. Апонте, М. Вальтерс, С. Грінштейн
5 Модель трансакційного психологічного консультування сім'ї	Г Е. Берн, Т. Харріс

19. Встановіть відповідність між поняттям та його визначенням

1 Профілактика конфліктів	А це свідомо діяльність щодо нього, яка здійснюється на всіх етапах його виникнення, розвитку і завершення учасниками конфлікту чи третьою стороною.
2. Попередження конфліктів	Б полягає в такій організації життєдіяльності суб'єктів соціальної взаємодії, яка виключає чи зводить до мінімуму ймовірність виникнення конфліктів між ними
3. Управління конфліктом	В це створення об'єктивних, організаційно-управлінських і соціально-психологічних умов, що перешкоджають виникненню передконфліктних ситуацій, усуненню особистісних причин конфліктів

20. Яким формам завершення конфлікту відповідають наведені описи?

1 Врегулювання конфлікту	А це спільна діяльність його учасників, спрямована на припинення протидії і вирішення проблеми, яка привела до зіткнення
2. Розв'язання конфлікту	Б в усуненні протиріччя між опонентами бере участь третя сторона. її участь можлива як за згодою протиборчих сторін, так і без їхньої згоди.
3. Усунення конфлікту	В тимчасове припинення протидії при збереженні основних ознак конфлікту: протиріччя і напружених відносин. Конфлікт переходить із “видимої” форми у приховану
4. Загасання конфлікту	Г такий вплив на конфлікт, у результаті якого ліквідуються основні його структурні елементи.

21. Якому виду конфлікту відповідає його характеристика (за М. Рибакіною)?

1 Конфлікти взаємин	А Виникають з приводу виконання учнем навчальних завдань, успішності, пізнавальної діяльності, ситуацій, коли учні не виявляють готовності оперативно виправити власну помилку.
2. Конфлікти діяльності.	Б Виникають з приводу порушення учнем правил поведінки у школі та поза нею. Вчитель висловлює незадоволення порушенням поведінки, не пов'язаною безпосередньо з навчальною діяльністю. Найчастіше це грубощі учнів педагогам, агресивна поведінка з однокласниками, пустощі, що проявляються як протест проти низької оцінки.
3. Конфлікти поведінки, вчинків	В . Виникають у сфері емоційно-особистісних стосунків учнів і вчителів. Вони найбільш тривалі та деструктивні. Постають на ґрунті недоброчливих стосунків як наслідок постійних попередніх конфліктів діяльності або поведінки, вчинків. Створюють взаємно упереджене сприйняття вчителем і учнем.

22. Встановіть відповідність між поняттям та його значенням

1 Соціальні лінощі	А це ефект посилення реакцій у присутності інших.
2. Соціальна фасилітація	Б зменшення людьми своїх зусиль при об'єднанні а іншими для досягнення загальних цілей, коли вони не відповідають за кінцевий результат.

3. Конформізм	В -втрата індивідом у групових ситуаціях відчуття індивідуальності та стримуючих норм самоконтролю.
4 Деіндивідуалізація	Г виникає під впливом групи через сприйняття первинної думки індивіда, схильного прийняти ризиковане або, навпаки, обачливе рішення.
5 Групова поляризація	Г результат групового тиску проявляється в тенденції змінювати поведінку або переконання в результаті дій групи

23.

**Розставте у відповідності до видів політичних конфліктів їхні ознаки:**

<p>А. Конфлікти тоталітарного суспільства</p> <p>В. Конфлікти демократичного суспільства</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Переважно статусні (рольові) конфлікти, пов'язані з близькістю або віддаленістю соціальних груп від політичної влади.</li> <li>2. Зосереджені в політичній сфері</li> <li>3. латентний характер конфліктів.</li> <li>4. Відкриті, явні, такі, що визнаються суспільством</li> <li>5. Інтернаціоналізація політичних конфліктів</li> <li>6. Ідеологізованість конфліктів</li> <li>7. Найбільшої ваги набувають конфлікти інтересів і цінностей</li> <li>8. Вирішуються конфліктні ситуації способом вільної дискусії</li> <li>9. Гіпертрофія політичної царини життя соціуму</li> <li>10. Напрацювання чітких процедур і правил локалізації та врегулювання політичних конфліктів</li> <li>11. Штучний, нав'язаний характер конфлікту</li> </ol>
--	---

24. Скільки рівнів потреб має піраміда Маслоу:

*(у бланку відповідей впишіть вірну відповідь одним словом)*

25. Встановіть відповідність між видами жорстких тактик поведінки особистості в конфлікті та їх сутністю

1 Психологічне насильство	А прийоми використання у своїх цілях мотивів опонента, створення для протидіючої сторони
---------------------------	--

	ситуації вибору між досягненням її цілей у конфлікті та загрозою втратити спокій у повсякденному житті
2. Погрози	Б це використання проти опонента образ, грубості, образливих жестів, дискримінаційних заходів, наклепів, дезінформації, обману, приниження та жорсткого контролю за поведінкою та діяльністю
3. Психологічний тиск	В це вираження однією стороною своїх намірів завдати шкоду інтересам протидіючої сторони, якщо інша сторона не виконуватиме належне від неї.

26. Яким чинникам, що знижують можливість попередження конфліктів і спрямування розвитку подій у конструктивне русло, відповідають їх описи.

1 Правові.	А Вони базуються на непереборному прагненні людини до свободи та незалежності, й усілякі спроби втручання в їхні взаємини оцінюються ними зазвичай негативно, як прагнення обмежити їхню незалежність і свободу.
2. Психологічні.	Б Люди вважають свою поведінку суто особистою справою, а втручання третьої особи розглядають як порушення загальноприйнятих норм моралі.
3. Етичні.	В У країнах з розвиненими демократичними традиціями правові норми охороняють основні права та свободи особи, а їх порушення в тій чи іншій формі може бути кваліфіковано як протиправні дії.

27. Встановіть відповідність між методом тактики попередження конфлікту та його значенням

1 Метод взаємного доповнення.	А Припускає проведення заходів, спрямованих на залучення потенційних учасників конфлікту до загальної справи, під час здійснення якої у можливих супротивників з'являються загальні інтереси, вони краще пізнають один одного, звикають співпрацювати, спільно вирішувати проблеми, що виникають
2. Метод згоди	Б Розвиває здібності до співчуття товаришам по роботі, партнерам, готовності надати їм практичну допомогу, зрозуміти їхній внутрішній стан.

3. Метод доброзичливості	В При виникненні будь-яких розбіжностей найважливішим методом попередження негативного розвитку подій є визнання гідності партнера, вираження належної пошани до його особи.
4 Метод збереження репутації партнера.	Він припускає опору на такі здібності одних членів колективу, яких бракує в інших.

28. Встановіть відповідність між типом конфліктної особи та її характеристикою

1 Цілеспрямовано конфліктний тип.	А Прагне постійно бути в центрі уваги. Любить добре виглядати в очах інших. Її ставлення до людей визначається тим, як з нею поведуться інші. У таких людей переважно емоційна поведінка, а раціональна виражена слабо. Копіткою систематичної роботи уникає. Часто така людина є джерелом суперечки, але вона себе такою не вважає.
2. Конфліктна особа демонстративного типу	Б Це людина імпульсивна і недостатньо себе контролює. Її поведінка важко передбачувана. Часто поводить себе зухвало й агресивно. У запалі не звертає уваги на загальноприйняті норми поведінки в колективі. Має завищену самооцінку. У багатьох своїх невдачах схильна звинувачувати інших. Здатність співвідносити свої вчинки із загальними цілями групи і з конкретними обставинами розвинена недостатньо. З минулого досвіду, навіть неприємного для неї, уроків на майбутнє не виносить..
3. Конфліктна особа некерованого типу.	В Ця особа розглядає конфлікт як засіб досягнення власної мети і часто виступає активною стороною в розв'язуванні конфлікту. Раціонально діє в конфліктній ситуації, здатна прораховувати можливі варіанти її* розвитку та тверезо оцінює сильні й слабкі сторони в позиціях сторін. Володіє добре відпрацьованою технікою спілкування в гарячій суперечці. Є найбільш небезпечним типом конфліктної особи.

29. Як називається процес розвитку конфлікту під впливом певних чинників і умов, що включає в себе прихований період (виникнення проблемної ситуації у взаємодії суб'єктів, її усвідомлення ними, спроби розв'язати її неконфліктними методами, виникнення передконфліктної ситуації), відкритий період (інцидент,

конфліктна взаємодія, завершення конфлікту), розвиток постконфліктної ситуації.

*(у бланку відповідей впишіть вірну відповідь одним словом)*

**30.** Як називається одна з форм завершення конфлікту, сукупність позитивних дій (рішень) самих учасників конфлікту, що припускає наявність взаємоприйнятного вирішення проблеми, яке має особисту значущість для учасників конфлікту, і припиняє протиборство учасників конфлікту та веде до гармонізації їхніх взаємовідносин:

*(у бланку відповідей впишіть вірну відповідь одним словом)*

## Список використаних джерел

1. Березовська Л. І., Юрков О. С. Психологія конфлікту: навчально-методичний посібник. Мукачево: МДУ, 2016. 201 с.
2. Берн Е. Ігри, у які грають люди. Київ: КСД. 2021. 256 с.
3. Біловодська О. А., Кириченко Т. В. Управління конфліктами в системі управління людським потенціалом підприємств. *Економіка і суспільство*. № 10. 2017. С. 177-182.
4. Варій М. Й. Загальна психологія. Навчальний посібник. 2-ге видан., випр. і доп. Київ: Центр учбової літератури, 2007. 968 с.
5. Власенко І. А. Проблема внутрішньоособистісного конфлікту в контексті психологічних досліджень особистості. *Збірник наукових праць К-ПНУ імені Івана Огієнка, Інституту психології імені Г.С.Костюка НАПН України. Проблеми сучасної психології*. 2013. Випуск 21. С. 46-56
6. Гірник А. М. Основи конфліктології. Київ: Вид-во «Києво-Могилянська академія». 2010. 222 с.
7. Гра «конфліктний ліфт». *Kidscamp*. 2025. URL: <https://www.kidscamp.rv.ua/?p=866> (дата звернення 19.09.2025).
8. Грабовська С. Л. Методичні рекомендації та матеріал для організації самостійної роботи студентів другого (магістерського) рівня спеціальності 053 Психологія ДВВС «Психологія примирення». URL: <https://filos.lnu.edu.ua/wp-content/uploads/2014/12/PP2.1.3.2.04-Psykholohiia-prymyrennia.pdf> (дата звернення 10.08.2025).
9. Грабовська С., Равчина Т. Конфлікти без насильства: посібник. За ред. Шведа Ю. Р. Львів: Фонд «Україна-Європа», 2001. 276 с.
10. Гуменюк Л. Й. Соціальна конфліктологія: підручник. Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ, 2015. 564 с.
11. Дашко, І., Никончук, Г. Конфлікти в колективі: причини, профілактика та методи вирішення. *Економіка та суспільство*, 2025. № 78. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-78-20> (дата звернення 30.09.2025).
12. Древаль Ю. Д., Лінецький Л. М. Проблематика організаційних конфліктів. *Вісник Харківського національного технічного університету сільського господарства імені Петра Василенка*. 2017. Вип. 182. С. 59-68. URL: <http://repositsc.nuczu.edu.ua/handle/123456789/5737> (дата звернення 03.05.2025).
13. ДуткевичТ. В. Конфліктологія з основами психології управління: Навчальний посібник. Київ: Центр навчальної літератури, 2005. 456 с.
14. Кавиліна Г. К. Конфліктологія: навчальний посібник для здобувачів вищої освіти спеціальності: 012 Дошкільна освіта. Одеса: Видавництво ТОВ «Лерадрук», 2021. 153 с.
15. Калька Н., Ковальчук З. Практикум з арт-терапії: навч.-метод. посібник. Ч. 1. Львів: ЛьвДУВС, 2020. 232 с.
16. Карамушка Л. М. Технології роботи організаційних психологів. Навчальний посібник. Київ: Фірма «ІНКОС», 2005.-366 с.

17. Карамушка Л. М., Дзюба Т. М. Психологія управління конфліктами в організації (на матеріалі діяльності освітніх організацій): Монографія. Київ, Полтаваб ПДПУ, 2009. 268 с.
18. Конфліктологія. За ред. А.С. Карміна. К.: КНУ ім. Т.Шевченка, 2019. 403 с.
19. Конфліктологія: Конспект лекцій. Для підготовки магістрів усіх форм навчання. В. Я.Галаган, В. Ф.Орлов, О.М.Отіч. Київ: ДЕТУТ, 2008. 293 с.
20. Конфліктологія: навч. посібник. Ємельяненко Л. М., Петюх В. М., Торгова Л. В., Гриненко А. М. Київ: КНЕУ, 2005. 315 с.
21. Конфліктологія: навч. посіб. для слухачів магістратури ден. та заоч. форм навчання. Д. В. Коваленко, І. М. Шалімова, О. М. Керницький, В. А. Бурбига, О. Б. Кравченко; Укр. інж.-пед. акад. Харків : С.А.М., 2015. 256 с.
22. Конфліктологія: Практикум: навч. посіб. для студ. М. М. Дученко, О. А. Шевчук; КПІ ім. Ігоря Сікорського. Київ : КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2020. 88 с. URL: <https://ela.kpi.ua/server/api/core/bitstreams/c25fe953-a6bd-4eaa-99c7-cf7e0ffd589e/content> (дата звернення 14.09.2025).
23. Котлова Л. О. Психологія конфлікту: курс лекцій : Навчальний посібник. Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2013. 112 с. URL: <https://surl.li/vdsgyc> (дата звернення 10.13.2025).
24. Кошова І. В. Практична психологія конфлікту : лабораторний практикум. Ніжин: НДУ ім. М. Гоголя, 2017. 126 с. URL: <https://surl.li/nteehd> (дата звернення 13.06.2025).
25. Кругла Т. О. Сімейний конфлікт: причини виникнення, попередження, врегулювання. Медсестринство. 2017. № 4. С. 71-74.
26. Кучеренко С., Кучеренко Н. Деякі особливості організаційних конфліктів в підрозділах які виконують діяльність в екстремальних умовах. Проблеми екстремальної та кризової психології. Харків. НУЦЗУ, 2023. Вип. 2(6). С. 33-42. URL: <http://repositsc.nuczu.edu.ua/handle/123456789/19113> (дата звернення 07.04.2025).
27. Луцик Г.О. Формування емоційної саморегуляції майбутніх психологів в процесі підготовки до роботи зі схильними до девіантної поведінки підлітками | Vilnius, Republic of Lithuania . *Collection of scientific papers «SCIENTIA»*. May 6, 2022 URL: <https://previous.scientia.report/index.php/archive/article/view/202> (дата звернення 20.02.2025).
28. Ложкин Г. В., Повякель Н. И. Практическая психология конфликта Учеб. пособ. Київ: МАУП, 2000. 256 с.
29. Ложкін Г. В., Пов'якель Н. І. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика: навчальний посібник. Київ: Професіонал, 2007. 416 с.
30. Матвійчук Т. Ф. Конфліктологія: навчально-методичний посібник. Львів: Вид-во «ГАЛИЧ-ПРЕС», 2018. 76 с.

31. Мельник А.Ю. Дерево сімейних цінностей. Вправа. Електронний ресурс. URL: <https://www.orgconsultation.com/derevo-simejnyh-czinnostej-vprava/> (дата звернення 30.08.2025).
32. Миронова О. М., Мазоренко О. В. Конфліктологія: навчальний посібник. Харків : Вид. ХНЕУ, 2011. 168 с. URL: [https://pedagogy.lnu.edu.ua/wp-content/uploads/2019/03/Konfliktolohiia-\\_navchal-nyu-posibnyk-2011-Myronova-Mazorenko.pdf](https://pedagogy.lnu.edu.ua/wp-content/uploads/2019/03/Konfliktolohiia-_navchal-nyu-posibnyk-2011-Myronova-Mazorenko.pdf) (дата звернення 22.08.2025).
33. Москаленко В. Конфлікти без втрат. Як перейти від протистояння до співпраці. Київ: Центр навчальної літератури. 2025. 280 с.
34. Новікова Н. Управління конфліктами в організації: підходи до вирішення та профілактики. Галицький економічний вісник. 2013. №2(41). С. 79-83. URL: <https://galicianvisnyk.tntu.edu.ua/pdf/41/316.pdf> (дата звернення 09.09.2025).
35. Назаренко С.А., Постіва М.В. Запобігання та вирішення конфліктів в управлінні організацією. *Агросвіт*. № 11. 2024. С. 104-110. DOI: 10.32702/2306-6792.2024.11.104.
36. Омельченко Л. М. Соціально-педагогічні умови подолання конфліктів у молодій сім'ї: автореферат дис... канд. пед. наук. 13.00.05. національний педагогічний університет ім. М.П. Драгоманова. Київ, 2007. 20 с.
37. Омельченко Л. М. Подружній конфлікт. Навчально-методичний посібник. Київ: науковий світ. 49 с.
38. Основи психології конфлікту (з практикумом): навч. посіб. (для студ. психологічних спец.) Київ: Видавництво НПУ ім. М. П. Драгоманова, 2009. 389 с.
39. Павлюк М. М., Архипенко Н. М. Особливості подружніх конфліктів та шляхи їх подолання. *Психологія і особистість*. 2020. Вип. 2 (18). С. 150–158.
40. Партико Н.В. Психологія конфлікту. Львів: Львівська політехніка, 2019, 132 с.
41. Петрінко В.С. Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці. Навчальний посібник. Ужгород: Видавництво УжНУ «Говерла», 2020. 360 с.
42. Пірен М. І. Конфліктологія: Підручник. Київ: МАУП, 2012. 360 с.
43. Пов'якель Н. І., Котлова Л. О. Ціннісні орієнтації у подоланні конфліктних форм поведінки студентів: монографія. Умань: Жовтий О. О. 2011. 143 с.
44. Прибутко П. С. Конфліктологія: навч. посіб. Київ: КНТ, 2010. 131 с.
45. Примуш М. В. Конфліктологія. Київ: ВД «Професіонал», 2006. 288 с.
46. Прищак М. Д., Лесько О. Й. Етика та психологія ділових відносин. Електронний ресурс. URL: [https://web.posibnyku.vntu.edu.ua/icgn/12lesko\\_etika\\_ta\\_psihologiya\\_dilovih\\_vidnosin/p7.html](https://web.posibnyku.vntu.edu.ua/icgn/12lesko_etika_ta_psihologiya_dilovih_vidnosin/p7.html) (дата звернення 01.10.2025).
47. Психологія молоді сім'ї і сімейна криза: Моногр. Луцьк: РВВ «Вежа» Волин. держ. ун-ту ім. Лесі Українки, 2007. 168 с. URL: <https://surl.li/yiguux> (дата звернення 06.07.2025).

48. Психологія управління та конфліктологія: навчальний посібник для практичних та семінарських занять. А. В. Слободянюк, Н. О. Андрущенко. Вінниця: ВНТУ, 2010. 120 с.
49. Русинка І. І. Конфліктологія. Психотехнології запобігання й управління конфліктами. Навчальний посібник. Київ: Слово. 2007. 332 с.
50. Сивогракова З. А., Алексеєнко Н. В. Психологія конфліктів. Соціально-психологічний вимір управління конфліктами: Конспект лекції. Харків: УкрДУЗТ, 2020. 52 с.
51. Сімейний конфлікт як психологічна криза: адаптаційні стратегії особистості. М. В. Саврасов, Е. А. Панасенко, Г. Л. Семенов. *Габітус*. 2025. № 73. С. 217-221. URL: <http://habitus.od.ua/journals/2025/73-2025/39.pdf> (дата звернення 12.07.2025)
52. Скібіцька Л. І. Конфліктологія. Навчальний посібник. Київ: Кондор, 2024. 384 с.
53. Сорока О., Близнюк О. Управління конфліктними ситуаціями в сучасних організаціях. *Економіка та суспільство*, 2023. (56). URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-56-139> (дата звернення 11.05.2025).
54. Сотська Г., Титаренко І. Посібник-практикум з формування конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців з реклами і зв'язків з громадськістю. Київ: ТОВ «ДКС Центр», 2018. 48 с. URL: <https://surl.lu/gbzkps> (дата звернення 15.07.2025).
55. Соціальний конфлікт: інноваційні комунікативні технології врегулювання: практичний посібник Г. М. Бевз, І. В. Петренко, А. І. Гусєв та ін. За наук. ред. Г. М. Бевз, І. В. Петренко; Національна академія педагогічних наук України, Інститут соціальної та політичної психології, 2020. 144 с.
56. Степанюк О., Мельниченко О. Методичний посібник для фахівців, які впроваджують типову програму для кривдників: теоретична частина. Київ, 2020. 316 с.
57. Столярчук О. А. Психологія сучасної сім'ї: навч. посіб.. Кременчук: ПП Щербатих О. В., 2015. 136 с.
58. Термінологічний словник з курсу «Психологія сім'ї». Для студентів вищих навчальних закладів спеціальності психологія. Лютак О.З. Іванофранківськ, 2011. URL: <https://lnk.ua/dNYK7M8eM> (дата звернення 20.02.2025).
59. Тихомирова Є. Б. Постоловський С. Р. Конфліктологія. Київ: Університетська книга, 2025. 240 с.
60. Торба Н. Г. Теоретичний аналіз психологічних чинників профілактики конфліктів в освітньому процесі закладів професійної (професійно-технічної освіти). *Вісник післядипломної освіти. Соціальні та педагогічні науки*. № 9 (38). URL: <https://lnk.ua/k4kj03bN> (дата звернення 14.08.2025).
61. Трофименко А. В., Константинова Ю. В. Конфліктологія та теорія переговорів : навчальний посібник. Маріуполь : МДУ, 2020. 375 с.

62. Управління конфліктами. Навчальний посібник. Жаворонкова Г.В., Скібіцький О.М., Сівашенко Т.В., Туз О.І. Київ: Кондор, 2024. 172 с.
63. Управління конфліктами для потреб публічної служби: посібник і методичні рекомендації. Калениченко Т., Кисельова Т., Копіна А., Корабльова О., Проценко Д., за заг. ред. Д. Проценко. Київ: Ваїте, 2021. 224 с. URL: [https://www.osce.org/files/f/documents/4/b/521680\\_0.pdf](https://www.osce.org/files/f/documents/4/b/521680_0.pdf) (дата звернення 29.06.2025).
64. Фрейд З. Вступ до психоаналізу. Лекції зі вступу до психоаналізу з повними висновками Київ:: Основи, 1998. 709 с.
65. Харченко Н. Управління конфліктами в організації. Київ: «Вид. група «Шкільний світ», 2017. 104 с.
66. Яхно, Т. П, Куревіна І. О. Конфліктологія та теорія переговорів: навчальний посібник для вищої школи. Київ: Центр учбової літератури, 2012. 168 с.
67. Omelchenko, Liudmila M et al. The readiness of a young couple to adopt a constructive behavior during conflict as a factor of mental health and marital satisfaction. *Wiadomosci lekarskie* (Warsaw, Poland : 1960) vol. 74,11 cz 1 (2021): 2700-2704. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/35023478/> ( 03.02.2025).
68. Randolph Paul. (2016). *The Psychology of Conflict: Mediating in a Diverse World* Bloomsbury Publishing. 224 p.
69. Skabelund Samantha. (2017). *The psychology of conflict: mediating in a diverse world*, 9 Arb. L. Rev. 231 p.
70. Southworth, Jason and Swoyer, Chris, "Critical Reasoning: A User's Manual, v.4.0" (2020). *Philosophy Open Educational Resources*. 2. DOI: 10.58809/QGVO1509
71. Stinnett N., Walters J., Stinnett N. *Relationships in Marriage and Family*, 4th Edition. Prentice Hall. 2003, 523 p.
72. Мельничук С.Л. Основні напрямки вирішення внутрішньоособистісних конфліктів у студентів під час навчання. *Габітус. Психологія особистості*. 2022. № 36. С. 195 -200. DOI <https://doi.org/10.32843/2663-5208.2022.36.32>
73. Антонійчук Н. Конфліктна поведінка особистості як результат впливу об'єктивних та суб'єктивних чинників. *Вісник Львівського університету. Серія психологічні науки*. 2019. Випуск 5. С. 3–8.
74. Долинська Л. В., Матяш-Заяц Л. П. *Психологія конфлікту : навч. посіб.* Київ : Каравела, 2010. 303 с.
75. Ліфарєва Н.В. *Психологія особистості. Навчальний посібник*. Київ: Центр учбової літератури, 2003. 240 с.

**Додатки**  
**Додаток А**  
**Ділові ігри**  
**Ділова гра «Страйк»**

*ВАРІАНТ 1*

Страйк зумовлює багато матеріальних та моральних втрат керівникам організацій та самим організаціям, зокрема й освітнім. Ділова гра «Страйк» сприяє розвитку комунікативної компетентності майбутніх менеджерів та формуванню вмінь конструктивної поведінки з боку керівництва організації під час виникнення страйку.

*Підготовка гри*

Пропонується написати список з 5 професій на вибір студентів чи викладача (наприклад, вчитель загальноосвітньої школи, педагог ПТНЗ, вчитель гімназії, соціальний педагог, психолог тощо). Проаналізуйте за п'ятибальною шкалою професії за такими показниками: важливість даної професії для економіки країни, регіону, споживача і тощо; умови праці й охорона праці; ступінь соціальної та економічної захищеності (рівень заробітної плати; пенсії, соціальне страхування і тощо); масовість професії; можливість заміни іншими спеціальностями. Професії, що набрали мінімальне число балів, будуть потенційно готові до масових виступів. Це дозволить обрати як об'єкт організацію, на якому існує найбільша небезпека виникнення трудового конфлікту. На прикладі цього підприємства проходитиме ділова гра. До підготовчої частини гри входить збір необхідної інформації про професії, підприємства, галузі, обрані для ділової гри.

Ролі: ведучий, експерти, страйкарі, керівництво організації, посередники, трудові арбітри, служба національного посередництва та примирення.

*Опис ділової гри*

Ведучий повідомляє про цілі ділової гри, ставить завдання перед учасниками гри, надає у разі потреби умовні дані, підбиває загальні підсумки.

Страйкуючі повинні сформулювати вимоги до керівництва закладу, взяти участь у примирливих процедурах відповідно до вимог чинного законодавства. У випадку незадоволення вимог організовується проведення страйку відповідно до чинного законодавства.

Керівники розробляють заходи щодо запобігання страйку, беруть участь у проведенні примирливих процедур; обґрунтовують свої заперечення страйкуючим; висувають свої пропозиції щодо вирішення конфлікту; аналізують передбачувані збитки від страйку; розробляють заходи щодо пом'якшення наслідків страйку.

Експерти (посередники, трудові арбітри, представники служби національного посередництва та примирення) повідомляють про зроблені оцінки. Бажано, щоб попередній прогноз спирався також на статистичні дані, які аналізують економічне становище обраної галузі (підприємств), що характеризує економічний та соціальний стан працюючих на них людей. Експерти перевіряють правильність проведення примирливих процедур, беруть у них участь, надають рекомендації та роблять висновки.

## ***ВАРІАНТ 2***

Установка. 1. Значна кількість учителів отримала повідомлення про їх переведення на меншу відсоткову ставку (із 1 на 0,75; із 0,75 – на 0,5 тощо) «у зв'язку із скороченням обсягів фінансування».

2. У відповідь на це незалежна профспілка педагогічних працівників закликала своїх членів до попереджувального страйку.

3. Погоджувальна комісія в особі представників державних органів запропонувала вирішити виниклу конфліктну ситуацію шляхом переговорів.

Починаються переговори.

Учасники гри.

1. Представники профспілки на переговорах.
2. Представники роботодавців (адміністрація *освітнього закладу*).
3. Представники погоджувальної комісії.

*Умови гри.*

Переговори відкриває один з представників погоджувальної комісії.

Він нагадує, що всі присутні є учасниками укладеного раніше тристороннього договору, відповідно до якого всі виникаючі між сторонами проблеми належить вирішувати шляхом переговорів на основі врахування взаємних інтересів. Тому як зменшення відсоткової ставки працівників без погодження з профспілкою, так і страйк без спроби залагодити конфлікт шляхом переговорів порушують умови тристороннього договору. Він закликав сторони до конструктивного діалогу.

1. Представник роботодавців пояснив раптові зниження тим, що державний бюджет відчуває фінансові труднощі, і що це може призвести до

ліквідації закладу. Крім того, в тристоронньому договорі є пункт про форсмажорні обставини.

2. Представник працівників вказує на суттєві помилки в менеджменті та корупції в адміністрації підприємства.

3. Сторони намагаються знайти компроміс.

4. Висновок взаємоприйнятної угоди..

5. Розбір проведеної гри.

### *Ділові ігри «Трудові конфлікти на роботі»*

#### ***ВАРІАНТ 1***

Мета гри: розбір ситуацій, характерних для трудових колективів. Вибір правильної тактики й стратегії вирішення конфліктів залежно від виконуваних гравцями ролей.

#### Приблизна ситуація

1. Ролі:

Керівник.

Секретар. Для ролі секретаря є декілька варіантів працюючих з різними соціальними характеристиками:

молодий фахівець;

старий кадровий працівник;

багатодітна мати;

працівник з певними особистими проблемами;

пенсіонер.

Ситуація. Доручаючи виконати чергову роботу, керівник повинен повідомити, що якість попередньої роботи його не влаштовує, було зроблено дуже багато помилок.

Завдання. Провести аналіз поведінки у можливих конфліктних ситуаціях; визначити, які дії будуть застосовані у випадку повторення помилок.

#### Приблизна ситуація

2. Ролі:

Керівник.

Працівник. Для ролі працівника є декілька варіантів працюючих з різними соціальними характеристиками:

молодий фахівець;

старий кадровий працівник;

багатодітна мати;

працівник з певними особистими проблемами;

пенсіонер.

Ситуація. Керівник має повідомити, що працівнику необхідно виконати понаднормову роботу чи помінятися тимчасово у незручну третю зміну.

Завдання. Провести аналіз поведінки у можливих конфліктних ситуаціях; які дії будуть застосовані.

### *ВАРІАНТ 2*

Ситуація. Обирається одна з будь-яких тем: «Зміна змісту програм», «Зміни в підходах до обліку праці», «Збільшення передпенсійного віку», «Положення про атестацію педагогічних працівників», «Платне навчання чи медичне обслуговування» тощо.

Виконавців ролей необхідно проінструктувати, як поводитися. Інші мають спостерігати та визначити, хто яку роль грав.

Ролі:

Ініціативний. Ваше завдання – захопити ініціативу й спробувати схилити більшість людей групи до підтримки вашої позиції.

Сперечальник. Ви повинні заперечувати висунуті пропозиції та захищати протилежні точки зору; ваш девіз: "Я сперечаюся тому, що я сперечаюся".

Угодовець. Погоджується з будь-якими точками зору та підтримує усі висловлювання, виділяючи з них раціональне.

Оригінал. Ви маєте не вплутуватися у суперечку, а час від часу висувати несподівані пропозиції.

Організатор. Забезпечує виявлення позицій, спонукує усіх висловитися, ставить уточнюючі запитання, підбиває проміжні підсумки дискусії.

Завдання. Проаналізувати проведення дискусії: хто які ролі виконував і як.

## *Додаток В*

Анкета для вивчення проблем конфліктів у ЗВО

1. Де є більше конфліктів:

а. у школі

б. у виші

Поясніть свою точку зору

2. Який вид конфлікту найчастіше зустрічається у виші

а. підвищення вимог до студента

б. зведення рахунків на заліку (іспиті),

в. заниження оцінок

г. невідвідування занять

д. ігнорування вимог викладача

е. інше 25

3. Найчастіша причина конфліктів (вказати три найголовніші причини):

а. особиста неприязнь, антипатія

б. порушення вимог викладача

в. погана дисципліна студентів,

г. погана відвідуваність занять

д. неповага з боку викладачів

е. неповага з боку студентів

ж. зайві причіпки з боку викладачів

з. консерватизм викладачів

и. поганий характер викладача

к. нерозуміння студентами предмета

л. відсутність інтересу студентів до предмета

м. погане проведення викладачем лекцій

н. (практичних занять)

о. інше

4. Наведіть приклад типового конфлікту

5. Наведіть приклад конфлікту, що найбільш запам'ятався

6. Викладач, що найчастіше конфліктує

Поясніть

7. Найнеконфліктніший викладач

Поясніть

8. Найконфліктніший студент

Поясніть

9. Хто і як вирішує конфлікт:

- а. деканат (кафедра)
- б. ректорат
- в. куратор
- г. скарги батькам
- д. скарги знайомим
- е. профком
- ж. знаходите спільну мову з викладачем
- з. подарунки (послуги) викладачу
- и. інше

10. Ваша основна тактика поведінки:

- а. ухилення від конфліктів
- б. конфронтація
- в. ризик
- г. пристосування
- д. співробітництво
- е. індиферентність
- ж. згладжування конфліктів
- з. компроміс
- и. поступки
- к. підтримка статус-кво
- л. вирішення конфлікту

## ДОДАТОК Г

### ТИПОВІ ПЕДАГОГІЧНІ СИТУАЦІЇ

(для самостійної роботи з теми «Педагогічні конфлікти»)

Сутність будь-якої педагогічної ситуації полягає в наявності в ній протиріч, їх розвитку й розв'язання. Тому будь-яка ситуація по суті є проблемною. Педагогічна ситуація завжди конкретна, може попередньо проектуватися або виникати стихійно під час проведення заняття, іспиту, екскурсії.

Більшість ситуацій має комунікабельний характер (ситуації спілкування).

Не вважайте, що гострі й конфліктні педагогічні ситуації виникають тільки в учителів-початківців, вони трапляються й у досить досвідчених педагогів. Такі конфлікти відбивають глибинні психологічні процеси у взаєминах учителів і учнів, педагогічного й учнівського колективів. Ці ситуації мають сигнальний характер. Результат конфлікту досить часто залежить від того, наскільки швидко вчитель відреагував на перші сигнали учнів. Занадто дорого часом платить учитель (та й учень) за неблагополучне розв'язання конфліктної ситуації.

У будь-якій гострій типовій педагогічній ситуації кожний учитель поводить по-своєму. Звісно ж, усі намагаються запобігти конфліктним ситуаціям. У багатьох педагогів навіть вироблені свої «рецепти» профілактики подібних ситуацій, гідного виходу із них.

#### **Пам'ятка у разі виникнення конфліктних ситуацій**

- Конструктивне розв'язання конфліктних ситуацій - необхідний елемент професійної педагогічної підготовки вчителів.
- Будь-які негуманні дії вчителя викликають протидію.
- Якщо учень кинув виклик учителю, отже, має всі підстави.
- Кожна конфліктна ситуація - гострий сигнал про неблагополуччя в розвитку дитини або цілого колективу.
- Доречніше проаналізувати перші симптоми неблагополуччя, ніж розпочати це після серйозних проявів конфлікту.
- Позитивні знахідки в роботі найчастіше забуваються, промахи пам'ятаються тривалий час, іноді все життя.

***Наведемо кілька ситуацій із реального шкільного життя й способи їх розв'язання.***

Увійшовши до класу на урок, учитель побачив на дошці карикатуру на себе. Діти розраховували, що почнеться пошук винуватця й урок буде зірвано. Що робити? ***(Учитель посміхнувся, підійшов до дошки, підправив малюнок і почав урок. Учні засмутилися та здивувалися. Урок пройшов нормально. Більше такого не повторювалося).***

Учні збиралися втекти з додаткового уроку, причому вчителеві потрапила до рук записка, у якій вони домовляються піти з уроку й не дуже добре відгукуються про нього. Що робити? *(Учитель демонстративно прочитав класові записку й сказав, що він тепер обізнаний щодо їхньої підготовки прогулу уроку, що його хвилює їхня думка про нього, але він не збирається мститися, а хоче розібратися, чому так сталося. Дуже хоче вислухати дітей, але просить і їх вислухати його. Зрештою учні й учитель порозумілися і виявилися задоволеними одне одним, урок тривав далі.)*

На прохання завідувача з навчальної роботи ти заміняєш хворого вчителя в чужому класі. Почався урок. Клас важко піддається управлінню. Ти вітаєшся - жодної уваги. Як бути? *(Учителька, зовсім не звертаючи уваги на клас, почала малювати на дошці дуже цікаву картинку. Розмови потихеньку припинилися. Діти почали уважно розглядати малюнок. Тоді вона запитала, що б це означало. Деякі діти висловили свою думку. Вона подякувала. Почався нормальний урок).*

Школа - це зменшена модель дорослого життя: вона вчить не тільки базових наук, але й уміння будувати взаємини з людьми. Іноді - через сварки і біль з'ясовуються взаємини. Конфлікти вчителя й учня не можна пускати на самоплив і сподіватися, що все розв'яжеться саме собою. Роздмухувати конфлікт теж непродуктивно, а потрібно зуміти погасити його в зародку. Чим швидше його розв'язати, тим менший негативний наслідок він залишить у житті дитини. А для цього потрібно уважно вислухати версії обох сторін. Як приклад наведемо кілька типів учнів початкової школи, можливі проблеми в роботі з ними й шляхи розв'язання наведених педагогічних ситуацій (до речі, ці сторінки не завадить показати батькам своїх учнів, адже поради, які ми пропонуємо, корисно реалізовувати як у школі, так і вдома, отже, слід зробити батьків своїми одnodумцями у справі виховання дітей).

### **«Старанний тугодум»**

*Версія вчителя:* «Не галасує на уроці, не розмовляє, але при цьому абсолютно не в темі. Або не чує, або не розуміє».

Такому учневі необхідно довго розтлумачувати нову тему, що неможливо, якщо в класі більше ніж двадцять дітей. Ситуація дратує, і вчитель мимоволі починає прискіпливо ставитися до дитини.

*Версія дитини:* «Учитель незрозуміло пояснює матеріал!»

*Шляхи розв'язання.* Перша (досить поодиноким) причина конфлікту - затримка розумового розвитку дитини. Якщо при оформленні медичної карти дитині поставили цей неприємний діагноз, то її бажано віддати до спеціалізованої школи.

Інша причина цього конфлікту - неправильна підготовка до школи. Діти, які перед школою не відвідували садочок або спеціальну групу підготовки,

складно пристосовуються до групового навчання. Батькам слід поговорити із викладачем - він порадить, як краще побудувати домашнє навчання.

*Діагноз.* «Ні» конформізму! У гонитві за прихильністю вчителя в жодному разі не можна змушувати дитину підлаштовуватися під однокласників, тихо сидіти й терпляче чекати, поки вчитель щось пояснює. На думку психологів, діти, яким у початкових класах не надавали можливості демонструвати свої знання, часто виростають байдужими й безініціативними.

### **«Розумний бешкетник»**

*Версія вчителя:* «Заважає вести урок! Постійно перебиває вчителя й відволікає однолітків. Сперечається!» Слід зазначити, що в деяких суперечливих ситуаціях дитина дійсно виявляється правою (багато прикладів можна розв'язати у різний спосіб), але пояснювати всьому класу різні варіанти розв'язання у вчителя фізично бракує часу.

*Версія дитини:* «Я все це вже знаю. Мені нудно!»

*Шляхи розв'язання.* Подібні проблеми часто виникають у дітей, батьки яких посилено займалися раннім розвитком дитини. А потім... віддали її до звичайної школи, де в класі 30 дітей і багато хто з них ще не знає літери. Якщо є можливість, таку дитину краще перевести до школи з поглибленим вивченням окремих предметів. Немає - попросіть учителя побільше завантажувати її та не сварити за демонстрацію своїх знань.

*Діагноз.* Поспішили! Якщо дитині ще не виповнилося 7 років, то за психологічної неготовності має сенс забрати її зі школи, а в наступному році знову віддати до першого класу. Якщо вже виповнилося 7,5 років, доведеться паралельно розвивати в дитини здатність навчатися.

### **«Божа кара»**

*Версія вчителя:* «Сама не слухає й іншим заважає! Непосидюща, неуважна...» і ще багато всіляких «ні» та «не». Вчитель переконаний, що його завдання - давати дітям знання, а вихованням дітей повинні займатися батьки (і багато в чому це є правдою).

*Версія дитини:* «У школі нудно й нецікаво! Хочеться повернутися назад у садок, де можна було гратися цілими днями».

*Шляхи розв'язання.* Рекомендації, як це робити, не є оригінальними, але діють практично безвідмовно - чіткий розпорядок дня, регулярні, але нетривалі заняття вдома, спокійна психологічна обстановка в сім'ї та любов батьків.

*Діагноз.* Дитина психологічно не готова до шкільного навчання. Рівень шкільної зрілості перевіряють психологи, які працюють при дитячих садках і

поліклініках, вони допоможуть заздалегідь виявити проблеми й підкажуть, як допомогти дитині.

### **«Небесний тихохід»**

Версія вчителя: «Живе в хмарах, постійно відволікається. Усе потрібно повторювати по кілька разів!» Учителеві не подобається, що батьки ретельно роблять із дитиною уроки й не дають їй самостійно вчитися. Як наслідок - за домашнє завдання в неї тверде «12», а самостійну роботу в класі ледве можна оцінити на «3».

*Версія дитини:* «Учитель занадто швидко все розповідає».

*Шляхи розв'язання.* Навчіть дитину вчитися самостійно. Батьки! Давайте своїй дитині завдання та займайтеся своїми справами, а потім перевіряйте тільки кінцевий результат.

*Діагноз.* Це наслідки посилених занять удома. Дитині потрібно, щоб учитель контролював кожний її крок і обов'язково хвалив, хвалив, хвалив... Адже саме так поводитися батьки, коли вчили її вдома читати або писати. А якщо вчитель на секунду переводить увагу на решту дітей, то ця дитина припиняє думати - і починає мріяти.

### **Ситуація «Контрольна»**

Дзвінок на урок. Вчитель заходить в клас і бачить, що завдання для контрольної роботи, написане їм на дошці, стерто.

### **Можливий варіант рішення:**

Вчитель: «Хай той, хто це зробив, напише завдання ще раз, а в час, що залишився, ви повинні будете вирішити контрольну роботу».

### **Ситуація «Урок стоячи»**

Урок почався як завжди. Вчитель увійшов до класу. Учні для вітання встали. Але після слів педагога: «Доброго дня, сідаєте», - всі продовжують стояти.

### **Можливий варіант рішення:**

Необхідно, щоб учні самі зрозуміли, що сидіти на уроці зручніше, ніж 45 хвилин стояти. Один із способів добитися цього - почати урок як завжди, не акцентуючи уваги на тому, що клас стоїть.

### **Ситуація «Прикраса»**

Урок англійської мови в десятому класі веде молода учителька. По ходу уроку, проходячи по класу, вона зупиняється біля парти Віті. На платті вчительки Вітя помічає прикрасу з бурштину й кидає репліку: «Подумаєш, каніфоль начепила».

### **Можливий варіант рішення:**

Спокійним, тихим голосом розповісти притчу про чудернацький морський камінь, який робить щасливою жінку, зігріваючи її своїм теплом.

### **Ситуація «Незвичайне застосування стільця»**

Вчителька музики входить у восьмий клас. За останньою партою розвалився «акселерат» з розпущеним волоссям. На голові у нього стілець.

Весь клас поглядає то на вчительку, то на учня і чекає її реакції.

**Можливий варіант відповіді для вчителя:** «Що, вже і цим місцем сидять?»

Клас вибухає від сміху. Учень почервонів. Він явно розгублений і тепер не знає, що робити. Вчитель же як ні в чому не бувало починає урок. Стілець поставлений на місце.

### **Ситуація «Запізнення»**

Наташа регулярно спізнюється на перший урок. Ось і сьогодні в черговий раз (невідомо який по рахунку) вона входить в клас через 15 хвилин після дзвінка, коли урок в самому розпалі.

#### **Ваші дії:**

1. Не обернути ніякої уваги на це запізнення (звичлі).
2. Похвалити Наташу за те, що вона прийшла на цілих 15 секунд раніше, ніж зазвичай. Прогрес.
3. Влаштувати «урочисту» зустріч «Її Величності Наташи» з бурхливими аплодисментами всього класу і захопленими вигуками вчителя.

### **Ситуація «Система»**

Хлоп'ята шостого класу вирішили зірвати урок історії у молодій вчительки (працює в школі другий рік), яка заміняла хворого колегу. Учні, як з'ясувалося пізніше (хлопчики, 5-6 чоловік), домовилися «хрюкати». Коли учителька увійшла до класу, пролунав відповідний звук. Але вчителька не реагувала, оскільки не знала, що це: система або випадковість. Свою «атаку» вона повела після другого хрюкання.

#### **Можливий варіант рішення:**

«Спасибі, Вітя, нагадав. В суботу я зі своїм класом (вона була класним керівником в паралельному класі) намітила екскурсію на свиноферму. Хто з вас побажає, можу узяти з собою. Вітя нам допоможе в «спілкуванні». Мені від хлоп'ят вже доводилося чути про твоє захоплення, але не думала, що це так серйозно. Допоможеш, Вітя?»

Урок пройшов успішно. Охочих заважати не виявилось,

### **Ситуація «Увійдіть»**

Урок біології в дев'ятому класі веде молода вчителька. Через п'ять хвилин після початку уроку з шумом розкриваються двері і, зухвало запитавши дозволу увійти до класу, на порозі зупиняються троє «важких» учнів. Вчитель вимагає, щоб вони увійшли, як годиться учням школи.

Хлоп'ята виходять в коридор. Через хвилину двері відкриваються знову, і вони вповзають в клас рачки...

**Можливий варіант рішення:**

Вчителька звертається до класу: «Хлоп'ята, у нас є можливість поспостерігати, як пересувалися далекі предки первісних людей». І - учням, що стоять на четвереньках: «Будь ласка, проповзть на свої місця». У класі вибух сміху. Збентежені жартівники не витримують, встають на ноги і поспішають зайняти свої місця. Вчителька дякує їм і продовжує урок.