

## **ПЛАН ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ З НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «ПСИХОЛОГІЯ КОНФЛІКТІВ» (32 ГОД.)**

**Тема 1.** Визначення поняття “конфлікт”. Техніка конструктивного аналізу конфлікту (співвідношення власних інтересів з поважним ставленням до інших). (2 год.)

**Мета:** опанування знаннями з історії виникнення психології конфлікту як науки, навичками визначення позитивних та негативних функцій конфлікту оволодіння знаннями про особливості конструктивного аналізу конфліктної взаємодії ;

### **План**

1. Поняття конфлікт, позитивні та негативні функції конфлікту.
2. Сигнали конфлікту
3. Конструктивний аналіз конфліктної взаємодії.

### **Література**

1. Альтернативні підходи до розв’язання конфліктів: теорія і практика застосування / Уклад.: Н.Гайдук, І.Сенюта, О Бік. – Львів: 2007. – 296 с.
2. Гірник А.М Конфлікти: структура, ескалація, злагодження К., 2010. – 172 с.
3. Гришина Н. В. Психология конфликта. – М., 2000. – 425 с.
4. Ложкін Г. В., Пов’якель Н. І. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика: Навчальний посібник. –К.: Професіонал, 2007. – 416 с.
5. Начаев В. М. Конфліктологія. Навч. посіб. — К.: Центр навч. літ., 2004. — 198 с.
6. Примуш М. В. Конфліктологія: Навчальний посібник. – К. Професіонал, 2006. – 288 с.

**Тема 2.** Аналіз «Я» у конфліктній ситуації. Визначення ресурсів та перешкод подолання конфлікту. (6 год.)

**Мета:** опанування навичками аналізу «Я-концепції» у конфліктній ситуації за допомогою Метафоричних асоціативних карт; вивчення особистісних ресурсів подолання конфліктної ситуації

### **План**

1. Метафоричні асоціативні карти як метод діагностики особистості у конфлікті
2. Вправи «Я-реальний» у конфлікті «Я – ідеальний» у конфлікті
3. Вправи «Мої ресурси та мої перешкоди» у конфліктній взаємодії

### **Література**

1. Попова Г.В., Милорадова Н.Э. Метафорические ассоциативные карты в работе практического психолога: методика и практика. Х.: Стиль-Издат, 2016. 223 с.
2. Попова Г.В., Милорадова Н.Э. Метафорические ассоциативные карты как инструмент психологического консультирования. Вісник ХНПУ імені Г.С. Сковороди. Психологія. Вип.50. Х.: ХНПУ, 2015. С. 167-177.3.
3. Попова Г.В., Милорадова Н.Э. Стратегии исследования проблем клиента при помощи метафорических ассоциативных карт / Г.В. Попова, Н.Э.

Милорадова // Журнал «Практична психологія і соціальна робота». – Київ, 2014. - № 7 (184). – С. 13-17.

4. Гришина Н. В. Психологія конфлікту. – М., 2000. – 425 с.

5. Ложкін Г. В., Пов'якель Н. І. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика: Навчальний посібник. –К.: Професіонал, 2007. – 416 с.

**Тема 3.** Визначення стратегій та тактик поведінки у конфлікті. Тест описання конфліктної поведінки К.Томаса. Формування стратегії виходу із конфлікту. (6 год.)

**Мета:** вивчення стратегій та тактик поведінки у конфлікті, ознайомлення з психодіагностичними методами діагностики конфліктної поведінки; опанування стратегіями виходу із конфліктних ситуацій

#### **План**

1. Стратегії та тактики поведінки у конфлікті

2. Стратегія WIN-WIN (за Р. Фішером)

3. Методики діагностики конфліктної поведінки

- Оцінка схильності особистості до конфліктної поведінки (методика К.Томаса, адаптований варіант Н.Гришиної).

- Оцінка конфліктності особистості (Г.Ложкін, Н.Пов'якель).

- Оцінка готовності до переговорів і розв'язання конфліктів (Г.Ложкін, Н.Пов'якель)

Оцінка домінуючої стратегії психологічного захисту в конфліктах (адаптований варіант методики В.Бойко)

Оцінка тактики поведінки у конфлікті (тест Н.Леонова)

Оцінка особистісної агресивності і конфліктності (тест Є.Ільїна та П.Ковальова)

4. Стратегії виходу із конфліктної ситуації

#### **Література**

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учеб. для вузов. – СПб.: Питер, 2007. – 496 с.

2. Гришина Н.В. Психологія конфлікту. – СПб.: Питер, 2000. – 464 с.

3. Ложкін Г.В., Пов'якель Н.І. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика. – К.: МАУП, 2007. – 435 с.

4. Нагаєв В.М. Конфліктологія: Навчальний посібник. – К.: Центр навчальної літератури, 2004. – 198 с.

5. Пірен М.І. Конфліктологія: Підручник. – К.: МАУП, 2003. – 360 с.

**Тема 4.** Діагностика видів конфлікту. Визначення конфліктів за «формулою конфлікту» В.П. Шейнова. Види конфліктогенів та їхня характеристика. (4 год.)

**Мета:** опанування навичками діагностики конфлікту, вивчення конфліктогенів конфліктної взаємодії, оволодіння знаннями про формули конфлікту В.П. Шейнова.

#### **План**

1. Критерії діагностики конфлікту.

2. Етапи діагностики конфлікту:

- визначення наявних учасників конфлікту;

- виявлення інших учасників і тих, чиї інтереси зачеплено;
- вивчення «біографії» конфлікту;
- з'ясування позицій учасників конфлікту;
- визначення причин конфлікту;
- визначення намірів сторін, готовності домовитися самим;
- проведення переговорів;
- вибір посередника та проведення переговорів за його участю;
- застосування інших методів розв'язання конфлікту.

3. Аналіз конфліктної ситуації з твору І. Нечуя-Левицького «Кайдашева сім'я».

4. Ділова гра: Проведення переговорів між Кайдашами за допомогою посередника.

5. Визначення конфліктів за «формулою конфлікту» В.П. Шейнова.

6. Види конфліктогенів та їхня характеристика.

7. Аналіз конфліктних ситуацій за формулою В. П. Шейнова (ситуаційні вправи)

### **Література**

1. Гірник А.М Конфлікти: структура, ескалація, злагодження К., 2010. – 172 с.

2. Гришина Н. В. Психология конфликта. – М., 2000. – 425 с.

3. Ложкін Г. В., Пов'якель Н. І. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика: Навчальний посібник. –К.: Професіонал, 2007. – 416 с.

**Тема 5.** Визначення мотивів та цілей учасників конфліктної взаємодії. Матрична гра «Дилема в'язня» та її модифікації. (4 год.)

**Мета:** оволодіння знаннями про мотиви і цілі учасників, опанування навичками поведінки із «складними» людьми; вивчення особливостей матричної гри «Дилема в'язня»

1. Мотиви і цілі учасників конфліктної взаємодії

2. Принципи поведінки зі «складними» людьми (Дж. Скотт)

3. Матрична гра «Дилема в'язня» та її модифікації

### **Література**

1. Васильев Н.Н. Тренинг преодоления конфликтов. – СПб.: Речь, 2002.

2. Козырев Г.И. Введение в конфликтологию: Учеб. пособие. – М.: ВЛАДОС, 2001.

3. Скотт Дж. Способы разрешения конфликтов. – К.: ГИИМ, 1991. – Вып. II.

**Тема 6.** Формування навичок впевненої поведінки в конфлікті (техніка «агресивні, впевнені та непевнені відповіді в конфліктній ситуації», психологічні тренажери) (6 год.)

**Мета:** опанування навичками впевненої поведінки у конфлікті та нейтралізації конфліктної ситуації

### **План**

1. Сутність та напрями профілактики й запобігання конфліктам.

2. Встановлення ієрархії причин конфлікту.

3. Групування чинників конфліктів за об'єктивно-суб'єктивними ознаками.
4. Нейтралізація конфліктної ситуації шляхом:
  - впливу на поведінку опонента;
  - зміни власної поведінки та ставлення до конфліктної ситуації;
  - створення сприятливих умов взаємодії й життєдіяльності учасників конфлікту;
  - усунення соціально-психологічних і особистісних причин конфліктів;
5. Техніки конструктивних відповідей у конфліктних ситуаціях
6. Техніки не конфліктних відповідей на критику
7. Практичні тренажери (ситуаційні вправи)

#### **Література**

1. Ємельяненко Л.М., Петюх В.М., Торгова Л.В., Гриненко А.М. Конфліктологія: Навч. посібник /За заг. ред. В.М. Петюха, Л.В. Торгової. – К.: КНЕУ, 2003.
2. Козырев Г.И. Введение в конфликтологию: Учеб. пособие. – М.: ВЛАДОС, 2001.

**Тема 7.** Діагностика конфлікту. Використання техніки картографії конфлікту в аналізі відеоматеріалів конфліктів. (2 год.)

**Мета:** опанувати навичками діагностики конфлікту за допомогою методу картографії конфлікту та діаграми Ісікава

#### **План**

1. Метод картографії конфлікту (недоліки та переваги)
2. Діаграма Ісікави як метод діагностики конфліктної ситуації (недоліки та переваги)
3. Аналіз конфліктних ситуацій за допомогою картографії та діаграми Ісікава

#### **Література**

1. Картографический анализ конфликта в организации: Учеб. пособие / О.Ю. Калмыкова, Г.П. Гагаринская. – Самара: Самар. гос. техн. ун-т, 2013. – 162 с.
2. Гришина Н. В. Психология конфликта. – М., 2000. – 425 с.

**Тема 8.** Вивчення процесу сумісного обговорення та регулювання проблеми в ході ділової гри «Переговори». (2 год.)

**Мета:** опанувати навички сумісного обговорення та регулювання проблеми

#### **План**

1. Техніки обговорення та регулювання проблеми
2. Ділова гра «Переговори» (ситуаційні вправи)

#### **Література**

1. Гірник А.М Конфлікти: структура, ескалація, злагодження К., 2010. – 172 с.
2. Гришина Н. В. Психология конфликта. – М., 2000. – 425 с.
3. Ложкін Г. В., Пов'якель Н. І. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика: Навчальний посібник. –К.: Професіонал, 2007. – 416 с.

## **Завдання для самостійної роботи студентів із навчальної дисципліни «Психологія конфліктів»**

**(Завдання для самостійної роботи для студентів, які перебувають у відрадженому за програмою академічної мобільності)**

Відпрацювання занять відбувається у формі виконання практичних робіт у формі письмових звітів. Кожний звіт оцінюється максимально у 15 балів (4 звіти по 15 балів=60 балів).

### **Завдання 1**

Визначте природу конфлікту (тип А, Б, В) в наступних ситуації.

«Керівник прийняв на роботу не підготовленого працівника, не погодивши це з заступником, у якого той в підпорядкуванні. Незабаром з'ясовується нездатність прийнятого працівника виконувати свою роботу. Заступник представляє керівнику доповідну записку про це. Керівник тут же рве дану записку.»

«При розподілі премії начальник не надала її одному з підлеглих. Підстав для депреміювання не було. На питання підлеглого керівник не зміг пояснити причини, сказав тільки: «Це я вас вчу.»»

«Розмовляючи з претендентом на вакантну посаду, керівник дає обіцянку надалі підвищити його на посаді. Новоприйнятий з натхненням приступає до роботи, проявляючи високу працездатність і сумлінність. Керівництво постійно збільшує навантаження, не додаючи зарплату і не підвищуючи на посаді. Через деякий час працівник починає проявляти ознаки невдоволення ... Назріває конфлікт.»

«Начальник повідомляє підлеглому, що в наступному місяці відправляє його на курси підвищення кваліфікації. Підлеглий відмовляється, посилаючись на те, що до пенсії йому залишилося півтора року.»

«Працівник, який досяг пенсійного віку, скаржиться начальнику, що майстер виживає його з роботи. Майстер клядеться, що ні найменшого приводу для цього не дає. Працівник же продовжує скаржитися.»

«Начальник ділянки дає завдання робітникові. Той відмовляється, мотивуючи свою відмову тим, що ця робота вимагає більш високого розряду, і додаючи при цьому, що йому вже п'ять років не підвищують розряд.»

«На нараді один з підлеглих, не витримавши натиску керівника, в напівжартівливої формі звернув на цей натиск увагу. Керівник не знайшов, що сказати, але після цього випадку став діяти ще жорсткіше, особливо щодо «жартівника».

## **Завдання 2**

Визначте оптимальну стратегію вирішення конфліктної ситуації, дайте відповідь на запитання.

Ви керівник одного з відділів фірми. Несподівано вам подзвонив голова фірми і повідомив, що до нього на прийом прийшов працівник вашого відділу і сказав, що ви ставитеся до нього упереджено, не об'єктивно. Для вас це повна несподіванка. Керівник просить вас переговорити з працівником, залагодити справу. Як ви побудуєте бесіду? Які питання задасте? Як почнете бесіду? Як завершите?

## **Завдання 3**

Виконайте аналіз власної особистості за допомогою методики К. Томаса «Стратегія поведінки у конфліктних ситуаціях», проведіть якісний аналіз результатів, сформулюйте рекомендації.

## **Задання 4**

Проаналізуйте ситуацію за допомогою методу діаграми Ісікави. На основі аналізу коротко сформулюйте рекомендації для обох сторін конфлікту.

«Відносини Аліни і Володимира розвивалися дуже стрімко: романтичне знайомство в ліфті, три місяці цукерково-букетного періоду, пропозиція руки і серця, красиве весілля, медовий місяць. Фінансових і житлових труднощів молода сім'я не відчувала, але через нетривалий час спільного життя несподівано розкрилися проблеми іншого характеру. Молодята виявили, що абсолютно по-різному уявляють сімейний уклад. Аліна вважає, що чоловік і дружина мають однакові права і право голосу в сім'ї, а Володимир дотримується протилежної точки зору. «Чоловік - глава сім'ї і саме він повинен приймати всі рішення, а дружина повинна підкорятися», - упевнений він. Володимир не подобається, що Аліна без його схвалення робить якісь покупки. Крім того, він упевнений, що всі побутові домашні справи - це виключно жіноча прерогатива. В результаті почалися суперечки і конфлікти через розподіл побутових обов'язків і прийняття ключових рішень, що стосуються планування відпочинку, покупок і іншого. «Дійшло до того, що ми почали ділити, хто коли і в який час буде викидати сміття і закидати білизну в пральну машинку. Це просто якась маячня », - обурюється Володимир.»