

Міністерство освіти і науки України
Львівський національний університет імені Івана Франка
Філософський факультет
Кафедра психології

Методичні матеріали до навчального курсу

«Психологія конфлікту»

Організація самостійної роботи студентів



Львів – 2021

Грабовська С.Л., Гребінь Н.В. Методичні матеріали до навчальної дисципліни «Психологія конфлікту». Організація самостійної роботи студентів **першого (бакалаврського)** рівня спеціальності 053 Психологія. – Львів, 2021. – 39 с.

Розглянуто і рекомендовано до друку на засіданні кафедри психології філософського факультету Львівського національного університету імені Івана Франка 31.08.2021, протокол № 1

Розглянуто і рекомендовано до друку на засіданні Вченої ради філософського факультету Львівського національного університету імені Івана Франка 31.08.2021, протокол № 255/7

1. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Цільова аудиторія: курс розрахований на студентів спеціальності 053 Психологія, які вже прослухали курси загальної, соціальної та вікової психології. «Психологія конфлікту» належить до нормативних дисциплін циклу професійної та практичної підготовки та як прикладна наукова галузь і базується на знаннях про загальні закономірності, механізми, явища психіки.

Мета курсу: ознайомити студентів з психологічними причинами конфліктів, механізмами їх запобігання, перебігу та розв'язання.

Завдання курсу: спонукати студентів засвоїти теоретичні знання з психології конфлікту та отримати практичні уміння та навички роботи з клієнтами, що звертаються з проблем внутрішніх, між особових та групових конфліктів.

Вивчиши курс, студенти повинні

знати:

- ✓ сутність теорій конфлікту в психології;
- ✓ природу і причини конфліктів;
- ✓ типологію конфліктів;
- ✓ анатомію конфлікту, його розвиток;
- ✓ стилі і стратегії поведінки в конфлікті;
- ✓ процедури примирення (переговори, посередництво, фасилітація, експертна порада), їх особливості, особливості та правила проведення;
- ✓ шляхи психокорекції конфліктної поведінки;
- ✓ вплив вікових особливостей особистості на її поведінку в конфлікті.

Студенти повинні

вміти:

- ✓ аналізувати конфліктну ситуацію та конфлікт;
- ✓ складати карту конфлікту;
- ✓ визначати причини конфлікту;
- ✓ користуватися методиками для визначення конфліктності та агресивності особистості, наявності внутрішнього конфлікту, схильності до певних стилів поведінки в конфлікті, вмінь та рис, потрібних людині для здійснення процедур примирення;
- ✓ готувати і проводити переговори та інші процедури примирення;
- ✓ проводити тренінги (психокорекційні, навчальні);
- ✓ проводити психокорекцію неадекватної, нерезультативної поведінки в конфлікті, конфліктних, агресивних рис особистості, внутрішнього конфлікту.

Зміст ПП1.2.27 «Психологія конфлікту» має сприяти формуванню у студентів таких загальних та спеціальних (фахових, предметних) компетентностей:

Загальні компетентності:

ЗК1. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК2. Знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності.

ЗК4. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

Спеціальні (фахові, предметні) компетентності:

- СК1. Здатність оперувати категоріально-понятійним апаратом психології.
- СК5. Здатність використовувати валідний і надійний психодіагностичний інструментарій.
- СК7. Здатність аналізувати та систематизувати одержані результати, формулювати аргументовані висновки та рекомендації.
- СК8. Здатність організовувати та надавати психологічну допомогу (індивідуальну та групову).
- СК9. Здатність здійснювати просвітницьку та психопрофілактичну роботу відповідно до запиту спільноти.
- СК10. Здатність дотримуватися норм професійної етики.

ПП1.2.27 Психологія конфлікту, як складова підготовки бакалавра, має сприяти досягненню таких програмних результатів навчання:

- ПР1. Аналізувати та пояснювати психічні явища, ідентифікувати психологічні проблеми та пропонувати шляхи їх розв'язання.
- ПР2. Розуміти закономірності та особливості розвитку і функціонування психічних явищ в контексті професійних завдань.
- ПР4. Обґрунтовувати власну позицію, робити самостійні висновки за результатами власних досліджень і аналізу літературних джерел.
- ПР5. Обирати та застосовувати валідний і надійний психодіагностичний інструментарій (тести, опитувальники, проєктивні методики тощо) психологічного дослідження та технології психологічної допомоги.
- ПР9. Пропонувати власні способи вирішення психологічних задач і проблем у процесі професійної діяльності, приймати та аргументувати власні рішення щодо їх розв'язання.
- ПР11. Складати та реалізовувати план консультативного процесу з урахуванням специфіки запиту та індивідуальних особливостей клієнта, забезпечувати ефективність власних дій.
- ПР12. Складати та реалізовувати програму психопрофілактичних та просвітницьких дій, заходів психологічної допомоги у формі лекцій, бесід, круглих столів, ігор, тренінгів тощо, відповідно до вимог замовника.

Міждисциплінарні зв'язки. Оскільки ця галузь належить до прикладних і базується на знаннях студентів з базових дисциплін циклу професійної та практичної підготовки: Загальної психології, Вікової психології, Соціальної психології, Історії психології, Експериментальної психології, Психології управління, Практикуму з загальної психології, Психодіагностики.

Електронний курс «Психологія конфлікту» представлено на освітній платформі MOODLE. У віртуальному просторі надано доступ до лекційних матеріалів, завдань для самостійної підготовки з кожної теми, методичних рекомендацій до дисципліни, списку навчальної літератури, посилань на наукові джерела тощо. Електронний курс «Психологія конфлікту» пройшов атестацію та сертифікацію у 2021 році.

2. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

№	Тема	Кількість годин	
		Лекції	Семінарські / практичні заняття
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1. Природа і соціально-психологічні причини конфлікту			
1	Тема 1. Предмет, методи і завдання психології конфлікту	2	2
2	Тема 2. Природа і причини конфліктів	2	2
3	Тема 3. Типологія конфліктів	2	2
4	Тема 4. Структура, розвиток, аналіз конфлікту	2	2
5	Тема 5. Стили і стратегії поведінки особистості в конфлікті	2	2
6	Разом	10	10
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. Психологічна допомога у розв'язанні конфлікту			
7	Тема 6. Процедури примирення	2	2
8	Тема 7. Внутрішній конфлікт	2	2
	Тема 8. Психокорекція конфліктної поведінки	2	2
9	Разом:	6	6
10	Загалом годин	16	16

3. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Змістовий модуль 1. Природа і соціально-психологічні причини конфлікту

ТЕМА 1. Предмет, методи і завдання психології конфлікту

Виникнення і розвиток психології конфлікту як наукової дисципліни. Об'єкт і предмет психології конфлікту. Методи психології конфлікту. Місце психології конфлікту в системі психологічних дисциплін. Завдання психології конфлікту.

ТЕМА 2. Природа і причини конфліктів

Конфліктогенна ситуація і конфлікт. Теорії конфлікту в психології. Конфлікт: добро чи зло? Спир і суперечка. Конфлікт і агресія. Конфлікт як процес. Причини конфліктів. Риси та індивідуальні особливості особистості. Пастка відповідальності як причина конфліктів. Вікові особливості особистості і причини конфліктів.

ТЕМА 3. Типологія конфліктів

Конфлікти: конструктивні і деструктивні, емоційні і ділові, глобальні і локальні, гострі і хронічні, короткочасні і тривалі, антагоністичні та неантагоністичні.

Внутрішньоособистісний конфлікт.

Міжособистісні конфлікти.

Конфлікт взаємин. Інформаційний конфлікт. Конфлікт цінностей. Конфлікт інтересів. Конфлікт структурний. Вік особистості як основа для класифікації конфліктів.

ТЕМА 4. Структура, розвиток, аналіз конфлікту

Структура конфлікту: проблема, сторони, позиції. Конфлікт як процес. Розвиток конфлікту на рівні емоцій. Розгортання суперечки у відкрите протистояння. Аналіз конфлікту. Карта конфлікту. Конфліктологічна експертиза.

ТЕМА 5. Стилi і стратегії поведінки особистості в конфлікті

Сітка стилів поведінки особистості в конфлікті
К. Томаса та Кілмена. Аналіз позитивних і негативних сторін цих стилів. Взаємодія партнерів в конфлікті з різними комбінаціями стилів поведінки в конфлікті та проблема розв'язання (або ескалації конфлікту). Визначення стилів поведінки особистості в конфлікті.

Змістовий модуль 2. Психологічна допомога у розв'язанні конфлікту

ТЕМА 6. Процедури примирення

Розгортання та розв'язання конфлікту. Підходи та моделі розв'язання конфліктів в психології. Фасилітація. Переговори. Посередництво. Експертна порада. Консультування. Арбітраж. Суд. Роль психолога в процедурах примирення.

ТЕМА 7. Внутрішній конфлікт

Природа та причини внутрішніх конфліктів. Мотиваційний конфлікт та його різновиди. Психологічний захист як показник наявності внутрішнього конфлікту та його прояв. Копінг-стратегії в процесі подолання особою труднощів.

ТЕМА 8. Психокорекція конфліктної поведінки

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

4. САМОСТІЙНА РОБОТА СТУДЕНТА

Самостійна робота студентів під час вивчення дисципліни «Історія психології» передбачає:

- підготовку до практичних занять,
- опрацювання навчальних кейсів,
- опрацювання та аналіз публікацій, відеоматеріалів
- виконання практичних робіт;
- підготовку до контрольних робіт,
- підготовку до іспиту.

4.1. ПЛАН САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

№ тем и	Назва теми	Кількість годин
1	Предмет, методи і завдання психології конфлікту	6
2	Природа і причини конфліктів Виконати практичне завдання	6
3	Типологія конфліктів. Виконати практичне завдання	7
4	Структура, розвиток, аналіз конфлікту. Карти конфлікту, методики аналізу конфлікту	8
5	Стили і стратегії поведінки особистості в конфлікті	8
6	Процедури примирення	7
7	Внутрішній конфлікт	8
8	Психокорекція конфліктної поведінки. Виконати практичне завдання	8
	Загалом	58

4.2. ОРГАНІЗАЦІЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТА ВІДПОВІДНО ДО ТЕМАТИЧНОГО ПЛАНУ ДИСЦИПЛІНИ

Тема 1. Психологія конфлікту

1. Своєрідність розуміння конфлікту у психології

2. Конфліктогенна ситуація і конфлікт.

3. Спир і суперечка

4. Психологічна гра «Дебати. Конфлікт: добро чи зло?». Для проведення гри студентів доцільно поділити на три групи під умовними назвами: «конфлікт-добро», «конфлікт-зло», «спостерігачі».

- ✓ Завдання для групи «конфлікт-добро»: під час спільного обговорення питання, сформулюйте п'ять тез, які доводять, що конфлікт – явище корисне для людини та соціуму загалом та має позитивні, конструктивні сторони. Тези варто підкріпити

практичними прикладами. Сформулюйте два запитання до опонентів (групи «конфлікт-зло»), які починалися би наступним чином: «Ви стверджуєте, що конфлікт – зло, тоді поясніть, чому...?»

- ✓ Завдання для групи «конфлікт-зло»: під час спільного обговорення питання, сформулюйте п'ять тез, які доводять, що конфлікт – явище шкідливе для людини та соціуму загалом, має негативні, деструктивні сторони. Тези варто підкріпити практичними прикладами. Сформулюйте два запитання до опонентів (групи «конфлікт-добро»), які починалися би наступним чином: «Ви стверджуєте, що конфлікт – добро, тоді поясніть, чому...?»
- ✓ Завдання для групи «спостерігачі»: обговоріть та занотуйте конструктивні та деструктивні сторони конфлікту.

Після обговорення в групах (біля 30 хв), слід розпочати дебати. Спершу слово надається спікеру групи «конфлікт-добро», який презентує п'ять ключових тез, сформульованих групою. Одразу після виступу першого спікера, слово отримує спікер другої групи «конфлікт- зло», який задає два питання, підготовлені другою групою: «Ви стверджуєте, що конфлікт – добро, тоді поясніть, чому...?». Будь-хто з першої групи може взяти слово і відповісти. Після відповідей першої групи на питання, спікер другої групи наводить аргументи (5 тез) на користь того, що конфлікт - це зло. Спікер першої групи задає питання: «Ви стверджуєте, що конфлікт – зло, тоді поясніть, чому...?». Відповісти може будь-хто з другої групи. Спостерігачі уважно оцінюють виступи опонентів, коментують, яка група була більш переконливою, чиї питання та відповіді більш влучними. На основі напрацювань три групи спільно укладають список: конфлікт – конструктивні та деструктивні сторони.

Рекомендована література

1. *Гірник А.М.* Основи конфліктології. – К. : Видавничий дім «Києво-Могилянська академія», 2010. – С. 54-85
2. *Гірник А. М.* Управління конфліктом (соціально-психологічний аспект). – Світ безпеки. – 1996. – № 9. – С. 27-44.
3. *Гірник А., Бодро А.* Конфлікти: структура, ескалація, залагодження. – К., 2003. – С. 5-24.
4. *Гришина Н. В.* Психологія конфлікту. – СПб.: Питер, 2010. – гл. 1.
5. *Грабовська С., Равчина Т.* Конфлікти без насильства. – Львів, 2003. – С. 4-8
6. *Ложкин Г.В., Пов'якель Н.И.* Практическая психология конфликта : Учебное пособие. – К.: МАУП, 2000. – С. 6-23

Заняття 2. Природа і причини конфлікту

1. Конфліктогенна ситуація і конфлікт.
2. Спир і суперечка.
3. Конфлікт як процес.
4. Причини конфліктів.
5. Пастка відповідальності як причина конфліктів.
6. Вікові особливості особистості і причини конфліктів.
7. Розгляньте нижче наведені ситуації. Проаналізуйте та дайте відповіді на наступні питання:

- визначте, чи кожна з тих ситуацій являє собою конфлікт, чи є конфліктною ситуацією, аргументуйте свою думку;

- якщо ви вважаєте, що ситуація є передумовою конфлікту, проаналізуйте умови, за яких розгорятиметься конфлікт.

- які перспективи розвитку кожної ситуації і які механізми управління нею?

- визначте для кожної ситуації позитивні та негативні аспекти конфлікту.

Ситуації для аналізу:

А) Між двома співробітниками організації виникла суперечка з приводу строків впровадження нової технології у виробництво. Один з них мотивував ранні строки впровадження інтересами виробництва продукції (більший обсяг продукції, що сприятиме прибутку, переваги перед конкурентами тощо). Інший свою точку зору щодо пізніших термінів впровадження аргументував з позиції інтересів персоналу, який потребує освоєння нових технологій.

Б) В бесіді між керівником та підлеглим, який припустився технічної помилки, що призвела до серйозних матеріальних збитків компанії, керівник висловив претензії підлеглому та наклав штраф у розмірі місячної заробітної платні.

В) Приймаючи на роботу нового співробітника, керівник фірми пообіцяв через два місяці перевести його на вищу посаду. По завершенню цього терміну керівник не виконав обіцяного.

8. Проаналізуйте публікації (студенту пропонується обрати одну зі списку).

Публікації для аналізу:

- ✓ Мірошникова А. Яким буде наступне покоління дітей <https://osvitoria.media/opinions/yakym-bude-nastupne-pokolinnya-ditej/>
- ✓ Гусєва Н. "Конфлікт поколінь" як один із чинників розгортання студентського протестного руху у ФРН 60-х років ХХ ст. / Н. Гусєва // Вісник Київського національного торговельно-економічного університету. - 2010. - № 4. - С. 118-123. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vknteu_2010_4_12
- ✓ Літвінова О. В., Коломойчук Д. В. Психологічні особливості стратегій поведінки в конфлікті між представниками різних поколінь в сім'ї// Наука і освіта. – 2016. – № 2-3. 138-144.
- ✓ Конфлікт поколінь – що за цим стоїть? <https://kibit.edu.ua/konflikt-pokolenij/>

Аспекти аналізу:

- аналіз основної проблеми, яку розглядає автор (автори);
- висновки автора;
- актуальність проблеми, як у світовому масштабі, так і для України (Ваш погляд);
- висвітлення проблеми у поданій публікації (Ваш аналіз);
- перспективи досліджень у даному напрямку (Ваші роздуми);
- інші Ваші роздуми щодо висвітленої проблематики.

Вимоги до написання оформлення звіту: обсяг: від 2 сторінок змістовного тексту у форматі Word. Оформлення: Times New Roman, 12 кегль, 1,5 інтервал, поля: 2*2*2*2, обов'язкове вирівнювання за шириною.

9. Практична робота 1.

Рекомендована література

1. Гірник А.М. Основи конфліктології. – К. : Видавничий дім «Києво-Могилянська академія», 2010. – С. 54-85
2. Гірник А. М. Управління конфліктом (соціально-психологічний аспект). – Світ безпеки. – 1996. – № 9. – С. 27-44.

3. *Гірник А., Бодро А.* Конфлікти: структура, ескалація, залагодження. – К., 2003. – С. 5-24.
4. *Гришина Н. В.* Психология конфликта. – СПб.: Питер, 2010. – гл. 1.
5. *Грабовська С., Равчина Т.* Конфлікти без насильства. – Львів, 2003. – С. 4-8
6. *Ложкин Г.В., Пов'якель Н.И.* Практическая психология конфликта : Учебное пособие. – К.: МАУП, 2000. – С. 6-23
7. Психология конфликта / Сост и общая ред. Н.В. Гришиной. – СПб.: Питер, 2000. – С. 76-173.

Заняття 3. Типологія конфліктів

1. Конфлікти: конструктивні і деструктивні, емоційні і ділові, глобальні і локальні, гострі і хронічні, короткочасні і тривалі, антагоністичні та неантагоністичні.
2. Внутрішньоособистісний конфлікт.
3. Міжособистісні конфлікти.
4. Конфлікт взаємин. Інформаційний конфлікт. Конфлікт цінностей. Конфлікт інтересів. Конфлікт структурний.
5. Практична робота 2.
6. Робота з кейсами (в малих групах або індивідуально):

Кейс 1

Декілька дівчат (п'ятеро) 8 класу відрізняються яскравими лідерськими здібностями: вміють згуртувати коло себе однокласників, відстояти свою думку, досягнути прийняття свого рішення всіма однокласниками. Різні творчі ідеї цієї групи дівчат клас багато років приймав слухняно, беззаперечно. До того ж, участь колективу у шкільних та позашкільних заходах нерідко було успішним та приносило призові місця класу.

Для участі у новорічній програмі школи дівчата отримали завдання підготувати жартівливий танок. Часу на підготовку лишалось зовсім мало – 10 днів. Передбачалося, що 10 дівчат у найближчі вихідні підберуть музику та підготують сценарій танця. У призначений день прийшло 5 дівчат. Почекавши трохи інших, ті, що прийшли, вирішили поставити танок своїми силами, також вони підібрали музику.

На другий день в класі відбулася суперечка між дівчатами, які були відсутніми (ті, що є лідерами у групі), та тими, хто прийшов на репетицію. Відсутні дівчата висміяли весь проект танцю, музика теж не була прийнятою. Коли до класу прийшов класний керівник, між однокласницями вже спалахнув конфлікт. В хід пішли образливі слова, оцінки, насмішки, лайка.

У дівочий конфлікт було втягнуто хлопців класу. В результаті учні розподілилися по двох "таборах", які не розмовляли між собою.

Завдання до кейсу:

- ✓ Виокремити всі сторони конфлікту, обґрунтувати;
- ✓ Визначити гіпотетичні причини конфлікту;
- ✓ Проаналізувати позитивні та негативні функції конфлікту, який виник.
- ✓ Проаналізувати суб'єктивний образ конфлікту всіх учасників (як причини, мотиви, аргументи «виглядають з позиції всіх учасників конфлікту»).

Кейс 2

Марина, учениця дев'ятого класу, вчиться посередньо, вкрай самовпевнена, в класі уникає спілкування з іншими дітьми, у житті класу участь не бере. Вдома Марина розповідає матері про все, що відбувається у школі, викривляючи факти або просто домислюючи їх.

За її розповідями багато учнів класу курять, лаються, хлопці б'ються, дівчата поводяться вульгарно. Вчителя несправедливі, завищують оцінки своїм «любимчикам», а іншим дітям, зокрема їй, оцінки занижують.

Мати приходять до школи із звинуваченнями у бік вчителів та адміністрації. Жодні пояснення щодо того, що Марина все бачить у «кривому дзеркалі» не заспокоюють жінку. Вона вимагає справедливого ставлення до своєї дочки та наведення ладу в класному колективі. Втручання директора ні до чого не призводить. Конфлікт то розгоряється, то згасає – залежно від того, що Марина розповідає матері. Триває це вже три роки. Мати борються за справедливість, Марина дезінформує матір. Діти все більше відчужуються від дівчинки.

Завдання до кейсу:

- ✓ Виокремити всі сторони конфлікту, обґрунтувати;
- ✓ Визначити гіпотетичні причини конфлікту;
- ✓ Проаналізувати позитивні та негативні функції конфлікту, який виник.
- ✓ Проаналізувати суб'єктивний образ конфлікту всіх учасників (як причини, мотиви, аргументи «виглядають з позиції всіх учасників конфлікту»).

Кейс 3

Конфлікт почався менше двох місяців назад у відділі бухгалтерії у невеликій за чисельністю персоналу комерційній організації, яка займається наданням медичних послуг.

Коли стало очевидно, що дві людини, що працюють у відділі, не можуть впоратися із своєю роботою, було прийняте рішення взяти на роботи секретаря для виконання достатньо простих доручень: копіювання, роз друк, набір текстів тощо). Конфлікт виник між новою співробітницею Іриною т бухгалтером.

Із самого початку Олена Андріївна (О.А., бухгалтер) помітила, що багато її завдань лишаються невиконаними та виконуються лише за нагадуванням. Особливо це було помітно на тлі того, що всі прохання керівника виконувалися Іриною блискавично. Спершу О.А. думала, що Ірина просто не встигає виконувати її доручення, хоча це дуже дратувало, адже доручення бухгалтерії були не менш важливими. Потім О.А. декілька разів помітила як Ірина захоплено переглядала свою сторінку у ФБ, грала в ігри за комп'ютером. Тоді О.А. вирішила, що її завдання просто ігноруються. Вона «вибухнула» і у досить емоційній формі висловила свої претензії Ірині. Ірина ображено подивилася на О.А. та сказала, що цілий день працювала і вирішила присісти на хвильку. І ледь чутно пробуркотіла: «Ну не подобаєшся ти мені...». О.А. зробила вигляд, що вона цього не почула.

Через кілька днів О.А., не витримав, прийшла до начальника, той сказав їй, що справ у Ірини дійсно багато і О.А. помиляється щодо неї. Ігор Сергійович (керівник) симпатизував Ірині, тому попросив О.А. зрозуміти, що у дівчини багато роботи і вона може не встигати.

Конфлікт довго не вирішувався, Олені набридало по декілька разів просити секретаря виконати завдання і вона робила сама все, що їй потрібно, коли Ірина полишала робоче місце.

Після чергової скарги начальнику, О.А. помітила, що він із «страждальницьким» виглядом завернув очима. Ігор Сергійович поспівчував Олені, але раптом згадав, що Ірина працює на половину ставки, платять їй вдвічі менше. Пообіцяв взяти ще одного співробітника.

Бухгалтер – Олена. Молода жінка, вже другий рік працює в компанії, висококваліфікований спеціаліст, під час кризи не покинула підприємства, її цінують і поважають колеги.

Секретар – Ірина – молода дівчина, нещодавно прийшла на роботу, вчиться на другому курсі університету (заочному відділенні), вміло оперує технікою, привітна, всім у відділі сподобалася, працелюбна.

Завдання до кейсу:

- ✓ Виокремити всі сторони конфлікту, обґрунтувати;
- ✓ Визначити гіпотетичні причини конфлікту;
- ✓ Проаналізувати позитивні та негативні функції конфлікту, який виник.
- ✓ Проаналізувати суб'єктивний образ конфлікту всіх учасників (як причини, мотиви, аргументи «виглядають з позиції всіх учасників конфлікту»).

Рекомендована література

1. *Гірник А., Бодро А.* Конфлікти: структура, ескалація, залагодження. – К., 2003. – С. 31-35
2. *Грабовська С., Равчина Т.* Конфлікти без насильства. – Львів, 2003. – С. 29-47
3. *Емельянов С. М.* Практикум по конфликтологии. – СПб.: Питер, 2001.– С. 24-27
4. *Ложкин Г. В., Повякель Н. И.* Практическая психология конфликта : Учебное пособие. – К.: МАУП, 2000. – С. 6-23.

Заняття 4. Структура, розвиток, аналіз конфлікту

1. Структура конфлікту: проблема, сторони, позиції.
2. Конфлікт як процес. Розвиток конфлікту на рівні емоцій. Розгортання суперечки у відкрите протистояння.
3. Аналіз конфлікту. Карта конфлікту.
4. Конфліктологічна експертиза.
5. Визначте, яка конфліктологічна карта (серед запропонованих) найоптимальніша для аналізу конфліктів, які описано в кейсах. Аргументуйте свій вибір. Проаналізуйте конфлікти за обраними картами.

Карти:

Карта перша (рис. 1):

- I. СПІРНІ ПИТАННЯ. Які спірні питання в конфлікті? Яким чином вони змінюються з часом? Чи збільшується їхня кількість?
Чи розуміють сторони суть спірних питань?
Чи є у сторін єдність думок (якщо є, чи знають вони про це) стосовно ключових питань конфлікту?
- II. ОСНОВНІ УЧАСНИКИ (СТОРОНИ) КОНФЛІКТУ. Хто є конфліктуючими сторонами?
Які їхні офіційні стосунки (керівник-підлеглий, чоловік-дружина, друзі з однаковим статусом)? Який характер цих стосунків впливає на конфлікт?
Яка історія цих стосунків? Були вони дружніми, чи ні? Чи є у сторін проблеми, не вирішені раніше? Чи впливають вони на цей конфлікт?
- III. ІНШІ УЧАСНИКИ (СТОРОНИ).
Чи намагаються основні учасники залучити до свого конфлікту інших людей? Чи вдалі ці спроби?
Яка роль інших учасників (союзник, спостерігач, слухач, ворог)?
- IV. ВЛАДА.
Якими ресурсами володіють учасники?
Як використовується влада?
Чи існує баланс влади?

Карта друга: (рис. 2)

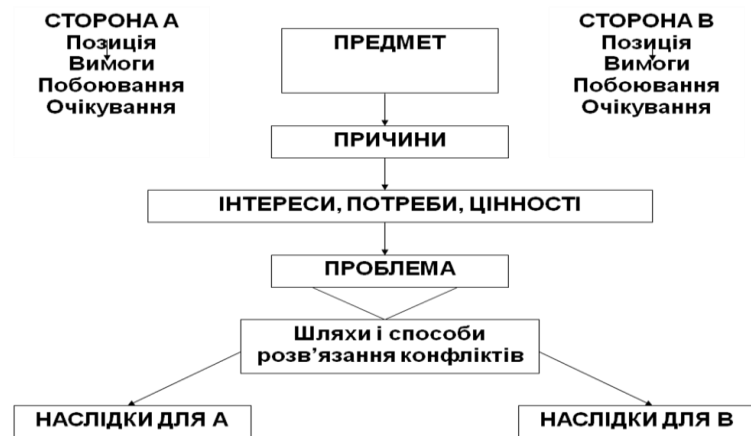


Рис. 2 Структурна карта

Карта третя: (рис. 3)

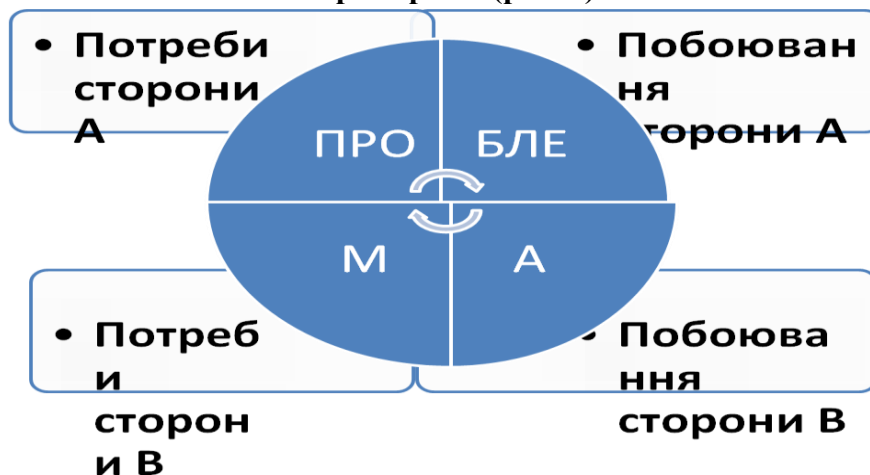


Рис. 3 Карта Х. Корнеліус, Ш. Фейр

Кейс 1

На телефоні довіри молодіжної організації працюють дві групи добровольців. Одна група набрана з молодих людей, що самі колись у підлітковому віці мали проблеми (самотність, наркотики, алкоголь і т.п.), пройшли навчання на семінарі. Друга група - студенти (психологи, соціологи, філософи, медики, тощо). Обидві категорії консультантів вважають себе більш кваліфікованими: студенти мають значно сильнішу теоретичну підготовку, а "практики" базуються на досвіді власних переживань. Представників обох груп неможливо призначати працювати в одну зміну: коли вони збираються разом, слухають роботу один одного, починають сперечатися, шукати помилки в діях "малокваліфікованого" колеги, "часто навіть доходить до образ. Це серйозно ускладнює роботу працівників, що складають розклад чергувань, оскільки група студентів значно чисельніша, а далеко не всі "практики" можуть працювати в першу зміну, доки студенти на заняттях.

Кейс 2

В бухгалтерії організації працюють дві молоді жінки. Одна з них Тетяна, значно молодша і привабливіша, вона вже п'ятий рік працює в організації після закінчення -

економічного факультету університету. Інша, Ніна, в організації працює 7 років, змушена була перекваліфікуватися на бухгалтера, бо працювала актрисою в драмтеатрі і попала під скорочення штатів. Між жінками точаться постійні сварки, ініціатором яких найчастіше виступає Ніна (хоча і Тетяна не залишається в боргу, зневажливо ставиться до Ніни як до фахівця, не рахується з її думкою). Тетяна інколи дозволяє собі покепкувати з Ніни, поза очі представляючи її як "стару діву", недобру на весь світ (сама Тетяна вже другий раз одружена і має дитину від першого шлюбу). Головний бухгалтер, бажаючи їх примирити, доручив їм спільно підготувати річний звіт. Але, замість примирення вийшла справжня війна. Ніна, знайшовши у матеріалах підготованих Тетяною незначну неточність, розірвала папери і кинула їх на стіл Тетяни. Тетяна вимагає службового розслідування і наполягає, що в її підрахунках усе вірно, відмовляється надалі співпрацювати з Ніною.

Кейс 3

Організація проводила виставку художніх робіт дітей-інвалідів з метою допомоги цим дітям (роботи за бажанням дітей продавалися), залучення коштів і пропаганди місії і цілей організації. Відповідальною за проведення виставки була призначена Валентина, штатна працівниця організації. Валентина, 45-річна одинока жінка, вклала в організацію виставки частку своєї душі, не рахувалася з часом і труднощами, із ранку до пізнього вечора працювала, не покладаючи рук. Виставка по-справжньому вдалася.

Головний менеджер організації розпорядився преміювати Валентину додатковим окладом, і, зустрівши її в коридорі, сказав їй про це, попросив, щоб вона пішла в бухгалтерію й отримала гроші. (Що Валентина і зробила).

Через тиждень в організації відбулися загальні збори, на яких були підведені підсумки виставки. На зборах було багато людей (інвесторів, журналістів) і, приймаючи поздоровлення з приводу вдалого заходу, головний менеджер забув привселюдно подякувати Валентині. Якось вийшло так, що її на зборах не згадали. Валентину це обурило, вона пішла додому, не дочекавшись кінця зборів, не пішла на прийом, що відбувся після зборів

Наступного дня Валентина у відділі поділилася з колегами, що образилась на таке зневажливе ставлення до себе керівництва. Це, звичайно, дійшло до керівника організації, і він обурився, заявивши, що виставку Валентина повинна була робити за своїми посадовими обов'язками, а понаднормові зусилля їй відшкодували премією. Через місяць Валентина звільнилася з організації за власним бажанням. Вона розповідала подругам, що мала величезне бажання повернути ту злочасну премію, але не змогла, бо хотіла на зборах виглядати гарно і на премію купила собі новий костюм.

Менеджер не став умовляти Валентину залишитись, мовчки підписав її заяву про звільнення. Колегам цей свій вчинок він пояснив тим, що не має бажання силою затримувати в організації цю неврівноважену й невдячну жінку. В результаті, організація втратила цінного і відданого працівника, а Валентина втратила улюблену роботу.

Рекомендована література

1. *Гірник А., Бодро А.* Конфлікти: структура, ескаляція, залагодження. – К., 2003. – С. 89-96
2. *Грабовська С.* Психологія примирення. Львів : ЛНУ імені Івана Франка, 2020. 294 с.
3. *Грабовська С., Равчина Т.* Конфлікти без насильства. – Львів, 2003. – С.55-60

4. *Ложкин Г.В., Повякель Н.И.* Практическая психология конфликта. – К.: МАУП, 2000. – С. 30-54.

Заняття 5. Стили і стратегії поведінки особистості в конфлікті

1. Сітка стилів поведінки особистості в конфлікті
К. Томаса та Кілмена. Аналіз позитивних і негативних сторін цих стилів.
2. Взаємодія партнерів в конфлікті з різними комбінаціями стилів поведінки в конфлікті та проблема розв'язання (або ескалації конфлікту).
3. Визначення стилів поведінки особистості в конфлікті.
4. Проаналізуйте відеоматеріали (уривки з кінострічки «Вогнетривкий»), визначте стилі поведінки в конфлікті учасників взаємодії. Аргументуйте свою думку цитатами з діалогу, невербальною комунікацією героїв тощо.

Рекомендована література

1. *Гірник А., Бодро А.* Конфлікти: структура, ескалація, залагодження. – К., 2003. – С. 76-80
2. *Гірник А.М.* Основи конфліктології. – К. : Видавничий дім «Києво-Могилянська академія», 2010. – С. 85-103
3. *Грабовська С.* Психологія примирення. Львів : ЛНУ імені Івана Франка, 2020. 294 с.
4. *Грабовська С., Равчина Т.* Конфлікти без насильства. – Львів, 2003. – С. 61-71
5. *Емельянов С. М.* Практикум по конфликтологии. – СПб.: Питер, 2001. – С. 82-107

Заняття 6. Процедури примирення

1. Роль психолога у переговорах. Психологічна підготовка сторін до переговорів
2. Організація та проведення фасилітації
3. Методики та техніки фасилітації
3. Особливості посередництва як процедури примирення
- Моделі посередництва.
4. Процедура посередництва: етапи, правила.
5. Своєрідність посередництва в різних сферах життя: міжнародні конфлікти, трудові спори, сімейні конфлікти, тощо.
6. Аналіз кейсів.

Схема аналізу:

- ✓ Визначити тип конфлікту;
- ✓ Проаналізувати конфлікт за картою-схемою,
- ✓ Обґрунтувати вибір оптимальної процедури примирення,
- ✓ Розробити програму посередництва (фасилітації, процедури експертної поради) згідно з етапами процесу
- ✓ Вирішити організаційні питання: визначити тривалість сесій, місце проведення, елімінувати умови, що знижують продуктивність процедур примирення;
- ✓ Підготувати циркулярні питання клієнтам (для медіації та фасилітації, питання для збору, уточнення інформації для експертної поради);
- ✓ Визначити методики активації прийняття рішення сторонами (для медіації та фасилітації – сторонами конфлікту, для експертної поради – експертів)
- ✓ Визначити ймовірні альтернативні рішення проблеми (для медіації та фасилітації) або Запропонувати альтернативні рішення (для процедури експертної поради).

Кейс 1.

Троє ув'язнених відмовляються від будь-якої їжі, голодування триває вже 4 дні. Голодуючі вимагають перевести їх в колонію ближче до їхніх домівок (вони родом із Закарпаття, там мешкають їхні сім'ї). Переговори не дали результатів. Керівництво і

прокурор не хочуть йти на поступки, оскільки у протилежному випадку доведеться усіх в'язнів переводити «по домівках», що в більшості випадках не припустимо.

Ув'язнені:

Микола: 45 р., покарання – за квартирні крадіжки. Одружений, має доньок та хвору матір. Сім'я живе в Мукачеві. Від сирого клімату загострився ревматизм, хоче переводу на Закарпаття, не лише задля спілкування із рідними, але й за станом здоров'я.

Петро: 25 р., засуджений за бійку, в результаті якої двоє його супротивників стали інвалідами. Одружений, має 2-річного сина. Сім'я живе у Сваляві. Посварився з небезпечним ув'язненим та боїться помсти від нього.

Іван: 37 р., їдучи на машині тестя збив пішохода, який загинув в результаті ДТП. За фахом – вчитель фізики, одружений, має 10-річного сина. Дружина на заробітках у Греції. Син і батьки живуть у Берегово. Він є ініціатором голодування і вимоги перевестися в Закарпаття. Переймається долею сина, якого виховують тесть з тещею, які вважають Івана винним у всіх сімейних проблемах і напучують хлопця.

Начальник колонії: Петро Володимирович, 47 р., майор. Зараз вирішується питання про присвоєння йому звання, скандал йому не потрібний. Але й на поступки йти не хоче, хоча й щиро співчуває цим ув'язненим.

Прокурор: Сергій Петрович, 53 р., владний, різкий, авторитарний. До начальника колонії ставиться упереджено, вважає його занадто «м'яким». Дуже роздратований, бо «знову в тій колонії проблеми», «журналістів понабралося», «треба вже міняти Петра Володимировича на іншого начальника».

Кейс 2

Троє сестер мають вирішити, з ким має жити їхня мати. Їхні батьки жили у селі, працювали вчителями у школі. Мати вийшла на пенсію три роки тому. Рік тому раптово помер батько. Матері самотньо, почала хворіти, вести господарство самій важко.

В селі є великий будинок, сад, город, домашня птиця, свиня тощо. До матері жодна сім'я переїхати не хоче. Когось вибрати мати відмовляється, пропонує донькам домовитися між собою.

Стосунки між сестрами завжди були добрі, але останнім часом бачаться рідко: діти, робота, сімейні клопоти і своє коло друзів. Зараз стосунки погіршилися, адже кожна із сестер вважає, що мама повинна жити з кимось іншим.

– **Старша сестра Марія, 37 років.** Працює вихователем у приватному дитячому садку. Сім'я Марії живе у будинку свекрів у передмісті. Будинок доволі великий, має два поверхи. Свекор живе і працює за кордоном. Свекруха допомагає з онуками та домашніми клопотами. Чоловік Марії бізнесмен. Мають двох дітей (хлопчики): старший у 1 класі, молодшому п'ять років. Матеріально добре забезпечені. Вважає, що «незручно» жити разом свекрам. Вважає, що, оскільки будинок не її власність, мама має жити із Оленою чи Мартою.

– **Середня сестра Олена, 35 років.** Живе з сім'єю у двокімнатній міській квартирі. Працює лікарем у поліклініці. Чоловік працює на будівництві. Мають двох дітей (хлопчик і дівчинка) п'ять та три з половиною роки. Чоловік

має лише батька у селі у сусідній області, йому 74 роки, часом хворіє, потребує допомоги, доводиться часто до нього їздити. Вважає, що її квартира невелика, «мамі не буде зручно», а от в Марії просторіше.

– **Молодша сестра Марта**, 26 років, заміжня. Не працює, перебуває у відпустці по догляду за молодшою дитиною. Дітям (дві доньки) чотири та два роки. Чоловік працює у сфері ІТ. Живуть у трикімнатному котеджному будинку у передмісті. Матеріально забезпечені досить добре. Батьки чоловіка живуть у тому ж місті, допомагають матеріально і у догляді за онуками. Каже, що «я тільки почала жити вдвох з чоловіком у власному житлі, до цього часу, власного житла не мали, жили у родичів чоловіка, часто сварилися, бо не мали можливості жити окремо». Вважає, що матір'ю має взяти до себе в першу чергу старша сестра, на яку записана хата в селі.

Кейс 3

Конфлікт між мешканцями будинку у центрі міста: в будинку один із власників квартири, Олексій, здає квартиру за легальним договором оренди приватному підприємцю Петрові, який зробив з них «апартаменти», які здає туристам і усім бажаним подорожувати.

Олексій – 23 роки, студент, проживає в передмісті зі старенькою бабусею. За отриманні від оренди свого житла кошти, Олексій забезпечує себе та бабусю, відкладає на оплату за навчання. Петро платить вдвічі більше ніж можна було отримати від інших потенційних претендентів на оренду житла.

Петро, власник «апартаментів», які він зробив з квартири, що орендує на другому поверсі, має кілька таких «апартаментів» у різних районах міста. Власник «апартаментів» має 51 рік, мешкає з сім'єю у власному будинку за містом, крім сімох «апартаментів», має бізнес: два кафе та ресторан.

Жителів будинку представляють двоє сусідів, господарі помешкань на третьому та першому поверхах (над та під «апартаментами»).

Маркіян, господар помешкання, яке розташоване над «апартаментами», 53 роки, працівник ІТ-фірми, має двох доньок (20 і 23 роки). Живе у цьому будинку від народження. Загалом цей будинок колись належав його родині (його побудував прадід Маркіяна).

Пані Галина, одинока пенсіонерка, колишня вчителька, 72 роки, мешкає на першому поверсі. Вона два роки тому перенесла інфаркт і потребує тиші та спокою. Туристи, які винаймають «апартаменти», не завжди поведуться тихо, навіть вночі лунає гучна музика. Найбільше сусідів дратує дим від кальяну, який потрапляє до їхніх помешкань вентиляційними каналами. Кілька разів між власником «апартаментів» Петром, Олексієм, Маркіяном, і пані Галиною відбувалися бурхливі сутички та сварки. Маркіян і пані Галина зверталися до поліції, у ЖЕК зі скаргами, результату не було: заборонити здавати житло власникові «апартаментів» не можуть. Крім шуму та смороду, Маркіяна непокоїть, що доньки можуть наражатися на небезпеку від молодих чоловіків на підпитку, які перебувають в «апартаментах». Сусіди підтримують Маркіяна та пані Галину, але безпосередньої участі у конфлікті не беруть, мовчки співчують або обговорюють ситуацію між собою.

Рекомендована література

1. Альтернативні підходи до розв'язання конфліктів: теорія і практика застосування / Укладачі: *Н. Гайдук, І. Сенюта, О. Бік, Х. Герешко*. – Львів: ПАІС, 2007. – С. 25-45.
2. *Гірник А. М.* Управління конфліктом (соціально-психологічний аспект). – Світ безпеки. – 1996. – № 9. – С. 27-44.
3. *Гірник А.М.* Основи конфліктології. – К. : Видавничий дім «Києво-Могилянська академія», 2010. – С. 162-201.
4. *Грабовська С.* Психологія примирення. Львів : ЛНУ імені Івана Франка, 2020. 294 с.
5. *Корнелиус Х., Фэйр Ш.* Выиграть может каждый. – М. Мысль, 1992.

6. *Мастенбрук В.* Переговоры. – Калуга, 1993. – 127 с.
7. *Ниренберг Дж.* Маэстро переговоров: Деловой бестселлер. – Минск, 1996. – 143с.
8. *Фишер Р., Эртель Д.* Подготовка к переговорам. – М., 1996.
9. *Фишер Р., Юри У.* Путь к согласию или переговоры без поражения. – М., 1990. – 127 с.
10. *Кэзел С., Келли К.* Анатомия медиации. – Семинар по разрешению конфликтов «Практическая медиация». – Донецк, 1998. – С. 24-28.

Заняття 7. Внутрішній конфлікт

1. Діагностика внутрішніх конфліктів.
2. Діагностика психологічного захисту.
3. Діагностика копінг-стратегій.
4. Робота з внутрішнім конфліктом в психотерапії та психокорекції.
5. Завдання для індивідуальної роботи: проаналізувати проблему клієнта, описану в кейсі, виокремити маркери внутрішнього конфлікту, що виявляються у різних сферах психіки (на рівні Я-концепції, в пізнавальній, емоційно-вольовій сферах тощо).

Кейс для аналізу

Анна, 48 р., звернулася до психолога із проханням „допомогти налагодити контакт з дочкою, 13 річного віку, навчитися розумно керувати дитиною, щоб вона стала більш врівноваженою та відкритою”.

Зі слів матері: „Дочка спілкується зі мною, але про прив'язаність її до мене важко сказати. Деколи вона охоче розповідає мені про свої шкільні справи, але, частіше, на мої запитання відповідає, що в неї все добре і щоб не чіпала її, а сама замикається в кімнаті та до вечора може й не виходити. Таке мене не влаштовує. Я мушу знати, що сталося, аби допомогти своїй дитині, якщо вона має проблеми, як будь-яка мати! Коли вона «така» - це лякає і злить мене одночасно. Я відчуваю себе поганою матір'ю, коли не знаю, що турбує мою дочку.

Живемо ми зараз самі. Чоловік покинув нас 5 років тому, коли Альбіні було 8 років. Але тоді, коли жив з нами разом, вдома бував рідко, все працював. Альбіна завжди до нього була більш прив'язана, ніж до мене. Коли тато йшов по справах, дочка, завжди влаштовувала істерики, мовляв «хочу тата». Але зараз вона цілком нормально ставиться до того, що батько не поруч, що він навідує її раз на місяць. Альбіна каже, що їй того достатньо. А мені й добре – хай не приходять, нема чого її зайвий раз бентежити. І мене теж. Краще, аби взагалі не приходив, я впевнена, що так було би ліпше. Зрештою, маємо те, що маємо.

З Альбіною мені завжди було важко порозумітися. Вона змалку дуже конфліктна, малою дитиною була галаслива. Дочка дуже швидко знайомилася з однолітками, але ігри з ними найчастіше завершувалися сварками, бійками. Типові конфлікти – через бажання завжди командувати, себе ніколи не вважає винною, неправою. Так і зі мною. Так як і її батько себе поводив. Через це мені ще більше прикро. Я дуже люблю дочку, і не хочу аби вона такою зростала. Альбіна вдалася в батька: він також влаштовував істерики, вимагав до себе постійної уваги. До 5-8 років дочка була добрішою, але конфлікти були вже тоді: весь будинок знав, що вона іде у садочок чи до школи... влаштовувала істерики. Як було важко тоді, а зараз ще гірше. Я часто не знала, що робити з її от такою поведінкою в дитинстві, не знаю і дотепер.

На питання психолога „Як ви оцінюєте поведінку вашої дитини?”, відповіла – „Вперта, конфліктна, але то не означає, що я її не люблю”.

Альбіна – дитина від другого шлюбу, від першого шлюбу – старший син, 25 років, після армії залишився жити в іншому місті, де проходив службу. Одружений, має маленьку дитину, до матері навідується вкрай рідко. З першим чоловіком мати дівчинки розійшлася, коли синові був рік.

Рекомендована література

1. *Горноста́й П. П., Васьковская С. В.* Теория и практика психологического консультирования. Проблемный подход. – К. Наукова думка, 1995. – С. 35-62
2. *Емельянов С. М.* Практикум по конфликтологии. – СПб.: Питер, 2001. – С. 65-72
3. *Ложкин Г. В., Пов'якель Н. І.* Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика: Навчальний посібник. – К.: Професіонал, 2007. – С. 55-87
4. *Ложкин Г.В., Повякель Н.И.* Практическая психология конфликта: Учеб. пособие. – К.: МАУП, 2000. – С. 54-91 с.
5. *Пайнс Э., Маслач К.* Практикум по социальной психологии. 4-е изд. – СПб.: Питер, 2000. –С. 147-157.
6. Психология конфликта / Сост. и общ ред. Н.В. Гришиной . – СПб.: Питер, 2001. – С. 253-269; 429-441

Заняття 8. Психокорекція конфліктної поведінки

1. Вікові особливості конфліктної поведінки.
2. Корекція конфліктної поведінки: ефективність різноманітних технік.
3. Соціально-психологічний тренінг – «школа» вмінь і навичок розв'язання конфліктів.
4. Конфліктологічна експертиза: проблеми і перспективи.
5. Практична робота 3.

Рекомендована література

1. *Гірник А. М.* Управління конфліктом (соціально-психологічний аспект). – Світ безпеки. – 1996. – № 9. – С. 27-44.
2. *Гірник А.М.* Основи конфліктології. – К. : Видавничий дім «Києво-Могилянська академія», 2010. – С. 103-113.
3. *Горноста́й П. П., Васьковская С. В.* Теория и практика психологического консультирования. Проблемный подход. – К., 1995.
4. *Грабовська С.* Психологія примирення. Львів : ЛНУ імені Івана Франка, 2020. 294 с.
5. *Емельянов С. М.* Практикум по конфликтологии. – СПб.: Питер, 2001. – С. 253-256
6. *Ложкин Г.В., Повякель Н.И.* Практическая психология конфликта: Учеб. пособие. – К.: МАУП, 2000. – С. 130-154.
7. *Пайнс Э., Маслач К.* Практикум по социальной психологии. 4-е изд. – СПб.: Питер, 2000. – С. 61-79

5. ПРАКТИЧНІ РОБОТИ

Практична робота до теми 2.

Завдання: Описати реальний міжособистісний конфлікт. Визначити причини. (письмово).

Практична робота до теми 3.

Завдання: Навести приклади конфліктів взаємин, цінностей, інтересів, структурних, інформаційних (письмово)

Практична робота до теми 8.

Розробити програму психокорекції для випадку (письмово). Варіанти випадків для самостійного вибору студентами:

1 варіант:

На консультацію прийшла жінка 43 роки. Переживає сильну фрустрацію через обставини, що склалися в її житті. Її донька (23 роки) живе з приятелем (не одружені). Обидва студенти і самі себе матеріально не забезпечують. Ця ситуація призвела до серйозного конфлікту в сім'ї: чоловік клієнтки обурений поведінкою доньки, відмовляється їй допомагати і забороняє це робити дружині. Чоловіка клієнтки підтримують його батьки, що живуть в селі. Живе клієнтка зі своєю сім'єю разом з її батьками, які до зятя ставляться з упередженням, але звинувачують доньку, що «розпестила» онуку. Матеріальне становище сім'ї далеко не найкраще: часто доводиться відмовляти собі в необхідному.

2 варіант:

На консультацію прийшов хлопець 19 років (студент, відмінник, староста групи). Має молодих батьків (їм по 35 років), але не знаходить з ними спільної мови, йому здається, що він їм не потрібен. Батьки не цікавляться його життям, інколи навіть докоряють, що він досі «сидить у них на ший», хоча він грошей майже не бере, має роботу і на свої видатки заробляє. Хлопець любить батьків і ця ситуація для нього нестерпна. Батьки, на думку клієнта, люблять, піклуються і пестять лише його молодшу сестру (5 років).

3 варіант:

На консультацію прийшов чоловік 45 років, приватний підприємець, власник сітки парфумерних крамниць. Фірму він утворив разом з двома своїми друзями 7 років тому. Клієнт вважає себе ініціатором створення фірми. Спочатку все йшло добре: друзі розподілили обов'язки, довіряли один одному, бізнес активно розвивався. Клієнт намагався працювати якомога активніше, не рахувався з часом, вкладав всі свої кошти в розвиток справи. Останнім часом стосунки з друзями-партнерами стають все гіршими. Вони звинувачують клієнта у тому, що він узурпував владу у фірмі, одноосібно приймає рішення, не дослухається до їхньої думки. Клієнт вважає, що вони йому заздрять, що самі усунулися від керівництва бізнесом, не сприяють його розвитку, забагато коштів витрачають на свої примхи та забаганки своїх домашніх.

Академічна доброчесність при виконанні письмових робіт: Очікується, що роботи студентів будуть їх оригінальними дослідженнями чи міркуваннями. Відсутність посилань на використані джерела, фабрикування джерел, списування, втручання в роботу інших студентів становлять, але не обмежують, приклади можливої академічної недоброчесності. Виявлення ознак академічної недоброчесності в письмовій роботі студента є підставою для її незарахування викладачем, незалежно від масштабів плагіату чи обману.

6. МЕТОДИ КОНТРОЛЮ

6.1. ПИТАННЯ ДЛЯ ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ ТА ЗРАЗКИ ТЕСТІВ

1. Предмет, методи і завдання психології конфлікту.
2. Місце психології конфлікту в системі психологічних дисциплін.
3. Конфліктогенна ситуація і конфлікт.
4. Конфлікт як процес.
5. Конфлікт і агресія.
6. Правила фасилітації.
7. Агресія як нанесення шкоди іншому.
8. Аутоагресія в конфлікті.
9. Типологія конфліктів.
10. Конструктивні і деструктивні конфлікти.
11. Мотиваційний конфлікт.
12. Внутрішній конфлікт: причини, протікання, корекція.
13. Природа внутрішнього конфлікту за К. Хорні.
14. Психологічні причини конфліктів.
15. Структура конфлікту.
16. Розвиток конфлікту на рівні емоцій.
17. Карта конфлікту.
18. Конфліктологічна експертиза.
19. Стили поведінки особистості в конфлікті.
20. Вплив темпераменту на особливості поведінки людини в конфлікті.
21. Процедури примирення.
22. Підходи та моделі розв'язання конфлікту в психології.
23. Основні концепції переговорів.
24. Психологічна підготовка до переговорів.
25. Психологічне забезпечення ходу переговорів.
26. Протистояння емоційному тиску в переговорах.
27. Роль психолога в підготовці і проведенні переговорів.
28. Посередництво у розв'язанні конфліктів.
29. Посередницька служба і психологія конфлікту.
30. Процедура посередництва.
31. Вимоги до посередника.
32. Своєрідність фасилітації як процедури примирення.
33. Вимоги до фасилітатора.
34. Процедура фасилітації.
35. Процедура експертної поради.
36. Вимоги до експертів, що дають допомогу у розв'язанні конфліктів.
37. Вікові особливості конфліктної поведінки.
38. Корекція конфліктної поведінки.
39. Застосування тренінгів в психокорекції конфліктної поведінки.
40. Конфліктологічна експертиза: проблеми і перспективи.
41. Ігрові способи корекції конфліктів: межі застосування, чинники ефективності.

Приклади тестів

для перевірки знань студентів з курсу «Психологія конфлікту»

- 1) Слово «конфлікт» у перекладі:
 - a) з латинської мови означає «зіткнення»;
 - b) з грецької мови означає «боротьба»;
 - c) з англійської мови означає «агресія»;

- d) з латинської мови означає «суперечка».
- 2) Сторона конфлікту - це:
- a) суб'єкт конфліктної взаємодії;
 - b) взаємодія конфліктуючих;
 - c) людина, що допомагає у розв'язанні конфлікту;
 - d) усі відповіді правильні.
- 3) Стан, що породжується проблемою, яку людина не може швидко розв'язати звичним способом або уникнути її, називають:
- a) стресом;
 - b) фрустрацією;
 - c) емоційною напругою;
 - d) кризою.
- 4) Конфлікт виникає за наявності:
- a) зовнішніх умов;
 - b) внутрішніх умов;
 - c) зовнішніх та внутрішніх умов одночасно;
 - d) усі відповіді неправильні.
- 5) Зовнішні умови виникнення конфліктів полягають:
- a) у обмеженості ресурсів, потрібних для задоволення потреб та інтересів людей;
 - b) у небезпеці, що загрожує благополуччю або життю людини або її близьких;
 - c) у наявності у людей різних точок зору;
 - d) у наявності у людей різних темпераментів.
- 6) Внутрішні передумови конфлікту полягають:
- a) у наявності конфліктності як особистісної риси;
 - b) у наявності у людей потреб;
 - c) у наявності у людей різних темпераментів;
 - d) у наявності у людей інтересів
- 7) До позитивних сторін конфлікту не належать:
- a) регулятивна, спонукальна до розвитку і змін;
 - b) інформаційна;
 - c) виникнення психологічного захисту;
 - d) психотерапевтична.
- 8) Яке твердження з наведених правильне:
- a) фрустрація завжди приводить до конфлікту;
 - b) фрустрація не приводить до конфлікту;
 - c) фрустрація приводить до конфлікту за умови, що вона викликана діями інших і на агресивну дію виникає зворотна реакція;
 - d) усі відповіді правильні.
- 9) До зовнішніх умов виникнення конфлікту не належать:
- a) задоволення потреб та інтересів поставлено під загрозу;
 - b) ресурсів для задоволення інтересів та потреб недостатньо;
 - c) суспільне життя вимагає обмеження мотивів кожної конкретної особи;
 - d) особа має конфліктність як рису характеру.
- 10) До внутрішніх умов виникнення конфлікту не належать:
- a) ресурсів для задоволення інтересів та потреб недостатньо;
 - b) акцентуації характеру;
 - c) конфліктність як відносно стійка риса особистості;
 - d) деструктивні внутрішньоособистісні конфлікти.

6.2. ПИТАННЯ ДО КОНТРОЛЬНИХ РОБІТ

ПИТАННЯ ДО КОНТРОЛЬНОЇ РОБОТИ 1

1. Конфліктогенна ситуація і конфлікт.
2. Спір і суперечка.
3. Конфлікт як процес.
4. Причини конфліктів.
5. Пастка відповідальності як причина конфліктів.
6. Вікові особливості особистості і причини конфліктів.
7. Класифікації конфліктів.
8. Внутрішньоособистісний конфлікт.
9. Міжособистісні конфлікти.
10. Конфлікт взаємин.
11. Інформаційний конфлікт.
12. Конфлікт цінностей.
13. Конфлікт інтересів.
14. Конфлікт структурний.
15. Структура конфлікту: проблема, сторони, позиції.
16. Конфлікт як процес.
17. Розвиток конфлікту на рівні емоцій.
18. Розгортання суперечки в відкрите протистояння.
19. Аналіз конфлікту.
20. Карта конфлікту.
21. Конфліктологічна експертиза.
22. Сітка стилів поведінки особистості в конфлікті К. Томаса та Кілмена.
23. Аналіз позитивних і негативних сторін суперництва.
24. Аналіз позитивних і негативних сторін співробітництва.
25. Аналіз позитивних і негативних сторін втечі.
26. Аналіз позитивних і негативних сторін пристосування.
27. Аналіз позитивних і негативних сторін компромісу.
28. Взаємодія партнерів в конфлікті з різними комбінаціями стилів поведінки в конфлікті та проблема розв'язання (або ескалації конфлікту).
29. Визначення стилів поведінки особистості в конфлікті.
30. Основні підходи і концепції переговорів.
31. Підготовка до переговорів.
32. Протистояння емоційному тиску партнера в переговорах.
33. Етапи переговорів.
34. Принципи позиційних і принципових переговорів.

ПИТАННЯ ДО КОНТРОЛЬНОЇ РОБОТИ 2

1. Посередництво як процедура примирення.
2. Моделі посередництва.
3. Посередницька служба і психологія конфлікту.
4. Вимоги до особистості посередника.
5. Процедура посередництва: етапи, правила.
6. Своєрідність посередництва в різних сферах життя: міжнародні конфлікти, трудові спори, сімейні конфлікти, тощо.
7. Процедура фасилітації як процедури примирення.
8. Вимоги до особистості фасилітатора.
9. Правила фасилітації.
10. Своєрідність експертної поради як процедури примирення.

11. Психолог як експерт.
12. Група як експерт.
13. Прийняття експертного рішення в групі.
14. Методики активізації прийняття рішення.
15. Мозковий штурм в груповій розробці експертної поради.
16. Вікові особливості конфліктної поведінки.
17. Корекція конфліктної поведінки: ефективність різноманітних технік.
18. Соціально-психологічний тренінг – «школа» вмінь і навичок розв'язання конфліктів.
19. Конфліктологічна експертиза: проблеми і перспективи.

6.3. ОЦІНЮВАННЯ АКТИВНОСТІ СТУДЕНТІВ

ОЦІНЮВАННЯ РОБОТИ СТУДЕНТІВ

№	Зміст роботи	Кількість занять	Оцінка
1	Активна робота на практичних заняттях: 1 бал – відповідь на питання до семінару 1 бал – участь в активностях (кейси, психологічні вправи, групові завдання та ін.)	6 занять 6*2 бали	12 балів
2	Контрольні робота: 5 балів – тести	2 контрольні 5*2	10 балів
3	Практичне завдання 1 (до теми 2)		8 балів
6	Практичне завдання 2 (до теми 3)		8 балів
7	Розробка програми психокорекції до випадку		12 балів
8	Непідготовленість до заняття		- 2 бали
9	Іспит		50 балів
		всього	100 балів

Студент допускається до складання іспиту за умови напрацьованих не менше 26 балів під час семестру.

Розподіл балів, які отримують студенти під час семестру

T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	50
2	10	10	2	5	2	5	14	

ГРАФІК БІЖУЧОГО КОНТРОЛЮ

6 тиждень – контрольна робота «Природа, причини, аналіз конфлікту»

15 тиждень – контрольна робота зі взаємним рецензуванням «Допомога у розв'язанні конфліктів, процедури примирення»

СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ

Оцінка ECTS та визначення	Кількість балів від 1 до 100	Оцінка за традиційною п'ятибальною системою	
A – відмінно	90 – 100	Відмінно	5
B – дуже добре	81 – 89	Добре	4
C – добре	71 – 80		
D – задовільно	61 – 70	Задовільно	3
E – достатньо (задовольняє мінімальні критерії)	51 – 60		
FX – незадовільно	25 – 50	Незадовільно	2
F – незадовільно (потрібна додаткова робота)	0 – 24		

FX означає: "незадовільно" – необхідно виконати певну додаткову роботу для успішного складання запліку;

F означає: "незадовільно" – необхідна значна подальша робота; з такою оцінкою студент відраховується після незадовільної відповіді на комісії.

7. РЕСУРСИ

7.1. МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

Грабовська С.Л. Робоча програма навчальної дисципліни Психологія конфлікту за спеціальністю 053 Психологія. Кредитно-модульна система організації навчального процесу – Львів: Львівський національний університет імені Івана Франка, 2021 . – 17 с.

Грабовська С.Л. Навчальна програма дисципліни Психологія конфлікту за спеціальністю 053 Психологія. – Львів: Львівський національний університет імені Івана Франка, 2021 . – 10 с.

Грабовська С.Л., Гребінь Н.В. Методичні матеріали до навчального курсу «Психологія конфлікту. Організація самостійної роботи студентів». – Львів. – 31с.

7.2. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Базова література

1. *Гірник А.М.* Основи конфліктології. Київ : Видавничий дім «Києво-Могилянська академія», 2010. 222 с.
2. *Грабовська С.* Психологія примирення. Львів : ЛНУ імені Івана Франка, 2020. 294 с.
3. *Долінська Л.В., Матяш-Заяць Л.П.* Психологія конфлікту : навчальний посібник. Київ : Каравела, 2019. 304 с.
4. *Ложкін Г. В., Пов'якель Н. І.* Психологія конфлікту : теорія і сучасна практика : Навчальний посібник. Київ: Професіонал, 2007. 416 с.
5. *Партико Н.В.* Психологія конфліктів. – Львів.: Видавництво Львівської політехніки, 2019. – 132с.
6. Discourse, Peace, and Conflict: Discursive Psychology Perspectives. / Gibson S. (Ed.). Springer, 2018. – 339 p.

Допоміжна література

1. Альтернативне вирішення спорів : підруч. / за заг. ред. Ю. Д. Притики. [Кол. авторів Притика Ю. Д., Ханик-Посполітак Р. Ю., Кравцов С. О. та ін.]. – Київ: ВД«Дакор», 2021. – 436 с.
2. Альтернативні підходи до розв'язання конфліктів: теорія і практика застосування / Укладачі: *Н. Гайдук, І. Сенюта, О. Бік, Х. Герешко.* Львів: ПАІС, 2007. 206 с.
3. *Березовська Л.І.* Психологія конфлікту: навчально-методичний посібник /Л.І.Березовська, О.С.Юрков. - Мукачево: МДУ, 2016. - 201 с.
4. *Величко М. С.* Мобінг в освітньому середовищі: причини виникнення та превентивні заходи / М. С. Величко // Директор шк., ліцею, гімназії. — 2019. — Т. 20, № 6. — С. 63-69.
5. *Гарт С. Годсон В. К.* Клас без провини Інструменти для розв'язання конфліктів і сприяння розвитку міжособистісного інтелекту. Київ: Ранок, 2020. –256с.
6. *Гарт С. Годсон В. К.* Шанобливі діти. Шанобливі батьки. 7 ключів до перетворення сімейного конфлікту на співпрацю. – Київ: Ранок, 2020. – 240с.
7. *Гірник А., Бодро А.* Конфлікти: структура, ескалація, залагодження. Київ, 2003. 236 с.
8. *Грабовська С., Равчина Т.* Конфлікти без насильства. Посібник. Львів, 2003. 276 с.

9. *Дмитрик Т.* "Закон України про вищу освіту" як гарантія запобіганню мобінгу у вищих навчальних закладах / Т. Дмитрик // Наук. вісн. Львів. нац. ун-ту ветеринар. медицини та біотехнологій ім. С. З. Гжицького. — Львів, 2019. — Т. 21, № 92. — С. 177-179
10. *Дзюба Т.М.* Комплекс методик для діагностики психологічної готовності керівника школи до взаємодії в умовах конфлікту / За наук. ред. Л.М.Карамушки. — Полтава: ПОІППО. — 2005. — 64с. <http://poippo.pl.ua/file/book/dzyba.pdf>
11. *Дробина Л.* Корпоративна дідівщина, або Які загрози для аудиторських фірм становить мобінг і булінг та як цьому протидіяти / Любов Дробина // Аудитор України. — 2019. — № 6. — С. 72-75.
12. *Завацька Н. Є.* Внутрішні конфлікти особистості в юнацькому віці та її соціальна компетентність : монографія / [Н. Є. Завацька, І. Є. Жигаренко, В. Е Чуловський; за ред. Н. Є. Завацької] ; Східноукр. нац. ун-т ім. Володимира Даля. - Северодонецьк : СНУ ім. В. Даля, 2017. — 220
13. *Квас Р.* Конфлікти в сім'ї: особливості та специфіка / Роксолана Квас // Психологічні виміри культури, економіки, управління. — 2016. — Вип. 8. — С. 12–15.
14. Конфліктологія та теорія переговорів: навчальний посібник / Т. П. Яхно, І. О. Куревіна. - Київ : Центр учбової літератури, 2018. - 175 с.
15. *Коулман, П. Т.* Результативний конфлікт. Невзгода - це сила, що працює на вас [Текст] / Пітер Т. Коулман, Роберт Фергюсон ; пер. з англ. Інни Софієнко. - Київ : Наш Формат, 2016. - 313 с.
16. *Котлова Л.О.* Психологія конфлікту: курс лекцій : Навчальний посібник. — Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2013. — 112с. <http://eprints.zu.edu.ua/12901/1/Психологія%20конфлікту%20Курс%20лекцій.pdf>
17. *Ложкін Г.В., Пов'якель Н.І.* Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика : Навчальний посібник. — Київ: ВД «Професіонал», 2006. — 416 с. <https://core.ac.uk/download/pdf/323532033.pdf>
18. *Мотлях О., Андросюк В., Левченко Ю., Суденко Ю.* Психологічні чинники протидії булінгу. Київ: 2020. 35 с.
19. Попередження насильства у закладах освіти. Методичний посібник для педагогічних працівників. Видання друге, доповнене та оновлене.. — Київ: БФ «Здоров'я жінки і планування сім'ї», 2020. -103с.
20. *Примуш М. В.* Конфліктологія : Навчальний посібник. Київ : Професіонал, 2006. 288 с.
21. *Рунессон Е. М.* Медіація конфліктів і спорів у галузі корпоративного управління / Ерік М. Рунессон, Марі-Лоранс Гі. — Вашингтон, 2007. — 72 с.
22. Створення системи служб порозуміння для впровадження медіації за принципом «рівний-рівному/рівнарівній» та вирішення конфліктів мирним шляхом у закладах освіти. — К.: ФОП Нічога С.О.. — 2018. — 174 с. <https://nus.org.ua/articles/vyrishennya-konfliktiv-u-shkolah-navchalno-metodychnyj-posibnyk/>
23. *Сташук К.* 17 кроків у конфлікті. Способи управління конфліктною ситуацією / К. Сташук // Управління освітою: часопис для керівників освітньої галузі. - 2017. - № 4. - С. 53-56.
24. Створення системи служб порозуміння для впровадження медіації за принципом «рівний-рівному/рівнарівній» та вирішення конфліктів мирним шляхом у закладах освіти. Київ: ФОП Нічога С.О. 2018. 174 с. <https://nus.org.ua/articles/vyrishennya-konfliktiv-u-shkolah-navchalno-metodychnyj-posibnyk/>

25. Сучасний конфлікт-менеджмент: монографія / І. В. Барабанов, Т. Є. Андреева, О. О. Гетьман ; Харків. нац. ун-т буд-ва та архітектури. - Харків : Панов А. М., 2019. - 200 с.
26. Теорія прийняття рішень: підручник / М. П. Бутко [та ін.] ; ред. М. П. Бутко. - Київ : Центр учбової літератури, 2018. - 356 с.
27. *Тихомирова Є.Б., Постоловський С.Р.* Конфліктологія та теорія переговорів: підр. / Є.Б. Тихомирова, С.Р.Постоловський. – Суми: ВТД «Університетська книга», 2017. – 240 с.
28. *Фишер Р., Юри У.* Путь к согласию или переговоры без поражения. Москва : Мысль, 1990. – 217 с.
29. *Хмельнича Т.* Мобінг у студентському середовищі та шляхи профілактики / Тетяна Хмельнича // Вісн. Львів. нац. ун-ту ім. І. Франка. Серія : Психол. науки.— Львів, 2019. — Вип. 5. – С. 79-85.
30. *Цюрупа М. В.* Основи конфліктології та теорії переговорів: Навчальний посібник. — Київ: Кондор, 2009. — 192 с.
31. *Шупта І. М.* Мобінг як деструктивне явище в креативному колективі, що гальмує інноваційний розвиток підприємства / О. І. Сердюк, І. М. Шупта // Наукові праці Полтавської державної аграрної академії: Вип. 3 (4). – Т. 1. – Полтава : ПДАА. – 2011. – С. 293–299.
32. *Яцюк М. В.* Мобінг: стратегії психологічного захисту / Марія Яцюк, Наталія Харченко. — Київ : Шк. світ, 2019. — 101с.
33. *Psychologia: Podrecznik akademicki / Red. nauk. J. Strelau, D. Dolinski.* Gdansk: GWP, 2010. Т 1. 963 р.

1.3. ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ

- www.Psychlit
- www.Psychinfo
- Робота з конфліктами в громадах у процесі децентралізації <https://www.osce.org/files/f/documents/2/b/479278.pdf>
- Conflict Theory (IntroBooks, 19 лют. 2018) [Електронний ресурс]. https://books.google.com.ua/books?id=QcdMDwAAQBAJ&dq=conflict+theory&hl=uk&source=gbs_navlinks_s
- Доступно про медіацію. Тренінгові матеріали. <https://legalclinics.in.ua/treningovyj-kompleks-dostupno-pro-mediatsiyu/>
- <https://legalclinics.in.ua/wp-content/uploads/2020/05/Trening-Dostupno-pro-mediatsiyu.pdf>
- The Psychology of Conflict and the Art of Compassion <https://www.mediate.com/articles/dupree-psychology-of-conflict.cfm>
- <https://www.conflictsceinstitute.com/csi-concepts/conflict-model/>
- Національна асоціація медіаторів України <http://namu.com.ua/ua/>

ЗМІСТ

1. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
2. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
3. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
4. САМОСТІЙНА РОБОТА СТУДЕНТА
 - 4.1. ПЛАН САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ
 - 4.2. ОРГАНІЗАЦІЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТА ВІДПОВІДНО ДО ТЕМАТИЧНОГО ПЛАНУ ДИСЦИПЛІНИ
5. ПРАКТИЧНІ РОБОТИ
6. МЕТОДИ КОНТРОЛЮ
 - 6.1. ПИТАННЯ ДО ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ
 - 6.2. ПИТАННЯ ДО КОНТРОЛЬНИХ РОБІТ
 - 6.3. ОЦІНЮВАННЯ АКТИВНОСТІ СТУДЕНТІВ
7. РЕСУРСИ
 - 7.1. МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ
 - 7.2. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА
 - 7.3. ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ