

Котлова Л.О., Котловий С.А.

**ПСИХОЛОГІЯ КОНФЛІКТУ:
МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ**

ЖИТОМИРСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ІВАНА ФРАНКА
СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ

Котлова Л.О., Котловий С.А.

**ПСИХОЛОГІЯ КОНФЛІКТУ:
МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ**

Житомир - 2018

УДК 159.964.21:316.6(07)
К 73

*Рекомендовано до друку Вченою Радою Житомирського державного
університету імені Івана Франка
(протокол №2 від 28 вересня 2018 року)*

Рецензенти:

Дубравська Н.М. – кандидат психологічних наук, завідувачка кафедри психології Житомирської філії ПВНЗ «Київського інституту бізнесу та технологій» ТОВ.

Якимчук І.П. – кандидат психологічних наук, доцент кафедри психології Уманського державного педагогічного університету імені Павла Тичини.

К73 Котлова Л.О. Психологія конфлікту : методичні рекомендації. / Л.О. Котлова, С.А. Котловий. – Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2018. – 47 с.

Методичні рекомендації складено відповідно до місця та значення дисципліни за структурно-логічною схемою, передбаченою освітньо-професійною програмою магістрів за спеціальністю 053 Психологія та охоплює всі змістові модулі, визначені програмою.

Методичні рекомендації складаються зі: вступу, розподілу навчальних годин на модулі, тем лекційного курсу дисципліни, інструктивно-методичних матеріалів до практичних занять, а також до самостійної роботи студентів, наявні завдання та вимоги до підсумкових модульних робіт і до заліку, список рекомендованої літератури.

УДК 159.964.21:316.6(07)
©Котлова Л.О., Котловий С.А., 2018

ЗМІСТ

	Вступ	4
1.	Структура навчальної дисципліни	6
2.	Модуль 1. Вступ у психологію конфлікту.	11
3.	Модуль 2. Конфлікти в різних сферах	18
4.	Модуль 3. Управління конфліктами та психологія їх регулювання	24
5.	Перелік питань до заліку з курсу «Психологія конфлікту»	41
6.	Рекомендована література до курсу «Психологія конфлікту»	43
7.	Критерії оцінювання навчальних досягнень студентів з навчальної дисципліни	47

ВСТУП

Навчальна програма вивчення нормативної (обов'язкової) дисципліни “Психологія конфлікту” для підготовки фахівців другого (магістерського) рівня вищої освіти галузі знань: 05 Соціальні та поведінкові науки спеціальності: 053 Психологія складена для реалізації освітньо-професійної програми: Психологія.

Предметом вивчення навчальної дисципліни є поведінка особи або групи, яка призводить до виникнення конфліктів, а також взаємовідносини людей у процесі вирішення конфлікту.

Міждисциплінарні зв'язки: «Соціальна психологія», «Соціологія», «Психологія масової поведінки», «Менеджмент», «Конфліктологія», «Психологія спілкування».

Програма навчальної дисципліни складається з таких модулів та змістових модулів:

Модуль 1: Вступ у психологію конфлікту.

Змістовий модуль 1. Конфлікт: загальна характеристика. Функції та сигнали конфліктів. Типологія та динаміка конфліктів.

Змістовий модуль 2. Причини виникнення та структура конфліктів.

Модуль 2. Конфлікти в різних сферах життя.

Змістовий модуль 3. Особистісні передумови виникнення конфліктів. Конфліктогени. Особливості політичних та соціальних конфліктів.

Змістовий модуль 4. Психологічні форми спілкування людей та стиль поведінки у конфліктах.

Модуль 3. Управління конфліктами та психологія їх регулювання.

Змістовий модуль 5. Вирішення конфлікту: методи, стратегії, тактики.

Змістовий модуль 6. Переговори та переговорний процес: психологічні умови та вимоги.

Мета, завдання та програмні результати навчання

1.1. **Метою** викладання навчальної дисципліни “Психологія конфлікту” є засвоєння базових знань з актуальних питань конфліктів та побудови продуктивних людських взаємовідносин, формування навичок розв'язання конфліктів як професійно-психологічних завдань.

1.2. Основними **завданнями** вивчення дисципліни “Психологія конфлікту” є:

- ознайомити студентів з актуальними психологічними проблемами управління конфліктами;

- розкрити майбутнім фахівцям в психології ефективну методологію вирішення завдань діагностування і прогнозування конфліктів і конфліктних ситуацій;

- оволодіння навичками попередження складних і проблемних ситуацій в напрямі їх ескалації у конфлікти.

Програмні компетентності:

- Вирізняти процедури надання психологічної допомоги особам, які звернулися. Робити науково обґрунтовані висновки за результатами комплексної психологічної діагностики особистості та соціальної групи.

- Презентувати психологічну інформацію, результати власних досліджень, соціально-психологічні проекти, матеріали тренінгів тощо.

- Пропонувати систему профілактичних заходів щодо збереження психологічного здоров'я.

Програмні результати навчання:

- Емпатійно взаємодіяти, вступати у комунікацію, формулювати думку логічно, доступно, дискутувати, обстоювати власну позицію, модифікувати висловлювання відповідно до культуральних чи гендерно-вікових особливостей співрозмовника.

- Пропонувати власні способи вирішення психологічних задач і проблем у процесі професійної діяльності, приймати та аргументувати власні рішення щодо їх розв'язання.

- Демонструвати навички командної роботи у процесі вирішення фахових завдань.

- Складати та реалізовувати програму психопрофілактичних та просвітницьких дій, заходів психологічної допомоги у формі лекцій, бесід, круглих столів, ігор, тренінгів, тощо, відповідно до запиту.

- Виокремлювати диспозиційні та ситуаційні чинники проблемної поведінки особистості, нівелювати їх шляхом цілеспрямованого корекційного впливу.

- Планувати, проектувати, організовувати й аналізувати власну професійну діяльність.

- Піклуватися про збереження власного здоров'я (власного й навколишніх) в межах виконання своїх професійних обов'язків.

- Здійснювати підсумкову рефлексію виконання професійних завдань і розробляти підсумкову програму саморозвитку.

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 120 годин, 4 кредити ЄКТС. Форма проведення занять: лекції, практичні заняття.

СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Назви змістових модулів і тем	денна форма					
	Всього годин	кількість годин				
		лекції	практичні	лабораторні	Індивідуальна робота	Самостійна робота
Модуль 1. Вступ у психологію конфлікту.						
Змістовий модуль 1. Конфлікт: загальна характеристика. Функції та сигнали конфліктів. Типологія та динаміка конфліктів.	10/9	4/2				6/7
• Поняття про конфлікт. Основні види класифікацій конфліктів.	10/9		4/2			6/7
• Методи діагностики соціальних та політичних конфліктів.	8/10		2			6/8
Змістовий модуль 2. Причини виникнення та структура конфліктів.	8/10	2/2				6/8
• Фактори виникнення конфліктів. Структура конфліктів.	9/9		2/2			7/7
Всього за модулем 1.	45/45	6/4	8/4			31/37
Модуль 2. Конфлікти в різних сферах.						
Змістовий модуль 3. Особистісні передумови виникнення конфліктів. Конфліктогени.	14/12	4/2				10/10
• Конфлікти і особистість. Особливості конфліктів в різних сферах.	14/12		4/2			10/10
Змістовий модуль 4. Психологічні форми спілкування людей та стиль поведінки у конфліктах.	12/10	2				10/10
• Конфліктні форми поведінки особистості. Спілкування та конфлікти.	15/11		4			11/11
Всього за модулем 2.	45	6/2	8/2			31/41
Модуль 3. Управління конфліктами та психологія їх регулювання.						
Змістовий модуль 5. Вирішення конфлікту: методи, стратегії, тактики.	6/8	4/4				2/4
• Прогнозування та попередження конфліктів. Вирішення конфлікту:	8/7		4/2			4/5

методи, стратегії, тактики.						
Змістовий модуль 6. Переговори та переговорний процес: психологічні умови та вимоги.	6/5		4			2/5
• Психологія ділового спілкування	4/5		2			2/5
• Психокорекція конфліктів та конфліктної поведінки	6/5		4			2/5
Всього за модулем 3	30/30	4/2	14/2			12/26
Всього	120/120	16/8	30/8			92/104

Теми лекційних занять (денна форма)

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Конфлікт: загальна характеристика. Функції та сигнали конфліктів. Типологія та динаміка конфліктів.	4
2	Причини виникнення та структура конфліктів	2
3	Особистісні передумови виникнення конфліктів. Конфліктогени. Особливості конфліктів в різних сферах.	4
4	Психологічні форми спілкування людей та стиль поведінки у конфліктах.	2
5	Вирішення конфлікту: методи, стратегії, тактики.	4
	Разом	16

Теми лекційних занять (заочна форма)

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Конфлікт: загальна характеристика. Функції та сигнали конфліктів. Типологія та динаміка конфліктів.	2
2	Причини виникнення та структура конфліктів	2
3	Особистісні передумови виникнення конфліктів. Конфліктогени. Особливості конфліктів в різних сферах.	2
4	Вирішення конфлікту: методи, стратегії, тактики.	4
	Разом	8

Теми практичних занять (денна форма)

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Конфлікт: загальна характеристика. Функції та сигнали конфліктів. Типологія та динаміка конфліктів.	4
2	Методи діагностики соціальних та політичних конфліктів	2
3	Фактори виникнення конфліктів. Структура конфліктів.	2
4	Конфлікти і особистість. Особливості конфліктів в різних сферах.	4

5	Конфліктні форми поведінки особистості. Спілкування та конфлікти..	2
6	Прогнозування та попередження конфліктів. Вирішення конфлікту: методи, стратегії, тактики	2
7	Переговори та переговорний процес: психологічні умови та вимоги.	4
8.	Стилі ведення переговорів	2
9	Психологія ділового спілкування	2
10	Психокорекція конфліктів та конфліктної поведінки	4
	Разом	30

Теми практичних занять (заочна форма)

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Конфлікт: загальна характеристика. Функції та сигнали конфліктів. Типологія та динаміка конфліктів.	2
2	Фактори виникнення конфліктів. Структура конфліктів.	2
3	Конфлікти і особистість. Особливості конфліктів в різних сферах..	2
4	Переговори та переговорний процес: психологічні умови та вимоги.	2
	Разом	8

Самостійна робота

№ з/п	Назва теми	Кількість Годин
1.	Опрацювати тему «Психологічні надбання та наслідки конфліктів».	8/11
2.	Написати реферат «Психологічна діагностика конфліктів: зміст, складові, приклади застосування методик».	6/12
3.	Здійснити опис значущого конфлікту з визначенням формули та всіх структурних компонент конфлікту.	6/12
4.	Описати конструктивні та неконструктивні елементи конфлікту.	8/11
5.	Написати листа людині, з якою посварились (аналіз власної поведінки та поведінки опонента).	8/12
6.	Описати свої конфліктогени спілкування	8/12
7.	Провести аналіз типового конфлікту (приклад) та опис карти конфлікту.	8/12
8.	Визначити відмінності та передумови ефективного вирішення конфліктів методом переговорного процесу.	8/11
9.	Конфлікти в різних сферах життя.	8/11
	Разом	92/104

Модуль 1 ВСТУП У ПСИХОЛОГІЮ КОНФЛІКТУ

Назви змістових модулів і тем	денна форма					
	Всього годин	кількість годин				
		лекції	практичні	лабораторні	Індивідуальна	Самостійна робота
Модуль 1. Вступ у психологію конфлікту.						
Змістовий модуль 1. Конфлікт: загальна характеристика. Функції та сигнали конфліктів. Типологія та динаміка конфліктів.	10/9	4/2				6/7
• Поняття про конфлікт. Основні види класифікацій конфліктів.	10/9		4/2			6/7
• Методи діагностики соціальних та політичних конфліктів.	8/10		2			6/8
Змістовий модуль 2. Причини виникнення та структура конфліктів.	8/10	2/2				6/8
• Фактори виникнення конфліктів. Структура конфліктів.	9/9		2/2			7/7
Всього за модулем 1.	45/45	6/4	8/4			31/37

ЛЕКЦІЙНИЙ КУРС

Тема 1. КОНФЛІКТ: ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА. ФУНКЦІЇ ТА СИГНАЛИ КОНФЛІКТІВ. ТИПОЛОГІЯ ТА ДИНАМІКА КОНФЛІКТІВ.

Мета: формувати у студентів знання про теорії визначення поняття «конфлікт», про історію становлення науки, функції та сигнали конфліктів.

Професійна спрямованість: уміння здійснювати аналіз різних підходів щодо значення конфлікту в житті людини та його функцій.

План

1. Визначення конфлікту та його психологічний зміст.
2. Функції конфліктів. Позитивна та негативна сторона конфліктів.
3. Класифікації конфліктів.
4. Основні фази та етапи виникнення і розвитку конфліктів.

Основні	<i>конфлікт, психологія конфлікту, об'єкт та предмет психології</i>
----------------	---

поняття	конфлікту, методи дослідження, функції конфлікту, деструктивна функція, конструктивна функція, міжособистісний конфлікт, внутрішньоособистісний конфлікт, соціальний конфлікт, вертикальний і горизонтальний конфлікт, мотиваційний конфлікт, сімейний конфлікт
----------------	---

Література

Основна література

1. Анцупов А.Я., Малышев А.А. Конфликтология. - М.: ЮНИТИ, 1999-551 с.
2. Волошин, О. М. Конфлікт як елемент людських стосунків [Текст] : соц.-психолог. тренінг для батьків / О. М. Волошин // Шк. психологу. Усе для роботи : наук.-метод. журн. - 2012. - N 10. - С. 17-26.
3. Долинська, Л. В. Психологія конфлікту [Текст] : навч. посіб. / Л. В. Долинська, Л. П. Матяш-Заяц. - К. : Каравела, 2010. - 303 с. - Термінолог. слов.: с. 290-298.
4. Ложкин Г.В., Повякель Н.И. Практическая психология конфликта. - Киев: МАУП, 2000-255 с. 3. Самыгин СИ., Столяренко Л.Д. Психология управления: учебное пособие. -Ростов-на-Дону: Феникс, 1997. - С. 426 - 479.
5. Уткин Э.А. Конфликтология. Теория и практика. - М.:Тандем. - 1998. - 264с.

Додаткова література

1. Антонова-Турченко О.І. Як вижити серед конфліктів. – К.: „Знання”, 1992. -65с.
2. Анцупов А.Я., Баклановский С.В. Конфликтология в схемах и комментариях. – СПб.: Питер, 2005. – 288 с.
3. Ішмуратов А.Т. Конфлікт і згода. Основи когнітивної теорії конфліктів. -Київ: Наукова думка, 1996. - 190 с.

Тема 2. ПРИЧИНИ ВИНИКНЕННЯ ТА СТРУКТУРА КОНФЛІКТІВ.

Мета: сформувати у студентів знання про причини та особистісні передумови виникнення конфліктів.

Професійна спрямованість: розкрити студентам методики аналізу формули конфлікту та прогнозування конфліктів.

План

1. Фактори виникнення та ескалації конфліктів.
2. Структура конфлікту.
3. Ескалація конфлікту та її особливості.
4. Фази завершення та усвідомлення конфліктів.

Основні поняття	<i>суб'єктивні причини, об'єктивні, управлінські, психологічні і особистісні причини конфліктів, конфліктна ситуація, інцидент, сторони конфлікту, предмет конфлікту, мотиви конфлікту, ескалація.</i>
------------------------	--

Література

Основна література:

1. Анцупов А.Я., Малышев А.А. Введение в конфликтологию. - К.: МАУП, 1996.- 103 с.
2. Гришина Н.В. Психология конфликта. - СПб: ПИТЕР, 2000. - 464 с.
3. Ложкин Г.В., Повякель Н.И. Практическая психология конфликта. - Киев: МАУП, 2000-255 с.
4. Самыгин СИ., Столяренко Л.Д. Психология управления: учебное пособие. Ростов-на-Дону: Феникс, 1997. - С. 426 - 479.
5. Уткин Э.А. Конфликтология. Теория и практика. - М.: Тандем. - 1998. -264 с.

Додаткова література:

- 1.Грицюк К. Чому виникають конфлікти? // Психолог. – 2007. - № 25-27. - С. 78-79.
- 2.Лебедева М. Конфликт? Это нормально // Диалог, 1991. - № 11. – С.56-61.
- 3.Москаленко В.В. Конфлікт // Практична психологія та соціальна робота. – 2005. – № 5. – С. 13-15.

ПРАКТИЧНІ ЗАНЯТТЯ

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ № 1 - 2.

Тема 1. ПОНЯТТЯ ПРО КОНФЛІКТ. ОСНОВНІ ВИДИ КЛАСИФІКАЦІЙ КОНФЛІКТІВ.

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

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

План

- 1.Визначення конфлікту та його психологічний зміст.
- 2.Функції конфліктів. Позитивна та негативна сторона конфліктів.
- 3.Класифікації конфліктів.
- 4.Основні фази та етапи виникнення і розвитку конфліктів.

Основні поняття	конфлікт, психологія конфлікту, об'єкт та предмет психології конфлікту, методи дослідження, функції конфлікту, деструктивна функція, конструктивна функція. міжособистісний конфлікт, внутрішньоособистісний конфлікт, соціальний конфлікт, вертикальний і горизонтальний конфлікт, мотиваційний конфлікт, сімейний конфлікт.
Практичні завдання	Складіть та обґрунтуйте схему взаємозв'язку психології конфлікту з іншими дисциплінами. Підберіть відео приклади або із художньої літератури різних видів конфлікту (трудовий, педагогічний, сімейний, організаційний тощо).

Опрацювати статті	<p>1. Козер Л. Функции социального конфликта. / Философия конфликта. / Под.ред. Е.С.Черпановой. – Екатеринбург. – 2007. – С.3 - 10. .(ел.літ-ра до курсу)</p> <p>2. Коломинский Я.Л,Жизневский Б.П. Социально-психологический анализ конфликта между детьми в игровой деятельности. // Вопросы психологии. – 1990. - №2. – С.35.</p> <p>3. Левин К. Типы конфликтов. / Хрестоматия по конфликтологии. С.10 – 14. .(ел.літ-ра до курсу)</p> <p>4. Хорни К. Базисный конфликт. / Хрестоматия по конфликтологии. – С. 4 – 10.(ел.літ-ра до курсу)</p>
--------------------------	---

Реферат	Конфлікти та їх місце в житті людини.
----------------	---------------------------------------

Література

Основна література

1. Анцупов А.Я., Малышев А.А. Конфликтология. - М.: ЮНИТИ, 1999- 551 с.
2. Ложкин Г.В., Повякель Н.И. Практическая психология конфликта. - Киев: МАУП, 2000-255 с.
3. Самыгин СИ., Столяренко Л.Д. Психология управления: учебное пособие. -Ростов-на-Дону: Феникс, 1997. - С. 426 - 479.
4. Уткин Э.А. Конфликтология. Теория и практика. - М.:Тандем. - 1998. - 264с.

Додаткова література

1. Антонова-Турченко О.І. Як вижити серед конфліктів. – К.: „Знання”, 1992. -65с.
2. Анцупов А.Я., Баклановский С.В. Конфликтология в схемах и комментариях. – СПб.: Питер, 2005. – 288 с.

3.Ішмуратов А.Т. Конфлікт і згода. Основи когнітивної теорії конфліктів. - Київ: Наукова думка, 1996. - 190 с.

Контрольні питання:

1. Дайте визначення конфлікту.
2. Коли виникла конфліктологія як відносно самостійна наука?
3. Дайте визначення предмету психології конфлікту.
4. Перерахуйте методи психології конфлікту.
5. Назвіть прізвища вчених, з якими пов'язано становлення психології конфлікту, як самостійної науки.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ № 3.

Тема 2. ПСИХОДІАГНОСТИКА ТА ПРОГНОЗУВАННЯ КОНФЛІКТІВ

Мета: сформувати навички проведення дослідження відповідно до запиту (один на вибір протягом усіх циклів лабораторних занять з курсу).

Професійна спрямованість: оволодіння уміннями аналізувати літературу з поставленої проблеми, планувати дослідження відповідно від мети.

План

- 1.Методи діагностування конфліктів.
- 2.Тести, візуальні та вербальні методики.
- 3.Проективні методики у діагностуванні конфліктів.
- 4.Формула конфлікту та оволодіння методами діагностування її складових.
- 5.Засоби прогнозування конфліктів.

Основні поняття	<i>Методи діагностики, прямі методи прогнозування, прогноз та психологічний діагноз; психологічний діагноз як передумова прогнозування; особливості прогностичного психологічного діагнозу, непрямі методи, тести, експеримент, анкетування, бесіда, картографія.</i>
------------------------	---

Практичні завдання	Підібрати банк психодіагностичних методик для вивчення: сімейних, педагогічних, внутрішньоособистісних, міжособистісних конфліктів.
---------------------------	---

Професійні завдання	Ознайомтеся із запропонованими психодіагностичними методиками та пройдіть діагностику за 3 з них на вибір: Оцінка конфліктності особистості (Г.Ложкін, Н.Пов'якель). Оцінка готовності до переговорів і розв'язання конфліктів (Г.Ложкін, Н.Пов'якель).
----------------------------	---

	<p>Оцінка врівноваженості у конфліктах і схильності до нервових зривів.</p> <p>Оцінка схильності особистості до конфліктної поведінки (методика К.Томаса, адаптований варіант Н.Грішиної).</p> <p>Оцінка комунікативного контролю в спілкуванні (адаптований варіант тесту М.Снайдера).</p> <p>Оцінка умінь говорити і слухати (тест У.Маклені).</p> <p>Чи вмієте ви слухати? (методика М.Снайдера).</p> <p>Оцінка домінуючої стратегії психологічного захисту в конфліктах (адаптований варіант методики В.Бойко).</p> <p>Оцінка тактики поведінки у конфлікті (тест Н.Леонова).</p> <p>Оцінка особистісної агресивності і конфліктності (тест Є.Ільїна та П.Ковальова).</p>
--	---

Опрацювати статті	<p>1. Дарендорф Р. Элименты социального конфликта. / Философия конфликта. / Под.ред. Е.С.Черпановой. – Екатеринбург. – 2007. – С.11- 21.</p> <p>2.Корнелиус Х., Фэйр Ш. Картография конфликта. / Хрестоматия по конфликтологии. – С. 134 – 143.</p> <p>3. Хасан Б.И. Природа и механизмы конфликтофобии. / Хрестоматия по конфликтологии. – С. 55- 59</p> <p>4. Дэна Д. 4-шаговый метод. / Хрестоматия по конфликтологии. С. 122 – 134.</p>
Реферат	Психологічні особливості форм і видів конфліктів та методів їх дослідження.

Література

Основна література

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учеб. для вузов. – СПб.: Питер, 2007. – 496 с.
2. Гришина Н.В. Психология конфликта. – 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.

Додаткова література

1. Антонова-Турченко О.І. Як вижити серед конфліктів. – К.: „Знання”, 1992. – 65с.
2. Анцупов А.Я., Баклановский С.В. Конфликтология в схемах и комментариях. – СПб.: Питер, 2005. – 288 с.
3. Ішмуратов А.Т. Конфлікт і згода. Основи когнітивної теорії конфліктів. – Київ: Наукова думка, 1996. – 190 с.

Контрольні питання

1. Розкрийте роль психодіагностики у прогнозуванні конфліктів.
2. Які методи діагностики поведінки ви знаєте?
3. В чому полягають недоліки проєктивних методик у діагностиці конфліктів.

ПАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ № 4.

Тема 3. ФАКТОРИ ВИНИКНЕННЯ КОНФЛІКТІВ. СТРУКТУРА КОНФЛІКТІВ.

Мета: оволодіння знаннями щодо причин виникнення конфліктів, етапів розвитку та фаз конфліктів.

Професійна спрямованість: оволодіння методиками аналізу формули конфлікту та прогнозування конфліктів.

План

1. Фактори виникнення та ескалації конфліктів.
2. Структура конфлікту.
3. Ескалація конфлікту та її особливості.
4. Фази завершення та усвідомлення конфліктів.

Основні поняття	<i>суб'єктивні причини, об'єктивні, управлінські, психологічні і особистісні причини конфліктів, конфліктна ситуація, інцидент, сторони конфлікту, предмет конфлікту, мотиви конфлікту, ескалація.</i>
------------------------	--

Практичні завдання	<ol style="list-style-type: none">1. Опис значущого конфлікту з визначенням формули.2. Опис конструктивних та неконструктивних елементів конфлікту.
Професійні завдання	<p>Визначте природу конфлікту (тип А, Б, В) в наступній ситуації.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Керівник прийняв на роботу непідготовленого працівника, не узгодивши це з заступником, в якого той в підпорядкуванні. Незабаром з'ясовується нездатність прийнятого працівника виконувати свою роботу. Заступник представляє керівнику доповідну записку про це. Керівник тут же рве отриману записку.2. При розподілі премії начальник не виділив її одному з підлеглих. Підстав для депреміювання не було. На запитання підлеглого керівник не зміг пояснити причини, сказав тільки: "Це я вас навчаю".3. Розмовляючи з претендентом на вакантну посаду, керівник дає обіцянку в подальшому підвищити його на посаді. Прийнятий працівник з наполегливістю приступає до

	<p>роботи, проявляючи високу працездатність і сумлінність. Керівництво постійно збільшує навантаження, не додаючи зарплату і не підвищуючи на посаді. Через деякий час працівник починає виявляти ознаки невдоволення ... Назріває конфлікт.</p> <p>4. 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.</p> <p>5. Працівник, який досяг пенсійного віку, скаржиться начальникові, що майстер виживає його з роботи. Майстер клянеться, що ні найменшого приводу для цього не дає. Працівник продовжує скаржитися.</p> <p>6. На нараді один із підлеглих, не витримавши натиску керівника, в напівжартівливій формі звернув на цей натиск увагу. Керівник не знайшов, що сказати, але після цього випадку став діяти ще більш жорстко, особливо щодо "жартівника".</p> <p>7. 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.</p>
--	---

Опрацювати статті	<p>1. Алешина Ю.Е., Лекторская Е.В. Ролевой конфликт работающей женщины. – Вопросы психологи. – 1989. - № 5. – С.95.</p> <p>2. Здравомыслов А.Г. Четыре точки зрения на причины социального конфликта. / Хрестоматия по конфликтологии . С. 59 – 62.</p> <p>3. Петровская Л.А. О понятийной схеме социально-психологического анализа конфликта. / Хрестоматия по конфликтологии. С. 44 – 51.</p> <p>4. Рыбакова М.М. Особенности педагогических конфликтов. Разрешение педагогических конфликтов. / Хрестоматия по конфликтологии. – С. 62 – 73.</p>
Реферат	<p>1. Особливості та психологічні умови ефективності стилю поведінки в конфліктах.</p> <p>2. Особливості спілкування і психологічні передумови виникнення конфліктів.</p>

Література

Основна література:

1. Анцупов А.Я., Малышев А.А. Введение в конфликтологию. - К.: МАУП, 1996.- 103 с.
2. Гришина Н.В. Психология конфликта. - СПб: ПИТЕР, 2000. - 464 с.
3. Ложкин Г.В., Повякель Н.И. Практическая психология конфликта. - Киев: МАУП, 2000-255 с.
4. Самыгин СИ., Столяренко Л.Д. Психология управления: учебное пособие. Ростов-на-Дону: Феникс, 1997. - С. 426 - 479.
5. Уткин Э.А. Конфликтология. Теория и практика. - М.: Тандем. - 1998. -264 с.

Допоміжна література:

- 1.Грицюк К. Чому виникають конфлікти? // Психолог. – 2007. - № 25-27. - С. 78-79.
- 2.Лебедева М. Конфликт? Это нормально // Диалог, 1991. - № 11. – С.56-61.
- 3.Москаленко В.В. Конфлікт // Практична психологія та соціальна робота. – 2005. – № 5. – С. 13-15.

Інформаційні ресурси: www.twirpx.com / files / psychology / conflict /

Контрольні питання

1. Сформулюйте необхідні умови для виникнення конфлікту.
2. Назвіть основні ознаки конфлікту.
3. Визначте відмінності понять «конфліктна ситуація» та «інцидент».
4. Наведіть приклади управлінських причин виникнення конфлікту.
5. Наведіть приклади особистісних та психологічних причин виникнення конфлікту.
6. Наведіть приклади конфліктів до всіх трьох типів «А», «Б», «В».

Модуль 2. КОНФЛІКТИ В РІЗНИХ СФЕРАХ

Назви змістових модулів і тем	денна форма					
	Всього годин	кількість годин				
		лекції	практичні	лабораторні	індивідуальна робота	Самостійна робота
Модуль 2. Конфлікти в різних сферах.						
Змістовий модуль 3. Особистісні передумови виникнення конфліктів. Конфліктогени.	14/12	4/2				10/10
• Конфлікти і особистість. Особливості конфліктів в різних сферах.	14/12		4/2			10/10
Змістовий модуль 4. Психологічні форми спілкування людей та стиль поведінки у конфліктах.	12/10	2				10/10
• Конфліктні форми поведінки особистості. Спілкування та конфлікти.	15/11		4			11/11
Всього за модулем 2.	45	6/2	8/2			31/41

ЛЕКЦІЙНИЙ КУРС

Тема 3. ОСОБИСТІСНІ ПЕРЕДУМОВИ ВИНИКНЕННЯ КОНФЛІКТІВ. КОНФЛІКТОГЕНИ. ОСОБЛИВОСТІ КОНФЛІКТІВ В РІЗНИХ СФЕРАХ.

Мета: ознайомити студентів з особистісними передумовами виникнення конфліктів, розкрити особливості політичних та соціальних конфліктів.

Професійна спрямованість: сформулювати знання щодо розпізнавання різних видів причин виникнення конфліктів, усвідомлення наслідків політичних та соціальних конфліктів.

План

1. Конфліктність особистості та конфліктні типи поведінки.
2. Поняття «конфліктність» та його визначення. Передумови виникнення та розвитку.
3. Конфліктогени.
4. Соціальні конфлікти.
5. Політичні конфлікти.

Основні	<i>конфліктні форми поведінки, конфліктність,</i>
----------------	---

ПОНЯТТЯ	конфліктогени, маніпулювання, соціальні, політичні конфлікти.
----------------	---

Література

Основна література:

1. Анцупов А.Я., Малышев А.А. Введение в конфликтологию. - К.: МАУП, 1996.- 103 с.
2. Гришина Н.В. Психология конфликта. - СПб: ПИТЕР, 2000. - 464 с.
3. Ложкин Г.В., Повякель Н.И. Практическая психология конфликта. - Киев: МАУП, 2000-255 с.
4. Самыгин СИ., Столяренко Л.Д. Психология управления: учебное пособие. Ростов-на-Дону: Феникс, 1997. - С. 426 - 479.
5. Уткин Э.А. Конфликтология. Теория и практика. - М.: Тандем. - 1998. -264 с.

Додаткова література:

1. Антонова-Турченко О. Г. Поведінка людей у конфліктних ситуаціях // Завуч. – 2002. – № 19. – 32 с.
2. Антонечко І. Психологія міжособистісних взаємин // Психолог. – 2005. - №28. – С.42 – 47.
3. Коберник Л.О. Конфліктні форми поведінки: виникнення та подолання в юнацькому віці: методичні рекомендації. – Умань: СПД Жовтий, 2009. – 58 с.
- 4.Хорни К. Ваши внутренние конфликты. - СПб: Лань. - 1997. - 212 с.
5. Шостром Э. Анти-Карнеги, или человек-манипулятор. - Минск: ТПЦ Полифакт, 1992.-127 с.

Інформаційні ресурси:

1. www.twirpx.com / files / psychology / conflict /

ПРАКТИЧНІ ЗАНЯТТЯ

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ №5-6.

Тема 3. КОНФЛІКТИ І ОСОБИСТІСТЬ. ОСОБЛИВОСТІ КОНФЛІКТІВ В РІЗНИХ СФЕРАХ.

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

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

План

- 1.Особливості політичних конфліктів, їх види.
- 2.Причини виникнення політичного конфлікту та способи їх подолання.
3. Передумови виникнення соціальних конфліктів.
- 4.Конфлікти в різних сферах життя людини:
- організаційні конфлікти;

- сімейно-побутові конфлікти;
- педагогічні конфлікти;
- внутрішньоособистісні конфлікти;
- етнічні конфлікти;
- міжособистісні конфлікти.

Основні поняття	<i>суб'єктивні причини, об'єктивні, управлінські, психологічні і особистісні причини конфліктів, конфліктна ситуація, інцидент, сторони конфлікту, предмет конфлікту, мотиви конфлікту, ескалація.</i>
------------------------	--

Практичні завдання	Здійснити опис та аналіз будь-якого виду конфлікту.
Професійні завдання	<p>Проведіть аналіз міжособистісної взаємодії та оцініть її конфліктність в наступній ситуації.</p> <p>1. Підприємець звертається до податкового інспектора: «На якій підставі Ви наклали штраф?» Інспектор: «Давайте розберемося». І, використовуючи документи, пояснює причину штрафу.</p> <p>2. Керівник запитує у свого заступника: «Як Ви думаєте, що потрібно зробити для того, щоби виключити запізнення на роботу співробітників?». Заступник: «У мене є деякі думки стосовного даного питання».</p> <p>3. Проведіть транзактний аналіз на предмет конфліктності міжособистісної взаємодії в наступній ситуації.</p> <p>Керівник звертається до свого заступника зі словами докору: «Ви не змогли забезпечити своєчасність виконання поставленого завдання». Заступник: « Мене відволікали від виконання завдання сімейні обставини».</p> <p>4. Начальник відділу в кінці робочого дня звертається до співробітника з проханням залишитись після роботи для складання термінового звіту. Співробітник відмовляється, посилаючись на свою втомленість і на те, що робочий день уже закінчився.</p> <p>5. Перед закриттям ресторану два відвідувачі попросили додаткову пляшку шампанського, офіціантка відмовила їм, сказала, що шампанське закінчилося. Гості висловили свою невдоволення, вимагали менеджера. Конфлікт був вирішений таким чином: менеджер вибачився за відмову і приніс зі складу потрібну пляшку. Менеджер оголосив офіціанту догану з попередженням про подальше звільнення. Хто став ініціатором конфлікту?</p>

Опрацювати	1. Фельдман Д.М. Конфликты в мире политики. / Хрестоматия
-------------------	---

статті	по конфліктології .С.73 – 81. 2. Бруннер Г. Проблеми національних меншин та міжетнічні конфлікти в східній Європі. / Хрестоматія по конфліктології. С. 44 – 51. 3. Ден Сміт Причини виникнення і тенденції поширення воєнних конфліктів. / Хрестоматія по конфліктології. С. 64 – 70.
Реферат	1. Шляхи врегулювання політичних конфліктів. 2. Державна влада як основний предмет політичних конфліктів.

Література

Основна література:

1. Анцупов А.Я., Малышев А.А. Введение в конфликтологию. - К.: МАУП, 1996.- 103 с.
2. Гришина Н.В. Психология конфликта. - СПб: ПИТЕР, 2000. - 464 с.
3. Ложкин Г.В., Повякель Н.И. Практическая психология конфликта. - Киев: МАУП, 2000-255 с.
4. Самыгин СИ., Столяренко Л.Д. Психология управления: учебное пособие. Ростов-на-Дону: Феникс, 1997. - С. 426 - 479.
5. Уткин Э.А. Конфликтология. Теория и практика. - М.: Тандем. - 1998. - 264 с.

Додаткова література:

1. Антонова-Турченко О. Г. Поведінка людей у конфліктних ситуаціях // Завуч. – 2002. – № 19. – 32 с.
2. Антонечко І. Психологія міжособистісних взаємин // Психолог. – 2005. - №28. – С.42 – 47.
3. Коберник Л.О. Конфліктні форми поведінки: виникнення та подолання в юнацькому віці: методичні рекомендації. – Умань: СПД Жовтий, 2009. – 58 с.
- 4.Хорни К. Ваши внутренние конфликты. - СПб: Лань. - 1997. - 212 с.
5. Шостром Э. Анти-Карнеги, или человек-манипулятор. - Минск: ТПЦ Полифакт, 1992.-127 с.

Інформаційні ресурси:

2. www.twirpx.com / files / psychology / conflict /

Контрольні питання

1. Назвіть основний предмет політичних конфліктів.
2. Яка різниця між горизонтальним та вертикальним політичним конфліктом?
3. Дайте визначення режимного політичного конфлікту. Наведіть приклади.
4. Назвіть способи урегулювання політичних конфліктів.
5. Хто може бути суб'єктом політичного конфлікту? Наведіть приклади.

ПРАКІЧНЕ ЗАНЯТТЯ № 7 - 8

Тема. ПСИХОЛОГІЧНІ ФОРМИ СПІЛКУВАННЯ ЛЮДЕЙ ТА СТИЛЬ ПОВЕДІНКИ У КОНФЛІКТАХ

Мета: опанування уміннями та навичками засобів впливу людей один на одного в процесі спілкування.

План

1. Поняття «конфліктність» та його визначення. Передумови виникнення та розвитку.
2. Особливості конфліктних форм поведінки.
3. Конфліктогени спілкування.
4. Психологічне маніпулювання як форма поведінки у конфлікті.

Основні поняття	<i>Конфліктність, конфліктна поведінка, конфліктні форми поведінки, конфліктогени, маніпулювання.</i>
----------------------------	---

Практичні завдання	Опис своїх конфліктогенів спілкування. Написати лист людині, з якою посварилися (здійснити аналіз власної поведінки та поведінки опонента).
Професійні завдання	<p>Проведіть аналіз міжособистісної взаємодії та оцініть її конфліктність в наступній ситуації.</p> <p>1. Ваш підопічний, зрілий та талановитий спеціаліст творчого типу, володіє статусом і особистими досягнення, користується великою популярністю у ділових партнерів, вирішує будь-які проблеми і чудово взаємодіє в колективі. Разом з тим у вас не склалися стосунки з цим працівником. Він не сприймає вас як керівника, веде себе достатньо самовпевнено та амбіційно. В його роботі ви знайшли деякі недоліки і вирішили зробити йому критичне зауваження, однак ваш попередній досвід свідчить про негативну реакцію на критику: він стає дратівливим і настороженим. Як себе вести?</p> <p>2. Вслід за короткою доганою ви сказали робітнику декілька приємних слів. Спостерігаючи за партнером, ви помітили, що його обличчя, яке спочатку було дещо напружене, швидко повеселішало. До того ж він почав весело жартувати та балагурити, розповів декілька свіжих анекдотів і історію, яка трапилася сьогодні в його домі. В кінці розмови ви зрозуміли, що критика, з якої ви почали розмову, не тільки не сприйняли, але і начебто забули. Ймовірно, він почув лише приємну частину розмови. Яких заходів ви станете вживати?</p> <p>3. Кожного разу, коли ви веде серйозну розмову з однією із ваших підопічних, критикуєте її роботу і запитуєте, чому вона так вчиняє, вона відмовчується. Вам неприємно, ви не знаєте, з чим пов'язано її мовчання, сприймає вона критику чи ні, ви засмучуєтесь і дратуєтесь. Як можна діяти щоб змінити</p>

ситуацію?

4. Ви критикуєте одну свою працівницю, вона реагує дуже емоційно. Вам доводиться кожного разу згортати бесіду і не доводити до кінця розмову. Ось і зараз, після ваших зауважень – вона розплакалась. Як донести до неї свої міркування?

5. Вслід за короткою доганою ви сказали робітнику декілька приємних слів. Спостерігаючи за партнером, ви помітили, що його обличчя, яке спочатку було дещо напружене, швидко повеселішало. До того ж він почав весело жартувати та балагурити, розповів декілька свіжих анекдотів і історію, яка трапилася сьогодні в його домі. В кінці розмови ви зрозуміли, що критика, з якої ви почали розмову, не тільки не сприйняли, але і начебто забута. Ймовірно, він почув лише приємну частину розмови. Яких заходів ви станете вживати?

6. У вас в підрозділі є декілька підлеглих, які здійснюють невмотивовані дії. Ви бачите їх постійно разом, при цьому вам здається, що ви знаєте, хто у них неформальний лідер. Вам потрібно змусити їх добре працювати, а не влаштовувати «тусовки» прямо на робочому місці. Ви не знаєте, який інтерес їх об'єднує. Що ви будете робити для того, щоб змінити ситуацію та покращити роботу?

7. Ви прийняли на роботу молодого здібного юриста (він тільки закінчив Інститут зовнішньоекономічних зв'язків, економіки і права), який чудово справляється з роботою. Він провів уже декілька консультацій, і клієнти ним дуже задоволені. Разом з тим він різкий та зверхній у спілкуванні з іншими працівниками, особливо із службовим персоналом. Ви кожного дня отримуєте такого роду сигнали, а сьогодні надійшла службова записка від вашого секретаря з приводу його грубості. Які зауваження і яким чином потрібно вчинити молодому спеціалісту, щоб змінити його стиль спілкування в колективі?

8. Під час ділової зустрічі з вами ваш співробітник з відділу реклами «вийшов з себе», не приймаючи ваших зауважень стосовно чергового рекламного проекту. Ви не можете дозволити підопічному поводитись таким чином, адже він підриває ваш авторитет. Як ви будете діяти в даній ситуації?

9. Ваш заступник дуже досвідчений спеціаліст, він дійсно знає роботу як «свої п'ять пальців», практично він незамінний, коли він поряд, ви впевнені, що все буде добре. Проте ви знаєте, що він бездушна людина і ніякі «людські» проблеми його не цікавлять. Від цього в колективі останнім часом стало тривожно, деякі колеги збираються подати заяви на звільнення, так як він їх образив. Ви намагалися в неформальній бесіді з

	ним обговорити це, але він навіть не розуміє, про що ви говорите, його цікавить тільки план і прибуток. Як потрібно вплинути на свого заступника, щоб змінити його стиль взаємодії з персоналом? Що ви будете робити?
--	---

Опрацювати статті	<p>1. Коберник Л.О. Сучасне студентство: проблеми конфліктних форм поведінки та їх подолання / Л.О.Коберник // Теорія і практика управління соціальними системами: філософія, психологія, педагогіка, соціологія // Щоквартальний науково-практичний журнал. – Харків: НПУ «ХП». – 2008. - №1. – С. 108-114.</p> <p>2. Коберник Л.О. Ціннісні орієнтації як чинник подолання конфліктних форм поведінки / Л.О. Коберник // Науковий часопис НПУ ім. М.П.Драгоманова. Серія №12. Психологічні науки: Зб. наук. праць. – К.: НПУ ім. М.П.Драгоманова, 2007. - №17. – Ч.I. – С. 175-180.</p>
--------------------------	---

Література

Основна література:

1. Анцупов А.Я., Малышев А.А. Введение в конфликтологию. - К.: МАУП, 1996.- 103 с.
2. Гришина Н.В. Психология конфликта. - СПб: ПИТЕР, 2000. - 464 с.
3. Ложкин Г.В., Повякель Н.И. Практическая психология конфликта. - Киев: МАУП, 2000-255 с.
4. Самыгин СИ., Столяренко Л.Д. Психология управления: учебное пособие. Ростов-на-Дону: Феникс, 1997. - С. 426 - 479.
5. Уткин Э.А. Конфликтология. Теория и практика. - М.: Тандем. - 1998. -264 с.

Додаткова література:

1. Антонечко І. Психологія міжособистісних взаємин // Психолог. – 2005. - №28. – С.42 – 47.
2. Коберник Л.О. Конфліктні форми поведінки: виникнення та подолання в юнацькому віці: методичні рекомендації. – Умань: СПД Жовтий, 2009. – 58 с.
- 3.Хорни К. Ваши внутренние конфликты. - СПб: Лань. - 1997. - 212 с.
4. Шостром Э. Анти-Карнеги, или человек-манипулятор. - Минск: ТПЦ Полифакт, 1992.-127 с.

Інформаційні ресурси:

1. www.twirpx.com/files/psychology/conflict/

Контрольні питання:

1. Які існують підходи розуміння конфліктності особистості?
2. Наведіть приклади конфліктних форм поведінки за всіма видами.
3. Назвіть найбільш широко використовуванні конфліктогени серед ваших знайомих.

Питання з тем, що виносяться на ПМР

1. Предмет та методи психології конфлікту.
2. Визначення конфлікту та його психологічний зміст.
3. Функції конфліктів. Позитивна та негативна сторона конфліктів.
4. Психологічні надбання та наслідки конфліктів.
5. Фактори виникнення та ескалації конфліктів.
6. Основні фази та етапи виникнення і розвитку конфліктів.
7. Ескалація конфлікту та її особливості.
8. Фази завершення та усвідомлення конфліктів.
9. Класифікації конфліктів.
10. Внутрішні конфлікти. Міжособистісні та групові конфлікти.
11. Соціальні конфлікти.
12. Поняття «конфліктність» та його визначення. Передумови виникнення та розвитку.
13. Конфліктність особистості та конфліктні типи поведінки.
14. Психологічні умови та прийоми попередження конфліктів.
15. Конфліктогени спілкування, їх види та особливості.

Література

Основна література:

1. Ложкин Г.В., Повякель Н.И. Практическая психология конфликта. - Киев: МАУП, 2000-255 с.
2. Нагаєв, В. М. Конфліктологія [Текст] : курс лекцій (модул. варіант) : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / В. М. Нагаєв ; М-во освіти і науки України, Харк. нац. аграр. ун-т ім. В. В. Докучаєва. - К. : Центр навч. л-ри, 2004. - 198 с.
2. Русинка, І. І. Конфліктологія. Психотехнології запобігання і управління конфліктами [Текст] : навч. посіб. / Іван Русинка ; М-во освіти і науки України. - К. : Професіонал, 2007. - 334 с.
3. Яхно, Т. П. Конфліктологія та теорія переговорів [Текст] : навч. посіб. / Т. П. Яхно, І. О. Куревіна ; М-во освіти і науки, молоді та спорту України, Львів. комерц. акад. - К. : Центр учб. л-ри, 2012. - 175 с.

Додаткова література:

1. Анцупов А. Я. Конфликтология : учеб. для вузов / А. Я Анцупов, А. И Шипилов. – СПб. : Питер, 2007. – 496 с.
2. Бандура А. М. Конфліктологія / А. М Бандура, В.А Друзь. – Харків : Фоліо, 1997. – 335с.
3. Ващенко И. В. Общая конфликтология : учеб. пособие / И. В. Ващенко. – Харьков : ХГУ, 2000. – 512 с.
4. Гришина Н. В. К вопросу о предрасположенности к конфликтному поведению. Психические состояния / Н. В. Гришина. – Л. : Прогресс, 1981.- 161с.

МОДУЛЬ 3. УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ ТА ПСИХОЛОГІЯ ЇХ РЕГУЛЮВАННЯ

Модуль 3. Управління конфліктами та психологія їх регулювання.						
Змістовий модуль 5. Вирішення конфлікту: методи, стратегії, тактики.	6/8	4/4				2/4
• Прогнозування та попередження конфліктів. Вирішення конфлікту: методи, стратегії, тактики.	8/7		4/2			4/5
Змістовий модуль 6. Переговори та переговорний процес: психологічні умови та вимоги.	6/5		4			2/5
• Психологія ділового спілкування	4/5		2			2/5
• Психокорекція конфліктів та конфліктної поведінки	6/5		4			2/5
Всього за модулем 3	30/30	4/2	14/2			12/26

ЛЕКЦІЙНИЙ КУРС

Тема 4. ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТУ: МЕТОДИ, СТРАТЕГІЇ, ТАКТИКИ

Мета: ознайомити студентів з основними методами, тактиками, стратегіями вирішення та попередження конфліктів.

Професійна спрямованість: оволодіння основними техніками й технологіями вирішення конфліктів – самоконтролем емоційної напруги, картографією, медіацією, переговорами.

План

1. Форми завершення конфліктів.
2. Психологічні чинники конструктивного вирішення конфліктів.
3. Психотехнології вирішення конфліктів.
4. Візуалізація та картографія.
5. Медіація як засіб вирішення конфліктів.
6. Психологічні особливості, умови та засоби переговорів як форми вирішення конфліктів.

Основні поняття	<i>конфліктогени, профілактика конфліктів, безконфліктна взаємодія, безконфліктне спілкування, насильство, роз'єднання, примирення, візуалізація конфлікту, медіація, маніпуляція.</i>
----------------------------	--

Література

Основна література:

1. Андреев В.И. Конфликтология (искусство спора, ведения переговоров, технология разрешения). – М.:МГУ, 1995. – С. 10-103.

2. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учеб. для вузов. – СПб.: Питер, 2007. – 496 с.
3. Бандура А.М., Друзь В.А. Конфліктологія. – Харків:Фоліо, 1997. – 335с.
4. Вернер-Войденфельд Х.С. Конструктивные конфликты: воспитание толерантности как основы демократии // Перспективы. – 2003. – №1. – С. 109-116.
5. Войцихова А. Природа та соціальна роль конфлікту. Психологія конфлікту та шляхи його розв'язання // Психологічна газета. – 2006. – № 15. – С. 5-9.
6. Корнелиус Х., Фэйр Ш. Выиграть может каждый: как разрешать конфликты. -М.: Стрингер, 1992. – 212 с.
7. Ложкін Г.В., Пов'якель Н.І. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика. – К.:МАУП, 2007. – 435 с.
8. Хасан Б.И. Конструктивная психология конфликта. – СПб.: Питер, 2003. – 287 с.

Додаткова література:

- 1.Баранова Н. Психокорекція агресивності та конфліктності у підлітків // Психолог. – 2005. – № 36. – С. 13-18.
- 2.Бодрик Н. Тренінг комунікативних умінь для підлітків // Психолог. – 2007. - № 25-27. – С. 33 – 41.
3. Коберник Л.О. Конфліктні форми поведінки: виникнення та подолання в юнацькому віці: методичні рекомендації. – Умань: СПД Жовтий, 2009. – 58 с.
- 4.Егидес А.П. Психологическая коррекция конфликтного общения // Психол. журнал. – 1984. – Т. 5. – № 5. – С. 52-62.
- 5.Шостром Э. Анти-Карнеги, или человек-манипулятор. - Минск: ТПЦ Полифакт, 1992.-127 с.
- 6.Фріаф В. Зміна поведінки через зміну переконань // Психолог. – 2003. - №41. – С. 20 - 22.
- 7.Пов'якель Н.І., Котлова Л.О. Ціннісні орієнтації у подоланні конфліктних форм поведінки студентів: монографія. – Умань: ПП Жовтий, 2011. – 144 с.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ № 9 -10.

Тема 4. ПРОГНОЗУВАННЯ ТА ПОПЕРЕДЖЕННЯ КОНФЛІКТІВ. ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТУ: МЕТОДИ, СТРАТЕГІЇ, ТАКТИКИ.

Мета: оволодіння уміннями та навичками профілактики, завершення та конструктивного вирішення конфліктів.

Професійна спрямованість: оволодіння основними техніками й технологіями вирішення конфліктів: самоконтролем емоційної напруги, картографією, медіацією, переговорами.

План

- 1.Форми завершення конфліктів.
- 2.Психологічні чинники конструктивного вирішення конфліктів.

- 3.Психотехнології вирішення конфліктів.
- 4.Візуалізація та картографія.
- 5.Медіація як засіб вирішення конфліктів.

Основні поняття	<i>конфліктогени, профілактика конфліктів, безконфліктна взаємодія, безконфліктне спілкування, насильство, роз'єднання, примирення, візуалізація конфлікту, медіація, маніпуляція.</i>
Практичні завдання	Провести аналіз типового конфлікту (приклад) та опис карти конфлікту. Опишіть конфлікт та обіграйте його вирішення методом медіації.
Опрацювати статті	1. Гостев А.А. Принцип ненасилия в разрешении конфликтов. / Хрестоматия по конфликтологии. (ел.літ-ра до курсу) 2. Дойч М. Разрешение конфликта (конструктивные и деструктивные процессы). / Хрестоматия по конфликтологии. С.30 – 40.(ел.літ-ра до курсу) 3. Егидес А.П. Психологическая коррекция конфликтного общения // Психол.журнал. – 1984. – Т.5. – С.52 – 62.
Реферат	1.Професійна підготовка фахівця в галузі практичної психології та труднощі у виникненні й подоланні конфліктів у професійній діяльності психолога.

Література:

Основна література:

1. Антонова-Турченко О.І. Як вижити серед конфліктів. – К.: „Знання”, 1992. -65с.
2. Антонова-Турченко О. Г. Поведінка людей у конфліктних ситуаціях // Завуч. – 2002. – № 2. – С. 19-28.
3. Антонечко І. Психологія міжособистісних взаємин // Психолог. – 2005. - №28. – С.42 – 47.
4. Горова О. Профілактика конфліктів у підлітковому середовищі // Психолог. – 2006. – № 34. – 32 с.
5. Егидес А.П. Психологическая коррекция конфликтного общения // Психол. журнал. – 1984. – Т. 5. – № 5. – С. 52-62.
6. Ложкін Г.В., Пов'якель Н.І. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика. – К.:МАУП, 2007. – 435 с.
7. Уткин Э.А. Профилактика конфликтов // Современное управление. – 2002. – № 19. – 32 с.
8. Фріаф В. Зміна поведінки через зміну переконань // Психолог. – 2003. - №41. – С. 20 - 22.
9. Хасан Б.И. Конструктивная психология конфликта. – СПб.: Питер, 2003. –

287 с.

10. Шостром Э. Анти-Карнеги, или человек-манипулятор. - Минск: ТПЦ Полифакт, 1992.-127 с.

Додаткова література:

1.Бодрик Н. Тренінг комунікативних умінь для підлітків // Психолог. – 2007. - № 25-27. – С. 33 – 41.

2.Мотиваційний тренінг // Практична психологія та соціальна робота. – 2002. - № 8.

3.Психокорекційна програма „Я бажаю змінитися” // Психолог. – 2005. - № 10.

4.Фріаф В. Зміна поведінки через зміну переконань // Психолог. – 2003. - №41. – С. 20 - 22.

5.Шостром Э. Анти-Карнеги, или человек-манипулятор. - Минск: ТПЦ Полифакт, 1992.-127 с.

Інформаційні ресурси:

1. www.twirpx.com / files / psychology / conflict /

Контрольні питання:

1. Наведіть приклади основних видів маніпуляції та способів її протидії.
2. В чому полягає суть методу картографії конфлікту.
3. Наведіть приклад використання методу картографії конфлікту на практиці.
4. Назвіть основні форми управління конфліктами.
5. Визначте основні етапи переговорного процесу.
6. Медіація як психотехнологія вирішення конфлікту.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ № 11-12

Тема5: ПЕРЕГОВОРИ ТА ПЕРЕГОВОРНИЙ ПРОЦЕС: ПСИХОЛОГІЧНІ УМОВИ ТА ВИМОГИ

Мета: оволодіння уміннями та навичками профілактики, завершення та конструктивного вирішення конфліктів.

План

1. Загальна характеристика переговорів: поняття, особливості, класифікація, функції.
2. Стадії переговорного процесу.
3. Підсумкові документи переговорів.
4. Стилi ведення переговорів:
 - 1) Національний переговорний стиль.
 - 2) Особливості американського стилю переговорів.
 - 3) Особливості німецького переговорного стилю.
 - 4) Особливості англійського переговорного стилю.
 - 5) Особливості французького переговорного стилю.
 - 6) Особливості японського переговорного стилю.

- 7) Особливості китайського переговорного стилю.
- 8) Особливості арабського переговорного стилю.

Основні поняття	наси́льство, роз'єднання, примирення, візуалізація конфлікту, медіація, маніпуляція.
Практичні завдання	Оберіть один із видів переговорного стилю та продемонструйте його проведення, з урахуванням всіх особливостей.
Опрацювати статті	1.Гришина Н.В. Обучение психологическому постандничеству в разрешении конфликтов. / Хрестоматия по конфликтологии. С.114 – 122.
Повідомлення	Аналіз результатів переговорів і виконання досягнутих домовленостей.

Література:

Основна література:

1. Ващенко І.В. Конфліктологія та теорія переговорів : навч. посіб. К.: Знання, 2013. – С. 249 - 306.
2. Ложкін Г.В., Пов'якель Н.І. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика. – К.: МАУП, 2007. – 435 с.
3. Уткин Э.А. Профилактика конфликтов // Современное управление. – 2002. – № 19. – 32 с.
4. Хасан Б.И. Конструктивная психология конфликта. – СПб.: Питер, 2003. – 287 с.
5. Яхно Т.П. Конфліктологія та теорія переговорів. К.: Центр учбової літератури, 2012. – 168 с.

Додаткова література:

- 1.Шостром Э. Анти-Карнеги, или человек-манипулятор. - Минск: ТПЦ Полифакт, 1992.-127 с.

Інформаційні ресурси:

1. [www.twirpx.com / files / psychology / conflict /](http://www.twirpx.com/files/psychology/conflict/)

Контрольні питання:

1. Охарактеризуйте види підходів до ведення переговорів.
2. Дайте визначення комерційним переговорам.
3. Проаналізуйте прийом ведення переговорів – «салями».

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ № 13

Тема 4. ПСИХОЛОГІЯ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

Мета: оволодіння уміннями та навичками профілактики, завершення та конструктивного вирішення конфліктів.

План

1. Характеристика ділового спілкування.

2. Особливості поведінки зі співрозмовниками різних психологічних типів.

3. Психологія невербальної поведінки.

Основні поняття	<i>Спілкування, вербальне спілкування, невербальне спілкування, міміка, жести, кінесика, психологічний тип, комунікація.</i>
Практичні завдання	1. Підберіть візуальні приклади невербального спілкування (відео, фото) та здійсніть їх інтерпретацію. 2. Продемонструйте навички конструктивного ділового спілкування. 3. Опишіть конфліктогени спілкування, які ви використовуєте у міжособистісній взаємодії. 4. Підберіть вправи для розвитку навичок конструктивного спілкування.
Опрацювати статті	Проценко О. П. Етикет у культурі поведінки та спілкування // Наук. записки / Харківський військовий у-т. Соціальна філософія, психологія. – Х., 2008. – Вип. 3 (21). – С.17-24.
Повідомлення	1. Жестикуляція різних народів. 2. Створення сприятливого психологічного клімату. 3. Міміка – головна складова психології спілкування.

Література:

Основна література:

1. Ващенко І.В. Конфліктологія та теорія переговорів : навч. посіб. К.: Знання, 2013. – С. 249 - 306.
2. Ложкін Г.В., Пов'якель Н.І. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика. – К.: МАУП, 2007. – 435 с.
3. Уткин Э.А. Профилактика конфликтов // Современное управление. – 2002. – № 19. – 32 с.
4. Хасан Б.И. Конструктивная психология конфликта. – СПб.: Питер, 2003. – 287 с.
5. Яхно Т.П. Конфліктологія та теорія переговорів. К.: Центр учбової літератури, 2012. – 168 с.

Додаткова література:

1. Шостром Э. Анти-Карнеги, или человек-манипулятор. - Минск: ТПЦ Полифакт, 1992.-127 с.

Інформаційні ресурси:

1. www.twirpx.com / files / psychology / conflict /

Контрольні питання:

1. Чим займається наука кінетика?
2. Дайте характеристику особистості, яка атакує.

3. Дайте характеристику особистості, яка служить.
4. Дайте характеристику особистості, жертвує.

**ПОЗААУДИТОРНА КОНТРОЛЬНА РОБОТА
ПРОФЕСІЙНО-ОРІЄНТОВАНЕ ЗАВДАННЯ**

Мета: сформувати навички проведення дослідження відповідно до запиту

№	Запит
1.	<p>Ви працюєте психологом у одній із загальноосвітніх шкіл міста. До вас за порадою звернулась новопризначений директор школи: « Завуч нашої школи з навчальної роботи Тамара Іванівна (35 років) постійно сперечається з вчителями, вона занадто прямолінійна у спілкуванні, робить некоректні зауваження колегам тощо. Допоможіть мені розібратись у цій проблемі, як мені себе вести в даній ситуації?»</p> <p>Обов'язкова програма при виконанні завдання:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Вивчіть особливості комунікативного контролю в спілкуванні серед вчителів. 2. Сплануйте дослідження оцінки комунікативного контролю в спілкуванні вчителів. В ході планування скористайтесь адаптованим варіантом тесту М.Снайдера «Оцінка комунікативного контролю в спілкуванні». 3. Змодельуйте консультативну бесіду із завучем школи та з директором (із кожним окремо). 4. Запропонуйте програму тренінгових занять з вчителями, які мають проблеми з самоконтролем у спілкуванні.
2.	<p>До вас на консультацію прийшла молода дівчина Олена, їй 23 роки. «...Розумієте мої знайомі говорять про мене, що я безхарактерна людина, не маю власної точки зору. Як тільки виникає суперечка я одразу займаю пасивну позицію, поступаюся у всьому іншим. Я просто дуже боюся конфліктів, адже це так виснажливо та погано для людей, коли вони сперечаються...Допоможіть мені розібратися в собі, невже все так погано?»</p> <p>Обов'язкова програма при виконанні завдання:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Вивчіть види стратегій психологічного захисту в конфліктах. 2.Сплануйте дослідження домінуючої стратегії психологічного захисту в конфліктах. В ході планування скористайтесь пристосованим варіантом методики В.В.Бойко «Оцінка домінуючої стратегії психологічного захисту в конфліктах». 3. Змодельуйте консультативну бесіду із клієнткою. 4. Запропонуйте корекційні заняття на подолання виявленої стратегії психологічного захисту.

Рекомендована література:

1. Баранова Н. Психокорекція агресивності та конфліктності у підлітків // Психолог. – 2005. – № 36. – С. 13-18.
2. Бодрик Н. Тренінг комунікативних умінь для підлітків // Психолог. – 2007. - № 25-27. – С. 33 – 41.
3. Бородкин Ф.М., Коряк Н.М. Внимание: конфликт! – Новосибирск: Наука, 1989. – 190 с.
4. Горова О. Профілактика конфліктів у підлітковому середовищі // Психолог. – 2006. – № 34. – С. 32.
5. Грицюк К. Чому виникають конфлікти? // Психолог. – 2007. - № 25-27. - С. 78-79.
6. Коберник Л.О. Конфліктні форми поведінки: виникнення та подолання в юнацькому віці: методичні рекомендації. – Умань: СПД Жовтий, 2009. – 58 с.
7. Фріаф В. Зміна поведінки через зміну переконань // Психолог. – 2003. - №41. – С. 20 - 22.
8. Мотиваційний тренінг // Практична психологія та соціальна робота. – 2002. - № 8.
9. Психокорекційна програма „Я бажаю змінитися” // Психолог. – 2005. - № 10.
10. Корекційно-тренінгова програма „Самовдосконалення” // Практична психологія та соціальна робота. – 2003. - №4-5. –С.23-27.
11. Егидес А.П. Психологическая коррекция конфликтного общения // Психол. журнал. – 1984. – Т. 5. – № 5. – С. 52-62.
12. Кошенко Н.В. Тренінг „Молодь вибирає конструктивний конфлікт” // Практична психологія та соціальна робота. – 2005. – № 7-11. - С.21-26.

Теми для самостійного опрацювання
ТЕМА 1. ВНУТРІШНЬООСОБИСТІСНІ ТА МІЖОСОБИСТІСНІ
КОНФЛІКТИ

Питання для опрацювання:

1. Внутрішньоособистісний конфлікт та адиктивна поведінка.
2. Внутрішньоособистісний конфлікт та суїцидальна поведінка.
3. Гендерні особливості міжособистісних конфліктів.
4. Психопрофілактика міжособистісних конфліктів.

Основні поняття	<i>Внутрішньо особистісний конфлікт, гендер, міжособистісний конфлікт, педагогічний конфлікт, організаційний конфлікт, політичний конфлікт.</i>
Реферат	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внутрішньоособистісні конфлікти та їх роль і місце в становленні особистості фахівця. 2. Психологічні особливості прогнозування та профілактики міжособистісних конфліктів. 3. Міжособистісні конфлікти в діяльнісному підході.

Література

Основна література

1. Анцупов А.Я., Баклановский С.В. Конфликтология в схемах и комментариях. – СПб.: Питер, 2005. – 288 с.
2. Білоусова З.І., Бойко В.Є., Приходько В.І. Сім'я. – Школа. – Конфлікт. – Запорожжя, 1995. – 140 с.
3. Бородкин Ф.М., Коряк Н.М. Внимание: конфликт! – Новосибирск: Наука, 1989. – 190 с.
4. Горова О. Профілактика конфліктів у підлітковому середовищі // Психолог. – 2006. – № 34. – 32 с.
5. Лебедева М. Конфликт? Это нормально // Диалог, 1991. - № 11. – С.56-61.
6. Москаленко В.В. Конфлікт // Практична психологія та соціальна робота. – 2005. – № 5. – С. 13-15.

Інформаційні ресурси:

1. [www.twirpx.com](http://www.twirpx.com/files/psychology/conflict/) / files / psychology / conflict /

ТЕМА 2. ЗАСОБИ ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТУ У ПРОФЕСІЙНІЙ
ДІЯЛЬНОСТІ ПСИХОЛОГА.

Підготувати реферат на дану тему із висвітленням наступних питань:

1. Психологія переговорного процесу вирішення конфліктів.
2. Засоби вирішення внутрішніх конфліктів.
3. Засоби вирішення сімейно-побутових конфліктів.
4. Засоби вирішення педагогічних конфліктів.

Рекомендована література:

1. Гришина Н.В. Психология конфликта. – СПб.: Питер, 2000. – 464 с.

2. Донченко Е.А., Титаренко Т.М. Личность. Конфликт. Гармония. – К.: Знание, 1989. – 156с.
3. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. – СПб.: Питер, 2000. – 400 с.
4. Конфликтология./ Под. ред. А.С.Кармина. - СПб.: Лань, 1999. – 448 с.
5. Андреев В.И. Конфликтология (искусство спора, ведения переговоров, технология разрешения). – М.:МГУ, 1995. – С. 10-103.
6. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учеб. для вузов. – СПб.: Питер, 2007. – 496 с.
7. Бандура А.М., Друзь В.А. Конфліктологія. – Харків:Фоліо, 1997. – 335с.
8. Ващенко И.В. Общая конфликтология: Учеб. пособие. – Харьков: ХГУ, 2000. – 512 с.

ВИМОГИ ДО ЗАЛІКУ

1. Володіння теоретичним матеріалом з тем курсу.
2. Зараховано усі завдання передбачені робочою програмою та інструктивно-методичними матеріалами.
3. Пройдено перевірку рівня засвоєння знань з тем, які виносилися на самостійне опрацювання, на консультації у викладача.

Структура заліку:

- Виконання тестових завдань.
- Виконання теоретичного завдання.
- Професійно-орієнтоване завдання. Максимальна кількість балів – 50.

Питання до заліку

1. Предмет та методи психології конфлікту.
2. Визначення конфлікту та його психологічний зміст.
3. Функції конфліктів. Позитивна та негативна сторона конфліктів.
4. Психологічні надбання та наслідки конфліктів.
5. Фактори виникнення та ескалації конфліктів.
6. Основні фази та етапи виникнення і розвитку конфліктів.
7. Ескалація конфлікту та її особливості.
8. Фази завершення та усвідомлення конфліктів.
9. Предмет та методи психології конфлікту.
10. Визначення конфлікту та його психологічний зміст.
11. Класифікації конфліктів.
12. Внутрішні конфлікти. Міжособистісні та групові конфлікти.
13. Соціальні конфлікти.
14. Поняття «конфліктність» та його визначення. Передумови виникнення та розвитку.
15. Конфліктність особистості та конфліктні типи поведінки.
16. Психологічні умови та прийоми попередження конфліктів.
17. Конфліктогени спілкування, їх види та особливості.
18. Культура спілкування й поведінки як психологічний чинник психопрофілактики конфліктів.
19. Форми завершення конфліктів.
20. Психологічні чинники конструктивного вирішення конфліктів.
21. Психотехнології вирішення конфліктів.
22. Візуалізація та картографія.
23. Медіація як засіб вирішення конфліктів.
34. Психологічні особливості, умови та засоби переговорів як форми вирішення конфліктів.

Семестровий контроль у формі заліку - підсумкова кількість балів з дисципліни (максимум 100 балів), яка визначається як середнє арифметичне балів за модулями. Залік виставляється за результатами роботи студента впродовж усього семестру. *(Згідно Положення про порядок оцінювання знань студентів*

при кредитно-модульній системі організації навчального процесу в Житомирському державному університеті імені Івана Франка).

Шкала оцінювання: національна та ЄКТС

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ЄКТС	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
82-89	B	добре	
74-81	C		
64-73	D	задовільно	
60-63	E		
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

Рекомендована література

Основна

1. Бистрицький, Є. Конфлікт культур і методологія толерантності [Текст] / Євген Бистрицький // Філософська думка : укр. наук.-теорет. часопис. - 2011. - N 4 : Єдність світу і розмаїття культур. - С. 102-118.
2. Волошин, О. М. Конфлікт як елемент людських стосунків [Текст] : соц.-психолог. тренінг для батьків / О. М. Волошин // Шк. психологу. Усе для роботи : наук.-метод. журн. - 2012. - N 10. - С. 17-26.
3. Грабовець, О. А. Конфлікти [Текст] : [вихов. захід] / О. А. Грабовець // Шк. психологу. Усе для роботи : наук.-метод. журн. - 2013. - N 3. - С. 32-36.
4. Грищенко, Н. Конфлікт: уміння володіти собою [Текст] : [вихов. захід] / Наталія Грищенко // Школа : інформ.-метод. журн. - 2013. - N 3. - С. 50-53.
5. Долинська, Л. В. Психологія конфлікту [Текст] : навч. посіб. / Л. В. Долинська, Л. П. Матяш-Заяц. - К. : Каравела, 2010. - 303 с. - Термінолог. слов.: с. 290-298.
6. Дуткевич, Т. В. Конфліктологія з основами психології управління [Текст] : навч. посіб. / Т. В. Дуткевич ; М-во освіти і науки України, Кам'янець-Поділ. держ. ун-т. - К. : Центр навч. л-ри, 2005. - 455 с.
7. Єкімова, О. Конфлікти і їхнє розв'язання [Текст] : псих.-пед. семінар / Олена Єкімова // Психолог. Шк. світ : всеукр. газ. для психологів, учителів, соц. педагогів. - 2012. - N 9. - С. 21-23.
8. Жаворонкова, Г. В. Управління конфліктами [Текст] : текст лекцій : навч. посіб. / Жаворонкова Г. В., Скібіцький О. М., Сівашенко Т. В., Туз О. І. - К. : Кондор, 2010. - 170 с.
9. Іванова, К. А. Конфліктність і толерантність: становлення толерантних відносин у суспільстві [Текст] / К. А. Іванова // Вісник Житомирського державного університету імені Івана Франка : наук. журн. / Житомир. держ. ун-т ім. І. Франка, М-во освіти і науки України. - Житомир : Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2010. - Вип. 52. - С. 9-12.
10. Ішмуратов, А. Т. Конфлікт і згода. Основи когнітивної теорії конфліктів [Текст] : навч. посіб. / А. Т. Ішмуратов ; Міжнар. фонд "Відродження". - К. : Наук. думка, 1996. - 189, [1] с.
11. Іщенко, Ю. Конфлікти як предмет гуманітарної експертизи [Текст] / Юрій Іщенко // Філософська думка : укр. наук.-теорет. часопис. - 2010. - N 2. - С. 97-105.
12. Клименко, А. Конфлікти. Способи розв'язання конфліктів [Текст] : урок-тренінг із основ здоров'я : 6 кл. / Анна Клименко // Здоров'я та фізична культура. Шкільний світ : газ. для вчителів фізкультури, основ здоров'я, ОБЖ. - 2011. - N 5. - С. 3-4.
13. Нагаєв, В. М. Конфліктологія [Текст] : курс лекцій (модул. варіант) : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / В. М. Нагаєв ; М-во освіти і науки

України, Харк. нац. аграр. ун-т ім. В. В. Докучаєва. - К. : Центр навч. л-ри, 2004. - 198 с.

14. Політологія [Текст] : навч.-метод. комплекс / М-во освіти і науки України, Київ. нац. ун-т ім. Т. Шевченка ; ред. Ф. М. Кирилюк. - 2-е вид., переробл. та допов. - К. : Центр навч. л-ри, 2005. - 697 с.

15. Правові механізми регулювання етнополітичних конфліктів в Україні [Текст] : наук. зап. / [Кресіна І. О. та ін.] ; Нац. акад. наук України, М-во держави і права ім. В. М. Корецького. - К. : [Ін-т держ. і права ім. В. М. Корецького], 2011. - 104 с.

16. Примуш, М. В. Конфліктологія [Текст] : навч. посіб. / М. В. Примуш ; М-во освіти і науки України. - К. : Професіонал, 2006. - 282 с.

17. Русинка, І. І. Конфліктологія. Психотехнології запобігання і управління конфліктами [Текст] : навч. посіб. / Іван Русинка ; М-во освіти і науки України. - К. : Професіонал, 2007. - 334 с.

18. Сороколат, Н. Конфлікти у підлітковому середовищі [Текст] : заняття для учнів 7 кл. / Наталія Сороколат // Психолог. Шк. світ : всеукр. газ. для психологів, учителів, соц. педагогів. - 2012. - N 10. - С. 9-11.

19. Темченко, О. В. Конфліктологічна культура педагога [Текст] / О. В. Темченко // Управління шк. : [практ. методики та технології упр.] . - 2012. - N 28/30. - С. 55-58.

20. Технології розв'язання конфліктів у педагогічній взаємодії [Текст] : навч.-метод. посіб. / Г. В. Ложкін, М. О. Коць, Т. В. Петровська, І. Ю. Зубкова ; Акад. пед. наук України, Ін-т психології АПН України. - К. ; Луцьк : Вежа, 2000. - 151, [2] с.

21. Тихомирова, Є. Б. Конфліктологія та теорія переговорів [Текст] : підруч. для студ. вищ. навч. закл. / Є. Б. Тихомирова, С. Р. Постоловський. - Суми : Унів. кн., 2008. - 239 с.

22. Тищенко, О. Конфлікти в школі [Текст] : семінар для вчителів / Олена Тищенко // Психолог. Шк. світ : всеукр. газ. для психологів, учителів, соц. педагогів. - 2013. - N 4. - С. 33-34

23. Ціннісні орієнтації у подоланні конфліктних форм поведінки студентів [Текст] : монографія / Н. І. Пов'якель, Л. О. Котлова. - Умань : ПП Жовтий, 2011. - 143 с

24. Яхно, Т. П. Конфліктологія та теорія переговорів [Текст] : навч. посіб. / Т. П. Яхно, І. О. Куревіна ; М-во освіти і науки, молоді та спорту України, Львів. комерц. акад. - К. : Центр учб. л-ри, 2012. - 175 с.

Додаткова

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

2. Бандура А. М. Конфліктологія / А. М Бандура, В.А Друзь. – Харків : Фоліо, 1997. – 335с.

3. Ващенко И. В. Общая конфликтология : учеб. пособие / И. В. Ващенко. – Харьков : ХГУ, 2000. – 512 с.

4. Вернер-Войденфельд Х. С. Конструктивные конфликты: воспитание толерантности как основы демократии / Х. С. Вернер-Войденфельд // Перспективы. – 2003. – № 1. – С. 109-116.
5. Войцихова А. Природа та соціальна роль конфлікту. Психологія конфлікту та шляхи його розв'язання / А. Войцихова // Психологічна газета. – 2006. – № 15. – С. 5-9.
6. Гришина Н. В. К вопросу о предрасположенности к конфликтному поведению. Психические состояния / Н. В. Гришина. – Л. : Прогресс, 1981. – 161с.
7. Гришина Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. – СПб. : Питер, 2000. – 464 с.
8. Донченко Е. А. Личность. Конфликт. Гармония / Е. А Донченко, Т. М. Титаренко. – Киев : Знание, 1989. – 156с.
9. Емельянов С. М. Практикум по конфликтологии / С. М. Емельянов. – СПб. : Питер, 2000. – 400 с.
10. Коберник Л. О. Конфліктні форми поведінки: виникнення та подолання в юнацькому віці : метод. рек. / Л. О. Коберник. – Умань : СПД Жовтий, 2009. – 58 с.
11. Корекційно-тренінгова програма „Самовдосконалення” // Практична психологія та соціальна робота. – 2003. – №4-5. – С.23-27.
12. Корнелиус Х. Выиграть может каждый: как разрешать конфликты / Х. Корнелиус, Ш. Фэйр. – М. : Стрингер, 1992. – 212 с.
13. Ложкін Г. В. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика / Г. В. Ложкін, Н. І. Пов'якель. – Київ : МАУП, 2007. – 435 с.
14. Пірен М. І. Конфліктологія : підручник / М. І. Пірен. – Київ : МАУП, 2003. – 360 с.
15. Хасан Б. И. Конструктивная психология конфликта / Б. И. Хасан. – СПб. : Питер, 2003. – 287 с.

Інформаційні ресурси

1. Бібліотека Житомирського державного університету імені Івана Франка[Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: http://irbis.zu.edu.ua/cgi-bin/irbis64r_11/cgiirbis_64.exe
2. Бібліотека українських підручників [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <http://pidruchniki.ws/>.
3. Библиотека Гумер [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <http://www.gumer.info/>
4. Державна науково-педагогічна бібліотека України ім. В. О. Сухомлинського. [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: www.dnrb.gov.ua.
5. Національна бібліотека України імені В.І.Вернадського: режим доступу: <http://nbuv.gov.ua>
6. Серия «мастера психологии» [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <http://aboutyourself.ru/obshpsy/mastera-psixologii.html>.

**КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ НАВЧАЛЬНИХ ДОСЯГНЕНЬ СТУДЕНТІВ З КУРСУ
«ПСИХОЛОГІЯ КОНФЛІКТУ»**

Рівень	Бали за 100-бальною системою	Критерії оцінювання відповіді	
		Теоретичні знання	Вміння
Початковий рівень знань «2» (рецептивно-продуктивний)	0-25 балів без права перескладання (для екзаменів та заліків)	Студент за допомогою викладача розпізнає визначення основних термінів на побутовому рівні, однослівно („так” чи „ні”) відповідає на конкретні запитання.	Студент намагається відповідати, однак потребує постійної консультації та контролю з боку викладача. За допомогою викладача намагається пояснити з наукової точки зору явища оточуючої дійсності.
	26-49 балів	Студент за допомогою викладача однослівно відповідає на запитання, відтворює незначну частку питання в тому вигляді і в тій послідовності, у якій воно було розглянуте на лекції або консультації.	Студент вміє при постійному контролі і допомозі викладача визначити тему, до якої стосується наведений приклад прояву психічної діяльності особистості.
	50-59 балів	Студент з помилками характеризує окремі поняття та явища загальної психології. Володіє матеріалом на рівні окремих фрагментів, що становлять незначну частину навчального матеріалу.	Студент вміє при постійному контролі і допомозі викладача визначити тему та основні поняття, що пояснюють описане явище.
Середній рівень знань «3» (репродуктивний)	60-65 балів	Студент володіє матеріалом на початковому рівні, значну частину матеріалу відтворює на продуктивному рівні: за допомогою викладача відтворює словами, близькими до тексту лекції, визначення основних термінів, принципів; частково відтворює текст підручника; у процесі	Студент вміє з допомогою викладача визначити тему та основні поняття, що пояснюють описане явище та навести приклади методів та методик для його дослідження.

Рівень	Бали за 100-бальною системою	Критерії оцінювання відповіді	
		Теоретичні знання	Вміння
		відповіді допускає окремі відозміни навчальної інформації; ілюструє відповіді прикладами, що були наведені на консультації.	
	66-70 балів	Студент за допомогою викладача дає правильне визначення окремих понять з області загальної психології; словесно описує явища та закономірності психічної діяльності людини, вказує на деякі їх властивості; відтворює всю тему або її основну частину, ілюструючи відповідь власними прикладами.	Студент вміє правильно перевести приклади психічної діяльності з „побутової” мови на мову наукових понять та термінів, визначити тему, основні поняття та закономірності, що пояснюють описане явище, підібрати декватні методи для його дослідження та описати їх результати.
	71-73 балів	Студент за допомогою викладача свідомо відтворює тему лекції, ілюструючи її власними прикладами; розкриває суть загальнопсихологічних процесів та явищ, допускаючи у відповідях незначні неточності; намагається співвіднести окремі психодіагностичні методики з їх груповими характеристиками; намагається застосувати окремі прийоми логічного мислення (порівняння, аналіз, висновок).	Студент вміє правильно перевести приклади психічної діяльності з „побутової” мови на мову наукових понять та термінів, визначити тему, основні поняття та закономірності, що пояснюють описане явище, підібрати декватні методи для його дослідження зробити якісний аналіз результатів дослідження та частково узагальнити результати.
Достатній рівень знань «4»	74-80 балів	Студент без помилок відтворює зміст	Студент здатний дати психологічне пояснення

Рівень	Бали за 100-бальною системою	Критерії оцінювання відповіді	
		Теоретичні знання	Вміння
<i>(конструктивно варіативний)</i>		питання, наводячи власні приклади; правильно розкриває суть психодіагностичних понять.	прикладам загальнопсихологічних процесів та явищ, підібрати методи та провести дослідження, описати отримані результати. Самостійно навести приклади схожих явищ та дати їм узагальнююче пояснення.
	81-85 балів	Студент володіє навчальною інформацією, вміє зіставляти, узагальнювати та систематизувати інформацію під керівництвом викладача; аргументовано відповідає на поставлені запитання і намагається відстояти свою точку зору.	Студент здатний дати психологічне пояснення прикладам загальнопсихологічних процесів та явищ, підібрати методи та провести дослідження, описати отримані результати. Самостійно навести приклади схожих явищ та дати їм узагальнююче пояснення. При потребі звертаючись до викладача може визначити окремі шляхи корекції або розвитку описаного явища.
	86-89 балів	Студент вільно володіє вивченим обсягом навчального матеріалу, наводить аргументи на підтвердження своїх думок, використовуючи матеріали власних спостережень та проведених досліджень; може за допомогою викладача відповідати на питання, що потребують знання кількох тем.	Студент здатний дати психологічне пояснення прикладам загальнопсихологічних процесів та явищ, підібрати методи та провести дослідження, описати отримані результати. Самостійно навести приклади схожих явищ та дати їм узагальнююче пояснення. При потребі звертаючись до викладача може визначити окремі шляхи корекції або розвитку описаного явища. При виконанні завдання

Рівень	Бали за 100-бальною системою	Критерії оцінювання відповіді	
		Теоретичні знання	Вміння
			може поєднувати знання з кількох тем.
Високий рівень знань «5» (творчий)	90-93 балів	Студент вільно володіє темою, має ґрунтовні психологічні знання; вільно відповідає на запитання, що потребують знання кількох тем; оцінює окремі нові факти, явища; судження логічні й достатньо обґрунтовані; узагальнює і систематизує матеріал у межах навчальної теми; самостійно визначає окремі цілі власної навчальної діяльності.	Студент виявляє початкові творчі здібності: уміє працювати зі спеціальною літературою (наукові журнали тощо); знаходить джерела інформації та самостійно використовує їх відповідно до цілей, які поставив викладач, свою відповідь ілюструє схемами, прикладами з життя; проводить самоперевірку виконаної роботи; може з неповним обґрунтуванням пояснити виконання завдань підвищеного (комбінованого) рівня.
	94-97 балів	Студент вільно висловлює власні думки, визначає програму особистої пізнавальної діяльності, самостійно оцінює різноманітні психодіагностичні дослідження, висловлюючи особисту позицію щодо них; без допомоги викладача знаходить джерела інформації і використовує одержані відомості відповідно до мети та завдань власної пізнавальної діяльності.	Використовує набуті знання в нестандартних ситуаціях, переконливо аргументує особисту життєву позицію, узгоджуючи її з загальнолюдськими цінностями.

Рівень	Бали за 100-бальною системою	Критерії оцінювання відповіді	
		Теоретичні знання	Вміння
	98-100 балів	Студент виявляє особливі творчі здібності, глибоко розуміє суть психічних процесів та явищ; подає ідеї згідно з вивченим матеріалом, робить творчо обґрунтовані висновки; вміє аналізувати і систематизувати матеріали власних досліджень; визначає порядок особистої навчальної діяльності, самостійно оцінює її результати. Активно займається науково-дослідною роботою.	Студент самостійно розвиває власні обдарування і нахили, вміє самостійно здобувати знання, формулювати психологічну проблему і визначати шляхи її розв'язання; вести дискусію з конкретного питання; проводити дослідження високої складності.

Навчально-методичне видання

КОТЛОВА ЛЮДМИЛА Олександрівна
КОТЛОВИЙ СЕРГІЙ Анатолійович

ПСИХОЛОГІЯ КОНФЛІКТУ

Методичні рекомендації

Надруковано з оригінал-макета укладачів

Підписано до друку 15.04.18. Формат 60х90/16. Папір офсетний.

Гарнітура Times New Roman. Друк різнографічний.

Ум. друк. арк. 10.93. Обл. вид. арк. 7.94. Наклад 100. Зам. 161.

Видавець і виготовлювач

Видавництво Житомирського державного університету імені Івана Франка
м. Житомир, вул. Велика Бердичівська, 40

Свідомство суб'єкта видавничої справи:

серія ЖТ №10 від 07.12.04 р.

електронна пошта (E-mail): zu@zu.edu.ua

