



**НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ ПЕДАГОГІЧНИХ НАУК УКРАЇНИ
ДЗВО «УНІВЕРСИТЕТ МЕНЕДЖМЕНТУ ОСВІТИ»
БІЛОЦЕРКІВСЬКИЙ ІНСТИТУТ НЕПЕРЕРВНОЇ ПРОФЕСІЙНОЇ ОСВІТИ
Кафедра педагогіки, психології та менеджменту**

ЗАПОБІГАННЯ ТА РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ В РОБОТІ МАЙСТРА ВИРОБНИЧОГО НАВЧАННЯ

Електронний навчальний курс

СХВАЛЕНО

кафедрою педагогіки, психології та
менеджменту
протокол № 1 від « 2 » січня 2024 р.
завідувач кафедри

Володимир КУЛШОВ

Біла Церква 2024

Категорія слухачів: *майстри виробничого навчання закладів професійної (професійно-технічної) освіти галузі знань 01 «Освіта»*

Розробник: *Торба Наталія Григорівна, кандидат психологічних наук, доцент.*

Торба Н.Г. Запобігання та розв'язання конфліктних ситуацій в роботі майстра виробничого навчання: електронний навчальний курс. Біла Церква: БІНПО ДЗВО «УМО» НАПН України, 2024. 42 с.

Актуальність електронного вибіркового спецкурсу зумовлена тим, що у зв'язку із зростанням напруги в освітньому середовищі та різних сферах соціальної взаємодії засвоєння базових знань з теорії та практики вирішення конфліктів, побудови продуктивних педагогічних взаємовідносин, формування навичок розв'язання конфліктів як професійно-психологічних завдань, є необхідною складовою психологічної та соціальної культури у професійній діяльності майстра виробничого навчання.

Мета курсу полягає у вивченні суб'єктивної та об'єктивної природи педагогічних конфліктів їх причин і мотивів, типів конфліктів та методів їх запобігання засобами використання сучасних підходів до ефективного вирішення конфліктних ситуацій.

Електронний курс розроблено для майстрів виробничого навчання закладів професійної (професійно-технічної) освіти галузі знань 01 «Освіта» на всіх етапах курсів підвищення кваліфікації за різними моделями навчання (очною, заочною, очно-дистанційною, дистанційною).

Електронний курс розраховано на 4 год., із яких 2 год. –інтернет- лекція, 2 год. – семінарське заняття.

© БІНПО УМО НАПН України, 2024

© Торба Н. Г., 2024

ЗМІСТ ЕЛЕКТРОННОГО НАВЧАЛЬНОГО КУРСУ

1. Анотація електронного курсу.....	4
2. Типова освітня програма електронного курсу.....	6
3. Тематичний план викладу та засвоєння матеріалів електронного навчального курсу.....	14
4. Зміст електронного навчального курсу за темами.....	14
5. Завдання до семінарських занять.....	36
6. Проблемно-пошукові питання для самостійної та індивідуальної роботи слухача.....	37
7. Комплекс практичних (тестових) завдань для самоконтролю.....	37
8. Глосарій ключових слів.....	40
9. Консультаційний пункт.....	41
10. Цифрова бібліотека.....	41

1. АНОТАЦІЯ ЕЛЕКТРОННОГО КУРСУ

Жодне суспільство не є й не може бути однорідним, кожне суспільство складається з особистостей, різних не тільки з погляду їхнього етнічного походження, віросповідання, політичних поглядів, але і з погляду віку, статі, інтересів, виховання, матеріального становища.

Якість будь-якого суспільства залежить від здатності його членів співіснувати одне з одним, від того, чи сприймають вони одне одного, чи поважають і підтримують, чи навчаються одне від одного, чи об'єднують свої зусилля в ім'я загального добра, для постійного поліпшення свого матеріального й духовного життя. В умовах соціальної розмаїтості дуже важливо встановити культуру миру, що неможливо без формування вмінь безконфліктних форм взаємовідносин та розвитку конфліктологічних компетенцій.

Конфлікти є невід'ємною частиною особистісних стосунків членів різних соціальних інституцій також вони притаманні і взаємовідносинам у освітньому процесі. Серед багатьох проблем, актуальних у контексті професійної освіти на сучасному рівні розвитку, важливою є проблема виникнення різного роду педагогічних конфліктів у освітньому середовищі.

При побудові освітнього процесу й організації діяльності здобувачів освіти представляється важливим, враховувати фактор конфліктності, обумовлений комплексом об'єктивних причин і обставин,

Тривалі нерозв'язані конфлікти негативно впливають на міжособистісні стосунки, соціально-психологічний клімат у колективі, впливають на емоційні стани, настрої і, відповідно, на якість освітнього процесу. Для попередження негативних наслідків конфліктів необхідно вчасно розпізнати конфліктну ситуацію і не допустити розвитку конфлікту. Тому напрочуд важливим є використання сучасними педагогами у своїй професійній діяльності сучасних методик запобігання та розв'язання конфліктів учасників освітнього процесу.

Методи запобігання конфліктним ситуаціям - це сукупність знань про способи, засоби, прийоми впливу на передконфліктну ситуацію, а також послідовність дій опонентів і третіх осіб, у результаті яких усуваються наявні суперечності

Актуальність електронного вибіркового спецкурсу зумовлена тим, що у зв'язку із зростанням напруги в освітньому середовищі та різних сферах соціальної взаємодії засвоєння базових знань з теорії та практики вирішення

конфліктів, побудови продуктивних педагогічних взаємовідносин, формування навичок розв'язання конфліктів як професійно-психологічних завдань, є необхідною складовою психологічної та соціальної культури у професійній діяльності майстра виробничого навчання.

Мета курсу полягає у вивченні суб'єктивної та об'єктивної природи педагогічних конфліктів їх причин і мотивів, типів конфліктів та методів їх запобігання засобами використання сучасних підходів до ефективного вирішення конфліктних ситуацій.

Завдання курсу:

- розширення поглядів щодо методів запобігання та розв'язання конфліктних форм взаємодії ;
- формування умінь здійснювати програми розвитку корекції міжособистісних відносин;
- оволодіння теоретичним основам та практичним розробкам моделі поведінки у конфліктних ситуаціях;
- удосконалювати уміння щодо розвитку професійні компетенції з питань психології міжособистісних відносин.

Матеріали курсу спрямовано на розвиток *конфліктологічної, освітологічної, андрагогічної, професійно-педагогічної та інноваційної* компетентностей та компетентності з *професійно-особистісного розвитку* майстрів виробничого навчання.

Курс розраховано на 4 год., із яких 2 год. – інтернет-лекція, 2 год.- семінарське заняття.

Курс розроблено для майстрів виробничого навчання закладів професійної (професійно-технічної) освіти галузі знань 01 «Освіта» на всіх етапах курсів підвищення кваліфікації за різними моделями навчання (очною, заочною, очно-дистанційною, дистанційною).

Реалізація завдань для досягнення результатів спецкурсу здійснюється шляхом:

- Самостійного опрацювання слухачами навчального матеріалу.
- Виконання контрольних-діагностичних матеріалів, спрямованих на вдосконалення вмінь і навичок на практиці застосовувати набуті теоретичні знання.
- Учасі в рефлексійно-оцінювальному блоці з метою використання здобутих знань, умінь (навичок) у професійно-педагогічній діяльності.

2. ТИПОВА ОСВІТНЯ ПРОГРАМА ЕЛЕКТРОННОГО КУРСУ «ЗАПОБІГАННЯ ТА РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ В РОБОТІ МАЙСТРА ВИРОБНИЧОГО НАВЧАННЯ»

Пояснювальна записка.

Актуальність електронного курсу Жодне суспільство не є й не може бути однорідним, кожне суспільство складається з особистостей, різних не тільки з погляду їхнього етнічного походження, віросповідання, політичних поглядів, але і з погляду віку, статі, інтересів, виховання, матеріального становища.

Якість будь-якого суспільства залежить від здатності його членів співіснувати одне з одним, від того, чи сприймають вони одне одного, чи поважають і підтримують, чи навчаються одне від одного, чи об'єднують свої зусилля в ім'я загального добра, для постійного поліпшення свого матеріального й духовного життя. В умовах соціальної розмаїтості дуже важливо встановити культуру миру, що неможливо без формування вмінь безконфліктних форм взаємовідносин та розвитку конфліктологічних компетенцій.

Конфлікти є невід'ємною частиною особистісних стосунків членів різних соціальних інституцій також вони притаманні і взаємовідносинам у освітньому процесі. Серед багатьох проблем, актуальних у контексті професійної освіти на сучасному рівні розвитку, важливою є проблема виникнення різного роду педагогічних конфліктів у освітньому середовищі.

При побудові освітнього процесу й організації діяльності здобувачів освіти представляється важливим, враховувати фактор конфліктності, обумовлений комплексом об'єктивних причин і обставин,

Тривалі нерозв'язані конфлікти негативно впливають на міжособистісні стосунки, соціально-психологічний клімат у колективі, впливають на емоційні стани, настрої і, відповідно, на якість освітнього процесу. Для попередження негативних наслідків конфліктів необхідно вчасно розпізнати конфліктну ситуацію і не допустити розвитку конфлікту. Тому напрочуд важливим є використання сучасними педагогами у своїй професійній діяльності сучасних технологій запобігання та розв'язання конфліктів учасників освітнього процесу.

Методи запобігання конфліктним ситуаціям - це сукупність знань про способи, засоби, прийоми впливу на передконфліктну ситуацію, а також послідовність дій опонентів і третіх осіб, у результаті яких усуваються наявні суперечності

Актуальність електронного вибіркового спецкурсу зумовлена тим, що у зв'язку із зростанням напруги в освітньому середовищі та різних сферах соціальної взаємодії засвоєння базових знань з теорії та практики вирішення конфліктів, побудови продуктивних педагогічних взаємовідносин, формування навичок розв'язання конфліктів як професійно-психологічних завдань, є необхідною складовою психологічної та соціальної культури у професійній діяльності майстра виробничого навчання.

Мета курсу полягає у вивченні суб'єктивної та об'єктивної природи педагогічних конфліктів їх причин і мотивів, типів конфліктів та методів їх запобігання засобами використання сучасних підходів до ефективного вирішення конфліктних ситуацій.

Завдання курсу:

- розширення поглядів щодо методів запобігання та розв'язання конфліктних форм взаємодії ;
- формування умінь здійснювати програми розвитку корекції міжособистісних відносин;
- оволодіння теоретичним основам та практичним розробкам моделі поведінки у конфліктних ситуаціях;
- удосконалювати уміння щодо розвитку професійні компетенції з питань психології міжособистісних відносин.

Матеріали курсу спрямовано на розвиток *конфліктологічної, освітологічної, андрагогічної, професійно-педагогічної та інноваційної* компетентностей та компетентності з *професійно-особистісного розвитку* майстрів виробничого навчання.

Курс розраховано на 4 год., із яких 2 год. – інтернет-лекція, 2 год.- семінарське заняття.

Курс розроблено для майстрів закладів професійної (професійно-технічної) освіти галузі знань 01 «Освіта» на всіх етапах курсів підвищення кваліфікації за різними моделями навчання (очною, заочною, очно-дистанційною, дистанційною).

Навчально-методичне забезпечення курсу представлено науково-методичними матеріалами (інтернет-лекція, тест, методичні рекомендації) і списком рекомендованих джерел до тематики електронного курсу.

Профіль Типової освітньої програми електронного курсу <i>«Запобігання та розв'язання конфліктних ситуацій в роботі майстра виробничого навчання»</i>	
Обсяг курсу	0,13 ЄКТС кредиту На опанування матеріалів електронного курсу передбачено 4 академічних годин, що відповідає 0,13 ЄКТС кредиту
Рівень програми	Безперервний професійний розвиток фахівців шляхом формальної, неформальної та інформальної освіти
A	Мета
	полягає у вивченні суб'єктивної та об'єктивної природи педагогічних конфліктів їх причин і мотивів, типів конфліктів та методів їх усунення засобами використання сучасних підходів до запобігання та розв'язання конфліктів
B	Характеристика типової програми
1.	Функціональна спрямованість Розвиток умінь щодо вдосконалення організації освітнього процесу у закладах професійної освіти із застосуванням інноваційних методів запобігання та розв'язання конфліктів учасників освітнього процесу
2.	Фокус Типової програми Програма зорієнтована на безперервний професійний розвиток майстрів виробничого навчання закладів професійної освіти, здатних до безконфліктних форм взаємодії при організації освітнього процесу.
3.	Орієнтація Типової програми Типова програма електронного курсу орієнтована на розвиток конфліктологічних компетентностей майстрів виробничого навчання в умовах формальної, неформальної та інформальної освіти
4.	Особливості типової програми Типова програма електронного курсу орієнтована на розвиток конфліктологічних компетентностей майстрів виробничого навчання, які в недостатній мірі володіють професійними навичками безконфліктних форм взаємодії з подальшою метою підвищення

		<p>успішності виконання своїх професійних обов'язків.</p> <p>Особливості електронного спецкурсу:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ознайомлення з конфліктом як продуктом соціально-психологічної взаємодії; - ознайомлення з класифікацією конфліктних особистостей; - підвищення рівня конфліктологічної компетентності слухачів щодо підвищення ефективності організації освітнього процесу у закладах професійної освіти; - ознайомлення із індивідуально-особистісними чинниками психологічних конфліктів; - підвищення рівня конфліктологічної грамотності шляхом впровадження у практичну діяльність сучасних методів запобігання та розв'язання конфліктів; - формування умінь щодо впровадження сучасних конфліктологічних технологій при підготовці кваліфікованих фахівців. <p>Проходження навчання за кожною темою завершується відповідним видом контролю (проблемно-пошукові питання, завдання для самостійної роботи, тести).</p>
5.	Цільова група	Електронний курс розроблено для майстрів виробничого навчання закладів професійної (професійно-технічної) освіти галузі знань 01 «Освіта» на всіх етапах курсів підвищення кваліфікації за різними моделями навчання (очною, заочною, очно-дистанційною, дистанційною).
С	Професійні вимоги (компетенції) і продовження навчання	
1.	Професійні вимоги (компетенції)	Визначає посадова інструкція фахівця
2.	Продовження навчання	Типова програма передбачає

		можливість подальшого розширення та поглиблення знань, умінь, навичок Майстрів виробничого навчання в системі неформальної та інформальної освіти.
D	Стиль і методика навчання	
1.	Підходи до викладання і навчання	Розвиток конфліктологічних компетентностей майстрів виробничого навчання ЗП(ПТ)О у процесі їх практичного застосування, оновлення і поповнення професійних знань. Навчання проходить за різними моделями (очною, заочною, очно-дистанційною, дистанційною) із використанням компетентнісного, андрагогічного, особистісно-орієнтованого, діяльнісного підходів та інноваційних методів розв'язання конфліктів, тестів тощо.
2.	Система оцінювання	Результати навчання за Типовою програмою оцінюються (зараховано/ не зараховано) на основі: підготовки відповідей на проблемно-пошукові питання, виконання тестових завдань.
E	Програмні компетентності	
1.	Інтегральна компетентність	здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми у сфері професійної діяльності або в процесі навчання, що передбачає проведення дослідження, використання теорій і методів менеджменту, педагогіки і психології на практиці
2.	Загальні компетентності <i>Освітологічна</i>	здатність інтегрувати знання із різних напрямів психології, сучасної філософії та соціології освіти, освітньої політики й економіки освіти в цілісну стратегію професійної діяльності на засадах людиноцентризму, демонструвати відповідні цінності професійної діяльності.
3.	Спеціальні (фахові)	андрагогічна компетентність –

<p>компетентності</p>	<p>уміння визначати освітні потреби і запити, ураховувати особливості мотивації, процесу навчання, застосовувати технології модерації, фасилітації, супервізії, визначати результати навчання, спонукати до рефлексії;</p> <p>науково-методична компетентність – здатність організовувати безперервний професійний розвиток у системі формальної і неформальної освіти; оцінювати рівень професійної компетентності;</p> <p>інноваційно-дослідницька – здатність інноваційно вирішувати наукові / практичні професійні завдання; планувати, організовувати та здійснювати експериментальні дослідження щодо визначення оптимальних умов функціонування освітніх організацій, розвитку суб'єктів освітнього процесу; психологічного супроводу й підтримки інноваційних освітніх форм і методів;</p> <p>компетентність з інформальної освіти та професійно-особистісного розвитку – здатність організовувати професійний саморозвиток, самонавчання, самовдосконалення і самореалізацію впродовж життя шляхом формальної, неформальної та інформальної освіти; розвивати (саморозвивати) і вдосконалювати (самовдосконалювати) професійно важливі якості особистості, цінності, що спрямовані на всебічний розвиток особистості всіх суб'єктів освітнього процесу як найвищої цінності суспільства тощо;</p> <p>психологічно-фасилітативна компетентність – усвідомлення ціннісної значущості фізичного, психічного і морального здоров'я</p>
-----------------------	---

		<p>суб'єктів освітнього процесу, здатність сприяти їхньому творчому становленню та індивідуалізації;</p> <p>цифрова компетентність – здатність фахівця орієнтуватися в інформаційному просторі, отримувати інформацію та оперувати нею відповідно до власних потреб і вимог сучасного високотехнологічного інформаційного суспільства, нарощувати обсяги інформації;</p> <p>конфліктологічна компетентність володіння системою знань про конфлікт, формування прагнень застосувати отримані знання в професійній діяльності, для вирішення проблем самовдосконалення як індивідуального, так і професійного рівня, конструктивне ставлення до конфліктів, володіння навичками неконфліктного спілкування у складних ситуаціях, вміння оцінювати й пояснювати проблемні ситуації, що виникають, наявність навичок управління конфліктними явищами, розвиток здатності до рефлексивного аналізу, вміння розвивати конструктивний початок конфлікту, що виникає, вміння передбачати можливі наслідки складних міжособистісних ситуацій, вміння конструктивно регулювати протиріччя і конфлікти, наявність навичок усунення негативних наслідків конфліктів</p>
F	Програмні результати навчання	
	Знання і розуміння	<ul style="list-style-type: none"> - сутність та зміст методів запобігання та розв'язання конфліктів у освітньому процесі; - мету, завдання розвитку конфліктологічної компетентності майстрів виробничого навчання у сучасних освітніх закладах; - місії, ролі і функцій сучасного толерантного педагога в системі сучасних закладів професійної

		<p>освіти;</p> <ul style="list-style-type: none"> - важливості використання інноваційних методів запобігання та розв'язання конфліктів у професійній діяльності майстра виробничого навчання ЗП(ПТ)О - .
	Розвинені вміння	<ul style="list-style-type: none"> - аналізувати рефреймінг конфліктологічних проблем закладів професійної освіти; - визначати перспективні напрями щодо запобігання та розв'язання конфліктів у освітньому середовищі; - розробляти програму діяльності з урахуванням фахових запитів, індивідуальних потреб, професійного досвіду учасників освітнього процесу; - моделювати програму власного сарозвитку в аспекті підвищення конфліктологічної компетентності у міжкурсовий період;
	Диспозиції (цінності, ставлення)	<ul style="list-style-type: none"> -морально-етичні (гідність, чесність, справедливість, турбота, повага до життя, повага до себе та інших людей); -соціально-політичні (свобода, демократія, культурне різноманіття, повага до рідної мови і культури, патріотизм, повага до закону, солідарність, відповідальність); -людиноцентризм; -готовність до змін, гнучкість, постійний професійний розвиток;

		-рефлексія власної професійної діяльності.
<p>Ключові слова: конфлікт, конфліктна ситуація, конфліктогени, конфліктологія, педагогічний конфлікт, конфлікт деструктивний (дисфункціональний), мотив у конфлікті, запобігання конфліктів, розв'язання конфліктів, прогнозування конфліктів.</p>		

3. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН ВИКЛАДУ ТА ЗАСВОЄННЯ МАТЕРІАЛІВ ЕЛЕКТРОННОГО НАВЧАЛЬНОГО КУРСУ

Зміст модулів	Кількість кредитів ЕКТС	Загальний обсяг годин	Загальний обсяг аудиторних годин	Аудиторні години				Спецкурси	Семинар-практикум	Самостійна робота	Самостійна робота (спецкурс)
				Лекції	Семинарські заняття	Тематичні дискусії	Науково-практичні конференції				
<i>1</i>											
Тема 1. Індивідуально-особистісні чинники педагогічних конфліктів		2	2	2							
Тема 2 Запобігання та розв'язання конфліктних ситуацій в роботі майстра виробничого навчання		2	2		2						
<i>Разом</i>		4	4	2	2						

4. ЗМІСТ ЕЛЕКТРОННОГО НАВЧАЛЬНОГО КУРСУ ЗА ТЕМАМИ

ТЕМА 1. ІНДИВІДУАЛЬНО-ОСОБИСТІСНІ ЧИННИКИ ПЕДАГОГІЧНИХ КОНФЛІКТІВ.

План лекції

1.Сутність і структура конфлікту.

2. Конфліктність особистості як особистісний фактор виникнення конфліктів.
3. Класифікація типів конфліктних особистостей.
4. Типи поведінки особистості у конфліктній ситуації.
5. Норми і правила спілкування з конфліктними особами.

Література: 1, 2, 3, 5, 7, 8, 9.

1. Сутність і структура конфлікту.

Конфлікт – (від *conflictus* – сутичка) – процес крайнього загострення суперечностей та боротьби двох чи більше сторін у розв’язанні значущої для них проблеми, який супроводжується негативними емоціями і вимагає розв’язання. Це відкрите або приховане протистояння цих сторін внаслідок відстоювання ними взаємовиключних інтересів, цілей, позицій, суджень чи поглядів. При цьому кожна з конфліктних сторін вважає себе правою і рішуче вступає в боротьбу за ці інтереси. Отже, будь-який конфлікт передбачає наявність учасників та проблеми, через яку він відбувається. Передумовами виникнення конфлікту є:

1. Наявність ситуації, що сприймається учасниками як неприйнятна для них, тобто, конфліктна.

2. Неподільність об’єкта конфлікту, через що вирішення своїх проблем однією стороною стає можливим лише за рахунок іншої сторони.

Головними ознаками конфлікту є:

1. Усвідомлення сторонами протилежної спрямованості інтересів, мотивів і суджень сторін.

2. Відкрите або приховане протиборство сторін, нанесення ними взаємних збитків.

3. Психологічна напруженість, наявність негативних емоцій стосовно іншої сторони.

4. Втягування учасників у конфліктну взаємодію, що ускладнює її припинення.

Значення конфліктів у суспільстві полягає в тому, що вони, незважаючи на їх руйнівний характер і негативне сприйняття людьми, забезпечують розвиток суспільства чи підприємства і запобігають застою, стагнації. З цих позицій конфлікт розглядається конфліктологами як фактор динамічної стабільності організації. Сутність конфлікту важко пояснити одним науковим визначенням. Тому наводимо деякі з них, що мають найбільше розповсюдження у психологічній та конфліктологічній літературі. Пропонуємо проаналізувати ряд визначень різних авторів і таким чином створити своє

власне визначення цього складного соціально-психологічного явища: Конфлікт – поняття, яке стосується людини, її поведінки і взаємодії людей.

1. Конфлікт – це зіткнення протилежно спрямованих цілей, інтересів, позицій, думок або поглядів двох або декількох людей. В основі будь якого конфлікту лежить ситуація, що містить або суперечливі позиції сторін з будь якого приводу, протилежні цілі, або засоби їх досягнення, або невідповідність інтересів, бажань, схильностей опонентів тощо

2 . Конфлікти виникають через протилежність інтересів і соціальних установок людей, вони потребують обов'язкового розв'язання, оскільки без цього неможливе нормальне функціонування соціальної групи, колективу. Викладені вище визначення не суперечать, а доповнюють одне одне, розкриваючи різні сторони, рівні й умови функціонування конфліктів, збагачуючи наше уявлення про сутність предмета конфліктології.

Значення конфліктів у суспільстві полягає, за результатами конфліктологічних досліджень, у тому, що вони, попри їх руйнівний характер і негативне сприйняття людьми, забезпечують розвиток суспільства чи підприємства і запобігають застою, стагнації. З цих позицій конфлікт розглядається конфліктологами як фактор динамічної стабільності організації. Одна з істотних ознак конфлікту – характер та особливості сторін, що беруть участь у ньому. Від того, ким представлені конфліктуючі сторони, вирішальним чином залежать характеристики конфлікту.

Найважливішою особливістю конфлікту є характер потреби людини, за задоволення якої вона бореться. Відповідно до теорії видатного американського психолога А. Маслоу, потреби можна згрупувати, виділивши в них п'ять ієрархічно пов'язаних рівнів. До них належать потреби: фізіологічні, у безпеці й захищеності, соціальні, потреба в повазі, потреба у самовираженні. У випадку незадоволення кожної із цих потреб людина може йти на конфлікт. Виходячи з цього, можна виділити п'ять типів конфліктів. Якщо використати більш узагальнену градацію блокованих потреб і представити їх у вигляді Конфлікти у ЗП(ПТ)О Соціальні Внутрішньоособистісні Міжособистісні (студенти, викладачі) Між мікрогрупами в середині учнівської групи групи Між особистістю і групою. Між групами —підтримки при обранні на керівні посади Між соціальними групами за політичними, національними, етнічними та іншими ознаками Між —можу і —не можу. Між —треба і —треба. Між —треба і —не можу. Між —хочу і —хочу. Між „хочу і „не можу Між —хочу і —треба матеріальних, соціальних і духовних,

Залежно від типу суперечності конфлікти можна поділити на ті, що виникли як результат антагоністичного протиріччя й внаслідок неантагоністичного протиріччя. Суттєвою кількісною характеристикою

конфліктів, що найчастіше призводить до якісних розходжень, виступає їх тривалість. У громадському транспорті конфлікт може тривати десятки секунд, та Столітня війна між Англією й Францією тривала 116 років. Потім ще 105 років цей територіальний конфлікт завершувався немілітарними способами. Американські конфліктологи (Р. Даль, 1978, та ін.) класифікують соціальні конфлікти в суспільстві за кількістю сторін, що беруть участь у конфлікті, та його наслідками. Конфлікти можна класифікувати, залежно від ступеня розробленості нормативних способів їхнього вирішення. Існують конфлікти, для розв'язання яких не розроблено жодних нормативних механізмів. Прикладом такого конфлікту може бути сварка двох учнів або двох педагогів. Можна виділити повністю інституціалізовані конфлікти. Наприклад, дуель. Між цими крайніми полюсами Тип конфлікту Ресурсний конфлікт Статусно рольовий конфлікт Конфлікт через ідеї, норми, принципи Об'єкт задоволення потреб Ресурси Статус у групі, роль у міжособистісному спілкуванні Ідеї, норми, принципи Потреби Матеріальні Соціальні Духовні існує багато видів конфліктів, нормативне врегулювання яких здійснюється частково. Окрім загальних класифікацій конфліктів, існує велика кількість часткових типологій. Вони охоплюють не все об'єктне поле конфліктології, а тільки його частину, пов'язану з одним з видів або типів конфліктів. Розмаїтість конфліктів багато в чому визначається закладеними в них причинно-мотиваційними зв'язками. З огляду на це, у ЗП(ПТ)О можна виділити конфлікти, що виникають як реакція на: перешкоду у досягненні первинних, тобто основних, цілей педагогічної діяльності або навчання; перешкоду до досягнення вторинних цілей, що мають особистісний характер, цілей спільної освітньої діяльності; поведінка, що не відповідає прийнятним нормам відносин, і поведінка у освітньому процесі, що не відповідає їхнім очікуванням; особисті конфлікти, що виникають у силу особистісних особливостей суб'єктів освітнього процесу тощо. Основні види міжособистісних та внутрішньоособистісних конфліктів становлять об'єкт конфліктології. Міжособистісні конфлікти являють собою зіткнення інтересів двох людей. Якщо учень протиставив себе групі учнів, то це буде конфлікт типу —особистість – група. Середні соціальні групи за кількісним складом займають проміжне положення між малими й великими. Якщо кількість учасників конфлікту перевищує кілька сотень людей, то це конфлікт між великими соціальними групами або їхніми коаліціями. Крім того, коаліції можуть нараховувати від декількох до великого числа учасників. Це впливає на характер конфлікту в освітньому закладі. Міжнародні конфлікти являють собою боротьбу між державами. Важливою характеристикою конфлікту є гострота протидії сторін, що беруть у ньому участь. У західній конфліктології ця характеристика називається інтенсивністю конфлікту. Таким чином,

розрізняють конфлікти низької, середньої та високої інтенсивності. Конфлікт низької інтенсивності відбувається у формі суперечки між опонентами. Конфлікт найвищої інтенсивності завершується фізичним знищенням однієї зі сторін.

2. Конфліктність особистості як особистісний фактор виникнення конфліктів.

Конфліктність особистості – це її інтегральна властивість, що відображає частоту вступу у міжособові конфлікти.

Конфліктна особистість – це людина із завищеною зарозумілістю, яка виражає постійну тривогу, незадоволеність, претензії і необґрунтовані зазіхання до іншої особи або колективу.

Конфліктність особистості визначається комплексною дією факторів: психологічних (темперамент; рівень агресивності; психологічна стійкість, рівень навіюваності, стомлюваність; рівень зазіхань; актуальний емоційний стан, відчуття невизначеності або невпевненості, стійкість настрою, збудливість; негнучкість, ригідність характеру; стиль мислення), соціально-психологічних (соціальні установки і цінності; відношення до опонента; спрямованість у взаємодії; компетентність у спілкуванні; саморегуляція; особистий ресурс); соціальних (умови життя і діяльності, життєвий досвід, манера поведінки, незадоволеність актуальної потреби; можливість релаксації; соціальне оточення; загальний рівень культури; можливості для задоволення потреб і соціального оточення).

Темперамент – це сукупність індивідуальних особливостей особистості, які характеризують динамічну та емоційну сторону поведінки. Всі люди за темпераментом діляться на чотири типи: холерики, сангвініки, флегматики, меланхоліки.

Ригідність – це здатність переносити поведінку, що суперечить власним принципам і ціннісним критеріям.

За стилем мислення особистості поділяються на: синтезаторів, ідеалістів, прагматиків, аналітиків, реалістів.

Екстраверсія – індивід зосереджує свої інтереси на зовнішньому світі, зовнішніх об'єктах, іноді, унаслідок зменшення особової значущості.

Інтроверсія – характеризується фіксацією уваги особистості на своїх власних інтересах і власному внутрішньому світі.

Розрізняють наступні спеціальні (функціональні) типи характеру: розумовий, емоційний, сенсорний та інтуїтивний.

3. Класифікація типів конфліктних особистостей.

Можна визначити п'ять типів конфліктних особистостей, а саме: *демонстративний тип; ригідний; некерований; суперточний; „безконфліктний”*. Дамо коротку характеристику зазначеним типам особистості.

Демонстративний тип завжди хоче бути в центрі уваги. Любить добре виглядати в очах інших. Його відносини до людей головним чином визначаються тим, як вони відносяться до нього. Він легко долає поверхневі конфлікти, любуючись своїми стражданнями і стійкістю, добре пристосовується до різних ситуацій, при цьому раціональну поведінку його не видно а проявляється емоційність. Планування своєї діяльності такі особи здійснюють ситуаційно і слабо впроваджують в життя. Кропіткої і систематичної роботи вони уникають. Вони не уникають конфліктів, в ситуації конфліктної взаємодії почувають себе не погано.

Ригідний тип конфліктної особистості підозрілий, володіє завищеною самооцінкою. Постійно вимагає підтвердження особистої значимості. Такі люди часто не враховують ситуації, яка змінилася чи нових обставин, вони прямолінійні і не гнучкі. Важко приймають точку зору оточуючих, не дуже рахуються із їхньою думкою, повага від оточуючих сприймається як належне, а неповага – як образа. Вони мало критичні до своїх вчинків, хворобливо образливі, підвищено чутливі по відношенню до дійсних і надуманих несправедливостей.

Некерований тип особистості імпульсивний і недостатньо контролює себе. Поведінка такої людини є не передбаченою, він веде себе викликаючи і агресивно, часто не задумуючись під час суперечок про етичні норми спілкування. Несамокритичний, і багатьох своїх невдачах схильний обвинувачувати інших. Не може грамотно планувати свою діяльність, чи планомірно втілювати заплановане в життя. Із попереднього досвіду не робить ніяких висновків.

Суперточний тип особистості досить скрупульозно відноситься до своєї роботи. Висуває підвищені вимоги до себе і до оточуючих, але робить це так, що оточуючим здається, що він придирається. Йому властива підвищена тривожність, надзвичайно чутливий до деталей, схильний до зауважень оточуючих. Інколи розриває стосунки з друзями, чи знайомими, лише через те, що йому здається що його образили. Такі люди мучаться через себе самих, переживають свої прорахунки, невдачі, розплачуючись за них хворобами (безсонням, головними болями...) стримані в зовнішніх, особливо емоційних проявах.

„Безконфліктний” тип особистості є нестійкий у своїх оцінках і думках, йому легко нав'язати свої думки. Всередині самих себе – вони протиречиві. Їм характерна деяка непослідовність в поведінці, орієнтуються на ближню перспективу і миттєвий позитивний результат. Такі люди сильно залежать від думки оточуючих, прагнуть до компромісу, не володіють великою силою волі. Вони не задумуються над наслідками своїх вчинків і причинами проступків інших.

4. Типи поведінки особистості у конфліктній ситуації.

Типи поведінки в конфліктній ситуації – це конкретні дії, виконувані учасниками конфлікту. Цей елемент є центральним у структурі конфлікту і відіграє такі ролі:

- пізнавальну – дає інформацію (пряму чи опосередковану) про те, що турбує учасників конфлікту;
- оцінну – показує значущість, важливість конфлікту для конкретних його учасників;
- регулятивну – впливає на поведінку протилежної сторони в конфлікті (блокує або, навпаки, посилює її дії).

У психології відомі кілька основних способів поведінки людей у конфліктній ситуації, зміст яких визначається мірою співвідношення в поведінці конкретної людини двох таких показників: «орієнтація на задоволення власних інтересів» та «орієнтація на задоволення інтересів протилежної сторони». Різний ступінь цих показників та їх поєднання дає можливість виділити *п'ять основних типів поведінки особи в конфліктній ситуації*:

- відхід від конфлікту;
- поступливість;
- боротьба;
- компроміс;
- співробітництво.

Зміст кожного з них досить наочно можна зобразити на спеціальному графіку (див. рис. 1), на горизонтальній осі якого розміщено показник орієнтації на задоволення в конфлікті власних інтересів, на вертикальній – протилежної сторони. Охарактеризуємо окремо кожен з п'яти типів поведінки.

Відхід від конфлікту, іншими словами, намагання його не помітити – це такий тип поведінки, коли у конфлікті мінімально враховуються як власні інтереси, так й інтереси протилежної сторони. За такого типу поведінки на проблему просто не звертають уваги, вважають, що вона зникне сама собою. Суть такої поведінки прекрасно відображають відомі приказки: «Не буди лихо, доки воно тихе», «Не чіпай, бо зламається» та ін. Відтак жодна зі сторін нічого не отримує, а результат поведінки описується формулою «поразка – поразка» (власна поразка – поразка опонента).

Причинами такої поведінки в конфлікті можуть бути такі фактори:

- усвідомлення відсутності необхідних ресурсів для отримання «перемоги» над протилежною стороною;
- якесь особливе ставлення до противника;
- намагання виграти час для «перегрупування сил» і наступної перемоги;
- індивідуально-психологічні особливості учасників конфлікту (несхильність до жорстких форм поведінки, лагідний характер, низький рівень домагань тощо).

Боротьба, іншими словами «конкуренція», – тип поведінки, за якого у конфлікті максимально враховуються і задовольняються власні інтереси і мінімально – інтереси опонента. Зміст такої поведінки можна охарактеризувати за допомогою приказок: «Сильний завжди правий», «Переможців не судять», а результат поведінки описати формулою «перемога – поразка» (власна перемога – поразка опонента).

Поступливість, іншими словами жертовність, – тип поведінки, орієнтований на мінімальне врахування в конфлікті власних інтересів і максимальне задоволення інтересів протилежної сторони. Зміст такої поведінки відображають такі приказки: «Убий ворога своєю добротою», «Підстав щоку», «Мир за будь-яку ціну», а результат поведінки – формула «поразка – перемога» (власна поразка – перемога опонента).

Компроміс, іншими словами зговірливість, – тип поведінки, який забезпечує часткове задоволення у конфлікті як власних інтересів, так й інтересів протилежної сторони, що досягається за такої умови: «Я поступлюся тобі в чомусь, а ти мені – в іншому». Зміст такої поведінки втілений у приказках: «Краще півхліба, ніж нічого», «Поганий мир кращий за добру сварку», а її результат описується формулою «поразка – поразка» (часткова власна поразка – часткова поразка опонента), бо повністю не задовольняються інтереси жодного з опонентів.

Співробітництво – тип поведінки, який забезпечує максимальне задоволення в конфлікті як власних інтересів, так й інтересів протилежної сторони. Зміст такої поведінки описують приказки: «Одна голова добре, а дві ліпше», «Те, що добре для вас, те добре і для мене», а результат поведінки – формула «перемога – перемога» (власна перемога – перемога опонента).

Оцінюючи особливості різних стилів поведінки у конфлікті, слід виходити з кількох основних моментів.

По-перше, не можна абсолютизувати жоден з описаних способів або говорити, що саме він «найбільш правильний», «ліпший за інші», оскільки кожен з учасників конфлікту у відповідній ситуації буде поводити себе відповідно до свого індивідуального стилю поведінки, який, у свою чергу, залежить від темпераменту, особливостей емоційної сфери, здатності до спілкування тощо. Наприклад, учитель-холерик у конфліктній ситуації найчастіше орієнтуватиметься на «боротьбу», а вчитель-сангвінік – на «компроміс» або «співробітництво».

5. Норми і правила спілкування з конфліктними особами.

Правила спілкування з конфліктною особистістю.

1. Не прагніть домінувати щоб там не було.
2. Будьте принциповим, однак не боріться заради принципу.
3. Пам'ятайте, прямолінійність – це не завжди добре і корисно для вас.
4. Критикуйте, але не займайтеся критиканством. Такий метод близький до ненависті.
5. Частіше усміхайтесь! Усмішка дешево коштує, проте дорого цінується
6. Сказати правду – теж мистецтво, зважаючи на те, що правда є істиною для всіх.
7. Будьте незалежні, але не самовпевнені.
8. Не перетворюйте настирливість на докучливість.
9. Не чекайте справедливості у ставленні до себе, якщо ви несправедливі до інших. Це – закон життєвих стосунків.
10. Не переоцінюйте свої здібності й можливості – є люди сильніші за вас.
11. Не виявляйте ініціативу там, де її не потребують.
12. Проявляйте доброзичливість і коректність.
13. Проявляйте витримку в будь-якій ситуації.
14. Реалізуйте себе у творчості, а не у сварках.

Врегулювання конфліктів:

- сприймати ситуацію такою, яка вона насправді;
- не робити поспішних висновків;
- під час обговорення варто аналізувати думки протилежних сторін, уникати взаємних обвинувачень;
- навчитися ставити себе на місце іншої сторони;
- не давати конфлікту розростися;
- проблеми повинні вирішуватися тими, хто їх створив;
- шанобливо ставитися до людей, з якими спілкуєшся;
- завжди шукати компроміс;
- перебороти конфлікт може загальна діяльність і постійна - - комунікація між сторонами які спілкуються.

Тема 2

ЗАПОБІГАННЯ ТА РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ В РОБОТІ МАЙСТРА ВИРОБНИЧОГО НАВЧАННЯ

Питання для обговорення семінарського заняття

1. Різноманітність форм діяльності по попередженню конфліктів.
2. Загально-соціальний та психологічний рівні діяльності по запобіганню конфліктам.
3. Психологічні методи запобігання та профілактики конфліктів: психотерапія, психологічне консультування, соціально-психологічний тренінг, підвищення рівнів психологічної компетентності у сфері спілкування.
4. Ефективні способи запобігання конфліктним ситуаціям.
5. Технології попередження конфліктів: технологія активного слухання, перефразування, резюмування, віддзеркалення відчуттів.
6. **Література:** 1, 5, 6, 10, 13, 15

1. Різноманітність форм діяльності по попередженню конфліктів

Найнадійнішим способом попередження конфлікту як психологічного, так і соціального рівня є створення в сім'ї, в організації, в колективі, нарешті, в цілому в суспільстві такої морально-психологічної атмосфери, яка виключала б саму можливість виникнення причин, що призводять конфліктів.

Попередження конфліктів найбільш психологічно ефективними є:

- попередження розвитку і накопичення відмінностей у оцінках, поглядах, цілях членів колективу - доцільне на ранніх стадіях розвитку конфлікту, коли протиборство виявляється ще не відкрито, а в непрямій, потайній формі

(наприклад, "Чому я повинен працювати за інших?", "Нащо нам ці додаткові проблеми?" та ін.);

- досягнення взаєморозуміння - передбачає в основному вплив на розум учасників, коли протиборотство вже є очевидним, а кожна сторона прагне навести аргументи на свій захист, вибірково трактуючи ті чи інші факти. Учасників слід спонукати до "стратегії переговорів": розкласти конфлікт на складові, що дозволить знайти елементи збігу оцінок чи перспективної мети. Спочатку згода досягається лише у найбільш загальних чи навіть зовсім часткових моментах, що не є принциповими та болючими для учасників конфлікту, а потім поширюється на інші питання;
- переведення конфлікту з емоційного на інтелектуальний рівень - виявляється у забороні нетактовних нападок, образ, погроз із метою подолання надмірного збудження сторін та регулювання їх взаємовідносин. Це має здійснюватися спокійним голосом, без упередженості: підкреслюється незначність приводу, через який виник конфлікт, та необхідність його вирішення, робиться спроба переключити увагу учасників на інші аспекти діяльності, не пов'язані з предметом загострення стосунків між ними;
- трансформація мотивів конфронтації (протиборотства) у мотиви пошуку згоди - здійснюється за допомогою роз'яснення небажаних наслідків конфлікту для його учасників та оточення (родичів, близьких, колективу тощо), аморальності боротьби заради задоволення власних егоїстичних інтересів. Зміна позиції та пошук згоди не є проявом слабкості, поразки, це нормальний шлях регулювання взаємостосунків між людьми.

Конкретними засобами вирішення конфлікту можуть бути:

- вирішення проблеми, що стала причиною його виникнення;
- компроміс, що базується на взаємних розумних поступках;
- поступове згладжування протиріч;
- відсторонення конфліктуючих від безпосереднього спілкування на певний час, повне припинення стосунків між ними.

Якщо йдеться про втручання працівників правоохоронних органів у сімейно-побутовий конфлікт, доцільна така послідовність дій:

- роз'єднати конфліктуючих, ізолювати їх один від одного;
- вислухати конфліктуючих поодиноці, щоб дати їм змогу виговоритися, знизити емоційну напруженість, а самому зробити попередні висновки. Слід пам'ятати,

що одержана таким чином інформація надто експресивна та досить упереджена;

- з'ясувати думку свідків та інших зацікавлених осіб, зібрати додаткову інформацію про особливості особистості конфліктуючих, мотивацію їх поведінки та причини виникнення конфлікту;
- прийняти попереднє рішення про можливі шляхи вирішення конфлікту, пам'ятаючи при цьому, що не буває абсолютно правої та винуватої сторони;
- вислухати конфліктуючих уже в присутності один одного, скоректувати їх висловлювання та оголосити своє рішення;
- організувати спостереження за конфліктуючими протягом певного часу. Це необхідно, бо "їх поведінка у вашій присутності відрізняються від звичайної побутової, а негативні емоції та почуття інерційні і можуть зберігатися протягом тривалого часу. Особливу увагу слід приділити при цьому конфліктуючій стороні, яка більш неправа, і після стороннього втручання відчуває значний дискомфорт.

2. Загально-соціальний та психологічний рівні діяльності по запобіганню конфліктам.

Попередження конфліктів базується на їх прогнозуванні.

Прогнозування конфліктів — це обґрунтоване припущення щодо можливості їх виникнення й розвитку. Воно ґрунтується на дослідженнях конфліктів і на практичній діяльності з діагностики соціальних суперечностей, які назрівають.

Прогноз — це вказівка з визначеною імовірністю місця й часу виникнення майбутнього конфлікту, що базується на психологічному діагнозі всіх компонентів і змісту конфлікту.

Профілактика конфлікту являє такий вид управлінської діяльності, який складається у завчасному усуненні чи ослабленні конфліктогенних факторів і обмеженні таким шляхом можливості їх виникнення або деструктивного розвитку в майбутньому.

Стратегія – це система політичних рішень і напрямів діяльності, послідовна реалізація яких забезпечує досягнення цілей, а саме чітке визначення напрямів боротьби, спосіб та шляхів досягнення цілей.

Політична стратегія – наукова теорія, програма досягнення основних цілей.

Тактика – являє собою основну лінію політичної діяльності і методів її здійснення, яке визначене у програмах партії, державних і суспільних структурах.

Тактика – визначення завдань, форм боротьби в тих чи інших, умовах, сукупність прийомів, методів і форм політичної діяльності.

Загально-соціальний рівень запобігання конфліктам вивчає соціальна конфліктологія. Об'єктом соціальної конфліктології є соціальні суперечності та соціальні конфлікти в найрізноманітніших виявах у всіх сферах життєдіяльності суспільства, предметом – вивчення природи, причин, механізмів дії соціальних конфліктів у суспільстві, а також розробка технологій їх попередження, виявлення, відстежування і врегулювання або вирішення. З огляду на це соціальна конфліктологія досліджує: – конфлікти як вияви суспільних суперечностей; – певні елементи, сторони конфліктів (ідеї, цінності; індивіди з різними інтересами; соціальні інститути; соціальні спільності; національні спільності та ін.); – конфлікти як процеси, що мають певну структуру й умови перебігу (становлення, розгортання, вирішення, попередження); – конфліктні ситуації, соціальну напруженість, соціальні депривації; – причини, умови, приводи конфліктів; – основні типи публічних конфліктів у суспільстві (політичні, юридичні економічні та ін.); – основні типи суб'єктних конфліктів у суспільстві (інституційні, формаційні, цивілізаційні та ін.); – прогнозування, попередження, вирішення конфліктів і ін. Зміст соціальної конфліктології складається з таких рівнів знання: – загальнотеоретичного (фундаментального) – пояснення конфлікту як соціального феномену, аналіз його природи, динаміки, місце і функції у системі соціальних дій і взаємодій; – конфліктологічних теорій середнього рівня – вивчення конкретних видів конфліктів, які виникають у всіх 20 соціальна конфліктологія сферах суспільного життя (соціальної, політичній, культурній, трудовій), різних спільнотах (сім'я, колектив, фірма і ін.); – практичного (прикладного) – технології врегулювання і вирішення соціальних конфліктів.

Основними ознаками конфлікту як психологічного феномену є:

- наявність протиріччя (реального чи уявного, вигаданого), що оцінюється як непереборне і набуває відкритої, демонстративної форми. Таке протиріччя може виникнути власне як функція ситуації, так і бути результатом "зусиль" учасників, їхніх вчинків, поведінки, ставлення один до одного;
- зміна характеру спілкування в напрямі конфронтації, негативної спрямованості мінімум однієї, а частіше - обох сторін. Відчуваючи взаємну неприязнь і небажання спілкуватись, учасники конфлікту вимушені це робити (через

наявність відносин службової залежності чи підпорядкованості, для "збереження" сім'ї тощо), що стимулює ескалацію конфлікту;

- активність сторін, прагнення до перемоги будь-що, поступове розширення арсеналу використовуваних засобів - осуд, залякування-шантаж, погрози, фізичний вплив та ін.;
- підвищений емоційний фон, загострення негативних емоцій аж до їх повної безконтрольності.

При запіганні конфліктів найбільш психологічно ефективними є такі напрями:

- попередження розвитку і накопичення відмінностей у оцінках, поглядах, цілях членів колективу - доцільне на ранніх стадіях розвитку конфлікту, коли протиборотство виявляється ще не відкрито, а в непрямій, потайній формі (наприклад, "Чому я повинен працювати за інших?", "Нащо нам ці додаткові проблеми?" та ін.);
- досягнення взаєморозуміння - передбачає в основному вплив на розум учасників, коли протиборотство вже є очевидним, а кожна сторона прагне навести аргументи на свій захист, вибірково трактуючи ті чи інші факти. Учасників слід спонукати до "стратегії переговорів": розкласти конфлікт на складові, що дозволить знайти елементи збігу оцінок чи перспективної мети. Спочатку згода досягається лише у найбільш загальних чи навіть зовсім часткових моментах, що не є принциповими та болючими для учасників конфлікту, а потім поширюється на інші питання;
- переведення конфлікту з емоційного на інтелектуальний рівень - виявляється у забороні нетактовних нападок, образ, погроз із метою подолання надмірного збудження сторін та регулювання їх взаємовідносин. Це має здійснюватися спокійним голосом, без упередженості: підкреслюється незначність приводу, через який виник конфлікт, та необхідність його вирішення, робиться спроба переключити увагу учасників на інші аспекти діяльності, не пов'язані з предметом загострення стосунків між ними;
- трансформація мотивів конфронтації (протиборотства) у мотиви пошуку згоди - здійснюється за допомогою роз'яснення небажаних наслідків конфлікту для його учасників та оточення (родичів, близьких, колективу тощо), аморальності боротьби заради задоволення власних егоїстичних інтересів. Зміна позиції та пошук згоди не є проявом слабкості, поразки, це нормальний шлях регулювання взаємовідносин між людьми.

Існують досить прості, але ефективні правила поведінки, щоб не провокувати конфлікт:

- при поганому настрої чи в момент роздратування обмежте спілкування;
- якщо відчуваєте, що зустріч із людиною чи ситуація можуть викликати у вас роздратування, завчасно підготуйтеся до такого контакту;
- керуйтеся здоровим глуздом і завжди обирайте розумну лінію поведінки;
- ваші слова та дії мають бути правомірними і зрозумілими для оточуючих;
- не прагніть принизити співбесідника, бо в цьому випадку дуже велика ймовірність отримати зворотну реакцію;
- не наполягайте на тому, чого людина безсумнівно не може виконати.

Найбільш типова форма ексцесів, що сигналізують про конфлікт, - взаємна лайка, яка сама себе живить: різке слово викликає грубість у відповідь, докір - стимулює відповідну реакцію, але вже на іншому рівні, більш експресивно. Щоб не втягнутись у конфліктну ситуацію, будьте підкреслено спокійні: тримайтеся упевнено, говоріть стримано і владно, уникайте багатослів'я, дивіться співбесіднику в очі. Витримка не принижує вашого авторитету, а надто емоційна реакція - є демонстрацією слабкості та невпевненості у своїй правоті.

3. Психологічні методи запобігання та профілактики конфліктів: психотерапія, психологічне консультування, соціально-психологічний тренінг, підвищення рівнів психологічної компетентності у сфері спілкування.

Психотерапія - це важливий напрямок в сучасній психологічній практиці. Людське суспільство невпинно розвивається і вдосконалюється: емоції та почуття людини вже не потрібно приховувати, стримувати та накопичувати, особливо у випадках, коли ми чи наші близькі відчуваємо страх, емоційну напругу, нав'язливі думки, тривожність, надмірну конфліктність, моменти паніки чи розлади сну та харчування. Раніше, абсолютно характерним було вирішення будь-яких з цих симптомів — це почекати чи не звертати уваги. Але зараз абсолютно точно встановлено, що це симптоми з якими треба працювати.

Психотерапевт (від грец. «psyho» - душа та «theraperia»- лікування, догляд) супроводжує клієнта в його переживаннях, допомагає віднайти ресурс для вирішення внутрішніх конфліктів та допомагає пізнати самого себе.

До основних видів професійної психотерапевтичної допомоги відносять:

психотерапію, яка, в свою чергу, ділиться на психоаналіз, психодинамічну терапію, поведінково-когнітивну терапію, екзистенційну терапію, сімейну терапію, тощо.

Психоаналіз орієнтований на глибоке самопізнання, яке необхідне для серйозних психічних змін. Психоаналіз — це найбільш фундаментальний вид терапії і тому це є найбільш тривалий спосіб дослідження внутрішнього світу людини.

Психотерапевтичний метод використовують,:

1. розлад адаптації, пов'язаною із втратою (втрата близьких, розлука, розлучення);
2. переживання переломних моментів в житті людини (вступ до школи, ВНЗ, народження дитини, невдачами у спробі досягнення мети);
3. посттравматичного стресового розладу;
4. депресивних станів;;
5. тривожних розладів;
6. панічні стани;
7. розладів харчової поведінки (анорексія, булімія);
8. поведінкових розладів, пов'язаних із післяродовим періодом;
9. ігрової залежності;
10. порушень сну;
11. психосоматичних захворюваннях;
12. сексуальної дисфункції;
13. переживань з приводу внутрішньо сімейних конфліктів.

Психотерапевти Медікавер радять батькам дітей, які досягли або невдовзі досягнуть перехідного періоду, при перших ознаках змін емоційного чи поведінкового характеру, вікових кризів не зятягувати з очікуванням покращення, а скористатися послугою "Психотерапевтичне консультування". Причинами зміни поведінки можуть стати:

1. адаптація підлітка до освітнього закладу
2. конфлікти з однолітками, педагогами, батьками;
3. агресивність;
4. проблема самооцінки;

5. відношення до свого тіла та статевої зрілості;

6. стосунки з протилежною статтю.

Психологічне консультування - відносно молода галузь психологічної практики, що виділилася і психотерапії. В психологічному консультуванні ми стикаємося насамперед з людьми, які відчують труднощі в повсякденному жіх'зні. Спектр проблем воістину широкий: труднощі на роботі (незадоволеність роботою, конфлікти з колегами та керівниками, можливість звільнення), невлаштованість особистого життя і негаразди в сім'ї, погана успішність у школі, брак впевненості в собі, болісні коливання в прийнятті рішень, труднощі у зав'язування і підтримці міжособистісних відносин і т.п. З іншого боку, психологічного консультування як молода галузь психологічної практики, поки ще не має чітко окреслених меж, у його полі зору потрапляють найрізноманітніші проблеми.

Мета консультування - допомогти клієнтам зрозуміти, що відбувається в їхньому життєвому просторі і осмислено досягти поставленої мети на основі усвідомленого вибору при вирішенні проблем емоційного та міжособистісного характеру ».

Соціально-психологічний тренінг.

Тренінг як метод формальної підготовки призначений не для заміни формальної освіти, а для її доповнення. Якщо ж розуміти тренінг як тренування, то він є однією з форм освітньої активності і включається в освітню програму.

Поняття тренінгу задається в дефініціях шляхом вказівки на його зміст (предмет), цілі та методи. Зміст тренінгу визначається виділенням того, що підлягає розвитку або вдосконаленню. Як правило, така вказівка формулюється як вид і компоненти будь-яких компетентностей. В якості компонентів найчастіше згадується тріада: знання, вміння, установки (ставлення).

Соціально-психологічний тренінг - це практика психологічного впливу, яка базується на активних методах групової роботи, прикладної розділ соціальної психології, що представляє собою сукупність групових методів формування умінь і навичок самопізнання, спілкування і взаємодії людей у групі. Соціально-психологічний тренінг також розглядається як область практичної психології, орієнтована на використання активних методів групової психологічної роботи з метою розвитку компетентності в спілкуванні або комунікативної компетентності.

Підвищення рівня психологічної компетентності у сфері спілкування

Під комунікативною компетентністю розуміють складну особистісну характеристику, що включає комунікативні здібності й уміння, психологіч знання у сфері спілкування, властивості особистості, психологічні стани, що супроводжують процес спілкування

У контексті розроблення відповідних методик вдосконалення комунікативної компетентності доцільно виходити із необхідності формування «цілісної системи універсальних знань, здатності державних службовців до комунікативної діяльності, яка в цілому залежить від якості системи освіти» [2]. Контекст розуміння методики підвищення комунікативної компетентності передбачає, готовність до засвоєння комунікативних знань, вмінь та навичок, необхідних для вирішення практичних завдань. Готовність до «реалізації ключових компетенцій в інтелектуальній, суспільно-політичній, комунікативній та інформаційній сферах». Тому методика підвищення комунікативної компетентності стосується розвитку відповідного їх компетентнісного переліку, який включає соціальні компетенції (здатність взяти на себе відповідальність у прийнятті професійних рішень, корпоративність; прояв толерантності до різних культур); когнітивні компетенції (готовність і здатність самостійно здобувати нові знання та вміння, реалізовувати свій особистий потенціал); соціально-інформаційні компетенції (володіння інформаційними технологіями і здатність сприймати критику в джерелах соціальної інформації); спеціальні компетенції (підготовленість до виконання професійних функцій); комунікативні компетенції (володіння технологіями спілкування, у тому числі комп'ютерного)

У межах розроблення методології підвищення комунікативної компетентності доцільно, передусім, виходити з розуміння під нею необхідної структурної умови професійної підготовки педагогів.

4. Ефективні способи запобігання конфліктним ситуаціям.

Запобігти конфліктній ситуації - означає завчасно збагнути можливість його виникнення та усунути причину. Для цього потрібно пам'ятати, що людина, як правило, конфліктує в суб'єктивно значимій для себе ситуації, з якої не бачить іншого виходу. Щоб запобігти цьому, спробуйте зрозуміти, чому дана ситуація така важлива для вашого партнера, чому вона викликає такі переживання.

Причина не завжди "в сьогоднішньому", конфлікт може бути відстроченим у часі. Людину образили, повелися з нею несправедливо, але вона чомусь не змогла належним чином (у власному розумінні) відповісти; напруженість у стосунках поступово накопичується, і врешті-решт конфлікт спалахує з незначного, зовні неадекватного приводу, причому суперечка, яка виникла у сфері ділових стосунків, може трансформуватись на особисті відносини і

навпаки. Метою стає боротьба сама по собі, психологічний зміст якої - довести свою вищість над суперником.

Існують досить прості, але ефективні правила поведінки, щоб не провокувати конфлікт:

- при поганому настрої чи в момент роздратування обмежте спілкування;
- якщо відчуваєте, що зустріч із людиною чи ситуація можуть викликати у вас роздратування, завчасно підготуйтеся до такого контакту;
- керуйтеся здоровим глуздом і завжди обирайте розумну лінію поведінки;
- ваші слова та дії мають бути правомірними і зрозумілими для оточуючих;
- не прагніть принизити співбесідника, бо в цьому випадку дуже велика ймовірність отримати зворотну реакцію;
- не наполягайте на тому, чого людина безсумнівно не може виконати.

Найбільш типова форма ексцесів, що сигналізують про конфлікт, - взаємна лайка, яка сама себе живить: різке слово викликає грубість у відповідь, докір - стимулює відповідну реакцію, але вже на іншому рівні, більш експресивно. Щоб не втягнутись у конфліктну ситуацію, будьте підкреслено спокійні: тримайтесь упевнено, говоріть стримано і владно, уникайте багатослів'я, дивіться співбесіднику в очі. Витримка не принижує вашого авторитету, а надто емоційна реакція - є демонстрацією слабкості та невпевненості у своїй правоті.

Таким чином, **конфлікт - складне психологічне явище**, що може мати багато різновидів залежно від причин виникнення, кількості і складу учасників, форми вияву, результатів та ін. Кожен конфлікт розвивається і має певну послідовність стадій. Під час конфлікту його учасники займають різні (часто - протилежні) позиції, по-різному усвідомлюють та переживають ситуацію, що виникла.

Для попередження і вирішення конфліктів доцільно дотримуватись певної послідовності психологічно оптимальних дій з урахуванням конкретної ситуації.

5. Технології попередження конфліктів: технологія активного слухання, перифразування, резюмування, віддзеркалення відчуттів.

Запропонована Дж. Скотт стратегія попередження конфліктів (як і будь-яка інша стратегія) може бути ефективною тільки за умови її психологічно

грамотної реалізації. У психолого-педагогічній практиці розроблені технології, що дозволяють організовувати процес спілкування у конфліктній ситуації, створюючи ситуації рівності суб'єктів взаємодії.

1. Технологія активного слухання.

Йдеться про технології активного (або рефлексії) слухання і про технології виразу власних відчуттів співбесідниками. Практика показує, що застосування саме цих технологій сприяє попередженню найрізноманітніших конфліктних ситуацій, оскільки є основним засобом, що встановлює рівноправні позиції суб'єктів спілкування.

Багато людей вважають, що вони уміють точно виражати свої думки і, крім того, уміють слухати співбесідника, хоча це не завжди відповідає реальній ситуації. Невміння правильно слухати вважається одним з основних джерел педагогічних конфліктів. Коли учень, або педагог бачить, що його не слухають, у нього може виникнути цілий спектр різноманітних відчуттів і станів негативної модальності (від легкої незадоволеності до відкритої ворожості). Негативні емоції, як відомо, — благодворне середовище для розвитку конфліктних взаємин. Якщо ж показати учневі, що його дійсно слухають, розуміють, співчувають, то вірогідність конфлікту (при тих же самих обставинах) можна звести до мінімуму. Слухати — абсолютно не означає погоджуватися зі всім, про що говорить співбесідник. Важливо щоб він відчув, що його почули, зрозуміли і прийняли як рівного, що слухаюча сторона сприймає сказане без засудження, хоч і має іншу точку зору з даного питання.

В процесі слухання важливо виділяти і сприймати два моменти. Перший — це зміст, предмету розмови. Другий — відчуття того, хто говорить. У конфліктній ситуації багато відчуттів ховаються за неемоційними словами і «масками» на обличчях. Дуже важливо виявити і зрозуміти їх, щоб можна було виробити рішення яке задовольняє всіх. Крім того, багатозначність більшості слів створює певні труднощі при розумінні змісту (сенсу) тексту того, хто говорить. Не прояснивши того, що саме хотів сказати співбесідник, можна залишитися лише з ілюзією розуміння, що насправді не відповідатиме дійсності.

Слухати — це означає розшифровувати сенс повідомлень, з'ясувати їх реальне значення. Іншими словами слухання — це активна робота. Іствуд Атватер виділяє чотири види відповідей, рефлексій: з'ясування, перефразовування, віддзеркалення відчуттів і резюмування.

З'ясування полягає в зверненні до того, хто говорить за уточненнями. У разі, коли повідомлення не почуте або не зрозуміле, потрібно звернутися до того, хто говорить за роз'ясненнями. Атватер пропонує для цього

використовувати наступні ключові фрази: «Чи не повторите Ви ще раз?» «Я не розумію, що Ви маєте на увазі?», «Я не зрозумів» «Що ви маєте на увазі?» «Чи не поясните Ви це?»

Такі питання допомагають поліпшити і уточнити первинне повідомлення, щоб можна було точно зрозуміти, про що йде мова.

Не слід захоплюватися «закритими питаннями», які вимагають відповідей «та» чи «ні». Вони перемикають фокус спілкування з того, хто говорить на того, хто слухає, збивають того, хто говорить з думки і породжують у нього захисні реакції. Тому краще користуватися відкритими питаннями, напр. «Что б Ви могли додати до...», «Розкажіть детальніше про ...»

Технологія «Перефразовування»

Перефразовування — це формулювання сенсу, сказаного тим, хто говорить, своїми словами. Мета перефразовування — перевірка точності власного розуміння. Перефразовування можна починати наступними словами:

«Як я зрозумів Вас...»

«Як я розумію, Ви говорите...»

«На вашу думку...»

«Ви думаєте...»

«Ви можете поправити мене, якщо я помиляюся але...»

«Іншими словами Ви вважаєте...».

Перефразовування направлене головним чином на розуміння сенсу і ідеї, а не на розуміння установок і відчуттів співбесідника. Буквальне повторення слів співбесідника викликає подив, ставить в безвихідь і породжує питання, чи слухають того, хто говорить насправді. Перефразовування, повідомлення своїми словами дає можливість тому, хто говорить зрозуміти, що його слухають і розуміють, оскільки є певною формою подачі зворотного зв'язку.

Щоб зрозуміти сенс сказаного, необхідно повністю переключити свою увагу на того, хто говорить. Це одна з основних умов ефективного слухання.

Технологія «Резюмування».

Дана технологія припускає підбиття проміжних підсумків після певних етапів спілкування. З її допомогою виділяються основні ідеї і висновки, розрізняються різні точки зору і з'ясовуються співпадаючі, конкретизується предмет розбіжностей. Зрозумілі вислови допомагають з'єднати фрагменти розмови в смислову єдність, тому вони ефективні при тривалих бесідах. Вони дають упевненість тому хто говорить в тому, що йому вдалося передати свою думку, тому хто його слухає і що він точно її зрозумів. Вступними фразами можуть бути наступні:

«Те, що ви в даний момент сказали, може означати...»

«Вашими основними ідеями, як я зрозумів, є...»

«Якщо тепер підсумувати сказане Вами, то...»

Резюмування є саме тією технологією, яка особливо доречна у ситуаціях врегулювання конфлікту, обговорення розбіжностей, розгляду претензій або в таких ситуаціях, де необхідно вирішувати які-небудь проблеми. Воно також корисно при проведенні тривалих бесід, коли обговорення питання затягується і заходить в безвихідь. Це відбувається через те, що учасники відволікаються на репліки, що не мають відношення до предмету розмови. Резюмуючі вислови допомагають повернути увагу учасників до змісту обговорюваного питання.

Технологія «Віддзеркалення відчуттів».

Спілкування — це не тільки обмін інформацією, але певна емоційна реакція на відчуття іншого, оскільки в спілкуванні учасники обмінюються тим, що для них має особове значення. Іноді переживання виходять на перший план, стають головними, а зміст набуває другорядного значення. Саме в цих ситуаціях найбільш доречним стає застосування технології віддзеркалення відчуттів.

Багато конфліктних ситуацій супроводжуються досить сильними емоційними переживаннями. Тому віддзеркалення відчуттів — важлива технологія в емоційно важких ситуаціях. Вона дозволяє особистості відчути, що її стан розуміють, відчуття її розділяють. У свою чергу це сприяє зменшенню напруги, збільшенню довіри, а значить, і деякій зміні стану співбесідника. Щоб відобразити відчуття співбесідника, необхідно спочатку їх зрозуміти.

Зрозуміти відчуття співбесідника можна, звертаючи увагу на слова, в яких він висловлює свої відчуття. Основну ж інформацію про стан особистості нам дає його невербальна поведінка (вираз обличчя, інтонації, пози, жести, переміщення співбесідника).

Для віддзеркалення, рефлексії відчуттів, можна користуватися наступними вступними фразами:

«Мені здається, що Ви відчуваєте...»'

«Ймовірно, Ви відчуваєте...»

«Чи не відчуваєте Ви себе декілька...»

Люди рідко виражають свої відчуття відкрито. Приховувати свої відчуття вимушують ситуації, в яких виникає небезпека оцінки або критика з боку інших. У інших ситуаціях люди не хочуть псувати відносини, що склалися, і т.п.

ТЕМА 2
ЗАПОБІГАННЯ ТА РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ
В РОБОТІ МАЙСТРА ВИРОБНИЧОГО НАВЧАННЯ

Рекомендовані питання для обговорення

1. Різноманітність форм діяльності по попередженню конфліктів.
2. Загально-соціальний та психологічний рівні діяльності по запобіганню конфліктам.
3. Психологічні методи запобігання та профілактики конфліктів: психотерапія, психологічне консультування, соціально-психологічний тренінг, підвищення рівнів психологічної компетентності у сфері спілкування.
4. Ефективні способи запобігання конфліктним ситуаціям.
5. Технології попередження конфліктів: технологія активного слухання, перефразування, резюмування, віддзеркалення відчуттів.
7. **Література:** 1, 5, 6, 10, 13, 15

Завдання до семінарського заняття

1. Опрацювати теоретичний матеріал з тематики питань семінарського заняття та дати відповіді на питання для самоконтролю до теми 2
2. Опишіть зовнішні проявами особистості за якими можна судити про рівень її розвитку та розвитку її конфліктологічної компетентності.
3. Розробіть таблицю де визначте врахування яких особливостей суб'єктів освітнього процесу необхідно для активізації мислення, здібностей і можливостей?
4. . Обгрунтуйте можливість зменшення виникнення конфліктних ситуацій в освітньому процесі шляхом розвитку конфліктологічної компетентності майстрів виробничого навчання.

6. ПРОБЛЕМНО-ПОШУКОВІ ПИТАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ ТА ІНДИВІДУАЛЬНОЇ РОБОТИ СЛУХАЧА

Питання для самоконтролю до теми 1

1. Охарактеризуйте основні види конфліктів?
2. За яких умов виникають педагогічні конфлікти
3. У чому полягає конструктивна роль конфліктів?
4. Проранжуйте за значущістю зовнішні та внутрішні фактори виникнення конфліктів.
5. Визначте типи поведінки особистості у конфліктній ситуації.
6. Вплив конфліктів на ефективність освітнього процесу.

Література: 1, 2, 3, 5, 7, 8, 9

7. КОМПЛЕКС ПРАКТИЧНИХ (ТЕСТОВИХ) ЗАВДАНЬ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ

Слово “конфлікт” перекладається з латинської мови

- а) зіткнення;
- б) конфронтація;
- в) суперечність;
- г) зацікавленість.

2. Основним змістом конфлікту є:

- а) зіткнення інтересів;
- б) зіткнення потреб;
- в) конфліктна взаємодія;
- г) бажання поспілкуватися

3. Образи конфліктної ситуації належать до:

- а) об’єктивної складової конфлікту;
- б) суб’єктивної складової конфлікту;
- в) не належать ні до об’єктивної, ні до суб’єктивної складової конфлікту;
- г) належність до об’єктивної, чи до суб’єктивної складової конфлікту

залежить від предмету конфлікту.

4. Стратегія та тактика поведінки в конфлікті співвідносяться між

собою:

- а) тактика — це спосіб реалізації стратегії;
- б) стратегія — це спосіб реалізації тактик;
- в) стратегія та тактика — незалежні одна від одної категорії;
- г) залежить від ситуації.

5. Стадія виникнення об'єктивної конфліктної ситуації є:

- а) відкритою;
- б) латентною (прихованою);
- в) може бути і відкритою, і прихованою;
- г) залежить від конфліктної ситуації.

6. Конфлікти, які характеризуються вкрай негативним відношенням сторін:

- а) бурхливі конфлікти;
- б) гострі довготривалі конфлікти;
- в) гострі швидкоплинні конфлікти;
- г) слабовиражені конфлікти, що протікають повільно.

7. Конфлікти, в яких активною є лише одна зі сторін, а інша уникає

конфронтації:

- а) гострі довготривалі конфлікти;
- б) гострі швидкоплинні конфлікти;
- в) слабовиражені конфлікти, що протікають повільно;
- г) слабовиражені конфлікти, що протікають швидко.

8. За функціональною спрямованістю конфлікти можуть мати:

- а) лише конструктивний характер;
- б) лише деструктивний характер;
- в) конструктивний і деструктивний характер;
- г) залежить від характеру конфлікту

9. Спосіб поведінки займає проміжне місце і означає врегулювання розбіжностей на основі взаємних поступок, досягнення часткового задоволення своїх інтересів:

- а) компроміс;
- б) співпраця;

в) пристосування

10. Переговори — це:

а) стратегія поведінки в конфлікті, що характеризується прагненням протиборчих сторін спільними зусиллями розв'язати проблему, що виникла;

б) процес пасивної неспівпраці, що характеризується відсутністю бажання як піти назустріч опонентові, так і захищати власні інтереси;

в) процес, при якому партнери з різними точками зору, вимогами, очікуваннями приходять до укладення договору.

11. Конфліктологія спрямована на:

а) утворення безконфліктного світу;

б) поводження під час конфлікту;

в) витіснення конфлікту у сферу несвідомого.

12. Якщо у конфліктній ситуації беруть участь більше ніж дві сторони, конфлікт називається:

а) простим;

б) багатобічним;

в) множинним.

13. Ролі тих, хто явно або неявно підтримує учасників конфлікту класифікують як:

а) прямих і активних учасників;

б) непрямих і допоміжних учасників;

в) ініціатор і жертва.

14. Конфлікти між особистістю і групою:

а) виникають у середовищі групових взаємин;

б) виникають як зіткнення суперечностей між особами;

в) характеризуються відсутністю суб'єктів конфліктного протистояння у вигляді окремих осіб або груп.

15. Міжособистісні конфлікти — це:

а) конфлікти між особистістю і групою;

б) зіткнення суперечностей між особами;

в) відсутність суб'єктів конфліктного протистояння у вигляді окремих осіб або груп.

8. ГЛОСАРІЙ КЛЮЧОВИХ СЛІВ

Колектив (staff) – соціальна група вищого рівня розвитку з певною організаційною структурою, що поєднана цілями спільної суспільно-корисної діяльності і має складну динаміку формальних та неформальних стосунків. Діяльність членів колективу визначається особистісно значимими і соціально визнаними цінностями.

Конфлікт (conflict)- активна протидія протилежно спрямованих цілей, інтересів, позицій, думок чи поглядів опонентів або суб'єктів взаємодії; сприйняття несумісності дій або цілей.

Конфліктна ситуація (conflict situation)– це накопичені протиріччя, які пов'язані з діяльністю суб'єктів соціальної взаємодії і формують ґрунт для реального протиборства між ними.

Конфліктогени (konfliktogens) – вербальні та невербальні компоненти поведінки особистості або групи, що сприяють виникненню та ескалації конфліктів.

Конфліктологія (konfliktology) – це система знань про закономірності та механізми виникнення й розвитку конфліктів, а також про принципи та технології управління ними.

Колективний трудовий конфлікт - неврегульовані розбіжності між робітниками та роботодавцями.

Конфлікт деструктивний (дисфункціональний) - конфлікт, що перешкоджає ефективній взаємодії та прийняттю рішень.

Мотив у конфлікті — спонукання до вступу в конфлікт, що пов'язано з незадоволенням потреб учасника конфлікту; сукупність зовнішніх і внутрішніх умов і причин, які викликають конфліктну активність суб'єкта.

9. КОНСУЛЬТАЦІЙНИЙ ПУНКТ

За консультаціями чи уточненнями окремих питань електронного курсу можна звернутися до викладача Торба Наталія Григорівна за електронною поштою torbang@ukr.net або у вайбер за номером +38-050-612-42-66

10. ЦИФРОВА БІБЛІОТЕКА

1. Біловодська О.А., Кириченко Т.В. Управління конфліктами в системі управління людським потенціалом підприємств // ЕКОНОМІКА І СУСПІЛЬСТВО. - 2017. - №10. - с. 177 - 182.
https://economyandsociety.in.ua/journals/10_ukr/33.pdf
2. Вокер, Н. Чому виникають конфлікти? : причини, етапи, розв'язання, наслідки .Х. : Віват, 2018. – 80 с.
https://maup.com.ua/assets/files/lib/book/ps_19.pdf
3. Гусєва К., Проценко Д. Як, коли, де працює діалог? : Практичний посібник, 2019. – 52 с. Режим доступу:
<https://www.osce.org/files/f/documents/3/c/422822.pdf>
4. Гусєв А.І. Технології когнітивно зорієнтованого спілкування // Соціальний конфлікт: інноваційні комунікативні технології врегулювання: практичний посібник [Г. М. Бєвз, І. В. Петренко, А. І. Гусєв, В. І. Давидов, О. В.Івачевська, Н. С. Малєєва, О. Г. Цукур] / за наук. ред. Г. М. Бєвз, І. В. Петренко; Національна академія педагогічних наук України, Інститут соціальної та політичної психології, 2020. - С. 78-91. Режим доступу:
<https://ispp.org.ua/2020/11/17/praktichnij-posibnik-socialnij-konflikt- innovacijni-komunikativni-texnologi%D1%97-vregulyuvannya/>
5. Жданюк А. Підготовка майбутніх юристів до запобігання конфліктам у професійній діяльності: дис. канд. пед. наук: 13.00.04. Дніпро, 2018. 349 с.
https://duan.edu.ua/images/head/Science/UA/Academic_Council/K_08_120_02/22_926.pdf
6. Корольчук М.С., Крайнюк В.М., Марченко В.М. Психологія: схеми, опорні конспекти, методики. Навчальний посібник. К.: Ельга, Ніка-Центр, 2018. -320с.
<https://skylots.org/6541827523/M+S+Korolchuk+V+M+Kraynyuk+V+M+Marchenko+Psihologiya+shemi+oporni+konspekti+metodiki+Psihologiya>
7. Конглер Д. Мистецтво переконання. К КНИГОЛАВ, 2017.-88с.
<https://www.osce.org/files/f/documents/5/c/422654.pdf>

8. Ложкин Г.В., Повякель Н.И. Практическая психология конфликта: Учеб. Пособие-2-е изд., стереотип. К.: МАУП, 2021.-256с.

https://maup.com.ua/assets/files/lib/book/ps_17.pdf

Додаткова література:

1. Башук Т. О., Хижняк М. О. Управління різними типами конфліктів у креативному колективі // Маркетинг і менеджмент інновацій – 2016. – № 3. – С.111–119.
https://mmi.fem.sumdu.edu.ua/sites/default/files/mmi2012_3_111_119.pdf
2. Жданюк А. Підготовка майбутніх юристів до запобігання конфліктам у професійній діяльності : дис. канд. пед. наук: 13.00.04. Дніпро, 2018. 349 с.
https://duan.edu.ua/images/head/Science/UA/Academic_Council/K_08_120_02/23027.pdf
3. Криворучко Є.В. Аналіз конфлікту в колективі // Персонал. - 2018. - №4. - с. 124 - 130.
<http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/43272/1/%D0%91%D0%A0%D0%95%D0%A3%D0%A1.pdf>
4. Кругляк О.В. Конфликтные ситуации в общежитии. Пути их разрешения.
http://www.metodichka.org/news/konfliktnye_situacii_v_obshezhitii_puti_ikh_razresheniya/2016-10-15-778