

**ДЕРЖАВНИЙ ЗАКЛАД «ПІВДЕННОУКРАЇНСЬКИЙ
НАЦІОНАЛЬНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ
К. Д. УШИНСЬКОГО»**

Кафедра теорії та методики практичної психології

**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ПРОВЕДЕННЯ ПРАКТИЧНИХ
ЗАНЯТЬ, ОРГАНІЗАЦІЇ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ
З НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
«КОНФЛІКТОЛОГІЯ»**

*для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти за спеціальністю
035 Філологія*

УДК 631.48 (075.8)

Затверджено рішенням Вченої ради Державного закладу «Південноукраїнський національний педагогічний університет імені К. Д. Ушинського» (протокол № 9 від 24 квітня 2025 року).

Укладач:

Денисенко А.О., кандидат психологічних наук, доцент, доцент кафедри теорії та методики практичної психології Державного закладу «Південноукраїнський національний педагогічний університет імені К. Д. Ушинського» (м. Одеса).

Рецензенти:

Цибух Л.М. – кандидат психологічних наук, доцент кафедри практичної та клінічної психології Одеського національного університету імені І.І. Мечникова

Ситнік С.В. – завідувачка кафедри теорії та методики практичної психології, доктор психологічних наук, професор, ДЗ «Південноукраїнський національний педагогічний університет імені К.Д. Ушинського».

Методичні рекомендації до проведення практичних занять, організації самостійної роботи з навчальної дисципліни «Конфліктологія» /Денисенко А.О. Одеса: Університет Ушинського, 2025. 46 с.

Методичні рекомендації складено відповідно до листа Міністерства освіти і науки України від 09.07.2018 року № 1/9-434 «Щодо рекомендацій з навчально-методичного забезпечення» і містять опис навчальної дисципліни, загальні положення, плани проведення та зміст практичних занять і самостійної роботи здобувачів вищої освіти, рекомендації до виконання окремих видів самостійної роботи, критерії оцінювання, тематику індивідуального навчально-дослідного завдання та методичні рекомендації щодо їх виконання, питання до самоконтролю та список рекомендованих джерел.

ЗМІСТ

ПЕРЕДМОВА	4
РОЗДІЛ I. ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ	7
РОЗДІЛ II. ОРГАНІЗАЦІЯ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ	
1. Теми практичних занять	9
2. Технологічна карта дисципліни	10
РОЗДІЛ III. САМОСТІЙНА РОБОТА З ДИСЦИПЛІНИ	
1. Загальні питання щодо самостійного опрацювання	14
2. Теми доповіді	15
3. Індивідуальні навчально-дослідні завдання	19
4. Ситуативні завдання	37
5. Самостійна робота	38
РОЗДІЛ IV. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ЗА ВСІМА ВИДАМИ КОНТРОЛЮ	39
ПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ	46

ПЕРЕДМОВА

Дослідженню конфліктів, причин їх виникнення присвячена велика кількість робіт. Як самостійна галузь знань конфліктологія була сформована лише у середині ХХ століття і являє сьогодні одну з найсучасніших і молодих наук управлінського циклу. Прискорення ритму сучасного життя, зумовлене переходом суспільства до постіндустріального етапу свого розвитку, негативно позначається на самопочутті і психофізичному стані кожної особистості, призводить до перевтоми, інформаційних стресів, депресій і нервових зривів, що визиває конфліктні ситуації в різних сферах діяльності людей. Прагнучи захиститись від цих шкідливих явищ, суспільство все більше звертається до психологічної науки, щоб створити позитивну взаємодію з людьми та урівноважити свій внутрішній стан.

Вивчення конфліктології у вищому навчальному закладі – це найпоширеніша форма оволодіння знаннями у цій галузі. Особливо актуальною ця дисципліна є для тих людей, хто готується стати викладачем вищих навчальних закладів або керівником певних підрозділів. Педагогічною умовою і особливістю успішного оволодіння вмінням діагностувати та вирішувати складні життєві ситуації є реальні стосунки між людьми в тих реальних умовах, у яких знаходиться здобувач на даний момент, а саме – в умовах його перебування у вищому навчальному закладі.

Мета навчальної дисципліни «Конфліктологія» - забезпечення системи психологічних знань з природи конфліктів, особливостей їх протікання, різновидів, формування навичок розв'язання конфліктів як професійно психологічних завдань для професійної підготовки магістрів.

Передумови для вивчення дисципліни: паралельно з вивченням навчальної дисципліни «Конфліктологія» здобувачі мають вивчати такі навчальні дисципліни, як: «Психологія особистості», «Психологія спілкування», «Психологія конфлікту». Цілеспрямована робота над вивченням спеціалізованої

літератури, активності на лекціях і практичних заняттях, самостійної роботи та виконання індивідуальних завдань.

Очікувані програмні результати навчання

ПРН 01. Оцінювати власну навчальну та науково-професійну діяльність, будувати та втілювати ефективну стратегію саморозвитку та професійного самодосконалення.

Очікувані результати навчання: Унаслідок вивчення навчальної дисципліни магістри мають знати:

- теоретичні основи, поняття різних видів та форм конфліктів;
- складові конфлікту та засобів їх визначення;
- конфліктогени спілкування та їх роль у виникненні та прогнозуванні конфліктогенності особистості.

уміти:

- визначати конфлікти, розрізняти ролі й стратегії учасників конфліктів для корекції їхньої позиції та стилів поведінки;
- використовувати різні методи дослідження конфліктів;
- обирати адекватні інструменти профілактики й запобігання виникненню конфліктів.

Унаслідок досягнення результатів навчання здобувачі вищої освіти у контексті змісту навчальної дисципліни мають опанувати такі компетентності:

Інтегральна компетентність: здатність розв'язувати складні ситуації в процесі людського спілкування, що передбачають застосування основних психологічних теорій і методів.

ОПАНОВУЮЧИ ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ, ЗДОБУВАЧ ПОВИНЕН ДОТРИМУВАТИСЯ ПРИНЦИПІВ АКАДЕМІЧНОЇ ДОБРОЧЕСНОСТІ:

- сумлінно, вчасно й самостійно (крім випадків, які передбачають групову роботу) виконувати навчальні завдання, завдання проміжного та підсумкового контролю;
- бути присутнім на всіх навчальних заняттях, окрім випадків, викликаних

поважними причинами;

- ефективно використовувати час на навчальних заняттях для досягнення навчальних цілей, не марнуючи його на зайві речі;

- сумлінно виконувати завдання з самостійної роботи, користуватися інформацією з надійно перевірених джерел, опрацьовувати запропоновані та додаткові літературні джерела та Інтернет-ресурси.

РОЗДІЛ І. ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Змістовий модуль 1. Теоретичні підходи щодо вивчення конфліктів

Тема 1. Предмет та завдання конфліктології

Визначення мети та предмета курсу. Конфліктологія як галузь психологічних знань та як навчальна дисципліна. Методологічні основи і становлення логічного осередку конфліктології. Типові причини виникнення конфліктів. Класифікація конфліктів за різними ознаками.

Тема 2. Структура конфлікту

Структура та складові конфлікту. Формула конфлікту. Функції конфліктів. Вплив конфлікту на соціальне оточення та його учасників. Позитивні і негативні наслідки конфліктів. Особливості сприйняття конфліктної ситуації.

Тема 3. Динаміка розвитку конфліктів

Особистісні складові та передумови виникнення конфліктності. Поняття «конфліктність» та його визначення. Стратегії, тактики, стилі поведінки в конфліктах. Двопараметрична модель К. Томаса. Взаємозв'язок із різними параметрами особистості.

Тема 4. Типи конфліктів

Загальна характеристика внутрішньоособистісного конфлікту та його види. Міжособистісний конфлікт, його особливості, різновиди. Внутрішньогрупові конфлікти (Л. Козер, К. Левін, М. Дойч) та міжгрупові конфлікти. Характеристика конфліктогенів.

Змістовий модуль 2. Психопрофілактика конфліктів

Тема 5. Управління конфліктом

Сутність управління конфліктом і його діагностика. Поняття «управління

конфліктом». Технологія діагностики конфлікту. Принципи, методи та алгоритм управління конфліктом.

Тема 6. Розвиток конфліктів у різних сферах життя

Провідні чинники подружніх конфліктів. Провідні чинники конфліктів в системі «батьки-дитина». Провідні чинники педагогічних конфліктів. Провідні чинники міжгрупових конфліктів.

Тема 7. Розв'язання та вирішення конфліктів

Умови та сутність процесу розв'язання конфлікту. Правила розв'язання конфліктів. Типові помилки під час розв'язання конфліктів. Технологія розв'язання конфлікту. Способи розв'язання конфлікту. Раціонально-інтуїтивна модель оволодіння конфліктною ситуацією (за Дж. Гр. Скотт).

Тема 8. Переговори та переговорний процес

Переговори як універсальний спосіб розв'язання конфліктів. Стадії, фази та умови переговорного процесу. Метод «принципових переговорів» Р. Фішера і У. Юрі. Моделі поведінки особистості у переговорах. Технології стратегій і тактик в переговорному процесі. Маніпулятивні технології в переговорному процесі та протидія ним. Конструктивна спрямованість спілкування та переговорний процес.

РОЗДІЛ II. ОРГАНІЗАЦІЯ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

1. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		Денна	Заочна
Змістовий модуль 1. Теоретичні підходи щодо вивчення конфліктів			
1	Тема 1. Предмет та завдання конфліктології	2	1
2	Тема 2. Структура конфлікту	2	
3	Тема 3. Динаміка розвитку конфліктів	2	1
4	Тема 4. Типи конфліктів	2	
Змістовий модуль 2. Психопрофілактика конфліктів			
5	Тема 5. Управління конфліктом	2	1
6	Тема 6. Розвиток конфліктів у різних сферах життя	2	
7	Тема 7. Розв'язання та вирішення конфліктів	2	1
8	Тема 8. Переговори та переговорний процес	2	
9	Тема 9. Психодіагностика сімейних конфліктів	2	1
10	Тема 10. Психодіагностика педагогічних конфліктів	2	
11	Тема 11. Психологічний супровід особистості у конфліктній ситуації	2	1
12	Тема 12. Психологічний супровід вчителів при конфлікті	2	
Усього годин:		24	6

2. Технологічна карта дисципліни

Тема	Форма організації на занятті	Обов'язкове практичне завдання	Термін виконання
Семінар «Предмет та завдання конфліктології»	Участь у колективному обговоренні з динамічним зворотнім зв'язком: 1. Завдання та роль конфліктології 2. Місце конфліктології у системі психологічної наук 3. Зв'язок науки конфліктології з іншими дисциплінами	Завдання: Доповідь: 1. Складання структури конфлікту в сучасній науці 2. Вивчення технологій вирішення конфліктів в освітніх установах 3. Конфлікти та їх місце в житті людини	На прак. занятті
Семінар «Структура конфлікту»	Участь у колективному обговоренні з динамічним зворотнім зв'язком: 1. Основні складові конфлікту. 2. Формула конфлікту. 3. Функції конфліктів.	Завдання: Доповідь: 1. Основні причини професійних конфліктів та шляхи їх рішення 2. Особистісні передумови та чинники виникнення міжособистісних конфліктів 3. Конфлікт як вид критичних ситуацій	На прак. занятті
Семінар «Динаміка розвитку конфліктів»	Участь у колективному обговоренні з динамічним зворотнім зв'язком: 1. Основні періоди й етапи розвитку конфлікту. 2. Динаміка різних видів конфліктів. 3. Причини виникнення конфліктів.	Завдання: Доповідь: 1. Політичний конфлікт як феномен. 2. Стилi поведінки в конфліктній ситуації. 3. Причини виникнення конфліктів у сім'ї.	На прак. занятті
Семінар «Типи конфліктів»	Участь у колективному обговоренні з динамічним зворотнім зв'язком:	Завдання: Доповідь: 1. Типологія конфліктогенів як чинників конфліктів.	На прак. занятті

	1. Міжнародні конфлікти. 2. Трудові конфлікти. 3. Сімейні конфлікти	2. Бюрократія — фактор конфліктності й порядку в суспільстві 3. Імідж управлінця, керівника — чинник попередження конфлікту 4. Шляхи рішення сімейних конфліктів	
<i>Практичне заняття «Управління конфліктом»</i>	<i>Участь у колективному обговоренні з динамічним зворотнім зв'язком:</i> 1. Засоби управління конфліктом 2. Методи управління конфліктом. 3. Діагностика конфлікту	<i>Завдання: Ознайомлення та проходження психодіагностичних методик</i>	На прак. занятті
<i>Практичне заняття «Психодіагностика конфліктів у різних сферах життя»</i>	<i>Участь у колективному обговоренні з динамічним зворотнім зв'язком:</i> 1. Причини виникнення конфліктів в сім'ї 2. Причини виникнення конфліктів в системі освіти 3. Причини виникнення конфліктів в групі	<i>Завдання: Ознайомлення та проходження психодіагностичних методик</i>	На прак. занятті
<i>Круглий стіл «Розв'язання та вирішення конфліктів»</i>	<i>Участь у колективному обговоренні з динамічним зворотнім зв'язком:</i> 1. Правила розв'язання конфліктів. 2. Типові помилки під час розв'язання конфліктів. 3. Технологія розв'язання конфлікту. 4. Умови і фактори розв'язання конфліктів.	<i>Завдання: Рішення ситуативних завдань.</i> В колективі одного з підрозділів працюють декілька працівників рівних за своїми повноваженнями і статусом, виконують подібну роботу. Один з членів колективу працює якісніше і швидше за	На прак. занятті

		інших, продуктивність його роботи є вищою. Результати його роботи впливають на більш високі показники досягнень всього колективу. Це розуміє за результатами аналізу роботи підрозділу його керівник і призначає робітникові премію, яку той отримує в кінці року. Інші робітники випадково дізнавшись, що премію отримав тільки цей один працівник, сприймають це як образу і починають звинувачувати свого колегу у підлабузництві, поведінці «проти колективу».	
<i>Круглий стіл «Переговори та переговорний процес»</i>	<i>Участь у колективному обговоренні з динамічним зворотнім зв'язком:</i> 1. Стадії, фази та умови переговорного процесу. 2. Технології стратегій і тактик в переговорному процесі. 3. Маніпулятивні технології в переговорному процесі. 4. Етапи проведення переговорів	<i>Завдання: Ознайомлення та проходження психодіагностичних методик</i>	На прак. занятті

<i>Практичне заняття «Психодіагностика сімейних конфліктів»</i>	<i>Участь у колективному обговоренні з динамічним зворотнім зв'язком:</i>	<i>Завдання: Презентація результатів дослідження та психологічних рекомендацій</i>	<i>На прак. занятті</i>
<i>Практичне заняття «Психодіагностика педагогічних конфліктів»</i>	<i>Участь у колективному обговоренні з динамічним зворотнім зв'язком:</i>	<i>Завдання: Презентація результатів дослідження та психологічних рекомендацій</i>	<i>На прак. занятті</i>
<i>Круглий стіл «Психологічний супровід особистості у конфліктній ситуації»</i>	<i>Участь у колективному обговоренні з динамічним зворотнім зв'язком:</i>	<i>Завдання: Презентація результатів дослідження та психологічних рекомендацій</i>	<i>На прак. занятті</i>
<i>Круглий стіл «Психологічний супровід вчителів при конфлікті»</i>	<i>Участь у колективному обговоренні з динамічним зворотнім зв'язком: 1. Роль психолога та його дії. 2. Психологічна допомога викладачу</i>	<i>Завдання: Рольова гра 1. Моделювання ситуації у рольовій грі.</i>	<i>На прак. занятті</i>

РОЗДІЛ III. САМОСТІЙНА РОБОТА

1. Загальні питання щодо самостійної роботи

Самостійна робота як форма організації навчального процесу має важливе значення для підготовки магістрів, оскільки спрямована не лише на засвоєння навчального матеріалу, а й на формування навичок та якостей, які знадобляться майбутнім фахівцям.

Головна мета проведення самостійної роботи полягає у необхідності більш широкого огляду тематики курсу з використанням різноманітних рекомендованих матеріалів.

- 1) підготовка та презентація доповіді;
- 2) проведення психодіагностичного обстеження та розробка психологічних рекомендацій (2 респондента);
- 3) розв'язання ситуативних завдань.

Самостійна робота з дисципліни є переважно позааудиторною, тому потребує від студентів вміння раціонально використовувати свій час, навичок самоорганізації та самодисципліни.

Загалом вона може виконуватися як в аудиторії, так і поза її межами. До аудиторної самостійної роботи належать такі її види, як: захист доповіді, презентація психодіагностичного обстеження, розв'язання ситуативних завдань, залік. Позааудиторна самостійна робота передбачає наступні види діяльності: опрацювання матеріалу лекцій та питань, які надаються для самостійного вивчення, підготовка доповідей, виконання індивідуального навчально-дослідного завдання; підготовка до заліку.

Більшу частину становить опрацювання теоретичного матеріалу за допомогою рекомендованих, а також самостійно підібраних джерел. Пропонуються до виконання також завдання, які сприяють кращому засвоєнню матеріалу, його глибшому розумінню та формуванню практичних навичок професійної діяльності.

Для ефективного виконання здобувачами самостійної роботи, вони

забезпечуються навчально-методичним пакетом, до змісту якого входять: робоча програма з навчальної дисципліни; конспект лекцій; методичні рекомендації щодо вивчення окремих тем чи напрацювання практичних навичок; перелік питань, що виносяться на семінарські заняття; питання для самоперевірки; перелік рекомендованих джерел.

**ЗДОБУВАЧ ПРИ ВИКОНАННІ ЗАВДАНЬ ПОВИНЕН
ДОТРИМУВАТИСЯ ПРИНЦИПІВ АКАДЕМІЧНОЇ ДОБРОЧЕСНОСТІ,
НЕ ДОПУСКАТИ АКАДЕМІЧНИЙ ПЛАГІАТ.**

Академічний плагіат – оприлюднення (частково або повністю) наукових (творчих) результатів отриманих іншими особами, як результатів власного дослідження (творчості), та/або відтворення опублікованих текстів інших авторів без відповідного посилання (відповідно до ст. 69 Закону України «Про вищу освіту»).

Види академічного плагіату: копіювання; перефразування; компіляція; використання інформації (факти, ідеї, формули, числові значення тощо) з джерела без посилання на це джерело; подання як власних робіт (тез, аналітичних звітів, письмових робіт, есеїв тощо), виконаних на замовлення іншими особами, у тому числі робіт, стосовно яких справжні автори надали згоду на таке використання.

2. Теми доповіді (за вибором)

№ з/п	Тематика	
1	Складання структури конфлікту в сучасній науці	1
2	Вивчення технологій вирішення конфліктів в освітніх установах	1
3	Основні причини професійних конфліктів та шляхи їх рішення	1
4	Конфлікти, їх місце в житті людини	1
5	Особистісні передумови та чинники виникнення міжособистісних конфліктів	1

6	Конфлікт як вид критичних ситуацій	1
7	Політичний конфлікт як феномен	1
8	Стили поведінки в конфліктній ситуації	1
9	Причини виникнення конфліктів у сім'ї	1
10	Типологія конфліктогенів як чинників конфліктів.	1
11	Бюрократія — фактор конфліктності й порядку в суспільстві	1
12	Імідж управлінця, керівника — чинник попередження конфлікту	1
13	Шляхи розв'язання сімейних конфліктів	1

При захисті доповіді максимальна оцінка 10 балів, звертають увагу на доповідь студента, відповіді на питання, а також на оформлення роботи.

Вимоги до оформлення доповіді. Сторінки тексту доповіді, повинні відповідати формату А4, шрифт 14, полуторний інтервал (допускається написання доповіді від руки пастою синього або чорного кольору). Текст доповіді варто друкувати, дотримуючи наступних розмірів полів: ліве - 30 мм, праве - 10 мм, верхнє - 25 мм, нижнє - 25 мм. Обсяг доповіді не більше 6 - 7 сторінок. Заголовки структурних елементів доповіді й пунктів основної частини варто розташовувати в середині рядка без крапки наприкінці й друкувати прописними буквами, не підкреслюючи. Сторінки доповіді варто нумерувати арабськими цифрами, проставляючи праворуч у верхнім полі без крапки наприкінці.

Номера сторінок на титульному аркуші не проставляють.

Структурними елементами доповіді є:

- 1) титульний аркуш;
- 2) зміст (із вказівкою номерів сторінок);
- 3) актуальність проблеми;
- 4) основна частина (варто ділити на пункти, які повинні містити закінчену інформацію);
- 5) висновки;
- 6) список літератури (5 - 7 використаних джерел)

Доповідь, де автор розкриває суть досліджуваної проблеми, приводить різні точки зору, а також власні погляди на неї. У роботі над доповіддю з'єднуються три якості дослідника: уміння провести дослідження, уміння піднести результати слухачам, уміння кваліфіковано відповісти на питання. Відмітною його рисою є науковий, академічний стиль, тобто зовсім особливий спосіб подачі текстового матеріалу, найбільш підходящий для написання навчальних і наукових праць. Даний стиль визначає наступні норми: часто вживаються слова іноземного походження, різні терміни; уживаються вступні конструкції типу «відповідно», «на наш погляд»; авторська позиція повинна бути як можна менш виражена, тобто не використовувати слова «я зробив, я вважаю».

Вимоги	Бали
Доповідь повністю відповідає вимогам, висвітлює тему, використані результати сучасних наукових досліджень, починаючи з 2019 року, доповідач висловив і обґрунтував свою власну позицію. Здобувач відповів на всі питання	10
Доповідь повністю відповідає вимогам, висвітлює тему, використані результати сучасних наукових досліджень, починаючи з 2017 року, доповідач висловив і обґрунтував свою власну позицію. Здобувач не відповів на всі питання	8
Доповідь не повністю відповідає вимогам, висвітлює тему, використані результати наукових досліджень до і після 2019 року. Здобувач не відповів на всі питання	6
Доповідь не повністю відповідає вимогам, висвітлює тему, використані результати наукових досліджень лише до 2019 року. Здобувач не відповів на питання	4
Здобувач не відповідає вимогам. Доповідь не висвітлює тему, використані результати наукових досліджень лише до 2019 року. Здобувач не відповів на питання	2
Здобувач не підготував доповідь	0

Титульна сторінка

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ЗАКЛАД
«ПІВДЕННОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ К. Д. УШИНСЬКОГО»

ДОПОВІДЬ

НАЗВА

Виконала: здобувачка другого
(магістерського) рівня вищої освіти
денної/заочної форми навчання
зі спеціальності : 035 Філологія
призвіще

3. Індивідуальні навчально-дослідні завдання

Програма психологічного дослідження

№ з/п	Методики	Кількість годин	
		денна	заочна
1	Тест-опитувальник батьківського відношення (Варга А.Я., Столін В.В).		
2	Діагностика показників та форм агресії (Басса А., Дарки А.)		
3	Діагностика схильності особистості до конфліктної поведінки		
4	Характер взаємодії подружжя у конфліктній ситуації		
5	Чи конфліктна Ви особистість?		
Усього годин:		10	10

Методики:

Тест 1. Оцінка тактики переговорів у конфліктах

Інструкція: у кожному питанні тесту виберіть, відзначивши свій вибір, відповіді «А» або «Б»

Текст опитувальника

1 А Звичайно я досягаю свого. Б Частіше я прагну знайти точки зіткнення.

2 А Я намагаюся уникнути неприємностей. Б Коли я доводжу свою правоту, на дискомфорт партнерів не звертаю уваги.

3 А Мені неприємно відмовлятися від своєї точки зору. Б Я завжди прагну зглянутися на становище іншої людини

4 А Не варто хвилюватися через розбіжності з іншими людьми. Б Розбіжності з іншими завжди хвилюють мене.

5 А Я прагну заспокоїти партнера і зберегти з ним нормальні відносини. Б Завжди слід доводити свою точку зору.

6 А Завжди слід шукати спільне з точкою зору співрозмовника. Б Слід прагнути здійснення своїх задумів.

7 А Я повідомляю свою точку зору і прошу партнера висловити його думки.

Б Краще продемонструвати перевагу своєї логіки міркування, аніж дослухатися до чийоїсь.

8 А Найчастіше я намагаюся переконати іншу людину в своїй правоті. Б Найчастіше я намагаюся зрозуміти точку зору іншої людини.

9 А Я завжди схиляюся до прямого обговорення проблеми. Б Розмовляючи, я стежу за розвитком думок іншої людини.

10 А Я відстоюю свою позицію до кінця. Б Я схильний (на) змінити позицію,

якщо мене переконують.

Обробка та інтерпретація результатів. Порахуйте кількість збігів згідно із ключем. За кожний збіг нарахуйте собі 1 бал.

Протидія (П) — 1А, 2Б, 3А, 4А, 5Б, 6Б, 7Б, 8А, 9А, 10А.

Співпраця (С) — 1Б, 2А, 3Б, 4Б, 5А, 6А, 7А, 8Б, 9Б, 10Б.

Визначте, яка саме тактика переговорів в конфлікті переважає у Вашій поведінці (протидіяти або співпрацювати). Тактика протидії (конкуренції, конфронтації) орієнтована на прагнення будь-що домогтися перемоги, довести своє. Тактика співпраці передбачає спільне (колегіальне) вирішення конфліктної ситуації з опорою на співпрацю, кооперацію. Зазвичай, друга тактика приносить більш продуктивні результати.

Тест 2. Діагностика показників та форм агресії (Басса А., Дарки А.) призначено для виявлення рівня агресивності. Під агресивністю розуміють властивість особистості, що характеризується наявністю деструктивних тенденцій, переважно у сфері суб'єктно-суб'єктних відносин.

1. Фізична агресія - використання фізичної сили проти іншої особи.
2. Непряма агресія - обхідним шляхом спрямована на іншу особу або ні на кого не спрямована.
3. Роздратування - готовність до прояву негативних почуттів при найменшому порушенні (запальність, грубість).
4. Негативізм - опозиційна манера в поведінці, що виявляється від пасивного опору до активної боротьби проти встановлених звичаїв і законів.
5. Образа - заздрість і ненависть до оточуючих за дійсні і вигадані дії.
6. Підозрілість - негативна реакція в діапазоні від недовіри і обережності по відношенню до людей до переконання в тому, що інші люди планують і приносять шкоду.
7. Вербальна агресія - вираз негативних почуттів як через форму (крик, вереск), так і через зміст словесних відповідей (прокляття, погрози).
8. Почуття провини - висловлює можливе переконання суб'єкта в тому, що він є поганою людиною, робить зло, а також відчуються їм докори сумління.

Опитувальник Басса - Дарки складається з 75 тверджень, на які випробовуваний відповідає "так" або "ні". Відповідно до інструкції він ставить знак "плюс", якщо згоден з твердженням, і знак "мінус", якщо не згоден.

Питання

1. Часом я не можу впоратися з бажанням заподіяти шкоду іншим.
2. Іноді пліткують про людей, яких не люблю.
3. Я легко дратуюся, але швидко заспокоююсь.
4. Якщо мене не попросять по - хорошому, я не виконаю.
5. Я не завжди отримую те, що мені належить.
6. Я не знаю, що люди говорять про мене за моєю спиною.
7. Якщо я не схвалюю поведінку друзів, я даю їм це відчутти.
8. Коли мені траплялося обдурити кого - небудь, я відчував болісні докори сумління.
9. Мені здається, що я не здатний вдарити людину.

10. Я ніколи не дратуюся настільки, щоб кидатися предметами.
11. Я завжди поблажливий до чужих недоліків.
12. Якщо мені не подобається встановлене правило, мені хочеться порушити його.
13. Інші вміють майже завжди користуватися сприятливими обставинами.
14. Я тримаюся насторожено з людьми, які ставляться до мене кілька більш дружньо, ніж я очікував.
15. Я часто буваю не згоден з людьми.
16. Іноді мені на розум приходять думки, яких я соромлюся.
17. Якщо хто - небудь першим вдарить мене, я не відповім йому.
18. Коли я дратуюся, я ляскаю дверима.
19. Я набагато більш дратівливий, ніж здається.
20. Якщо хто - то уявляє себе начальником, я завжди роблю йому наперекір.
21. Мене трохи засмучує моя доля.
22. Я думаю, що багато людей не люблять мене.
23. Я не можу втриматися від суперечки, якщо люди не згодні зі мною.
24. Люди, ухиляються від роботи, повинні відчувати почуття провини.
25. Той, хто ображає мене і мою сім'ю, напрошується на бійку.
26. Я не здатний на грубі жарти.
27. Мене охоплює лють, коли з мене насміхаються.
28. Коли люди корчать з себе начальників, я роблю все, щоб вони не зазнавалися.
29. Майже щотижня я бачу кого - небудь, хто мені не подобається.
30. Досить багато людей заздрять мені.
31. Я вимагаю, щоб люди поважали мене.
32. Мене пригнічує те, що я мало роблю для своїх батьків.
33. Люди, які постійно переводять вас, варті того, щоб їх "клацнули по носі".
34. Я ніколи не буваю похмурым від злості.
35. Якщо до мене ставляться гірше, ніж я того заслуговую, я не засмучуюсь.
36. Якщо хто - то виводить мене з себе, я не звертаю уваги.
37. Хоча я і не показую цього, мене іноді гризе заздрість.
38. Іноді мені здається, що наді мною сміються.
39. Навіть якщо я злюся, я не вдаюся до "сильним" виразам.
40. Мені хочеться, щоб мої гріхи були прощені.
41. Я рідко даю здачі, навіть якщо хтось - небудь ударить мене.
42. Коли виходить не по - моєму, я іноді ображаюся.
43. Іноді люди дратують мене однією своєю присутністю.
44. Немає людей, яких би я по - справжньому ненавидів.
45. Мій принцип: "Ніколи не довіряти чужинцям".
46. Якщо хто - небудь дратує мене, я готовий сказати, що я про нього думаю.
47. Я роблю багато такого, про що згодом шкодую.
48. Якщо я розлючуся, я можу вдарити кого - небудь.
49. З дитинства я ніколи не виявляв спалахів гніву.
50. Я часто відчуваю себе як порохова бочка, готова вибухнути.
51. Якби всі знали, що я відчуваю, мене б вважали людиною, з якою нелегко працювати.

52. Я завжди думаю про те, які таємні причини змушують людей робити що - небудь приємне для мене.
53. Коли на мене кричать, я починаю кричати у відповідь.
54. Невдачі засмучують мене.
55. Я б'юся не рідше ніж і не частіше, ніж інші.
56. Я можу згадати випадки, коли я був настільки злий, що хапав ліпшу мені під руку річ і ламав її.
57. Іноді я відчуваю, що готовий першим почати бійку.
58. Іноді я відчуваю, що життя надходить зі мною несправедливо.
59. Раніше я думав, що більшість людей говорить правду, але тепер я в це не вірю.
60. Я лаюся тільки зі злості.
61. Коли я роблю неправильно, мене мучить совість.
62. Якщо для захисту своїх прав мені потрібно застосувати фізичну силу, я застосовую її.
63. Іноді я висловлюю свій гнів тим, що стукаю кулаком по столу.
64. Я буваю грубуватий по відношенню до людей, які мені не подобаються.
65. У мене немає ворогів, які б хотіли мені нашкодити.
66. Я не вмію поставити людину на місце, навіть якщо він того заслуговує.
67. Я часто думаю, що жив неправильно.
68. Я знаю людей, які здатні довести мене до бійки.
69. Я не засмучуюсь - за дрібниць.
70. Мені рідко приходить в голову, що люди намагаються розлютити або образити мене.
71. Я часто тільки загрожую людям, хоча і не збираюся приводити погрози у виконання.
72. Останнім часом я став занудою.
73. У суперечці я часто підвищую голос.
74. Я намагаюся приховувати своє погане ставлення до людей.
75. Я краще погоджуся з чим - або, ніж стану сперечатися.

Обробка результатів

При складанні опитувальника автори користувалися наступними принципами:

- 1) питання може відноситися тільки до однієї форми агресії;
- 2) питання формулюються таким чином, щоб найбільшою мірою послабити вплив суспільного схвалення відповіді на питання.

Відповіді оцінюються по восьми шкалах у такий спосіб:

1. Фізична агресія:

да = 1, немає = 0: 1, 25, 31, 41, 48, 55, 62, 68;

немає = 1, да = 0: 9 і 7.

2. Непряма агресія:

да = 1, немає = 0: 2, 10, 18, 34, 42, 56, 63;

немає = 1, да = 0: 26, 49.

3. Роздратування:

да = 1, немає = 0: 3, 19, 27, 43, 50, 57, 64, 72;
 немає = 1, да = 0: 11, 35, 69.

4. Негативізм:

да = 1, немає = 0: 4, 12, 20, 28;
 немає = 1, да = 0: 36.

5. Образа: да = 1, немає = 0: 5, 13, 21, 29, 37, 44, 51, 58.

6. Підозрілість:

да = 1, немає = 0: 6, 14, 22, 30, 38, 45, 52, 59;
 да = 0, немає = 1: 33, 66, 74, 75.

7. Вербальна агресія:

да = 1, немає = 0: 7, 15, 23, 31, 46, 53, 60, 71, 73;
 да = 0, немає = 1: 33, 66, 74, 75.

8. Почуття провини: да = 1, немає = 0: 5, 8, 16, 24, 32, 40, 47, 54, 61, 67.

Індекс ворожості включає в себе 5 - ю і 6 - ю шкали, а індекс агресивності (прямий або мотиваційної) включає в себе шкали 1, 3, 7 - ю.

Нормою агресивності є величина її індексу, що дорівнює 21 ± 4 . Норма ворожості дорівнює 6, $5-7 \pm 3$. При цьому звертається увага на можливість досягнення певної величини, що показує ступінь прояву агресивності.

Користуючись цією методикою, необхідно пам'ятати, що агресивність як властивість особистості і агресія як акт поведінки можуть бути зрозумілі в контексті психологічного аналізу мотиваційно - потребностной сфери особистості. Тому опитувальником Басса - Дарки слід користуватися в сукупності з іншими методиками: особовими тестами психічних станів (Кеттелл, Спилбергер), проектними методиками (Люшер) і т.д.

Методика 4. Методика діагностики комунікативної установки за в.В. Бойком (визначення загальної комунікативної толерантності)

Інструкція для організаторів дослідження

Дана методика дозволяє визначити загальний рівень комунікативної толерантності та рівні толерантності за окремими показниками - неприйняття індивідуальності іншого, використання себе як еталона, нетерпимість до особистісного дискомфорту партнера по спілкуванню тощо.

Інструкція для учасників дослідження

Як же дізнатися до якої міри Ви можете проявляти терпимість до інших? Про це свідчать певні поведінкові ознаки та розумові налаштування.

Текст опитувальника

Про низький рівень загальної комунікативної толерантності свідчать наступні особливості поведінки:

1. Ви не вмієте або не хочете розуміти або приймати індивідуальність інших людей.

Індивідуальність іншого — це перш за все те, що створює особливе в ньому: надане природою, виховане, засвоєне в середовищі буття. Міра невідповідності особистісних підструктур партнерів створює відмінності їх індивідуальностей.

Перевірте себе: наскільки Ви здатні приймати чине приймати індивідуальність людей, що Вам зустрічаються. Нижче наводяться твердження, скористайтесь оцінками від 0 до 3 балів, щоб переконатися, наскільки вони є вірними особисто до Вас:

0 балів — зовсім невірно;

1 бал — вірно до певної міри;

2 бали — вірно значною мірою;

3 бали — вірно вищою мірою.

Закінчивши оцінку тверджень, підрахуйте суму отриманих балів, але будьте відвертими:

	Бали
1. Повільні люди зазвичай приводять мене у стан нервового збудження. 2. Мене роздратовують метушливі, непосидючі люди. 3. Галасливі дитячі ігри витерплюю важко. 4. Оригінальні, нестандартні, яскраві особистості найчастіше впливають на мене негативно. 5. Бездоганна у всьому людина насторожила би мене. ВСЬОГО:	

2. Оцінюючи поведінку, образ думок чи окремі характеристики людей, Ви розглядаєте як еталон самого себе.

Таким чином, Ви відмовляєте партнерові мати право на індивідуальність і, «втискуєте» його, мов у прокрустове ліжко, у ту чи іншу підструктуру своєї особистості. До того ж у прямому чи завуальованому вигляді Ви вважаєте себе «істиною в останній інстанції», оцінюєте партнера, керуючись власними звичками, настановами та настроями.

Перевірте себе: чи немає у Вас тенденції оцінювати людей, керуючись з особистим «Я». Ступінь згоди із твердженням, як і в попередньому випадку, проставте в балах від 0 до 3:

	Бали
1. Мене зазвичай примушує нервувати нетямущий співрозмовник. 2. Мене роздратовують любителі побалакати.	

3. Я б обтяжливо спілкувався з байдужим для мене попутником у потязі, літаку, якщо він проявить ініціативу. 4. Я б обтяжливо спілкувався з випадковим попутником, який поступається мені за рівнем знань і культури. 5. Мені важко знайти спільну мову з партнерами іншого інтелектуального рівня, ніж я. ВСЬОГО:	
---	--

3. Ви категоричні чи консервативні в оцінці людей.

У такий спосіб Ви регламентуєте прояв індивідуальності партнерів та вимагаєте від них бажаної одноманітності, яка відповідає Вашому внутрішньому світові - усталеним цінностям та смакам.

Перевірте себе: до якої міри категоричні чи консервативні Ваші оцінки на адресу оточуючих (ступінь згоди з твердженнями оцінюйте від 0 до 3 балів):

	Бали
1. Сучасна молодь справляє неприємне враження своїм зовнішнім виглядом (зачіски, косметика, одяг). 2. Так звані «нові росіяни» зазвичай справляють неприємне враження безкультур'ям або жадобою. 3. Представники деяких національностей в моєму оточенні викликають в мене антипатію. 4. Є тип чоловіків (жінок), котрих я дуже не люблю. 5. Терпіти не можу ділових партнерів з низьким професійним рівнем. ВСЬОГО:	

4. Ви не вмієте приховувати чи бодай згладжувати неприємні почуття, які виникають при зіткненні з некоммунікбельними якостями у партнерів.

Якісно особистості партнера, які визначають позитивний емоційний фон спілкування з ним, назвемо коммунікбельними, а якості партнера, що викликають негативне ставлення до нього -- некоммунікбельними. Людина з загальним низьким рівнем коммунікативної толерантності зазвичай демонструє некеровані негативні реакції у відповідь на некоммунікбельні якості партнера. Неприйняття в іншому найчастіше викликають некоммунікбельні типи особистості, її некоммунікбельні риси і манери спілкування.

Перевірте себе: до якої міри Ви вмієте приховувати або згладжувати неприємне враження при зіткненні з некоммунікбельними рисами інших людей (ступінь згоди з твердженнями оцінюйте від 0 до 3 балів):

		Бали
1.	Вважаю, що па грубість треба відповідати тим же.	
2.	Мені важко не подавати виду, якщо людина мені чимось неприємна	
3.	Мене роздратовують люди, які прагнуть під час сварки відстоювати лише свою позицію.	
4.	Мені не подобаються самовпевнені люди.	
5.	Зазвичай мені важко утриматися від зауваження на адресу злісної або знервованої людини, яка штовхається в транспорті.	
	ВСЬОГО:	

5. Ви прагнете переробити, перевиховувати свого партнера.

Власне, Ви беретеся за непосильне завдання — можливість змінити ту чи іншу підструктуру особистості, оновити, підремонтувати або замінити її елементи. Спроби перевиховувати партнера проявляються в жорсткій чи пом'якшеній формі, але в будь-якому разі вони зустрічають його опір. Жорстка форма типова, наприклад, для звички читати мораль, повчати, докоряти в порушенні правил етики. Пом'якшена зводиться до вимог додержуватись правил поведінки і співробітництва, до зауважень з різних приводів.

Перевірте себе: чи є у Вас схильність переробляти і перевиховувати партнера (оцінка тверджень від 0 до 3)

		Бали
1.	Я маю звичку повчати оточуючих.	
2.	Невиховані люди обурюють мене.	
3.	Я часто зупиняю свою увагу на тому, що намагаюся виховувати когось.	
4.	Я за звичкою постійно роблю комусь зауваження	
5.	Я люблю командувати близькими.	
	ВСЬОГО:	

6. Вам хочеться підлаштувати партнера під себе, зробити його зручним.

В даному випадку Ви ніби «обтісуєте» ті чи інші якості партнера, намагаючись регламентувати його дії або домогтися схожості з собою, наполягаєте на прийнятті вашої точки зору і Ви виходите зі своїх обставин та і».

Перевірте себе: до якої міри Ви схильні підлагоджувати партнерів під себе, робити їх зручними (оцінка тверджень від 0 до 3 балів):

	Бали
1. Мене роздратовують люди похилого віку, коли в години пік їх можна зустріти в міському транспорті або в магазині. 2. Проживати в номері готелю зі сторонньою людиною для мене — це просто торттури. 3. Коли партнер не згодний у чомусь з моєю правильною позицією, то зазвичай це мене дратує. 4. Я виявляю нетерплячість, коли мені заперечують. 5. Мене роздратовує, коли партнер робить щось по-своєму, не так, як мені хочеться. ВСЬОГО:	

7. Ви не вмієте пробачати іншим їхні помилки, незграбність, неприємності, які партнер вчинив вам незумисне.

Це означає, що Ваша свідомість «застрягає» на відмінностях між особистісними підструктурами - Вашою та партнера. Таким є джерело взаємних образ, прагнення ускладнити стосунки з партнером, надавати особливого неприємного змісту його діям та словам.

Перевірте себе: чи притаманна Вам така тенденція поведінки (оцінка тверджень від 0 до 3 балів):

	Бали
1. Зазвичай я сподіваюсь, що мої кривдники отримають по заслугах. 2. Мені часто докоряють тим, що я буркотливий. 3. Я довго пам'ятаю образи, завдані мені тими, кого я ціную та поважаю. 4. Не можна пробачати співробітникам нетактовні жарти. 5. Якщо діловий партнер ненароком зачепить мою самолюбність, я все одно па нього ображуся. ВСЬОГО:	

8. Ви нетерпимі до фізичного чи психічного дискомфорту, в якому опинився партнер.

Таке спостерігається у тих випадках, коли партнеру зле, він постійно скаржиться, поводить себе примхливо, нервує, шукає співучасті та співпереживання. Людина з низьким, рівнем комунікативної толерантності — душевно черства, і тому або

не помічає подібних станів, або вони її роздратовують, або щонайменше викликають осуд. При цьому така людина ігнорує те, що сама теж була в дискомфортному етапі і, як правило, розраховує на розуміння і підтримку оточуючих.

Перевірте себе: до якої міри Ви можете миритися з дискомфортними станами оточуючих (оцінка тверджень від 0 до 3 балів):

	Бали
1. Я засуджую людей, які плачуться «в чужу жилетку». 2. Внутрішньо я не схвалюю колег (приятелів), які за будь-якого зручного випадку розповідають про свої недуги. 3. Я намагаюся уникати розмови, коли хтось починає скаржитись на своє сімейне життя. 4. Зазвичай я без особливої уваги вислуховував сповіді друзів (подруг). 5. Мені іноді хочеться розізлити кого-небудь з рідних або друзів. ВСЬОГО:	

9. Ви погано пристосовуєтесь до характерів, звичок, настанов або домагань інших.

Дана обставина вказує на те, що адаптація до самого себе для Вас є функціонально важливішою і досягається простіше, ніж адаптація до партнерів. У будь-якому разі Ви намагатиметесь змінювати і перероблювати перш за все партнера, а не себе — для декотрих це непохитне кредо. Однак взаємне існування передбачає адаптаційні вміння з обох сторін.

Перевірте себе: які Ваші адаптивні здібності у взаємодії з людьми (оцінка тверджень від 0 до 3 балів):

	Бали
1. Як правило, мені важко піти на поступки партнерам. 2. Мені важко знайти спільну мову з людьми, у яких поганий характер. 3. Зазвичай я важко пристосовуюсь до нових партнерів по спільній роботі. 4. Я утримуюсь підтримувати стосунки з дещо дивними людьми. 5. Найчастіше я принципово наполягаю на своєму, навіть якщо розумію, що партнер має рацію. ВСЬОГО:	

Обробка та інтерпретація результатів

Ви ознайомилися з деякими поведінковими ознаками, які свідчать про низький рівень загальної комунікативної толерантності, що супроводжується негативними емоціями. Підсумуйте бали, отримані за всіма ознаками і зробіть висновок: *чим більше балів, тим нижчий рівень комунікативної толерантності*. Максимальна кількість балів, яку можна одержати, — 135, що свідчить про абсолютну нетерпимість до оточення, а це навряд чи можливо для нормальної особистості. І також неймовірно одержати нуль балів — свідчення терпимості особистості до всіх типів партнерів за будь-яких ситуацій. В середньому опитані набирають: вихователі дошкільних установ — 31 бал, медсестри — 43, лікарі — 40 балів. Порівняйте свої дані з наведеними показниками і зробіть висновок про свою комунікативну толерантність.

Зверніть увагу на те, за якими із дев'яти запропонованих вище поведінкових ознак у Вас високі сумарні оцінки — тут можливий інтервал від 0 до 15 балів. *Чим більше балів за конкретною ознакою, тим менше Ви терпимі до людей стосовно даного аспекту стосунків з ними*. І навпаки, чим менші Ваші показники стосовно тієї чи іншої поведінкової ознаки, тим вищий рівень загальної комунікативної толерантності за даним аспектом стосунків.

Звісно, отримані результати допомагають виявити лише основні тенденції, притаманні нашим взаємостосункам з партнерами. В реальному, живому спілкуванні особистість проявляє себе яскравіше і різноманітніше. Порівняйте (Утримані результати з результатами представників деяких популярних професій, пов'язаних зі спілкуванням та впливом на людей.

Показники зниженої толерантності — бал з 15 можливих (N — кількість опитаних).

Компоненти настанови	Вихователі N = 22	Медсестри N=53	Лікарі N = 27
1. Неприйняття або нерозуміння індивідуальності людини	3,4	5,6	4,4
2. Використання себе як еталон при оцінюванні інших	3,0	4,3	4,7
3. Категоричність або консервативність в оцінках людей	4,7	6,1	5,7
4. Невміння стримувати себе або згладжувати неприємні почуття при зіткненні з некоммунікбельними якостями партнерів	3,7	5,3	5,2

5. Прагнення переробити, перевиховувати партнера	5,1	5,1	4,0
6. Прагнення підлагоджувати партнера під себе, зробити його зручним	3,2	4,5	4,4
7. Невміння пробачати іншому його помилки, незграбність, ненароком завдані неприємності	3,7	4,6	4,4
8. Нетерпимість до фізичного чи психічного дискомфорту партнера	1,8	3,3	3,4
9. Невміння пристосовуватись до партнера	2,6	4,0	4,0
Всього	31,2	42,6	40,2

Таким чином, наведені методики допоможуть організаційним психологам провести діагностичне дослідження щодо наявності комунікативних бар'єрів в організації та чинників, які виливають на їх виникнення, а також розробити відповідні тренінгові програми з метою підготовки менеджерів та персоналу організацій до профілактики та подолання таких бар'єрів. Про одну з таких тренінгових програм, яку розробили автори розділу, йтиметься в наступному підрозділі.

Тест 4. Оцінка схильності особистості до конфліктної поведінки (методика К. Томаса, адаптований варіант Н. Гришиної)

Інструкція: Перед Вами ряд тверджень, які допоможуть визначити деякі особливості Вашої поведінки. Тут не може бути відповідей «правильних» або «помилкових». Люди різні, і кожний може виказати свою думку. Є два варіанти (а і б), з яких Ви повинні вибрати один, більшою мірою відповідний Вашим поглядам, Вашій думці про себе. Відповідати потрібно щонайшвидше.

Питання:

- а) Іноді я представляю можливість іншим узяти на себе відповідальність за рішення дискусійного питання, б) Ніж обговорювати, в чому ми розходимося, я прагну звернути увагу на те, з чим ми обидва згодні.
- а) Я прагну знайти компромісне рішення. б) Я намагаюся залагодити справу з урахуванням всіх інтересів іншого і моїх власних.
- а) Як правило, я прагну досягати свого. б) Я прагну заспокоїти іншого, і, головним чином, зберегти наші стосунки.
- а) Я прагну знайти компромісне рішення. б) Іноді я жертвую своїми власними інтересами заради інтересів іншої людини.
- а) Вирішуючи дискусійну ситуацію, я весь час прагну знайти підтримку у іншого. б) Я прагну зробити все, щоб уникнути даремної напруженості.
- а) Я намагаюся уникнути неприємностей для себе, б) Я прагну за будь-яких обставин добиватися свого.

7. а) Я прагну відкласти рішення дискусійного питання з тим, щоб з часом вирішити його остаточно. б) Я вважаю за можливе в чомусь поступитися, щоб домогтися іншого.
8. а) Як правило, я настирливо прагну отримати своє. б) Я, насамперед, прагну ясно визначити те, в чому полягають всі інтереси.
9. а) Я думаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь виникаючі розбіжності. б) Я роблю зусилля, щоб добитися свого.
10. а) Я твердо прагну досягти свого. б) Я намагаюся знайти компромісне рішення.
11. а) Спершу прагну ясно визначити, в чому полягають всі інтереси, що підіймаються, і запитання. б) Я прагну заспокоїти іншого, і, головним чином, зберегти наші стосунки.
12. а) Зазвичай я уникаю позицію, що може викликати суперечки, б) Я даю можливість іншому в чомусь залишитися при своїй думці, якщо він також іде мені назустріч.
13. а) Я пропоную середню позицію. б) Я наполягаю, щоб було зроблено все так, як я хочу.
14. а) Я повідомляю іншому власну точку зору і запитую про його погляди. б) Я намагаюся показати іншому логіку і перевагу моїх поглядів.
15. а) Я прагну заспокоїти іншого і, головним чином, зберегти наші стосунки. б) Я прагну зробити все необхідне, щоб уникнути напруженості.
16. а) Я прагну не зачіпати почуттів іншої людини. б) Я прагну переконати іншого у перевагах власної позиції.
17. а) Зазвичай я настирливо прагну досягати свого. б) Я прагну зробити все, щоб уникнути даремної напруженості.
18. а) Якщо це зробить іншого щасливим, я надам йому можливість стояти на своєму. б) Я надаю іншому можливість в чомусь залишитися при своїй думці, якщо він також іде мені назустріч.
19. а) У першу чергу, я прагну ясно визначити, в чому полягають всі інтереси, які підіймаються, і запитання. б) Я прагну відкласти рішення дискусійного запитання, щоб з часом вирішити його остаточно.
20. а) Я намагаюся негайно подолати наші розбіжності. б) Я прагну знайти краще поєднання переваг і втрат для нас обох.
21. а) В процесі ведення переговорів я прагну бути уважним до бажань іншого. б) Я завжди схильюся до прямого обговорення проблеми.
22. а) Я намагаюся знайти позицію, що знаходиться посередині між моєю позицією і точкою зору іншої людини. б) Я відстоюю свої бажання.
23. а) Як правило, я стурбований тим, щоб задовольнити бажання кожного з нас. б) Іноді я надаю можливість іншим узяти на себе відповідальність за розв'язання дискусійного питання.
24. а) Якщо позиція когось здається йому дуже важливою, прагну піти назустріч його бажанням. б) Я прагну переконати іншого прийти до компромісу.
25. а) Я намагаюся показати іншому логіку і переваги моїх поглядів, б) Проводячи переговори, я прагну бути уважним до бажань іншого.
26. а) Я пропоную середню позицію. б) Я майже завжди стурбований тим, щоб задовольнити бажання кожного.

27. а) Часто я уникаю позицій, що можуть викликати суперечки. б) Якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість настояти на своєму.
28. а) Як правило, я настирливо прагну добиватися свого. б) Згладжуючи ситуацію, я зазвичай прагну знайти підтримку у іншої людини.
29. а) Я пропоную середню позицію. б) Думаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь розбіжності.
30. а) Я прагну не зачіпати почуття іншої людини. б) Я завжди займаю таку позицію в дискусійному питанні, щоб ми спільно з іншою зацікавленою людиною змогли досягти успіху. Кількість балів, набраних випробовуванням по кожній шкалі, дає уявлення про виражену у нього тенденцію до вияву відповідних форм поведінки в конфліктних ситуаціях.

Обробка і інтерпретація результатів: В таблиці кожна відповідь а або б дає уявлення про кількісний вираз: суперництва, співпраці, компромісу, уникнення і пристосування.

Методика 5. «Характер взаємодії подружжя в конфліктних ситуаціях» (Ю. Е. Альошіна и Л.Я.Гозман).

Методика представляє собою тест-опитувальник, який містить опис 32 ситуацій подружньої взаємодії, які носять конфліктний характер.

Як відповідь респондентам пропонується шкала можливих реакцій на певну ситуацію, в яку закладено дві ознаки: активність чи пасивність реакції і згоду або незгоду з партнером (стороною в конфлікті). Лівий полюс шкали - активне вираження незгоди, що не згідне нейтральне ставлення, пасивне вираження згоди і, нарешті, правий полюс - активне вираження згоди. Розподілам шкали приписуються значення в балах відповідно від "-2" до "+2".

Шкала відповідей:

- 2: Категорично не згодна (не згоден) з тим, що він (вона) робить і говорить у даній ситуації; активно висловлюю незгоду і наполягаю на своєму.
- 1: Не згодна (не згоден) з тим, що він (вона) робить і говорить у даній ситуації, демонструю своє невдоволення, але уникаю обговорення.
- 0: нічого не задумую, не висловлюю своє ставлення, чекаю подальшого розвитку подій.
- 1: загалом згоден (а) з тим, що говорить він (вона), але не вважаю за необхідне висловлювати своє ставлення.
- 2: повністю згоден (а) з тим, що він (вона) робить і говорить у даній ситуації, активно підтримую його (її) і схвалюю.

Тестовий матеріал для чоловіків (жінок)

1. Ви запросили своїх родичів у гості. Дружина (чоловік), знаючи про це, несподівано пізно повернулася (повернувся) додому. Вас це засмутило і після

того як гості пішли Ви висловлюєте дружині (чоловікові) своє засмучення, а вона (він) не може зрозуміти причини невдоволення. Ви ...

2. Дружина (чоловік) давно обіцяла (обіцяв) зробити дещо по будинку і знову нічого не зробила. Ви ...

3. Ви довго стояли в черзі в магазині. Продавщиця весь час відволікалася, грубила покупцям. Коли підійшла Ваша черга, дружина (чоловік) на Ваш погляд, занадто різко стала (став) говорити з нею. Ви неприємно здивовані її тоном; Ви ...

4. Вже пізно, дитині пора лягати спати, але йому не хочеться, а дружина (чоловік) все-таки намагається відправити його в ліжко. Ви втручаєтесь і дозволяєте дитині пограти ще, кажучи, що завтра вихідний. Дружина (чоловік) наполягає на своєму. Ви ...

5. Ви домовилися вихідний провести вдома. Але несподівано Вам зателефонували батьки і покликали до себе. Ви відразу ж стали збиратися. Дружина (чоловік) залишилася (залишився) незадоволена тим, що порушилися Ваші спільні плани. Ви ...

6. У дружини (чоловіка) поганий настрій. Ви здогадуєтесь, що у неї (нього) неприємності на роботі, хоча вона (він) нічого не говорить. Ви намагаєтесь викликати її (його) на розмову, але вона (він) йде від бесіди.

7. Ви з дружиною (чоловіком) запрошені на день народження друга, грошей на подарунок недостатньо. Вам здається, що саме дружина (чоловік) в цьому місяці витратила надто багато грошей. Ви ...

8. Ваш друг ділиться з Вами і Вашою дружиною (чоловіком) своїми проблемами і переживаннями. Одне із зауважень Вашої дружини (чоловіка), на Ваш погляд, випадає із загального тону розмови і образливо для співрозмовника. Ви ...

9. Вам обом треба затриматися на роботі, і нікому побути з дитиною. Ви вважаєте, що Ваші справи важливіші, і дружина (чоловік) повинна (повинен) зробити це, але вона (він) не погоджується. Ви ...

10. Ви почали ремонт квартири. Несподівано виявилось, що ця затія обійдеться дорожче, ніж Ви припускали. Дружина (чоловік) з самого початку скептично ставилася до Ваших планів, а тепер дуже сердита (сердитий) на Вас за непередбачені витрати. Ви ...

11. У Вас є улюблене заняття, дружина (чоловік) радить долучити до цього дитину. Ви ж вважаєте, що дитина буде Вам заважати, а дружина (чоловік) продовжує наполягати на своєму. Ви ...

12. Ви збираєтесь піти з дому у справах, а дружина (чоловік) хоче з Вами поговорити і незадоволена (незадоволений), що Ви відмовляєтесь затриматися хоча б на кілька хвилин. Ви ...

13. З юності у Вас залишилося безліч друзів-жінок (чоловіків). Ви з задоволенням спілкуєтесь з ними, вони заходять до Вас у гості. У дружини (чоловіка) ці візити викликають невдоволення. Ви ...

14. Ви зайшли до дружини (чоловіка) на роботу. Її (його) не виявилось на місці, і, поки Ви її (його) чекали, Вам явно вдалося завоювати симпатії її (його)

колег-жінок (чоловіків) . Вас здивувала негативна реакція дружини (чоловіка). Ви ...

15. Вам здається, що дружина (чоловік) періодично не так на те витрачає гроші, ось вона купила непотрібну, на Ваш погляд, річ, але дружина (чоловік) вважає, що вона необхідна в будинку. Ви ...

16. Ви просите дружину (чоловіка) допомогти дитині підготувати уроки, бо самі гірше знайомі з цим предметом, а вона (він) продовжує займатися своєю справою і відсилає дитину до Вас, кажучи, що їй (йому) ніколи. Ви ...

17. Останнім часом на роботі Ви багато спілкуєтеся з одною (одним) з Ваших співробітниць (співробітників). Ви часто телефонуєте один одному, згадуєте про неї (нього) в розмовах з дружиною (чоловіком). Їй (йому) це явно неприємно. Ви ...

18. Ви випадково зустрілися зі своїм старим приятелем (подругою), розговорилися з ним (нею), і він (вона) умовив (умовила) Вас зайти до нього (неї) додому. Ви пробули з ним (нею) весь вечір і пізно повернулися додому. Дружина (чоловік) турбувалася (турбувався) і, коли Ви повернулися, висловила (висловив) Вам своє невдоволення. Ви ...

19. За кілька днів до зарплати знову виникла розмова про те, що грошей не вистачає. Дружина (чоловік) вважає, що Ви недостатньо робите для забезпечення сім'ї. Ви ...

20. Ви провели вечір з новими друзями, які подобаються дружині (чоловіку), але Вам не дуже симпатичні. На Ваш погляд, з ними було нуднувато, але Ви намагалися цього не показувати. По дорозі додому дружина (чоловік) несподівано висловила (висловив) своє невдоволення тим, як Ви поводитися з її (його) друзями. Ви ...

21. Ваша (ваш) дружина (чоловік) збирається до своїх старих друзів у гості. Вам хотілося б піти з нею (ним), але вона (він) не пропонує цього. Ви ...

22. У Вас є улюблене захоплення, якому Ви приділяєте вільний час, дружина (чоловік) не розділяє цього інтересу, навіть висловлює відкрите невдоволення. Ви ...

23. Дружина (чоловік) покарала (покарав) дитину, але Вам здається, що провина не настільки серйозна, і Ви починаєте грати з дитиною. Дружина (чоловік) незадоволена цим. Ви ...

24. На виїзді Вас познайомили з привабливим чоловіком (жінкою). Ваша (ваш) дружина (чоловік) протягом усього вечора сиділа (сидів) поруч з ним (нею), танцювала (танцював) тільки з ним (нею) і про щось жваво розмовляла (розмовляв). Вас це зачепило. Ви ...

25. Ви збираєтеся провести неділю вдома, але виявляється, що дружина (чоловік) обіцяла (обіцяв) друзям відвідати їх. Вам дуже не хочеться йти. Ви ...

26. Ви розповіли другу (подрузі) про Ваші сімейні проблеми, дружина (чоловік) дізналася (дізнався) про це і була (був) дуже незадоволена (незадоволений), оскільки вважає, що не варто розповідати всім і кожному про подібні речі. Ви ...

27. Дружина (чоловік) давно просила (просив) Вас полагодити праску. Сьогодні вона (він) хотіла (хотів) нею скористатися, але він виявився зламаним.

Вона (він) висловила Вам своє невдоволення, незважаючи на те, що знає, що Вам було ніколи. Ви ...

28. Знайома (знайомий) Вашої родини вже не в перший раз підвела (підвів) Вас, і Ви вважаєте, що їй (йому) необхідно висловити своє невдоволення відкрито. Дружина (чоловік) каже, що не варто надавати цьому великого значення. Ви ...

29. У Вас поганий настрій, і Вам хочеться поговорити з дружиною (чоловік) і поділитися своїми переживаннями і сумнівами з нею (ним), але вона (він) не помічає Вашого стану і відповідає, що поговорити можна пізніше, а зараз їй (йому) ніколи. Ви ...

30. Приятелька (друг) дружини (чоловіка) зателефонувала (зателефонував) і попросила (попросив) Вас передати дружині (чоловіку) дещо, як тільки та (він) повернеться додому. У Вас було багато справ, і Ви згадали про це тільки пізно ввечері. Дружина (чоловік) була (був) дуже незадоволена (незадоволений) і різко сказала (сказав), що Ваша необов'язковість ставить її (його) в незручне становище вже не в перший раз.

31. Увечері Ви збираєтеся разом з дружиною (чоловіком) дивитися телевізор, проте Ваші інтереси перетинаються - Вам хочеться дивитися передачі за різними програмами. Кожен з Вас наполягає на своєму. Ви ...

32. Ви обговорюєте плани спільного відпочинку з друзями, і дружина (чоловік) несподівано починає різко виступати проти будь-якого Вашого пропозиції. Ви ...

Вивчення конфліктів у подружніх парах дозволило авторам методики виділити 8 сфер, в яких найчастіше відбуваються сутички:

Проблеми відносин з родичами і друзями: 1, 5, 8, 20;

Питання, пов'язані з вихованням дітей: 4, 11, 16, 23;

Прояв прагнення до автономії: 6, 18, 21, 22;

Порушення рольових очікувань: 2, 12, 27, 29;

Неузгодженість норм поведінки: 3, 26, 28, 30

Прояв домінування одним із подружжя: 9, 25, 31, 32;

Прояв ревнощів: 13, 14, 17, 24;

Розбіжності у ставленні до грошей: 7, 10, 15, 19.

Крім того, ситуації можуть бути розділені на дві групи по підставах "винного в конфлікті". Слово "вина" взято в лапки, тому що мова йде не про реальну винну (яку часто взагалі важко виявити), а про привід до сварки:

в ситуаціях № 4, 5, 9, 10, 11, 13, 14, 17, 18, 19, 22, 23, 26, 27, 31 більшою мірою у виникненні конфлікту "винен" респондент;

в ситуаціях № 1, 2, 3, 6, 7, 8, 12, 15, 16, 20, 21, 24, 25, 28, 29, 32 такий привід дав чоловік (дружина).

Обробка та інтерпретація результатів тесту

Результати досліджень отримують шляхом розрахунку загального значення (середнє арифметичне по кожному блоку).

Значення індексів змінюються від -2 до 2. Негативне значення індексу говорить про негативну реакцію респондента в конфліктних ситуаціях, позитивні - про позитивні реакції. Значення, близькі до 1 (або до -1) підкреслюють пасивний характер поведінки при сімейних непорозуміннях, а близькі до 2 (або до -2) говорять про активну позицію в даній ситуації.

Отримані результати дають можливість говорити і про загальний рівень конфліктності в парі. Чим ближче значення загального індексу до -2, тим більше конфліктний характер носить взаємодія подружжя.

Тест № 6 Чи конфліктна Ви особистість

Інструкція: прочитайте уважно кожне із запитань та виберіть один із пропонованих варіантів відповіді.

Питання:

1. У громадському транспорті почалася суперечка на підвищених тонах. Ваша реакція? а) не беру участь; б) стисло висловлююся на захист сторони, яку вважаю правою; в) активно втручаюся, «викликаю вогонь на себе».
2. Чи виступаєте Ви на зборах із критикою керівництва? а) ні; б) тільки в разі, якщо маю на те вагомі підстави; в) критикую з будь-якого питання не тільки начальство, але і тих, хто його захищає.
3. Чи часто Ви сперечаєтесь з друзями? а) тільки, якщо ці люди не образливі; б) лише з принципових питань; в) суперечки – моя стихія.
4. Уявіть, Ви стоїте в черзі. Як Ви реагуєте, якщо хтось намагається пройти без черги? а) обурююся в душі, але мовчу: собі дорожче; б) роблю зауваження; в) проходжу вперед і починаю спостерігати за порядком.
5. Вдома на обід подали недосолене блюдо. Ваша реакція? а) не підніматиму шум через дурниці; б) мовчки візьму сільницю; в) не утримаюся від їдких зауважень, і, мабуть, демонстративно відмовлюся від їжі.
6. Якщо на вулиці, у транспорті, Вам наступили на ногу? а) з обуренням подивлюся на кривдника; б) сухо зроблю зауваження; в) висловлюся, не соромлячись у виразах.
7. Якщо хтось із близьких купив річ, яка Вам не сподобалася? а) промовчу; б) обмежуся коротким тактовним коментарем; в) влаштую скандал.
8. Не повезло в лотереї. Як Ви до цього віднесетесь? а) постараюся здаватися байдужим, але в душі дам слово ніколи більше не брати участь в ній; б) не приховую досаду, але поставлюсь до того, що відбулося, з гумором, пообіцявши взяти реванш; в) програш надовго зіпсує настрій.

Обробка та інтерпретація результатів: підрахуйте набрані бали, виходячи з того, що кожна відповідь: «а» — 4 бали, «б» — 2 бали, «в» — 0 балів.

Від 30 до 44 балів. Ви тактовний і миролюбний, вправно йдете від суперечок і конфліктів, уникаєте критичних ситуацій на роботі й удома. Вислів «Платон мені друг, але істина дорожче» ніколи не було Вашим девізом. Можливо, тому Вас іноді називають пристосуванцем, наберіться сміливості, якщо обставини вимагають висловлюватися принципово, не дивлячись на людей.

Від 15 до 29 балів. Вас вважають людиною конфліктною. Але насправді конфліктуєте Ви лише тоді, коли немає іншого виходу, та всі інші засоби вичерпані. Ви твердо відстоюєте свою думку, не думаючи про те, як це відіб'ється на Вашому службовому положенні або приятельських відносинах. При цьому Ви не виходите за межі коректності, не принижуетесь до образ. Все це викликає пошану до Вас.

Від 10 до 14 балів. Суперечки й конфлікти — це повітря, без якого Ви не можете жити. Вам подобається критикувати інших, але коли Вам це вигідно, і, якщо Ви відчуваєте зауваження з приводу себе, можете «з'їсти живцем». Ваша критика — ради критики, а не на користь справи. Дуже важливо доводиться тим, хто поряд із Вами — на роботі й удома. Ваша нестриманість і грубість відштовхує людей. Чи не тому у Вас немає справжніх друзів? Словом, зробіть спробу перебороти свій складний, і, можна сказати, безглуздий характер.

4. Ситуативні завдання

1. В колективі одного з підрозділів великої організації працюють декілька працівників рівних за своїми повноваженнями і статусом, виконують подібну роботу. Один з членів колективу працює якісніше і швидше за інших, продуктивність його роботи є вищою. Результати його роботи впливають на більш високі показники досягнень всього колективу. Це розуміє за результатами аналізу роботи підрозділу його керівник і призначає робітникові премію, яку той отримує в кінці року. Інші робітники випадково дізнавшись, що премію отримав тільки цей один працівник, сприймають це як образу і починають звинувачувати свого колегу у підлабузництві, поведінці «проти колективу».

Проаналізуйте зміст описаної ситуації, надайте відповідь на питання: - Що, на Вашу думку, спричинило конфлікт? Чи можна було б запобігти розвиткові конфлікту? Як?

- Якими мають бути дії всіх учасників конфлікту для вирішення його максимально конструктивно?

2. Керівник підрозділу дає термінове завдання своїй підлеглий, яке вона одразу ж починає виконувати, а сам їде на об'єкт, який знаходиться в іншому місті. У цей час робітник підрозділу, який відповідає за окремий і дуже важливий напрямок роботи, теж приносить завдання для цієї ж робітниці і теж термінове. Та намагається пояснити, що вже зайнята і не може взятися за нову роботу, не закінчивши першої. Відповідальний робітник дратується, намагається вирішити все через керівника, але того немає на місці, і зв'язку з ним також на цей час немає. Роздратований він кричить на робітницю, загрожує, що вона не розуміє

наслідків і т. ін. В результаті знервована робітниця робить декілька неприємних помилок у тій роботі, що їй була доручена керівником, не встигає вчасно, за що отримує догану.

Проаналізуйте зміст описаної ситуації, надайте відповідь на питання: - Що, на Вашу думку, спричинило конфлікт? Чи можна було б запобігти розвиткові конфлікту? Як? - Якими мають бути дії всіх учасників конфлікту для вирішення його максимально конструктивно?

5 . Самостійна робота

№	Назва теми	Кількість год		контроль
		денн	заочна	
1	Предмет та завдання конфліктології	6	8	Індивідуальна, групова співбесіда усне опитування, перевірка практичних завдань, залік
2	Структура конфлікту	6	8	
3	Динаміка розвитку конфліктів	6	8	
4	Типи конфліктів	6	8	
5	Управління конфліктом	6	8	
6	Розвиток конфліктів у різних сферах життя	6	8	
7	Розв'язання та вирішення конфліктів	6	8	
8	Переговори та переговорний процес	6	8	
9	Психодіагностика сімейних конфліктів	5	10	
10	Психодіагностика педагогічних конфліктів	5	10	
11	Психологічний супровід особистості у конфліктній ситуації	6	8	
12	Психологічний супровід вчителів при конфлікті	6	8	
Усього годин:		70	100	

**РОЗДІЛ IV. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ЗА ВСІМА ВИДАМИ
КОНТРОЛЮ**

Вид роботи	бали	Критерії
Практичні завдання	0-1	Здобувач відтворює незначну частину навчального матеріалу, має поверхові уявлення про предмет вивчення, неаргументовано висловлює думку. Використовує необхідні інформаційно-методичні матеріали, виконує практичне завдання за умови сторонньої допомоги.
	2	Здобувач частково відтворює навчальний матеріал, водночас не висловлює власних міркувань, не може без сторонньої допомоги запропонувати приклади застосування здобутих знань при вирішенні практичного завдання. Використовує необхідні інформаційно-методичні матеріали, виконує практичне завдання, але припускається окремих помилок і неточностей.
	3	Знання здобувача є достатньо повними, він самостійно застосовує відповідний навчальний матеріал, виконуючи практичне завдання; аналізує, робить висновки. Відповідь повна, логічна, обґрунтована, але припускається неточностей. Здобувач самостійно використовує необхідні інформаційно-методичні матеріали виконуючи практичне завдання. Виконане завдання у цілому відповідає вимогам, хоча має незначні огріхи.

	4	Здобувач володіє міцними знаннями, оперує ними при виконанні практичного завдання. Самостійно використовує необхідні інформаційно-методичні матеріали виконуючи практичне завдання. Не припускається помилок при його виконанні. Здобувач виступає експертом практичного завдання, що виконали однокурсники.
Самостійна робота		Здобувач самостійно і логічно відтворює фактичний і теоретичний матеріал та наводить приклади; володіє навчальним матеріалом і використовує набуті знання, уміння у стандартних ситуаціях; самостійно виконує практичні завдання відповідно до методичних рекомендацій; практичні завдання мають окремі помилки; користується необхідними навчально-методичними матеріалами.
	2	Здобувач володіє глибокими знаннями, демонструє відповідні компетентності, використовує їх у нестандартних ситуаціях, самостійно працює з інформацію у відповідності до поставлених завдань; систематизує та узагальнює навчальний матеріал; самостійно користується додатковими джерелами інформації; без похибок виконує та аналізує практичні завдання.
Контрольна робота	0-1	Здобувач не менше ніж на 50% завдань надав правильну відповідь – початковий рівень знання
	2-4	Здобувач на 51% - 70% завдань надав правильну відповідь
	5-7	Здобувач на 51% - 70% завдань надав правильну відповідь
	8-10	Здобувач на 91% - 100% завдань надав правильну

		відповідь
Індивідуальне навчально-дослідне завдання: Програма психологічного дослідження	0 балів	Завдання не виконано.
	1 - 2 бала	Здобувачем виконано тільки дві методики
	3 - 4 балів	Здобувач виконав всі методики, але не має психологічних рекомендацій
	5 – 6 балів	Здобувач виконав всі методики, але психологічні рекомендації подано не вірно
	7 – 10 балів	Здобувач виконав всі методики та надав психологічні рекомендації

Критерії оцінювання підсумкового контролю (залік)

Для навчальної дисципліни «Конфліктологія» за навчальним планом передбачено підсумковий контроль у формі заліку. Кількість балів, необхідних для заліку (не менше 60), магістр отримує під час участі у практичних заняттях, виконання всіх видів самостійної роботи.

Критерії оцінювання за всіма видами контролю

Сума балів	Критерії оцінки
Зараховано (90– 100 А)	Здобувач вищої освіти має ґрунтовні знання про теоретичні основи розвитку конфліктів та їх форми. На високому рівні визначає складову конфлікту та засоби їх визначення. Усні відповіді повні, логічні й обґрунтовані. На високому рівні вміє використовувати сучасні методи дослідження конфліктних ситуацій, а також застосовувати набуті знання у професійній діяльності. Здатний до особистісного та професійного самовдосконалення, навчання та саморозвитку; оволодівати сучасними знаннями. Виявляє творчий підхід у виконанні індивідуальних та колективних завдань під час самостійної роботи.
Зараховано	Здобувач вищої освіти має достатні знання про теоретичні основи розвитку конфліктів та їх форми. На достатньому рівні визначає

(82-89 В)	складову конфлікту та засоби їх визначення. Усні відповіді повні, логічні, натомість не завжди обґрунтовані. Знає сучасні методи дослідження конфліктних ситуацій, проте подекуди не може застосовувати набуті знання у практичних ситуаціях. Здатний до особистісного та професійного самовдосконалення, навчання та саморозвитку; оволодівати сучасними знаннями. Виявляє творчий підхід у виконанні індивідуальних та колективних завдань під час самостійної роботи.
Зараховано (74-81 С)	Здобувач вищої освіти має знання про теоретичні основи розвитку конфліктів та їх форми. У визначенні понять припускається певних помилок. Усні відповіді повні, логічні, натомість не завжди обґрунтовані. На середньому рівні володіє сучасними методами дослідження конфліктних ситуацій. Здатний до особистісного та професійного самовдосконалення, навчання та саморозвитку; оволодівати сучасними знаннями. Виявляє творчий підхід у виконанні індивідуальних та колективних завдань під час самостійної роботи.
Зараховано (64-73 D)	Здобувач вищої освіти має недостатні знання про теоретичні основи розвитку конфліктів та їх форми. Припускає помилки у визначенні основних понять. Усні відповіді не повні, здобувач вищої освіти ускладнюється в їх обґрунтуванні. На задовільному рівні може використовувати сучасні методи дослідження конфліктних ситуацій. Не здатний до особистісного та професійного самовдосконалення, навчання та саморозвитку. Не завжди виявляє творчий підхід у виконанні індивідуальних та колективних завдань під час самостійної роботи.
Зараховано (60-63 E)	Здобувач вищої освіти на репродуктивному рівні має знання про теоретичні основи розвитку конфліктів та їх форми. Припускає суттєві помилки у визначенні основних понять. Усні відповіді не повні й не обґрунтовані. На низькому рівні володіє сучасними методами дослідження конфліктних ситуацій. Не може застосовувати набуті

	знання у професійній діяльності. Не здатний до особистісного та професійного самовдосконалення, навчання та саморозвитку; оволодівати сучасними знаннями. Пасивний при виконанні індивідуальних та колективних завдань під час самостійної роботи.
Не зараховано (35-59 FX)	Здобувач вищої освіти має фрагментарні знання про теоретичні основи розвитку конфліктів та їх форми. У визначенні понять припускається грубих помилок. Усні відповіді часткові, не обґрунтовані. Не володіє вміннями застосовувати набуті знання у професійній діяльності. Не здатний до особистісного та професійного самовдосконалення, навчання та саморозвитку; оволодівати сучасними знаннями. Не виявляє творчого підходу у виконанні індивідуальних та колективних завдань під час самостійної роботи.
Не зараховано (0-34 F)	Здобувач не виконує вимоги програми навчальної дисципліни: не сформовані знання, уміння і навички. Здобувач не допускається до заліку та проходить повторне вивчення дисципліни.

ПИТАННЯ ДО САМОКОНТРОЛЮ

1. Поняття про юридичні конфлікти. Еволюція поняття.
2. Погляди на конфлікти в сучасній конфліктології.
3. Методологія вивчення конфліктної взаємодії.
4. Зовнішні та внутрішні умови виникнення конфліктів.
5. Позитивні функції конфліктів.
6. Негативні функції конфліктів.
7. Конструктивний конфлікт.
8. Деструктивний конфлікт.
9. Методи конфліктології.
10. Класифікація конфліктів.
11. Типологія конфліктів.
12. Формула конфлікту.
13. Структурні елементи конфлікту.
14. Аналіз структурних елементів конфлікту.
15. Типи внутрішньоособистісних конфліктів.
16. Основні психологічні концепції внутрішньоособистісного конфлікту.
17. Причини внутрішньоособистісного конфлікту.
18. Форми прояву та способи вирішення внутрішньоособистісного конфлікту.
19. Причини та форми прояву міжособистісного конфлікту.
20. Інформаційні причини виникнення міжособистісного конфлікту.
21. Поведінкові причини виникнення міжособистісних конфліктів.
22. Причини міжособистісних конфліктів в організаціях.
23. Причини міжособистісних конфліктів в сім'ї.
24. Особистісні передумови виникнення міжособистісного конфлікту.
25. Типологія конфліктних особистостей. 26. Фази динаміки конфлікту.
27. Стили поведінки в конфліктній ситуації.
28. Образи конфліктної ситуації.
29. Аналіз конфліктної ситуації.
30. Картографія конфлікту.

31. Суб'єкти конфліктної взаємодії.
32. Посередництво в конфлікті.
33. Динаміка відносин у міжособистісному конфлікті.
34. Прагматичні порушення відносин у конфлікті.
35. Легітимні порушення в конфлікті.
36. Комунікативні порушення в конфлікті.
37. Порушення спілкування в латентній фазі конфлікту.
38. Порушення спілкування в демонстративній фазі конфлікту.
39. Порушення спілкування в агресивній фазі конфлікту.
40. Порушення спілкування в батальній фазі конфлікту.
41. Організаційний аспект управління конфліктом.
42. Технології управління конфліктом.
43. Переговорний процес з урегулювання конфліктів.
44. Зміст підготовки до переговорного процесу.
45. Зміст психологічної підготовки до переговорів по урегулюванню конфліктів.
46. Етапи переговорного процесу.
47. Маніпулятивні технології у процесі переговорів.

РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

Основна література

1. Дученко М.М., Шевчук О.А. Конфліктологія: Практикум. Київ : КПП ім. Ігоря Сікорського, 2020. 88 с.
2. Захарчин Г.М. Управління конфліктами. Львів: Львівська політехніка, 2019. 192 с.
3. Кавиліна Г. К. Конфліктологія: навч. посібн. для здобувачів вищої освіти спеціальності: 012 Дошкільна освіта. Одеса: ТОВ Лерадрук, 2021. 153 с.
4. Петрінко В. Конфліктологія: курс лекцій. Ужгород: УжНУ Говерла, 2020. 360 с.
5. Яхно Т.П. Конфліктологія та теорія переговорів. Київ: ЦУЛ, 2021. 168 с.

Допоміжна

1. Свидрук І. І., Миронов Ю. Б. Психологія управління та конфліктологія : підручник. Львів : Видавництво Львівського торговельно-економічного університету, 2020. 320 с.
2. Штифурак В. Є. Психологія управління та конфліктологія : навч. посіб. Вінниця : Видавничо-редакційний відділ ВТЕІ КНТЕУ, 2020. 252 с.
3. Хорні К. Наші внутрішні конфлікти. Конструктивна теорія неврозу. Київ: Сварог, 2023. 239 с.

Інформаційні ресурси

1. Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського : офіційний сайт
URL : <http://www.nbuv.gov.ua/>
2. Одеська національна наукова бібліотека : офіційний сайт.
URL : <http://odnb.odessa.ua/>.
3. Бібліотека Університету Ушинського : офіційний сайт.
URL : <https://library.pdpu.edu.ua/>