

Інструкція до практичного заняття № 2

Тема: Психологічні чинники виникнення конфліктів

Мета: систематизувати, узагальнити знання студентів з теоретичних питань теми «Психологічні чинники конфліктів». Формувати вміння здобувачів фахової передвищої освіти використовувати теоретичні знання як в професійній діяльності, так і в повсякденному житті, застосовувати різні стратегії поведінки в конфліктах. Розвивати конфліктологічну компетентність студентів, аналітичні здібності, критичне мислення. Виховувати допитливість та активність до самопізнання.

Тип заняття: практичний.

Засоби навчання: інтерактивна дошка Padlet, інструкція до практичного заняття № 1, діагностична методика «Оцінка схильності особистості до конфліктної поведінки» (К. Томаса, адаптований варіант Н. Гришиної), практичні ситуації.

Література:

1. Долинська Л.В. Психологія конфлікту: Навч.посіб./Л.В.Долинська, Л.П.Матяш-Заяц. – К.: Каравела, 2010. – с.122-125.
2. Калаур С.М. Соціальна конфліктологія: Навч.посіб./С.М.Калаур, З.З.Фалинська. – Тернопіль: Астон, 2010. – с. 47-49.
3. Ложкін Г.В. Психологія конфлікту: Теорія і сучасна практика: Навч.посіб./Г.В.Ложкін, Н.І.Пов'якель. – К.: ВД «Професіонал», 2006. – с.74 - 121.
4. Орбан-Лембрик Л.Є. Психологія управління: Посібник./Л.Є.Орбан-Лембрик. – К.: Академвидав, 2003. – с.470-475.

Хід заняття

1. Актуалізація опорних знань

1. Розкрийте сутність поняття «причини конфлікту».
2. У чому полягає сутність протиріччя як джерела конфліктів?
3. Охарактеризуйте причини об'єктивного характеру.
4. Охарактеризуйте суб'єктивні причини виникнення конфлікту.

2. Практична частина

А) Перевірка домашнього завдання

- аналіз результатів проходження тесту № 4 «Чинники та фактори виникнення конфліктів».

Б) Презентація доповідей, рефератів:

1. Види психологічної несумісності.
2. Конфліктогени спілкування.

В) Робота з діагностичною методикою К. Томаса (адаптований варіант Н. Гришиної) «Оцінка схильності особистості до

конфліктної поведінки» з метою визначення власних тенденцій до вияву відповідних форм поведінки в конфліктних ситуаціях.

Ложкін Г.В. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика: Навч. посіб./ Г.В.Ложкін, Н.І.Пов'якель. – К.: ВД «Професіонал», 2006. – с. 335 – 340.

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:

1. 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.
2. а) Я прагну знайти компромісне рішення.
б) Я намагаюся залагодити справу з урахуванням всіх інтересів іншого і моїх власних.
3. а) Як правило, я прагну досягати свого.
б) Я прагну заспокоїти іншого, і, головним чином, зберегти наші стосунки.
4. а) Я прагну знайти компромісне рішення.
б) Іноді я жертвую своїми власними інтересами заради інтересів іншої людини.
5. а) Вирішуючи дискусійну ситуацію, я весь час прагну знайти підтримку у іншого.
б) Я прагну зробити все, щоб уникнути даремної напруженості.
6. 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 вигід 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 сегодню 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 випробовуваним 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.

Ключ

№ п/п	Суперництво	Співпраця	Компроміс	Уникнення	Пристосування
	1	2	3	4	5
1				а	б
2		б	а		
3	а				б
4			а		б
5		а		б	
6	б			а	
7			б	а	
8	а	б			
9	б			а	
10	а		б		
11		а			б
12			б	а	
13	б		а		
14	б	а			
15				б	а
16	б				а
17	а			б	
18			б		а
19		а		б	
20		а		б	
21		б			а
22	б		а		
23		б	а		
24			б		а
25	а				б
26		б	а		
27				а	б
28	а	б			
29			а	б	
30		б			а

Г) практичне завдання «Особливості прояву стратегій поведінки у конфлікті»

Мета завдання: навчитись вибирати доцільну стратегію поведінки в конфлікті, аналізувати зміст стратегій поведінки в конфліктній ситуації та обґрунтовувати доцільність їх вибору у різних ситуаціях (з урахуванням значущості поставленої мети та важливості збереження стосунків).

Вступні рекомендації

Г. Скотт у книзі "Конфликты. Пути их преодоления" рекомендує для більшої ефективності вирішення конфліктної ситуації вибрати певний стиль поведінки, враховуючи при цьому як власний стиль, так і стиль інших людей, залучених у конфлікт та саму природу конфлікту. Основні стилі поведінки в конфліктній ситуації описані в системі, що називається методом Томаса–Кілмена (Кеннет У. Томас та Ральф Х. Кілмен 1972 р.).

Основні стилі поведінки в конфліктній ситуації пов'язані із загальним джерелом будь-якого конфлікту – неспівпаданням інтересів двох і більше сторін. Стиль поведінки в конфлікті, згідно з цією системою, визначається мірою бажання задовольнити власні інтереси (дію пасивно чи активно) та інтереси іншої сторони (дію пасивно чи індивідуально).

"Сітка Томаса–Кілмена"

Міра, якою людина намагається задовільнити власні інтереси	Стиль конкуренції		Стиль співробітництва	Активна дія
		Стиль компромісу		
Міра, якою людина намагається задовільнити інтереси іншої сторони	Стиль ухилення		Стиль пристосування	Пасивна дія
	Індивідуальні дії		Сумісні дії	

Кожна людина може певною мірою використовувати всі ці стилі, але зазвичай має ті, які вибирає частіше. Деякі стилі можуть бути ефективними для вирішення конфліктів певного типу.

Стиль конкуренції зазвичай використовують активні особистості, які прагнуть вирішувати конфлікти власним способом. Хоча вони мало зацікавлені у співробітництві, зате здатні на вольові рішення. Вони можуть прагнути задовольнити власні інтереси за рахунок інших, примушуючи їх приймати свій варіант вирішення проблеми. Цей стиль ефективний в разі володіння певною владою, переконаності в правильності даного підходу, але він недоречний в особистих стосунках, оскільки може призвести до погіршення взаємин із близькими.

На думку Дж. Г. Скотт, цей стиль варто використовувати і тоді, коли результат для вас дуже важливий; ви володієте достатнім авторитетом для прийняття рішення і зрозуміло, що запропонований вами варіант найкращий; рішення треба прийняти швидко і ви володієте необхідною для цього владою

та у вас немає іншого вибору, ви знаходитесь у критичній ситуації, яка вимагає негайного реагування та інше. Цей стиль поведінки у конфліктній ситуації може призвести до зростання авторитету особистості, що його використовує, але лише коли він дасть позитивний результат.

Стиль уникання реалізується тоді, коли особистість не відстоює власних інтересів, не співпрацює з іншими з метою вирішення проблеми або просто ухиляється від вирішення конфлікту. Він може бути ефективним, коли проблема не надто важлива, ви не хочете витратити сили на її вирішення, ситуація видається вам безнадійною, ви відчуваєте, що можете помилитися або інший учасник конфлікту володіє більшою владою. У таких ситуаціях ви можете зробити кроки, які усунуть або відстрочать конфлікт, але не робите спроб, що орієнтовані на задоволення власних інтересів чи інтересів іншої людини. Замість цього ви ігноруєте проблему, перекладаєте відповідальність за її вирішення на іншого, відсуваєте необхідність вирішення в часі.

Стиль уникання ефективний у ситуаціях спілкування з важкими людьми, щоб не продовжувати контакту з ними, у напружених ситуаціях, коли ви свідомо ухиляєтесь від їх вирішення в даний момент, але можете повернутися до цього пізніше, та у разі відсутності у вас достатньої інформації, необхідної для вирішення проблеми.

До найтипівіших ситуацій, у яких цей стиль поведінки може бути ефективним, належать такі, коли напруження занадто велике і є потреба його зменшити, коли наслідки конфлікту малозначущі для учасника, коли є потреба або можливість відкласти вирішення проблеми, коли немає можливості вирішити конфлікт на свою користь, а інші мають більше шансів зробити це, коли вирішення конфлікту вимагає занадто багато зусиль або спроби негайно вирішити проблему можуть лише погіршити ситуацію. Недолік даного стилю в тому, що опонент може сприйняти його застосування як небажання вирішувати проблему та брати на себе відповідальність. Але іноді ухиляння від негайного розв'язання конфлікту може дати позитивні результати і бути доречною та конструктивною реакцією на конфліктну ситуацію.

Суть **стилю пристосування** в тому, що ви дієте разом з іншою людиною, не намагаючись при цьому відстоювати власні інтереси. Він доречний, коли результати дуже важливі для іншої людини, на відміну від вас. Діючи в такому стилі, ви поступаєтесь своїми інтересами на користь іншого і відкладаєте власні, тому комфортно ви будете себе почувати, коли ви не надто покладаєтесь на позитивне для вас вирішення проблеми. Якщо ж ви вважаєте, що ви поступаєтесь у чомусь важливому для вас і відчуваєте незадоволення, то стиль пристосування буде неприйнятним.

Недоречно його використовувати, коли ви відчуваєте, що інший, в свою чергу, не збирається поступатися і не оцінить зробленого вами. Такий стиль зовні схожий на стиль уникання, бо теж може дати додатковий час для обдумування проблеми, але, пристосовуючись, особистість не ухиляється від вирішення проблеми, а діє спільно з опонентом, погоджуючись на його варіант розв'язання конфлікту. Такий стиль можна застосовувати у тих випадках, коли проблема видається не дуже значущою і є бажання зберегти добрі стосунки,

які здаються важливішими за можливість наполягти на своєму, коли результат набагато важливіший для іншої людини, і вона має рацію, коли мало шансів на досягнення успіху або ми переконані в тому, що інший, вчинивши нерозумно, отримає корисний урок на майбутнє.

Застосовуючи стиль пристосування, можна пом'якшити конфліктну ситуацію та відновити гармонію у стосунках з іншими людьми. Його можна застосувати у період затишшя, щоб виграти час для подальшого бажаного для вас рішення.

Стиль співробітництва вирізняється активною участю у вирішенні конфлікту, що поєднується з бажанням максимально задовольнити як власні інтереси, так і інтереси іншої сторони. Він потребує зазвичай багато часу та зусиль, але дає змогу виявити і максимально врахувати приховані інтереси обох сторін. Стиль співробітництва бажано застосовувати тоді, коли обидві сторони-учасники конфлікту вважають його результат важливим для себе і не бажають ухилятися від його досягнення, коли є досить часу для роботи над проблемою, коли стосунки з іншою стороною мають тривалу попередню історію та перспективу на майбутнє, коли обидві сторони здатні до конструктивного діалогу та до спільної роботи, спрямованої на вироблення взаємоприйнятного рішення. Цей стиль ефективний, коли у вас є достатньо часу для вирішення взаємно важливої проблеми і для пошуку задоволення інтересів обох сторін, особливо, коли вони мають різні приховані потреби, а отже, існують відмінності між зовнішніми деклараціями чи позиціями і прихованими інтересами та потребами, що є істинним джерелом конфліктної ситуації.

Для успішного використання цього стилю треба виявити саме приховані інтереси та потреби і розробити способи їх задоволення. За словами Г. Скотт, це мудрий стиль, який вимагає певних зусиль, і сторони повинні мати час для обговорення проблеми, висловити свої потреби, вислухати один одного, а потім виробити альтернативні варіанти вирішення проблеми. Співробітництво – один із найскладніших стилів.

Стиль компромісу полягає в тому, що кожна із сторін поступається частиною своїх інтересів, очікуючи того ж від іншої сторони. Компроміс нагадує співробітництво, але досягається на менш глибокому, оскільки не відбувається пошуку прихованих потреб та інтересів. Компроміс обмежується рішенням лише тих проблем, про які опоненти вважають за потрібне говорити. Якщо співробітництво передбачає вироблення взаємоприйнятного рішення на перспективу, то компромісне рішення зазвичай є тимчасовим. Але стиль компромісу може бути незамінним у тих ситуаціях, коли інші стилі виявляються неефективними: обидві сторони наділені рівною владою та мають інтереси, які неможливо задовольнити одночасно, проблема потребує швидкого вирішення, тимчасове рішення може бути задовільним. Компроміс дає змогу зберегти стосунки та задовольнити хоча б частину інтересів. Він часто вважається вдалим відступом чи останньою можливістю прийти до певного рішення.

Кожен з цих стилів ефективний тільки в певних умовах, і жоден не може бути названий найкращим. Надавати перевагу певним стилям – природньо, але однозначність вибору обмежує. Г. Скотт рекомендує розвивати у собі здатність застосовувати різні стилі. (За: Скотт Г. Конфлікти. Пути їх преодолення / Г. Скотт. – К.: Внешторгиздат, 1991. – С. 127–140.)

Хід роботи

1. Поділившись на пари (групи), розіграйте чотири різні кінцівки конфліктної ситуації:

- 1) Той, хто вирішує проблему, проти того, хто ухиляється, відступає.
- 2) Той, хто згладжує напружені взаємини, проти того, хто застосовує примус.
- 3) Той, хто шукає компромісу, проти того, хто застосовує примус.
- 4) Той, хто вирішує проблему, проти того, хто згладжує.

2. Обговорення результатів роботи.

3. Рефлексія та підведення підсумків заняття – бліц – опитування студентів.

- **Що нового Ви дізналися про себе на практичному занятті?**

Завдання: оцініть інформацію, свої знання, вміння та навички, здобуті Вами під час практичного заняття за рівнем важливості для Вас для професійної підготовки та особистісного розвитку. Для формування відповіді скористайтеся табличкою.

<h2 style="text-align: center;">Рефлексія практичного заняття</h2> 		
		
<p>Кошик для сміття непотрібна інформація</p>	<p>Інформація, знання, вміння і навички, які я можу використовувати зараз</p>	<p>Валіза знання, вміння та навички, які важливі у майбутньому</p>

4. Оцінювання знань та умінь здобувачів фахової передвищої освіти.
5. Домашнє завдання: пройти самодіагностику за тестом «Оцінка рівня контактності особистості» .

Тест «Оцінка рівня контактності особистості»

Інструкція: Чи можете Ви встановлювати контакти з іншими людьми? Легко або складно Вам це дасться? Дайте відповіді на запитання тесту та отримайте відповідь на означені питання.

Питання:

1. Звичайно, я спокійно перенесу надмірно сконцентрованих на собі і самозадоволених людей, навіть тоді, коли вони похваляються або іншим чином показують, якої високої думки вони про себе:
 - а) так, твердження вірне;
 - б) вірно, але щось середнє;
 - в) ні, невірно.
2. Я сумніваюся в чесності людей, які проявляють більше дружелюбності, ніж я можу чекати:
 - а) згодний (на);
 - б) невпевнений (а);
 - в) незгодний (на).
3. Якщо хто-небудь розсердився на мене, то я:
 - а) роблю спробу його (її) заспокоїти;
 - б) не знаю, що зробив (а) би;
 - в) сам (а) розсердився (лася) би.
4. Нема абсолютно поганих людей, просто треба прагнути зрозуміти людину, і вони відповість добром:
 - а) згодний (а);
 - б) невпевнений (а);
 - в) незгодний (на).
5. Коли роблять спробу керувати мною, я навмисне роблю все навпаки:
 - а) саме так і поступаю;
 - б) невпевнений (на);
 - в) не проявляю незадоволеності.
6. Якщо керівництво або члени сім'ї в чомусь мені дорікають, то, як правило, я стою тільки за справу:
 - а) згодний (на);
 - б) невпевнений (а);
 - в) незгодний (а).
7. Іноді жартома я роблю яке-небудь (іноді невіддале) зауваження тільки для того, щоб здивувати людей і подивитися, що вони на це скажуть:
 - а) так, буває;
 - б) складно відповісти;
 - в) ні, ніколи так не роблю.

8. Мені подобається ретельно продумувати, як вплинути на інших людей, щоб вони допомогли мені досягти моєї цілі:

- а) згодний (а);
- б) невпевнений (а);
- в) незгодний (а).

9. Якщо моє вдале зауваження залишилося непоміченим:

- а) я не повторюю його;
- б) не можу відповісти;
- в) повторюю своє зауваження знову.

10. Іноді я засмучуюся через те, що люди кажуть про мене погані речі поза очі, ще й без всяких на те підстав:

- а) так, згодний (а);
- б) не знаю, що відповісти;
- в) ні, не згодний (а).

Обробка та інтерпретація результатів: підрахуйте суму балів.

Відповіді «а» на питання: 2, 5, 7, 8, 10 -- і «в» на: 1, 3, 4, 6, 9 - по 2 бали; «б» - по 1 балу.

Сума менше ніж 5 балів. Ви лагідний, не схильний до заздрощів, легко ладнаєте з людьми. не прагніть будь-що перевершити оточуючих. Ви ставите перед собою складні перспективні цілі. Якщо не обмежують і не прищемлюють перспективних цілей, задач, Ви спокійно працюєте в групі. Про людей, як відсутніх, так і присутніх, Ви висловлюєтесь добре, більше схильні їх захищати, ніж засуджувати. Негативні емоції швидко зникають, і Ви спокійно, без образи встановлюєте контакт із людиною. яка образила Вас.
Сума від 6 до 12 балів. Ви достатньо гнучкий у стосунках з іншими людьми, але змінюєте думку про людину тяжко, не дивлячись на очевидні для всіх факти. Ви готовий змінити думку про людину швидше в кращу сторону, ніж в негативну. Перш ніж перейти в дружні відносини, Ви якийсь час вивчаєте людину. Ви відкриті для компромісних рішень, конфліктні стосунки для Вас є швидше тактикою, ніж способом життя.

Сума від 13 до 20 балів. Ви - обережна людина, у всьому бачите таємницю, повний сумнівів у своїй безнеці, схильний до недовірливості й підозрілості. Ваша гордість не допускає можливості бути беззахисним. Ви завжди готовий до боротьби, живе в очікуванні конфлікту і тим самим провокує його. Ви знаєте прийоми «супротивників», умієте управляти оточуючими, добиватися своїх цілей за допомогою певного набору універсальних дій. Проте Ви не враховуєте і погано орієнтуєтесь у глибинних знаннях психології людей, їх особливостей, не враховуєте внутрішній світ людей, вступаючи з ними у ділові стосунки.

Сума більше ніж 20 балів. Для Вас конфлікт - спосіб життя. Вам важко встановлювати позитивні відносини з людьми.