

## Інструкція до практичного заняття № 6

### **Тема: Психологічні конфлікти в організаціях та сферах управління**

**Мета:** систематизувати, узагальнити знання студентів з теоретичних питань теми «Психологічні конфлікти в організаціях та сферах управління». Формувати вміння здобувачів фахової передвищої освіти використовувати теоретичні знання як в професійній діяльності, так і в повсякденному житті, застосовувати техніки відмови співбесіднику. Розвивати конфліктологічну компетентність студентів, асертивність, аналітичні здібності, критичне мислення. Виховувати допитливість та активність до самопізнання та самовдосконалення.

**Тип заняття: практичний.**

**Засоби навчання:** інтерактивна дошка Padlet, інструкція до практичного заняття № 6, діагностична методика "Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів" (П. П. Хеппнер, І. Х. Петерсен), практичні конфліктні ситуації.

### **Література:**

1. Дуткевич Т.В. Конфліктологія з основами психології управління: Навч.посіб./ Т.В. Дуткевич. - К.: Центр навчальної літератури, 2005.- с.114-127.
2. Калаур С.М. Соціальна конфліктологія: Навч.посіб./С.М.Калаур, З.З.Фалинська. - Тернопіль: Астон. 2010. – с. 113-127.
3. Ложкін Г.В. Психологія конфлікту: Теорія і сучасна практика: Навч.посіб./ Г.В.Ложкін, Н.І.Пов'якель. – К.: ВД «Професіонал», 2006. – с. 224-233.
4. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія управління: Посібник./Л.Е.Орбан-Лембрик. – К.: Академвидав, 2003.- с. 464-487.

### **Хід заняття**

#### **1. Актуалізація опорних знань**

1. Надайте визначення поняття «організація» та її ознаки.
2. Охарактеризуйте специфіку конфліктів в організаціях.
3. Охарактеризуйте основні види та причини виникнення конфліктів в організаціях, наведіть конкретні приклади.
4. Охарактеризуйте наслідки конфліктів в організаціях.
5. Визначте принципи і методи подолання конфліктів в організаціях.

#### **2. Практична частина**

##### **А) Перевірка домашнього завдання**

- підбір для практичного заняття конфліктних ситуацій в організаціях відповідно до вашої спеціальності з визначенням шляхів їх розв'язання.

##### **Б) Презентація рекомендацій, складених студентами у вигляді брошури (пам'ятки, відеоролику, презентації, замітки для сайту коледжу):**

1. Методи подолання конфліктів в організаціях (відповідно до вашого фаху).

2. Ефективні психологічні техніки для управління конфліктами в організаціях.

**В) Робота з діагностичною методикою "Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів" (П. П. Хеппнер, І. Х. Петерсен)**

**Мета:** самодіагностика власного рівня компетентності у вирішенні конфліктів.

**"Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів"**

**(П. П. Хеппнер, І. Х. Петерсен)**

Кошова І.В. Практична психологія конфлікту : лабораторний практикум / І. В. Кошова. – Ніжин : НДУ ім. М. Гоголя, 2017. – 126 с. – с. 70 – 71.

**Інструкція.** Оцініть, будь ласка, наведені твердження відповідно до запропонованої шкали оцінювання: 4 бали – "цілком правильно", 3 бали – "радіше правильно"; 2 бали – "радіше неправильно"; 1 бал – "неправильно". Зважте на те, що будь-які Ваші відповіді є цінними і не розглядаються як "правильні" чи "неправильні".

**Відповіді фіксуйте у бланку для відповідей.**

1. Я маю власну методику вирішення конфліктів.
2. Навіть у конфліктній ситуації я добре сприймаю всі деталі того, що відбувається.
3. Мій прогноз про те, як буде відбуватися конфлікт, майже завжди виправдовується.
4. Я вважаю, що можу вирішити більшість проблем.
5. Я довіряю своїм здібностям вирішувати складні ситуації.
6. Я завжди впевнений, що досягну мети й здолаю всі труднощі.
7. Зазвичай, я досить ефективно вирішую конфліктні ситуації.
8. Більшістю рішень, прийнятих в умовах конфліктної ситуації, я залишаюся задоволеним.
9. Більшість проблем настільки складні, що я не в змозі їх вирішити.
10. Більшість проблем я вирішую в стані запалу.
11. Якщо мені вдалося залагодити конфліктну ситуацію, то я завжди намагаюся зрозуміти, внаслідок чого це сталося.
12. Я завжди аналізую реакцію на конфлікт щойно втягнутих у нього людей.
13. На конфлікти я реаую так емоційно, що не можу пригадати про ефективні способи його розв'язання.
14. У конфлікті мені завжди важко координувати свої дії.
15. Обмірковуючи варіанти дій у конфлікті, мені завжди складно оцінити вірогідність їх успішності.
16. У конфліктній ситуації я часто роблю судження, яке в подальшому не виправдовується.
17. Якщо я помічаю ознаки напруженості, то спочатку все добре обмірковую, перш ніж діяти.
18. Якщо я стикаюся з проблемою, то керуюся рішенням, яке найперше спало на думку.

## Обробка та інтерпретація результатів

Підрахуйте загальну кількість балів. Якщо загальна кількість набраних Вами балів складає:

**від 18 до 48 балів** – низький рівень;

**від 49 до 60 балів** – середній рівень;

**від 61 до 72 балів** – високий рівень.

Порівняльний аналіз даних:

1) порівняйте свій результат із максимально можливим (72);

2) порівняйте свій результат із результатами інших респондентів.

### Г) вправа «Я кажу «Ні!»

**Мета:** відпрацювати техніки відмови співрозмовнику, провести міні дослідження можливостей та меж використання запропонованих технік.

### Вступ

В житті існують ситуації, в яких ми інколи не можемо відмовити людям, коли вони просять нас про щось, і робимо те, що не приносить нам ніякого задоволення, а, навпаки, вимагає значних витрат часу та енергії.

Чому ми інколи не можемо відмовитися ввічливо та коректно, перебираючи на себе чужі проблеми?

### Техніки відмови співбесіднику

Назва техніки	Зміст техніки	Приклади висловлювань	Ефективність використання
Прямолінійне «ні»	Ми просто говоримо «ні» впевнено та переконливо, не вибачаючись та не виправдовуючись.	«Ні»; «Ні, ні, я не можу це зробити». «Ні, я не буду цим займатися».	Зручно використовувати в тих випадках, коли ми не хочемо розкривати причину відмови. Ми маємо на це повне право.
Рефлексивне «ні»	Ми відображаємо зміст та /або почуття співбесідника, додаючи в кінці своє «ні».	«Я розумію, що для тебе це важливо, але, на жаль, я не зможу це зробити».	Ефективно в тих випадках, коли ми навіть розуміючи проблему співбесідника, не можемо або не хочемо виконати його прохання.
Обгрунтоване «ні»	Ми говоримо «ні» та коротко розкриваємо причину відмови.	«Я не зможу це зробити, тому що в найближчі дні я дуже завантажений роботою».	Ефективно в тому випадку, якщо ми маємо вагому причину для відмови та готові її розкрити.
Відстрокове «ні»	Ми не даємо терміново відповідь, а прохаємо співбесідника надати час для обдумування.	«Мені треба подумати. Я скажу тобі пізніше».	Ефективно в тих випадках, коли ми не впевнені в тому, що зможемо виконати прохання та / або не можемо вирішити для себе, чи хочемо це робити, чи ні.
Компромісне «ні» або «ні» наполовину	Ми говоримо, що в принципі змогли б виконати прохання, але при тих умовах, які для нас зручні.	«Я не можу зробити це сьогодні, але я можу зробити це завтра».	Ця відмова ефективна в тому випадку, коли ми дійсно хочемо виконати прохання, але на інших умовах.
Дипломатичне «ні» або «ні» в дрібницях	Ми не говоримо відкрито «ні», а запрошуємо до	«Чи міг би я допомогти тобі якось інакше?»	Ця відмова ефективна тоді, якщо ми готові допомогти співбесіднику, але його умови не зовсім нас

	перемовин, з'ясовуючи, яку реальну допомогу ми змогли б надати.		влаштовують. Ми готові виконати прохання в цілому, але відмовляємо у виконанні певних деталей, намагаючись знайти взаємоприйнятне рішення.
--	---	--	--

**Завдання для студентів:**

Кожен студент придумує просте питання-прохання, з яким він повинен звернутися до сусіда ліворуч. Учасник, вислухавши прохання, ввічливо та впевнено відмовляє співрозмовнику, незалежно від готовності виконати це прохання. Після цього він звертається до свого сусіда ліворуч і т. д. Вправа продовжується, доки всі учасники не побувають в ролях прохача і людини, яка відмовляє у проханні. В той час як пара виступає в ролі співбесідників, решта учасників групи виконують роль експертів. Кожен з них, користуючись таблицею з техніками відмови співбесіднику, відмічає, яка техніка була використана.

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

- **Що нового Ви дізналися 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.



**Рефлексія практичного заняття**



**Кошик для сміття**  
непотрібна інформація



**Інформація, знання, вміння і навички, які я можу використовувати зараз**



**Валіза**  
знання, вміння та навички, які важливі у майбутньому

- 4. Оцінювання та самооцінювання знань та умінь здобувачів фахової передвищої освіти на практичному занятті.**
- 5. Домашнє завдання:** письмово скласти прохання та варіанти відмови, користуючись психологічними техніками відмови.