

ПСИХОЛОГІЯ КОНФЛІКТУ

ВСТУП

Програма вивчення навчальної дисципліни «**Психологія конфлікту**» складена відповідно до освітньої програми здобувачів ступеня вищої освіти «бакалавр» напряму підготовки (спеціальності) Психологія.

Предметом вивчення навчальної дисципліни є: формування у студентів професійних умінь та навичок прогнозування, передбачення, врегулювання, вирішення та подолання наслідків конфліктів в різних сферах психологічної практики. Окрім системи теоретичних положень студенти вивчають практичні засоби вирішення конфліктної ситуації: посередництво, ведення переговорів, арбітраж та інші.

Міждисциплінарні зв'язки: зміст курсу «Психологія конфлікту» тематично пов'язаний з наступними дисциплінами: «Соціальна психологія», «Психологія спілкування», «Основи психологічного консультування», «Соціально-психологічний тренінг», «Соціально-психологічні теорії особистості», «Психологічний аналіз ситуації».

Програма навчальної дисципліни складається з таких змістових модулів:

1. Психологічна феноменологія конфліктів.
2. Психотехнології управління конфліктами.

Мета та завдання навчальної дисципліни

Мета: опанування базових понять та системи знань з актуальних питань конфліктології; формування уявлень про ефективні людські взаємовідносини; оволодіння практичними навичками врегулювання та вирішення конфліктів різних рівнів, подолання наслідків стресу; розвиток вмінь студентів аналізувати та контролювати конфліктну ситуацію, позитивно сприймати конфлікт і прагматично його використовувати у діловій, професійній та особистісній сферах життя.

Завдання курсу:

1. Визначити місце та роль конфліктології в практиці управління; визначити специфіку структурного, функціонального, процесуального та феноменологічного опису конфлікту, конфліктної ситуації.

2. Ознайомити студентів з найважливішими теоретичними розробками, експериментальними і прикладними дослідженнями вітчизняних та зарубіжних конфліктологів; визначити традиційні напрями дослідження та аналізу конфліктів: психоаналітичного, генетичної епістемології, культурно-історичного та ін.; формування уявлень про структуру та динаміку конфліктної ситуації,

стратегії та тактики вирішення конфліктів; ознайомлення з методами керування конфліктами та ведення переговорів.

3. Підвищити рівень конфліктної компетентності майбутніх психологів за допомогою набуття спеціальної підготовки у галузі управління конфліктами різних рівнів; оволодіння методами структурного аналізу конфліктної ситуації, стилями управління конфліктами відповідно до конкретної ситуації; формування вмінь організації та проведення переговорів з установкою на співпрацю, надання посередницьких послуг; оволодіння засобами діагностики та профілактики конфліктної ситуації; формування навичок розробки заходів підвищення компетентності у аналізі та вирішенні конфліктів для різних колективів та особистостей.

Вивчення навчальної дисципліни «**Психологія конфлікту**» спрямовано на формування таких **компетенцій**:

Інструментальні компетенції:

- здатність до організації та планування заходів науково-дослідницької, педагогічної та практичної діяльності у складних і непередбачуваних умовах, що потребує застосування нових підходів та прогнозування;

- готовність використовувати на практиці, в реальних умовах професійної діяльності засвоєні знання, навички і уміння з організації науково-дослідних, науково-практичних, управлінських заходів;

- готовність до впровадження інновацій в різних сферах професійної діяльності, результатів власної інноваційної діяльності з урахуванням реальних умов, в яких розгортається виробничий або навчальний процес.

Міжособистісні компетенції:

- готовність до активного спілкування в науковій, виробничій і соціальній сферах діяльності, до встановлення адекватних міжособистісних стосунків в різних ситуаціях спілкування, до оптимізації умов взаємодії;

- зрозуміле і недвозначне донесення власних висновків (обґрунтувань, пояснень, розмірковувань) до фахівців і нефахівців, зокрема, до осіб, які навчаються;

- здатність працювати в міждисциплінарних командах, виявляти готовність до спільних форм діяльності з метою досягнення групових цілей;

- здатність виявляти толерантність (повагу та позитивне ставлення) до розмаїття культур, форм самовираження й самоздійснення індивідуальності, до несхожості наукових поглядів, методологічних підходів тощо.

Системні компетенції:

- прийняття відповідальності за свої рішення в рамках професійної компетенції, розробляти декілька варіантів розв'язання складних проблемних

ситуацій, прогнозувати імовірні наслідки;

- готовність до позитивного впливу особистим прикладом на власне соціальне оточення на основі дотримання норм і рекомендацій здорового способу життя;

- використання знань правових і етичних норм при оцінці наслідків своєї професійної діяльності, оцінці стратегічних планів розвитку підприємств, програм та заходів психологічної допомоги;

- готовність реалізовувати свій творчий потенціал в постановці та вирішенні завдань практики, в розробці психологічного інструментарію та заходів психологічної допомоги, у впровадженні технологій у навчально-виховний процес;

- готовність проявляти ініціативність, підтримувати командний дух в організаціях, здійснювати арбітраж, медіаторство та примирення конфліктуючих сторін.

Професійні компетенції:

у науково-дослідній діяльності:

здатність й готовність до:

- розробки програм дослідження (теоретичного, емпіричного), їх методологічного обґрунтування та методичного забезпечення з використанням новітніх знань та технологій;

- підготовки наукових звітів та публікацій за результатами виконаних досліджень, рецензування й редагування наукових і навчально-методичних публікацій;

- визначати й пояснювати психологічні механізми формування, функціонування та розвитку психічних явищ, процесів, властивостей, виокремлювати причини та фактори, що диференціюють характер їх індивідуального функціонування та розвитку;

у практичній діяльності:

здатність й готовність до:

- розробки індивідуальних програм діагностики, профілактики, корекції та розвитку психологічних властивостей і станів, характеристик психічних процесів, різних форм діяльності індивідів і груп на основі інноваційних розробок;

- впровадження групових програм психогігієни, профілактики, корекції та розвитку з метою активізації особистісного потенціалу, посилення працездатності та стресостійкості особистостей, розвитку їх професійних вмінь та здібностей, підвищення рівня їх психологічного благополуччя;

- організовувати та здійснювати заходи індивідуального консультування в галузі соціальної, навчальної, політичної та бізнесової діяльності, в сферах

інтерперсональних відносин, профорієнтації, планування професійного та особистісного зростання;

у педагогічній діяльності:

здатність й готовність :

- брати участь в розробці нових програм і вдосконаленні навчальних курсів за психологічними дисциплінами;
- проводити просвітницьку діяльність серед населення з метою підвищення рівня психологічної культури суспільства.

Очікуванні результати навчання:

В результаті освоєння дисципліни студент повинен:

знати:

- особливості структурного, функціонального, процесуального та феноменологічного опису конфлікту;
- умови та механізм виникнення та розвитку різноманітних конфліктних ситуацій;
- різні види класифікацій конфліктів;
- структуру та динаміку конфлікту;
- особливості поведінки людей різних типів у конфліктних ситуаціях;
- принципи і методи управління конфліктами;
- найбільш ефективні способи запобігання, врегулювання та вирішення конфліктів.

уміти:

- виявляти чинники соціальних конфліктів у окремому трудовому колективі, організації, розробляти конкретні рекомендації щодо управління різними видами конфліктів;
- вміти проводити соціально-психологічні тренінги розвитку комунікативних навичок, вмінь аналізувати та вирішувати конфліктні ситуації;
- вміти вивчати і узагальнювати психологічні проблеми, причини їх виникнення у колективі для надання рекомендації щодо їх вирішення;
- аналізувати специфіку сімейних стосунків, особливості сімейного виховання з метою встановлення напрямів найбільш ефективного урегулювання стосунків, формування благоприємних умов для розвитку дитини.

володіти:

- навичками в розробці психопрофілактичних засобів запобігання міжособистісних та міжгрупових конфліктів за рахунок підвищення соціальної компетентності членів групи;

- мати уявлення, щодо методів урегулювання та вирішення специфічних конфліктів у діяльності різних колективів.

демонструвати здатність і готовність до:

- проведення діагностики конфліктних ситуацій та прогнозування шляхів їх розв'язання;
- визначення найбільш ефективних стратегій подолання конфлікту;
- консультування керівників та відповідальних працівників установ з питань використання нових соціальних технологій для підвищення ефективності функціонування організації;
- подолання наслідків конфліктної ситуації у колективі.

Знання, засвоєні в межах зазначеного дисципліни, будуть використані при написанні науково-дослідних та випускних робіт, для розширення власного та професійного світогляду.

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 105 годин 3,5 кредити ЄКТС.

Інформаційний обсяг навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1: Психологічна феноменологія конфліктів

Тема 1. Вступ до конфліктології

Конфлікт як предмет гуманітарного дослідження. Визначення конфлікту. Конфліктологія, її предмет і задачі. Становлення предмету конфліктології. Дослідження конфліктів різними науками. Методи конфліктологічних досліджень.

Тема 2. Конфлікт та його природа

Конфлікт: поняття, природа та межі. Багатоваріантність і різнобічність точок зору на конфлікт. Функції конфлікту. Спрямованість і наслідки конфліктів. Причини виникнення та елементи конфліктів. Класифікація конфліктів за різними критеріями: сфери прояву конфліктів, ступінь тривалості та напруги конфліктної ситуації, суб'єкти конфліктної взаємодії, соціальні наслідки, предмети конфлікту та ін. Фази конфлікту: початкова фаза, фаза підйому напруги, пік конфлікту, фаза спаду напруги. Співвідношення фаз і етапів конфлікту залежно від можливості його розв'язання.

Тема 3. Особистість як суб'єкт конфлікту

Суб'єкт конфлікту: індивідуальні особливості і чинники, які впливають на поведінку в умовах конфлікту. Фактори, що визначають конфліктність

особистості: психологічні (темперамент, рівень агресивності, психологічна стійкість, емоційний стан, ригідність характеру, стиль мислення); соціально-психологічні (соціальні установки та цінності, спрямованість до взаємодії, компетентність, саморегуляція) соціальні (умови життя, досвід, незадоволені актуальні потреби, соціальне оточення, рівень культури). Типи конфліктних особистостей: демонстративний, ригідний, надточний, «безконфліктний», некерований. Стилі поведінки опонентів у конфлікті: ухилення, конкуренція, співпраця, компроміс, пристосування.

Тема 4. Конфлікти у різних сферах і формах взаємодії людей

Конфліктна протидія і види міжособистісних конфліктів. Форми прояву міжособистісних конфліктів. Незадоволеність потреб як джерело конфліктної протидії. Конструктивна та деструктивна функції міжособистісних конфліктів. Особливості протидії на різних етапах онтогенезу. Гендерні особливості міжособистісних конфліктів. Сімейні конфлікти. Конфлікти у педагогічній взаємодії. Конфлікти у сфері управління.

Змістовий модуль 2: Психотехнології управління конфліктами

Тема 5. Конфлікт як форма комунікації. Бар'єри непорозуміння

Процес спілкування: сутність, види, структура і джерела конфліктів. Причини виникнення бар'єрів непорозуміння. Шляхи подолання бар'єрів непорозуміння і проблеми, які з цим процесом пов'язані. Поняття конфліктогенів.

Тема 6. Техніки розв'язання конфліктних ситуацій

Завершення і вирішення конфлікту. Форми завершення та стратегії вирішення конфліктів: насильство, роз'єднання, примирення. Стратегії вирішення конфліктів. Характеристика основних стратегій вирішення конфлікту: поступки, відхід, суперництво, компроміс, ефективне вирішення проблеми. Ефективність основних стратегій подолання конфлікту в залежності від ситуації.

Тема 7. Основні принципи психологічного посередництва

Основні форми участі третьої сторони в процесі розв'язання конфліктної ситуації: медіація, посередництво, фасилітація, перемиріння, арбітраж та ін. Основні дії медіаторів: модифікація фізичної та соціальної ситуації, перетворення структури проблеми, дії, що посилюють мотивацію сторін на співпрацю. Основні умови, що визначають неефективність дій посередників. Основні принципи психологічного посередництва: нейтральність, робота з процесом, захищеність інтересів обох сторін та ін. Комунікативні бар'єри, що впливають на ефективність дій посередників: відсутність бажання вирішувати проблему, використання «силових» методів.

Основні дії посередника: забезпечення послідовності обговорення проблеми, локалізація обговорюваних проблем, конкретизація проблемних аспектів, структурування переговорного процесу, об'єднання конкретних угод у більш загальні, підтримка позитивних дій, перехід від однієї проблеми до обговорення іншої.

Тема 8. Переговорний процес з урегулювання конфліктів

Структура та основні елементи переговорів: предмет, інтереси та цілі двох сторін, легітимність, стандарти прийняття рішень, варіанти рішень, зобов'язання учасників переговорів, ресурси, контроль, санкції та ін. Основні переговорні сценарії: позиційний торг, принципові переговори. Проста та складна технології проведення переговорів, їх алгоритм. Зміст підготовки до переговорного процесу. Етапи переговорного процесу. Переговорні стилі в конфлікті. Маніпулятивні технології у процесі переговорів. Протидія маніпулятивним технологіям. Схема аналізу переговорного процесу, основні критерії оцінки ефективності проведених переговорів.

Рекомендована література

Базова (основна) література:

1. Балабанова Л.В., Савельєва К.В. Конфліктологія: Навчальний посібник / Л.В. Балабанова, К.В. Савельєва. – К. : «Видавничий дім «Професіонал», 2009. – 280 с.
2. Гришина Н.В. Психологія конфлікту [2-е изд.] / Н.В. Гришина. – СПб. : Питер, 2009. – 544 с.
3. Ерина С.И. Ролевой конфлікт и его діагностика в деятельности руководителя / С.И. Ерина. – Ярославль : Наука, 2000. – 307 с.
4. Начаєв В.М. Конфліктологія. Навч. посіб. / В.М. Начаєв. – К. : Центр навч. літ., 2004. – 198 с.
5. Психологія деловых конфликтов : Хрестоматия. Учебное пособие для факультетов: психологических, экономических и менеджмента / Д.Я. Райгородский. – Самара : Издательский Дом «Бахрах-М», 2007. – 768 с.
6. Тихомирова Є.Б., Постоловський С.Р. Конфліктологія та теорія переговорів: Підручник / Є.Б. Тихомирова, С.Р. Постоловський. – Суми : ВТД «Університетська книга», 2008. – 240 с.
7. Пірен М.І. Кофліктологія / М.І. Пірен. – К. : МАУП, 2005. – 360 с.
8. Бандурка А. М., Друзь В. А. Конфліктологія: Учеб. пособие для вузов. – Харьков : Фортуна - Пресс, 2004. – 356 с.
9. Цюрупа М.В. Основи конфліктології та теорії перговорів: Навчальний посібник / М.В. Цюрупа. – К. : Кондор, 2009. - 192 с.

10. Шейнов В. Конфликты в нашей жизни и их разрешение / В. Шейнов. – Минск : Амалфея, 1997. – 313 с.

Додаткова література:

1. Анцупов А.Я., Баклановский С.В. Конфликтология в схемах и комментариях: Учеб. пособие / А.Я. Анцупов, С.В. Баклановский. – СПб. : Питер, 2006. – 288 с.

2. Анцупов А. Я., Шипилов А.И. Конфликтология / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – М. : ЮНИТИ, 2006. – 552 с.

3. Ващенко І.В. Конфлікти: Сучасний план, проблеми та напрямки їх вирішення в органах внутрішніх справ. – Х. : ОВС, 2002. – 256 с.

4. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии / С.М. Емельянов. – СПб. : Питер, 2001. – 400 с.

5. Ішмуратов А.Т. Конфлікт і згода. Основи когнітивної теорії конфліктів / А.Т. Їшмуратов. – К. : Наук. думка, 1996. – 190 с.

6. Конфликтология: Учебник / А.С. Кармина. – СПб. : Лань, 2002. – 442 с.

7. Ложкін Г.В., Пов'якель Н.І. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика: Навчальний посібник / Г.В. Ложкін. – К. : ВД «Професіонал», 2006. – 416 с.

8. Ложкін Г.В., Юрковський Е., Моначін І. Практикум з конфліктології / Г.В. Ложкін. – Тернопіль : Воля, 2005. – 168 с.

9. Пезешкиан Н. Тренинг разрешения конфликтов. Психотерапия повседневной жизни. – М. : Институт позитивной психотерапии, 2007. – 296 с.

10. Прикладная конфликтология: Хрестоматия / К.В. Сельченко. – Минск : Харвест, 2003. – 624 с.

11. Рубин Дж., Пруйт Д., Сунг Хе Ким. Социальный конфликт: эскалация, тупик, разрешение. – СПб. : Прайм-еврознак, 2003. – 352 с.

12. Скотт Д.Г. Конфликты. Пути их преодоления. – К. : Внешторгиздат, 1991. – 192 с.

13. Соснин В.А., Лунев П.А. Учимся общению: взаимопонимание, взаимодействие, переговоры, тренинг / В.А. Соснин, П.А. Лунев. – М. : ИП РАН, 1993. – 156 с.

14. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию, или переговоры без поражения. – М. : Наука, 2003. – 156 с.

15. Хорни К. Ваши внутренние конфликты. – СПб. : Лань, 1997. – 212 с.

Інформаційні ресурси

1. Вердербер Р., Вердербер К. Психология общения. – Режим доступа: <http://mexalib.com/view/21023>
2. Дэна Д. Веды психики: на пути к пониманию сознания. – Режим доступа: http://www.koob.ru/dennet_d/vidi_psihiki
3. Литвак М.Е. Психологическое айкидо. – Режим доступа: <http://fanread.ru/book/743384/>
4. Скотт Д.Г. Способы разрешения конфликтов. – Режим доступа: http://univer.nuczu.edu.ua/tmp_metod/638/scott-conflict.pdf
5. Хрестоматия по конфликтологии. – Режим доступа: http://univer.nuczu.edu.ua/tmp_metod/607/hrestomatia_po_konfliktologii.pdf

Форма підсумкового контролю успішності навчання екзамен

Засоби діагностики успішності навчання: підсумкова оцінка з навчальної дисципліни виставляється як загальний підсумок з наступних форм роботи:

- модульний екзамен (проводиться у тестовій або письмовій формі), відповідно до діючих норм Положення про освітній процес у ХДУ;
- аудиторна робота за семестр (підсумкова оцінка усіх форм роботи студента протягом семестру);
- самостійна робота за семестр (проводиться в усній, тестовій або письмовій формі), відповідно до діючих норм Положення про організацію самостійної роботи студентів ХДУ;
- модульно-семестровий екзамен (проводиться у тестовій, усній або письмовій формі).