

Шифр роботи: «Ні конфліктам»

**СОЦІАЛЬНО-ПЕДАГОГІЧНІ АСПЕКТИ ФОРМУВАННЯ
КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ КУЛЬТУРИ СЕРЕД СТУДЕНТІВ ЗВО**

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ПИТАННЯ ФОРМУВАННЯ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ КУЛЬТУРИ СТУДЕНТІВ	6
1.1 Сутність поняття конфлікт як соціально-психологічний феномен	6
1.2 Конфліктологічна культура студентів	9
1.3 Особливості формування конфліктологічної готовності студентів	10
Висновки до першого розділу	12
РОЗДІЛ 2 ПРАКТИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ПРОГРАМИ ФОРМУВАННЯ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ ГОТОВНОСТІ СТУДЕНТІВ	13
2.1 Діагностика сформованості конфліктологічної готовності студентів	13
2.2 Обґрунтування, розробка та впровадження програми формування конфліктологічної готовності студентів	18
2.3 Перевірка ефективності програми формування конфліктологічної готовності студентів	20
Висновки до другого розділу	24
ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ	25
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	27
ДОДАТКИ	32

ВСТУП

Актуальність теми дослідження зумовлена суспільним запитом щодо підвищення конфліктологічної культури сучасної молоді здатної до ефективної міжособистісної комунікації та виконання професійних обов'язків. Протягом 2015–2016 рр. Національною медіаторською мережею (НММ) ГО «Ла Страда-Україна» було проведено опитування з проблем конфліктів в освітньому середовищі. За отриманими даними, 96% хлопців та дівчат зазначили, що стикаються з конфліктами в своєму колективі, з яких 43% конфліктів супроводжувались насильством (бійки, образи, приниження) [28]. Конфлікт нині розглядається науковцями як найскладніший соціальний феномен, який доволі глибоко проник у всі сфери суспільного життя людини.

Конфліктологічна обізнаність індивіда, його здатність прогнозувати, запобігати, вирішувати конфлікти становить поняття конфліктологічна культура або культура поведінки в конфліктних ситуаціях. Конфліктологічна культура особистості виражається у прагненні та умінні людини попереджувати і вирішувати соціальні конфлікти, до яких відносяться міжособистісні, міжнаціональні та міжетнічні.

Конфлікти це неминуче явище, яке потрібно не тільки вивчати але й активно запобігати їх негативним наслідкам і застосовувати конструктивні можливості конфліктної взаємодії. Проблема конфліктів вивчалася психологами (А. Адлер, А. Басс, Е. Берн, П. Блонський, Є. Богданов, Л. Виготський, В. Галаган, М. Дойч, Л. Долинська, П. Завгородній, Л. Карамушка, У. Клар, Р. Мей, А. Смирнов, В. Шейнов, Ф. Хайдер, З. Фрейд, К. Юнг та ін.), соціологами та соціальними педагогами (О. Даниленко, Р. Дарендорф, І. Зверєвою, А. Здравомисловою, А. Капською, І. Козубовською, І. Мельничук, Н. Олексюк, В. Поліщук, М. Пірен, Л. Романовською, Т. Сулімовою, С. Філь, А. Фурманом та ін.). Дослідженням механізмів попередження та управління конфліктами займалися Г. Ложкин,

В. Тюрина та ін. У дисертаційних роботах А. Балендра, Г. Вошколуп, Т. Дзюби, С. Калаур, І. Козич, О. Степаненко, М. Трухан, І. Шупти висвітлені теоретичні та практичні питання організації професійної підготовки майбутніх фахівців до розв'язання конфліктів. Дослідженнями питання конфліктологічної культури займалися Н. Самсонова, Т. Черняєва, Н. Підбуцька.

Актуальність проблеми зумовили вибір теми дослідження «Соціально-педагогічні аспекти формування конфліктологічної культури серед студентів ЗВО».

Об'єкт дослідження – конфлікт та конфліктологічна культура як соціальний феномен.

Предмет дослідження – програма формування конфліктологічної готовності студентів.

Мета дослідження: теоретично обґрунтувати та експериментально дослідити результативність впровадження програми формування конфліктологічної готовності студентів, як складової конфліктологічної культури.

Відповідно до мети визначено **завдання дослідження:**

1. Здійснити аналіз теоретичного та історичного аспекту проблеми конфлікту та конфліктологічної культури.
2. Описати критерії та показники конфліктологічної готовності студентів.
3. Охарактеризувати соціально-педагогічні особливості формування конфліктологічної готовності студентів.
4. Визначити ефективність застосування програми формування конфліктологічної готовності студентів як складової конфліктологічної культури.

Експериментальна база дослідження. Основною базою дослідження був Глухівський НПУ ім. О. Довженка. У соціально-педагогічному експерименті взяли участь 67 студентів-магістрантів різних спеціальностей.

Теоретичне значення дослідження полягає в тому, що обґрунтовано особливості формування конфліктологічної готовності студентів як компоненту конфліктологічної культури.

Практичне значення отриманих результатів полягає у обґрунтуванні програми формування конфліктологічної готовності студентів, як складової конфліктологічної культури; перевірці її ефективності.

Апробація результатів дослідження. Основні положення роботи викладені у виступах на звітній науково-практичній конференції студентів, аспірантів, докторантів і молодих вчених «Освіта ХХІ століття: молодіжний вимір» Глухівського національного педагогічного університету імені Олександра Довженка, на засіданнях наукового гуртка, у збірнику наукових праць студентів факультету початкової освіти: «Глухівські читання – 2020», Наукова дискусія: питання педагогіки та психології: матеріали міжнародної науково-практичної конференції (м. Київ, Україна, 4–5 грудня 2020 року).

РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ПИТАННЯ ФОРМУВАННЯ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ КУЛЬТУРИ СТУДЕНТІВ

1.1. Сутність поняття конфлікт як соціально-психологічний феномен

У науковій літературі є різні підходи до розуміння терміну «конфлікт». Найбільш поширене його розуміння крізь призму суперечності як більш загального поняття і, насамперед, через соціальну суперечність.

Конфлікт (лат. *conflictus* – зіткнення, сутичка) – зіткнення протилежних інтересів і поглядів, напруження і крайнє загострення суперечностей, що призводить до активних дій, ускладнень, боротьби, що супроводжуються складними колізіями [19].

Аналіз соціально-педагогічної літератури показав, що більшість авторів поняття «конфлікт» розглядають як – зіткнення думок, потреб сторін, сил, інтересів і виникає коли поведінка особи, групи або організації перешкоджає або обмежує іншого учасника в досягненні його мети [20, с. 18].

Для з'ясування суті конфлікту важливо виділити його основні ознаки, сформулювати умови його виникнення. Спочатку конфлікт розпочали вивчати соціологи (соціологія конфлікту), але поступово до цього долучились психологи (конфліктологія). Історично природа та сутність конфлікту визначалися по-різному: 1) Т.Мор, Е.Роттердамський, Ф.Бекон розглядали конфлікт, як «пережиток епохи варварства»; 2) Г. Спенсер розглядав конфлікт як необхідне явище в історії розвитку людства, стимул соціального розвитку; 3) М. Вебер та І. Кант позначали його як боротьбу – «природній стан війни всіх проти всіх»; 4) Т. Веблен, К. Левін, Г. Зіммель та ін. визначали його як суперечку та форму соціалізації індивіда; 5) Р. Парк, А. Смол, У. Самнер, Л. Гумплович, Е. Берджес включали конфлікт до числа чотирьох основних видів соціальної взаємодії, поряд зі змаганням, пристосуванням та асиміляцією, як найважливіше джерело соціальних змін;

6) американський соціолог Л. Козер розглядав конфлікт як ідеологічне явище, яке відбиває спрямованість та почуття соціальних груп або індивідів у боротьбі за об'єктивні цілі; 7) Р. Дарендорф власну соціологічну концепцію назвав «теорією конфліктів» [6].

Більшість соціологів розглядають конфлікт як неантагоністичну суперечність, яку можна врегулювати. Парними категоріями конфлікту є згода, стабільність, порядок, спокій. При цьому спокій є постійним станом суспільства або взаємодії, а конфлікт – тимчасовим.

В основі будь-якого конфлікту лежить конфліктна ситуація, що включає суперечливі позиції сторін, або протилежні цілі й засоби їх досягнення в даних обставинах, або неспівпадіння інтересів, бажань, потягів конфліктуючих сторін.

Конфлікти, не дивлячись на їх специфіку та розмаїття, мають загальні стадії протікання: 1) стадію потенційного формування протилежних (антагоністичних) інтересів, цінностей чи норм; 2) стадію переходу потенційного конфлікту в реальний чи стадію усвідомлення учасниками конфлікту своїх вірно чи хибно зрозумілих інтересів; 3) стадію конфліктних дій; 4) стадію зняття чи втихомирення конфлікту [15].

Передконфліктну стадію можна умовно розділити на три фази розвитку, для яких є характерними наступні особливості у взаємодії сторін: 1) виникнення протиріч з приводу певного спірного об'єкту; 2) прагнення продемонструвати правомірність своїх вимог та звинувачень; 3) руйнування структур взаємодії, перехід від взаємних звинувачень до погроз, зростання агресивності [6].

Таким чином, конфліктна ситуація поступово трансформується у відкритий конфлікт. Але сама по собі вона може існувати довго і не переростати в конфлікт. Для того, щоб конфлікт став реальним, необхідний інцидент.

Деякі фахівці (Дж. М. Лейхифф та Дж. М. Пенроуз) виокремлюють такі фази конфлікту: 1) латентна фаза – це фаза зародження конфлікту;

2) демонстративна фаза – сторони усвідомлюють виникнення конфлікту;
3) агресивна фаза; 4) батальна фаза – вирішення конфлікту [3].

Ф. У. Лінкольн класифікує причини конфліктів: інформація, структура, цінності, відносини і поведінка. К. Мор виокремлює п'ять ключових причин конфліктів та можливості втручання відповідно до джерел: предметні, інтересів, відносин, цінностей, структурні [35].

Серед об'єктивних причин конфліктів виокремлюють: 1) зіткнення матеріальних та духовних інтересів; 2) слабка база правових та інших нормативних процедур вирішення соціальних протиріч; 3) недоліки в організації роботи; 4) неналежне матеріально-технічне забезпечення діяльності; 5) нераціональний розподіл обов'язків; 6) формальне об'єднання в робочі групи; 7) спосіб життя.

До суб'єктивних причин конфліктів належать: 1) негативний соціально-психологічний клімат; 2) суперечність офіційної та неофіційної структур групи; 3) негативні риси характеру та емоційна специфіка особистості; 4) наявність психологічних бар'єрів; 5) втрата та викривлення інформації у процесі комунікації; 6) низький рівень конфліктостійкості; 7) низький розвиток емпатії.

Різновиди конфліктів: 1) за способом розв'язання: насильницькі, ненасильницькі; 2) за сферою прояву: політичні, соціальні, економічні, організаційні; 3) спрямованість впливу: вертикальні, горизонтальні; 4) ступінь вираження: відкриті, приховані; 5) кількість учасників: - внутрішні, міжособистісні, міжгрупові; 6) за потребами: когнітивні, інтересів.

Виокремлюють три основні моделі поведінки в конфлікті: конструктивну, деструктивну і конформістську. У цьому контексті, цікавим є «Трикутник вирішення конфліктів», де закладено підходи до вирішення конфлікту: 1) заснований на владі (примусити зробити щось); 2) заснований на законі (орієнтуючись на певні незалежні стандарти); 3) з урахуванням інтересів (потреб, бажань, турбот, страхів) [35].

Розв'язання конфлікту – це цілеспрямована діяльність, пов'язана з усуненням причин конфлікту. Виділяють декілька практичних способів розв'язання конфліктів, а саме: 1) затухання (зупинка конфлікту); 2) повне, або часткове підкорення; 3) усунення чи знищення об'єкту конфлікту; 4) зміна позицій сторін; 5) переростання конфлікту в інший; 6) компроміс; 7) звернення до посередника і розв'язок шляхом переговорів чи медіаторської діяльності.

Отже, підсумовуючи все вище сказане, ми можемо зробити висновок, що конфлікти значно різняться, тому потребують професійного втручання для їх розв'язання.

1.2. Конфліктологічна культура студентів

Різні підходи до вивчення сутності значення конфліктологічної культури та її структури, представлені в роботах вітчизняних та зарубіжних дослідників: О. Дзяни [14], М. Коростелін [22] Н. Підбуцької [26], І. Почекаєвої [29], Н. Самсонової [32], Н. Серебровської [33], О. Щербакової [44], О.Шуригіної [43], Р. Heigl [46], М. Rosenberg [47].

За визначенням Л. Петровської (1989) «конфліктна компетентність» це «засвоєння позиції партнерства, співробітництва на тлі володіння й іншими поведінковими стратегіями». Конфліктологічна культура особистості розглядається Н. Самсоною як інтегративна якість особистості, що проявляється у прагненні та умінні вирішувати проблеми та протиріччя конструктивними засобами [32]. Зміст конфліктологічної культури може бути розкритий через: культуру ціннісно-смиислової сфери; культуру мислення; культуру почуттів; комунікативну культуру; культуру уявлень; відчуття контексту. Тому, розвиток конфліктологічної культури особистості має базуватися на конфліктологічній грамотності і конфліктологічній компетентності людини. При цьому у розвитку конфліктологічної культури

важлива роль відводиться усвідомленню контексту: поведінки опонента в конфліктній ситуації; зовнішні та внутрішні контексти вибору стратегії поведінки в конфлікті; динаміка (стадії) конфлікту як контекст його управління [8].

Н.Підбуцька виділяє такі компоненти конфліктологічної культури: пізнавально-інтелектуальний, аналітико-рефлексивний, володіння інструментарієм позитивної взаємодії з членами групи, практичний, мотиваційний, емоційний [26, с. 34].

Конфліктологічна культура студента включає в собі установки на усвідомлення конфліктологічного завдання, моделі ймовірної конфліктної поведінки, визначення специфічних способів діяльності в конфлікті, оцінку своїх можливостей відповідно до майбутніх перешкод, необхідність результату в процесі вирішення конфлікту і конструктивну конфліктну позицію особистості. Взаємозв'язок між критеріями та показниками конфліктологічної готовності студентів відображається таким чином: когнітивний передбачає обізнаність у питаннях конфліктів; поведінковий – уміння налагоджувати контакт при розв'язанні конфліктів; особистісно-мотиваційний – пізнавальний інтерес до розв'язання конфліктів, сформованість толерантності, достатній рівень розвитку емпатії.

Таким чином, конфліктологічна культура студентів є важливим феноменом, адже у тому випадку, коли уникнути конфліктного протистояння неможливо, доцільно ефективно засвоїти механізми їх управління та розв'язання.

1.3. Особливості формування конфліктологічної готовності студентів

Для досягнення позитивного результату у вирішенні конфліктів необхідними є вміння студента вести діалог, використовуючи усі ефективні комунікативні засоби (вербальні та невербальні); техніки ефективного

слухання та відповідей на питання; сенсорні канали опонентів; стратегії взаємодії та моделі спілкування (переконання, навіювання, експресивну), що найбільш доречні у певній ситуації спілкування а також інші специфічні прийоми впливу на інших у процесі взаємодії. Таким чином, володіння спеціальними навиками управління конфліктами та їх діагностика на підставі аналізу, використання засобів впливу дозволить людині знайти адекватні рішення і зняти проблему.

На думку О. Гречановської, формування конфліктологічної культури за допомогою культурологічних дисциплін являється одним із засобів формування фахівця [11].

Процес формування конфліктологічної культури студентів має відбуватись під час навчання у закладі вищої освіти з метою не тільки одержання знань про конфлікти, їх види, класифікації, стадії протікання – конфліктологічні компетенції, а, головне, з метою набуття практичних умінь, навичок управління конфліктами, навичок самостійного прогнозування, діагностування реального конфлікту та конструктивного розв’язування його.

Процес формування та розвитку конфліктологічної культури фахівця має бути поетапним, неперервним, інтегративним. Т. Браніцька зміст конфліктологічної підготовки розглядає, як частину професійної освіти, яка забезпечує розвиток у студентів конфліктологічної культури на основі інтеграції знань з різних галузей науки і практики [7]. Процес формування конфліктологічної культури студентів супроводжується значними змінами в їх особистісних якостях – характері, спрямованості та можливостях. Зміни відбуваються в мотиваційно-ціннісній, емоційно-вольовій, когнітивній, комунікативній та поведінковій сферах.

Формування конфліктологічної культури передбачає ознайомлення студентів з основами конфліктології як науки: предмет, історичний розвиток, завдання, методи, напрямки розвитку конфліктології; причини, структура, динаміка, класифікація конфліктів, особливості конфліктів у соціономічній сфері діяльності; шляхи та методи профілактики і розв’язання конфліктів,

правила безконфліктної поведінки; особливості внутрішньоособистісного конфлікту, стилі поведінки людини у конфлікті, міжособистісні конфлікти; та спрямовання на: опанування практичними вміннями управляти конфліктом в умовах професійного конфліктогенного середовища соціономічної сфери діяльності; усвідомлення готовності майбутнього фахівця до здійснення конфліктологічної професійної діяльності через психологічні механізми всебічного розвитку особистості студента.

У дослідженні ми виходили з тих міркувань, що підґрунтя з формування конфліктологічної компетенції та конфліктологічної культури реалізується в ЗВО у процесі освіти та опанування навчальних дисциплін, проходження практики та науково-дослідницької діяльності.

Висновки до першого розділу

Конфліктологічна культура особистості базується на конфліктологічній грамотності і конфліктологічній компетентності людини, утворюючи разом з ними конфліктологічну освіту / конфліктологічну підготовку особистості.

Конфліктологічна культура формується протягом життя особистості під впливом конфліктостворюючих умов соціального та внутрішнього характеру, психолого-педагогічних механізмів (виховання, навчання, освіта) шляхом накопичення конструктивного для людини конфліктного досвіду, «конфліктної» трансформації її самосвідомості, реалізації власної «Я-концепції».

Формування конфліктологічної культури за допомогою культурологічних дисциплін являється одним із засобів формування фахівця.

Формувати конфліктологічну культуру можна на основі єднання освітньої, конфліктологічної, професійної діяльності і спілкування, на основі досягнення загальних і особистих цілей.

РОЗДІЛ 2 ПРАКТИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ПРОГРАМИ ФОРМУВАННЯ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ ГОТОВНОСТІ СТУДЕНТІВ

2.1. Діагностика сформованості конфліктологічної готовності студентів

Експериментальне дослідження проводилося на базі Глухівського НПУ ім. О. Довженка. До педагогічного експерименту на констатувальному етапі було залучено студентів-магістрів різних спеціальностей, загальною кількістю – 67 осіб. Для проведення емпіричного зрізу було обрано такі діагностичні інструменти: 1) тест «Вибір стратегій в конфліктних ситуаціях» (за К. Томасом); 2) опитувальник «Оцінка рівня контактності особистості» (за методикою Т. Сулімової); 3) тест «Чи вмієте ви вести ділові переговори?» (за М. Пірен); 4) анкета конфліктолога (шкала тактики); 5) тест «Чи толерантна я людина?»; 6) визначення емпатійних здібностей особистості (за В. Бойко) (див. додаток А).

Аналізуючи результати, отримані у процесі діагностики за методикою Томаса, ми визначили, що 14% студентів проявляють тип «суперництво» під час конфліктних ситуацій. Результати 36% опитуваних свідчать про те, що під час конфліктів, вони проявляють тип «співпраця». Разом з тим, 29% студентів належать до типу «уникнення». 14% респондентів проявляють тип «компроміс» і 7% тип «пристосування» в конфліктних ситуаціях (рис. 2.1.).



Рис. 2.1. Типи поведінки в конфліктних ситуаціях

Далі було застосовано опитувальник «Оцінка рівня контактності особистості» (за методикою Т. Сулімової) (рис. 2.2.). У ході опитування було визначено, що 29% респондентів мають високий рівень контактності, легко знаходять спільну мову з людьми, більше схильні захищати, ніж засуджувати, негативні емоції у них швидко зникають. Від 6 до 12 балів набрали 36% респондентів, які є доволі гнучкими у взаємостосунках, однак не змінюють думку про людину, не дивлячись на очевидні для усіх факти, відкриті для компромісних рішень, конфліктні відносини для них є скоріше тактичним способом, а ніж стилем життя. 21% опитаних обережні, у всьому бачать таємницю, мають багато сумнівів щодо своєї безпеки, є підозрілими, завжди готові до боротьби, живуть в очікуванні конфлікту і, таким чином, провокують його. 14% опитаної вибірки мають низький рівень контактності. Для них конфлікт – спосіб життя. Цим студентам важко встановлювати позитивні стосунки з людьми.

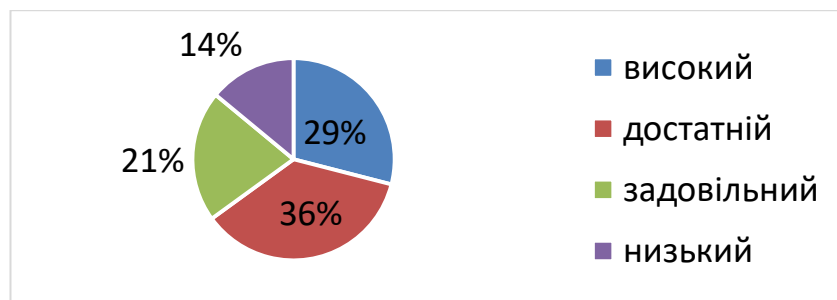


Рис. 2.2. Рівні контактності особистості (за методикою Т. Сулімової).

Далі проаналізовано результати тесту «Чи вмієте ви вести ділові переговори?» М. Пірен (рис. 2.3.). 7% респондентів мають низький рівень що означає, що вони не готові для ведення переговорів. Задовільний рівень мають 29% респондентів – це означає, що ці студенти, у цілому, підготовлені до ведення переговорів, але є небезпека, що в переговорному процесі в самий відповідальний момент можуть з'явитися владні прояви. Достатній рівень уміння ведення переговорів властивий для половини опитаних. Таким

студентам слід мати на увазі, що партнери по переговорному процесу можуть подумати, що за цією легкістю і невимушеністю криється

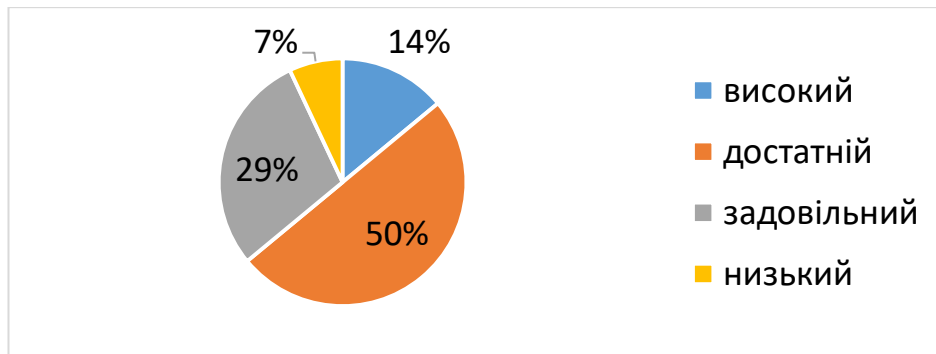


Рис. 2.3. Рівні сформованості вміння студентів ведення переговорів

Для визначення пізнавального інтересу до розв'язання конфліктів було використано «Анкету конфліктолога» (шкала тактики) (рис. 2.4.). Результати діагностики засвідчили, що низький рівень пізнавального інтересу до розв'язання конфліктів сформовано у 21% студентів.; 29% продемонстрували задовільний рівень; 36% – достатній рівень і мають задатки конструктивного мислення; 14% – високий рівень пізнавального інтересу до розв'язання конфліктів (властиві тактичні здібності й аналітичні задатки).

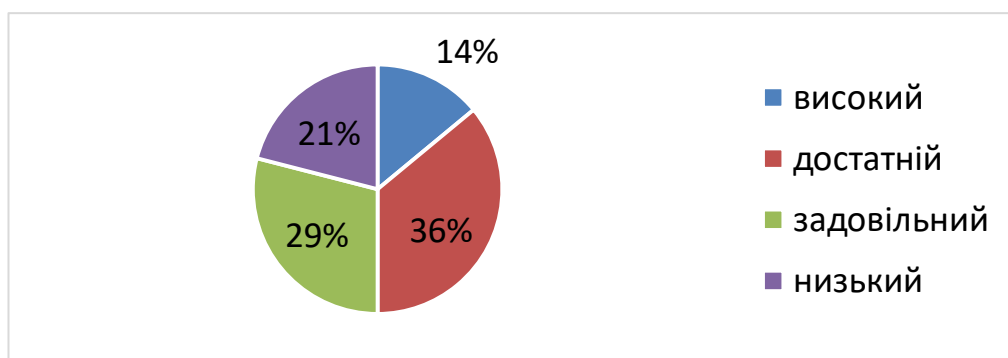


Рис. 2.4. Результати «Анкети конфліктолога»

Для визначення показника «сформованість толерантності» був застосований тест «Чи толерантна я людина?» (рис. 2.5.). Аналіз отриманих даних засвідчив, що високий рівень толерантності мають 14% респондентів. Вони мають високий рівень комфорту у розв'язуванні конфліктних ситуацій. Достатній рівень сформованості толерантності мають 29% респондентів. Ці студенти є допитливими та мають хорошу уяву. Задовільний рівень

сформованості толерантності наявний у 43% респондентів, що свідчить про те що у конфлікті та спілкуванні такі люди намагаються нав'язати свої ідеї. Низький рівень сформованості толерантності виявлено у 14% респондентів, що свідчить про те що у них не сформована толерантна поведінка. Результати доводять необхідність включення до програми формування конфліктологічної готовності завдань, що підвищують усвідомлення студентами необхідності розвивати свою толерантність.

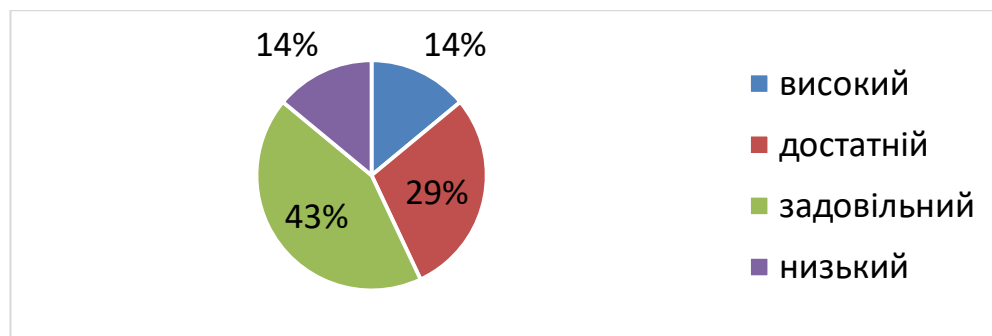


Рис. 2.5. Результати сформованості толерантності

Методика «Визначення емпатійних здібностей особистості» (за В. Бойко) визначає здатність до співпереживання особистості (рис. 2.6.). Низький рівень емпатійності характеризується тим, що студент вагається першим почати розмову. Особливо важкими можуть бути контакти з дітьми та особами, які набагато старші за нього. З іронією ставляться до сентиментальних проявів. Болісно сприймають критику. За зведеними результатами діагностування таких студентів виявилось 14%.

Середній рівень емпатійності характеризується тим, що такі студенти також відчують деякі труднощі у встановленні контактів з людьми, незатишно почуваються в галасливій компанії. Серед опитаних студентів середній рівень сформованості емпатійності є у 29%.

Достатній рівень емпатійності, притаманний переважній більшості людей. Оточуючі не можуть назвати їх «товстошкірим», але в той же час вони не належать до особливо чутливих осіб. У міжособистісних стосунках судити про інших більш схильні по їх вчинках, ніж довіряти своїм особистим

враженням. У досліджуваній вибірці такий рівень сформованості емпатійності характерний для 36% опитаних.

Висока емпатійність характеризується тим, що такий студент чутливий до потреб і проблем оточуючих, великодушний, схильний багато прощати. З непідробним інтересом ставиться до людей. Виявлено 21% таких досліджуваних.

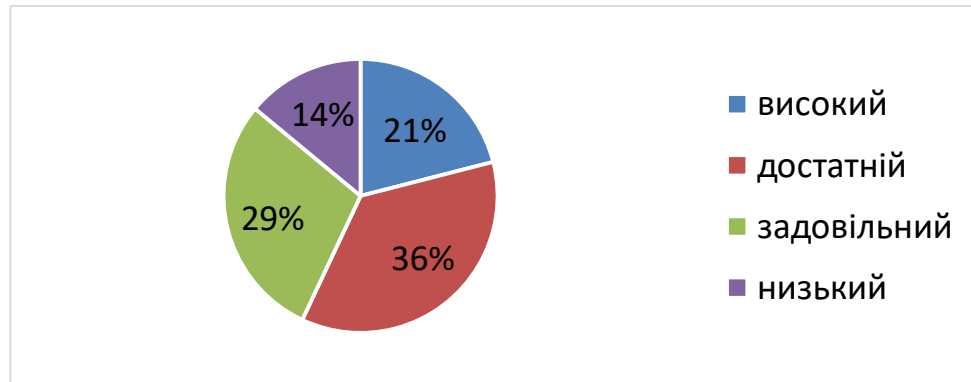


Рис. 2.6. Результати сформованості емпатійності у студентів на констатувальному етапі експерименту за методикою «Визначення емпатійних здібностей особистості» (за В. Бойко)

Результати свідчать, що майже половина студентів знаходяться на низькому та задовільному рівні сформованості емпатійності. Така ситуація потребує вирішення, а отже і проведення відповідної роботи щодо підвищення рівня емпатійності, адже при вирішенні конфліктів дана якість забезпечує ефективність взаємодії.

Отримані результати щодо сформованості конфліктологічної готовності студентів до розв'язання конфліктів засвідчили переважання достатніх показників. Когнітивний критерій переважає на високому рівні. Але сформованість толерантності залишається на задовільному рівні. У цілому можна зазначити, що студенти-магістранти першого року навчання демонструють добру теоретичну підготовку, мають спеціальні теоретичні знання з конфліктології, в більшості здатні до розв'язання конфліктів. Але в той же час ці дані підтверджують потребу вдосконалення особистісно-

професійних якостей щодо розв'язання конфліктів на що і спрямована наша подальша робота.

2.2. Обґрунтування, розробка та впровадження програми формування конфліктологічної готовності студентів

Вважаємо, що без активізації свідомого підходу до самовдосконалення не можливо сформувати у студентів конфліктологічну готовність. Оскільки саме самоосвіта дає можливість суттєво розширити кругозір з будь-якого питання.

Обираючи тренінг для формування конфліктологічної готовності ми враховували той чинник, що вони вимагають від студентів нестандартного мислення, пов'язаного з емоційними та соціальними аспектами поведінки. Тренінг позитивно впливає на розвиток умінь активно протистояти конфліктам, а під час їх розв'язку – діяти впевнено та брати на себе усю відповідальність за конструктивну діяльність під час врегулювання конфліктної взаємодії. Тренінг передбачає моделювання конкретних проблемних ситуацій, розв'язання яких спрямоване на формування особистісних рис та професійних якостей студентів.

Мета тренінгу – удосконалення студентів, які володіють досвідом, здібностями та особистісними якостями у розв'язанні конфліктного протистояння.

На підставі вищезазначених особливостей нами на початку другого семестру було запропоновано студентам взяти участь у формувальному експерименті. Для цього нами була розроблена програма з формування конфліктологічної готовності студентів, що включала різні форми роботи: тренінг, вебінари, онлайн курси (див. додаток Б). У зв'язку із введенням карантину через пандемію Covid-19 та зміною умов освітнього процесу у ЗВО основна частина формувального етапу експерименту відбувалася із

застосуванням інтернет-мережі. Для здійснення зворотного зв'язку між учасниками використовувався груповий чат та відеоконференції.

Мета програми: підвищення сформованості конфліктологічної готовності студентів; формування конфліктологічної культури та розвиток конфліктостійкості у студентів.

Завдання: формування у студентів внутрішньої мотивації та пізнавальної активності щодо обізнаності з конфліктологією; вдосконаленням ціннісних орієнтацій; розширенням загального світогляду; підвищенням рівня асертивної поведінки; розвитком умінь та навичок керування негативними емоційними станами, на основі толерантності та емпатії; вдосконаленням рефлексії через вироблення адекватної самооцінки для оптимального вирішення конфліктів; навчання конструктивних способів виходу з конфліктних ситуацій; формування належного рівня фахової медіаторської поведінки.

Термін реалізації програми: 3 місяці

Вік учасників: студенти-магістранти 1-го року навчання

Усі учасники були ознайомлені з програмою формувального експерименту. І мали можливість обирати той темп роботи, який був зручний. Перший тренінг був проведений у безпосередньому спілкуванні зі студентами. Він був розрахований на 4 години, тому його проводили у вихідний день з перервою на брейк-каву, в процесі якої продовжувалося обговорення спірних питань. Далі для зацікавлення студентам була запропонована самодіагностика. У зв'язку з введенням карантину ми були змушені змінити програму і включити до програми заходи, які можна реалізовувати дистанційно. Для цього нами були дібрані два безкоштовні он-лайн курси, сформовано та розіслані рекомендовані списки літератури для самоосвіти. Студенти мали можливість обирати ті теми, що вважають для себе більш необхідними. На доповнення студентам були рекомендовані вебінари, що поглиблюють і доповнюють інформацію про конфлікти, їх розв'язання та роль фахівця у цьому процесі. Для підтримки зацікавленості

надсилалися нагадування та був організований чат для обговорення та обміну думками і результатами.

2.3. Перевірка ефективності програми формування конфліктологічної готовності студентів

Для отримання результатів проведеної роботи та перевірки ефективності реалізованої програми формування конфліктологічної готовності студентів, що брали участь у нашому експерименті були застосовані діагностичні методики, що використовувались на констатувальному етапі експерименту. Це дало можливість порівняти ситуацію до та після проведеної роботи та зробити певні висновки. Проведення діагностики студентів відбувалося через використання електронної пошти.

Провівши повторний тест «Вибір стратегій в конфліктних ситуаціях» Томаса на виявлення типів поведінки в конфліктних ситуаціях ми отримали такі результати:

Дані здійсненого аналізу дозволяють зробити висновок, що кількість студентів, які проявляють типи «співпраця» та «компроміс» значно зросла, а саме на 14% та на 15% відповідно. Типи поведінки в конфліктних ситуаціях «суперництво» зменшилось на 7%, «уникнення» на 22%. Тип поведінки «пристосування» залишився без змін (рис. 2.7).

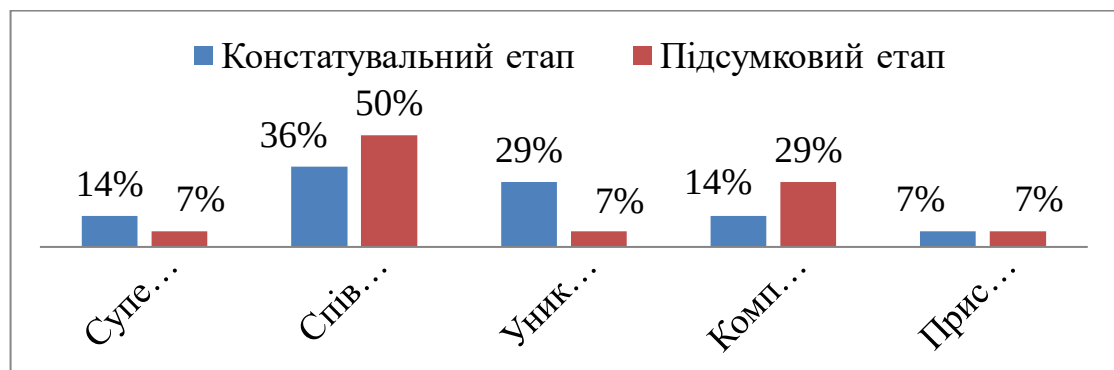


Рис. 2.. Порівняльна гістограма типів поведінки студентів в конфліктних ситуаціях

Також повторно був використаний опитувальник «Оцінка рівня контактності особистості» (за методикою Т. Сулімової) (рис. 2.8). Отримано такі результати: високий рівень контактності мають 29% респондентів; достатній рівень контактності набрали 50% респондентів; задовільний рівень контактності наявний у 14% респондента; низький рівень контактності – 7 % респондент.

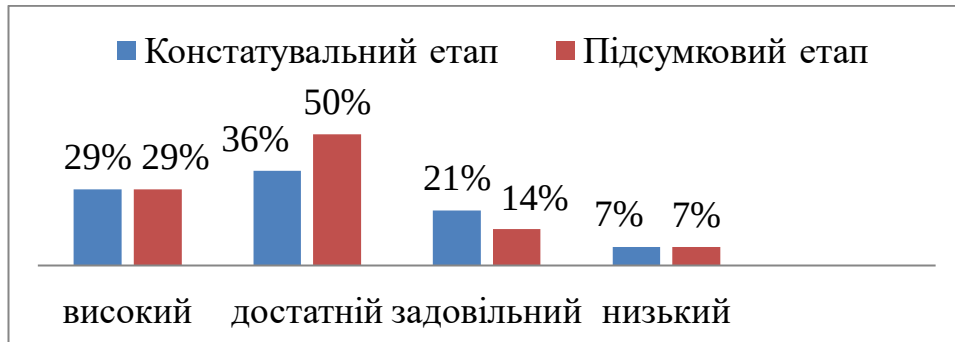


Рис. 2.8. Порівняльні результати рівнів контактності особистості (за методикою Т. Сулімової) до та після експерименту

Повторне проведення тесту «Чи вмієте ви вести ділові переговори?» (за М. Пірен) також засвідчило ефективність тренінгу (рис. 2.9). Порівняння результатів констатувального та підсумкового етапів експерименту дозволяє стверджувати, що серед студентів збільшилась кількість студентів, що можуть здійснювати медіацію на високому рівні на 29%.

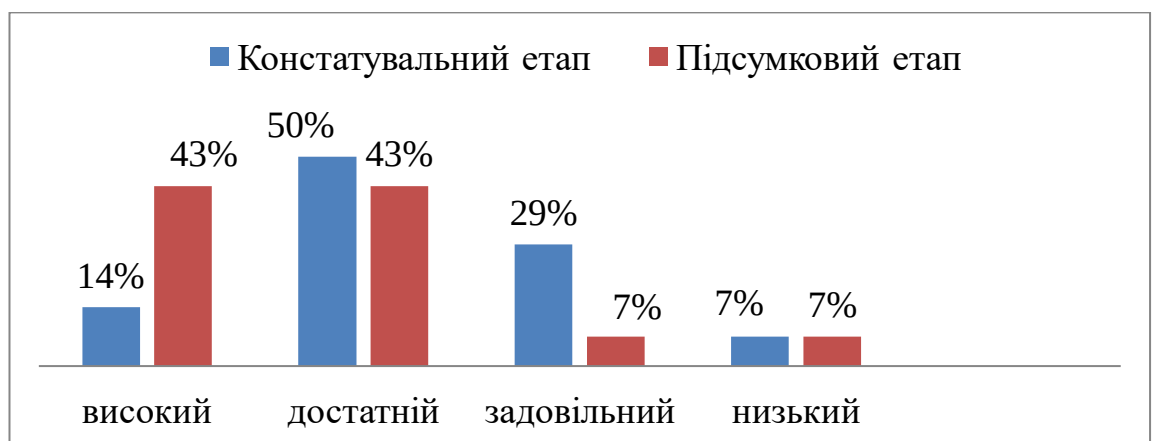


Рис. 2.9. Порівняльні результати рівнів сформованості вміння студентів ведення переговорів на констатувальному та підсумковому етапі експерименту

Порівняння результатів констатувального та підсумкового етапів експерименту за анкетною конфліктолога продемонструвало, що відсоток студентів у яких сформовано пізнавальний інтерес на високому рівні збільшилось на 22%, на достатньому рівні збільшилось на 7%, на задовільному рівні зменшилось на 15%, а на низькому рівні зменшилось на 14%. Результати впровадження програми підтверджують її ефективність (рис.2.10).

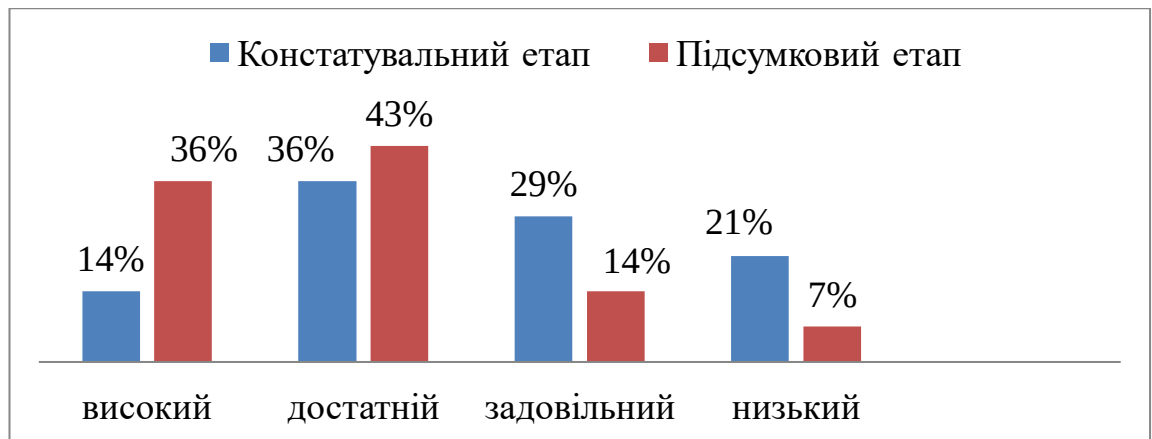


Рис. 2.10. Порівняльні результати «Анкети конфліктолога» на констатувальному та підсумковому етапі експерименту

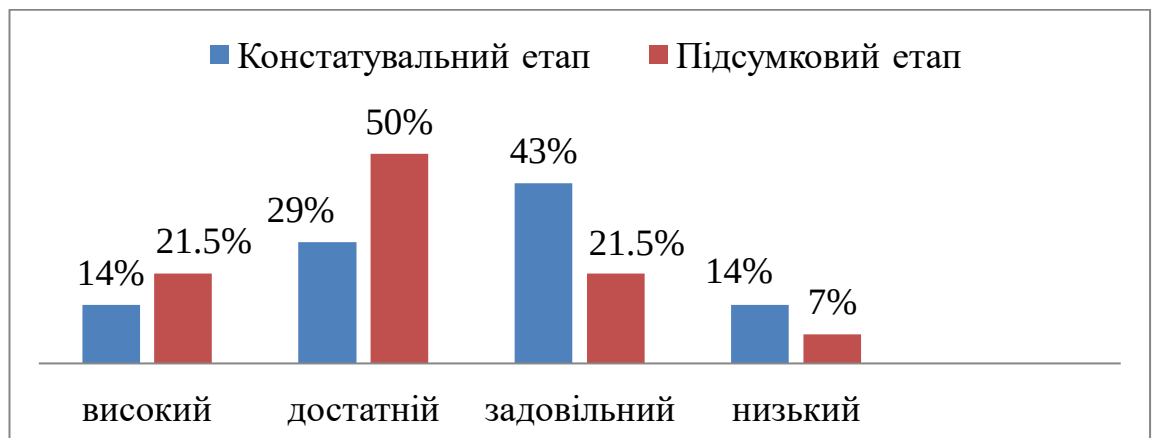


Рис. 2.11. Порівняльні результати рівнів сформованості толерантності на констатувальному та підсумковому етапі експерименту

Порівнюючи результати тестування до та після експерименту можемо констатувати, що високий рівень толерантності збільшився на 7,5%, достатній рівень на 21%, що є досить позитивним зрушенням. І відповідно відбулося зменшення показників на задовільному рівні сформованості

толерантності на 21,5%, а на низькому на 7%. Зміна рівнів переважно торкнулася тих студентів, що перебували на задовільному рівні, а піднялися до достатнього. Порівняння результатів подаємо на рис.2.11.

У результаті експерименту, низький рівень емпатійності зменшився на 7%, задовільний на 15%, достатній на 7%. Водночас, високий рівень сформованості емпатійності зріс на 29%. Таким чином проведена робота виявилася ефективною (рис. 2.12).

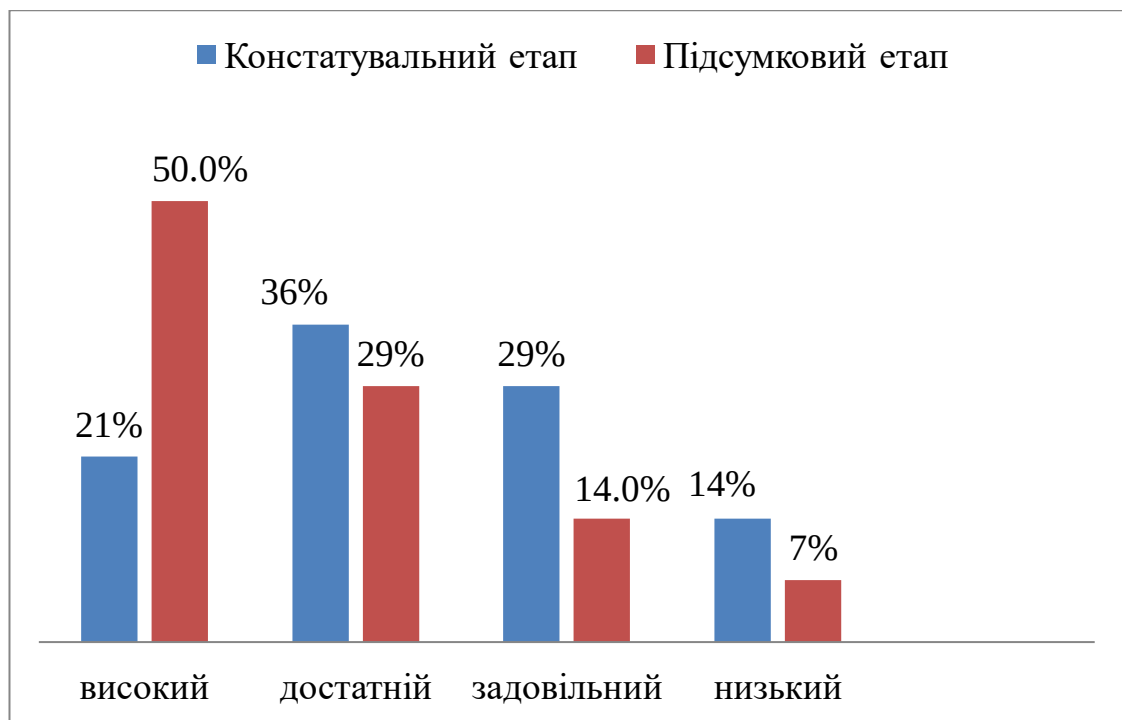


Рис. 2.12. Порівняльні результати рівнів сформованості толерантності за методикою «Визначення емпатійних здібностей особистості» (за В. Бойко) на констатувальному та підсумковому етапі експерименту

Аналіз результатів підсумкового етапу експерименту свідчить, що за кількісними показниками сформованості усіх критеріїв конфліктологічної готовності, студенти вийшли з експериментального дослідження зі значно кращими результатами. Таким чином, можемо констатувати, що запроваджена програма дала суттєвий позитивний ефект щодо формування усіх компонентів конфліктологічної готовності студентів.

Висновки до другого розділу

Для вивчення конфліктологічної готовності студентів нами був організований психолого-педагогічний експеримент, що складався з трьох етапів: констатувального, формувального та контрольного.

На констатувальному етапі експерименту відбувалося дослідження стану сформованості конфліктологічної готовності студентів, як одного з компонентів конфліктологічної культури низки діагностичних інструментів.

За результатами констатувального етапі експерименту на підставі обробки результатів проведеної діагностичної роботи було з'ясовано, що оскільки студенти готуються до професійного втручання у розв'язання конфліктних ситуацій в якості соціальних педагогів, соціальних працівників, медіаторів-та посередників, то більшість критеріїв та показників конфліктологічної готовності сформовані але переважає достатній рівень. Високий показник сформованості когнітивного критерію. Поведінково-операційний на достатньому рівні. Щодо особистісно-мотиваційного то такі показники як пізнавальний інтерес до розв'язання конфліктів та рівень розвитку емпатії у більшості проявляються на достатньому рівні, а ось сформованість показника толерантності на задовільному рівні.

Таким чином, враховуючи обставини організації освітнього процесу у ЗВО в умовах пандемії нами була розроблена програма з формування конфліктологічної готовності студентів, яка була розрахована на 3 місяці. Мета програми: підвищення сформованості конфліктологічної готовності студентів; формування конфліктологічної культури та розвиток конфліктостійкості у студентів.

Після реалізації програми нами була здійснена повторна оцінка результатів сформованості рівнів конфліктологічної готовності студентів, що засвідчила результативність тренінгу.

ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ

За результатами проведеного дослідження встановлено такі аспекти означеної проблематики:

1. Конфліктологічна культура особистості є інтегративною якістю, що ґрунтується на екзійно-гуманістичних цінностях, охоплює культуру мислення, культуру відчуттів, комунікативну культуру і поведінкову культуру, що виявляється в оптимальних стратегіях взаємодії в конфліктах, що забезпечують конструктивне вирішення проблем. Показниками конфліктологічної готовності студентів є конфліктологічна обізнаність, уміння налагоджувати контакт при розв'язанні конфліктів, медіаторська активність, пізнавальний інтерес до розв'язання конфліктів, сформованість толерантності, рівень розвитку емпатії.

2. Оскільки студенти готуються до професійного втручання у розв'язання конфліктних ситуацій в якості соціальних педагогів, соціальних працівників, медіаторів-та посередників, то більшість критеріїв та показників конфліктологічної готовності сформовані, але переважає достатній рівень. Високий показник сформованості когнітивного критерію. Поведінково-операційний на достатньому рівні. Щодо особистісно-мотиваційного то такі показники як пізнавальний інтерес до розв'язання конфліктів та рівень розвитку емпатії у більшості проявляються на достатньому рівні, а ось сформованість показника толерантності на задовільному рівні. Отримані результати щодо сформованості конфліктологічної готовності студентів до розв'язання конфліктів засвідчили потребу вдосконалення особистісно-професійних якостей.

3. Розроблено тренінг для студентів «Конструктивні шляхи вирішення конфліктних ситуацій». Підсумковий етап експерименту засвідчив, що конфліктологічна обізнаність студентів зросла і переважає високий рівень. Щодо уміння налагоджувати контакт, то високий рівень не змінився, але зріс

достатній рівень. Медіаторська та посередницька активність збільшилась і значній відсоток це високий та достатній рівні. Серед показників особистісно-мотиваційного критерію, то пізнавальний інтерес до розв'язання конфліктів то збільшився і високий і достатній рівень, суттєво зріс показник сформованості толерантності та рівень розвитку емпатії.

Отже, аналіз результатів підсумкового етапу експерименту свідчить, що кількісні показники сформованості усіх критеріїв конфліктологічної готовності студентів мають позитивну динаміку. Впроваджена програма підтвердила свою ефективність.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Антонов Г. В. Педагогічні засади запобігання і розв'язання конфліктів у навчально-виховному середовищі вищого навчального закладу : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04 / Геннадій Валентинович Антонов. Харків, 2006. 195 с.
2. Ануфриева Н.М. Социальная психология. Курс лекций /Н. М. Ануфриева, Т. Н. Зеленская, Н. Е. Зеленский. – К. : МАУП, 2000. – 224 с.
3. Анцупов А. Я. Конфликтология: учебник для вузов / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – М.: ЮНИТИ, 1999. – 551 с.
4. Бабій М. Ф. Контекстно-модульна підготовка психолога як запорука професійної ефективності / Бабій М. Ф. // Психолого-педагогічні особливості розвитку особистості в освітньому просторі : зб. тез доп. Всеукр. наук.-практ. конф. (Мукачево, 17-18 травня 2017 р.) / Ред. кол. : Т. Д. Щербан (гол.ред.) та ін. Мукачево : Вид-во МДУ, 2017. С. 8–9.
5. Білик Н. М. Соціально-педагогічна технологія медіаторства у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками: автореф. дис. ... канд. пед. наук : 13.00.05 / Наталя Михайлівна Білик ; Національний педагогічний університет імені М.П. Драгоманова. – К., 2017. – 20 с.
6. Богданов Е.Н. Психология личности в конфликте : учеб. пособие / Е.Н. Богданов, В.Г. Зазыкин. – 2-е изд. – СПб. : Питер, 2004. – 204 с.
7. Браніцька Т. Спецкурс «Основи конфліктологічної культури» та його роль у формуванні конфліктологічної культури майбутніх фахівців соціономічних професій / Браніцька Т. // Scientific Journal «ScienceRise: Pedagogical Education». – 2017. – № 1(9). – С. 20-23.
8. Ващенко І. В. Конфліктологія та теорія переговорів: навч.посіб. / І.В. Ващенко, М.І. Кляп. – К.: Знання, 2013. – 407 с. – (Вища освіта XXI століття).

9. Верченко Л. С. Тренінги у процесі формування соціально-комунікативної компетентності майбутніх викладачів вищої школи. / Верченко Л. С. // Вісник Луганського національного університету імені Тараса Шевченка. Серія : Педагогічні науки, №6 (303) жовтень. – 2016. – Частина II. – С. 228–234.,

10. Гіренко С. П. Формування конфліктологічної культури особистості в контексті трансформації її самосвідомості / Гіренко С. П. // Вісник Національного університету оборони України. Питання педагогіки. – 2014. – 3 (40). – С. 59-64.

11. Гречановська О. В. Педагогічна система формування конфліктологічної культури в майбутніх фахівців технічних спеціальностей: автореф. дис.... д-ра пед. наук : 13.00.04 – теорія і методика професійної освіти [Електронний ресурс]/ Гречановська О. В. – Вінниця, 2020. – Режим доступу: https://vspu.edu.ua/content/specialized_academic_council/doc/2020/Grechanska_O_W/a.pdf

12. Денисов О.И. Развитие конфликтологической компетентности руководителя: Дис. ... канд. психол. наук: 19.00.13 / Денисов О. И. ; Рос. акад. гос. службы. – М., 2000. – С.9.

13. Дзюба Т. М. Конфліктологічна компетентність як складова професійної компетентності керівника загальноосвітнього навчального закладу/ Дзюба Т. М. // Науковий вісник Південноукраїнського державного педагогічного університету ім. К. Д. Ушинського. Спецвипуск. – 2002. – С. 91–96.

14. Дзяна О. С. Спецкурс «Конфліктологічна культура майбутніх фахівців сфери обслуговування» як засіб формування конфліктологічної культури студентів / О. С. Дзяна // Сучасні інформаційні технології та інноваційні методики навчання у підготовці фахівців: методологія, теорія, досвід, проблеми. – 2011. – Вип. 28. – С. 290–295.

15. Дурманенко Є. А. Конфлікти в педагогічному процесі: монографія / Є. А. Дурманенко. – Луцьк: РВВ – Вежа Волин. держ. університету ім. Лесі Українки, 2004. – 287 с.
16. Дьяченко М. И. Психологические проблемы готовности к деятельности / Дьяченко М. И., Кандыбович Л. А. – Минск : Изд-во БГУ, 1976. 176 с.
17. Калаур С. М. Система професійної підготовки майбутніх фахівців соціальної сфери до розв'язання конфліктів у професійній діяльності : дис. на здобуття наукового ступеня доктора педагогічних наук : 13.00.04 – теорія і методика професійної освіти / Калаур С. М. – Тернопіль, 2018. – 676 с.
18. Кляп М. І. Зміст конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців та особливості її формування / Кляп М. І. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/bitstream/lib/5172>
19. Козлов В.В. Управление конфликтом / В.В. Козлов, А.А. Козлова. – М. : Эксмо, 2006. – 224 с.
20. Кондратенко Н. П. Особливості конфліктної поведінки підлітків / Н.П.Кондратенко // Психолог. –2009. – № 48. – С.16-22.
21. Конфликтология / под ред А. С. Кармина. – СПб, 1999. – 448 с.
22. Коростелін М. О. Технологія формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності / М. О. Коростелін // Наукові записки Бердянського державного педагогічного університету. – 2014. – Вип. 3. – С. 134–143.
23. Ложкін Г. В. Психологія конфлікту : теорія і сучасна практика / Г. В. Ложкін, Н. І. Пов'якель. – К. : Ранок, 2007. – 435 с.
24. Організація соціально-педагогічної підтримки школярів групи ризику : метод. посіб. / [Алексєєнко Т. Ф., Жданович Ю. М., Куниця Т. Ю., Малиношевський Р. В., Сергєєва Н.В.] / за заг. ред. Т. Ф. Алексєєнко. – К. : ТОВ «Задруга», 2017. – 168 с.

25. Панфилова А.П. Теория и практика общения / Панфилова А.П. – М., 2007. – 288с.
26. Підбуцька Н. В. Педагогічні умови формування конфліктологічної культури майбутнього інженера-машинобудівника : дис. ... канд. пед. наук / Н. В. Підбуцька. – Вінниця, 2008. – 254 с.
27. Пірен М. І. Конфліктологія : Підручник / М.І.Пірен. – К. : Кондор, 2003. – 360 с.,
28. Посібник «Розбудова миру. Профілактика і вирішення конфлікту з використанням медіації: соціально-педагогічний аспект». – [Навч-метод. посібник] /К.:ФОП Стеценко В.В. – 2016, – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: la-strada.org.ua/ucsp_file.php?c=JqVIjfoFBStqlCLmi1wsfbXKGCUY1e
29. Почекаева И. С. Воспитание конфликтологической культуры старшеклассников : дис. ... канд. пед. наук / И. С. Почекаева. – Пермь, 2010. – 215 с.
30. Примуш М. К. Конфліктологія : навч. посібник / М.К. Примуш. – К. : Професіонал, 2006. – 282 с.
31. Русинка І. Л. Конфліктологія. Психологія запобігання і управління конфліктами : навч. посібник / І.Л. Русинка. – К. : Професіонал, 2007. – 334 с.,
32. Самсонова Н. В. Конфликтологическая культура специалиста и технология ее формирования в системе вузовского образования : монография / Н. В. Самсонова. – Калининград : Изд-во КГУ, 2002. – 308 с.
33. Серебровская Н. Е. Становление и развитие конфликтологической культуры будущего специалиста социномической профессии в вузовский период: автореф. дис. ... д-ра психол. наук / Н. Е. Серебровская. – Нижний Новгород, 2011. – 53 с.
34. Слостенин В. А., Исаев И. Ф., Шиянов Е. Н. Педагогика : учеб. пособ. для студ. высш. пед. учеб. заведений /Слостенин В. А., Исаев И. Ф., Шиянов Е. Н; под ред. В. А. Слостенина. – М. : Академия, 2002. – 576 с.

35. Створення системи служб порозуміння для впровадження медіації за принципом «рівний-рівному/рівна-рівній» та вирішення конфліктів мирним шляхом у закладах освіти. – К.: ФОП Нічога С.О. –2018. – 174 с.

36. Тлумачний словник української мови: понад 12500 статей (близько 40000 слів) / за ред. В. С. Калачника. – 2-ге вид., випр. і доп. – Харків : Прапор, 2005. 992 с.

37. Трубочкин В.П. Концептуальные смыслы конфликтной компетентности / Трубочкин В. П. //Актуальные проблемы совершенствования работы с кадрами правоохранительных органов: Матер. межведомств. науч.-практ. конф. – Москва, 8 июня 2004 г. / Акад. упр. МВД России. – М., 2004. – С.331-335.

38. Трухан М. А. Формування готовності майбутніх соціальних педагогів до діяльності з розв'язання професійних конфліктів у закладах освіти : дис. ... канд. пед. наук. : 13.00.04 / Марія Андріївна Трухан; Хмельницький національний університет. – Хмельницький, 2016. – 278 с.

39. Тюптя Л. Т. Соціальна робота : теорія і практика : Навчальний посібник / Л.Т.Тюптя, І.Б.Іванова. – К. : Знання, 2008. – 374 с.

40. Філь С. С. Етапи формування конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців соціономічних професій : [Електронний ресурс] / Філь С. С.– Режим доступу: tme.umo.edu.ua/docs/5/11filpsp.pdf

ДОДАТКИ

Діагностичний інструментарій

Тест «Вибір стратегій в конфліктних ситуаціях» (за К. Томасом)

Інструкція: Перед вами ряд тверджень, які допоможуть визначити деякі особливості вашої поведінки. Тут не може бути відповідей «правильних» або «неправильних». Люди різні, і кожен може висловити свою думку.

Є два варіанти А і Б, з яких ви повинні вибрати один, котрий більшою мірою відповідає вашим поглядам, вашій думці про себе. У бланку для відповідей позначте один з варіантів (А або Б) для кожного твердження. Відповідати треба якомога швидше.

Текст опитувальника

1. А. Іноді я надаю можливість іншим взяти на себе відповідальність за вирішення спірного питання.
Б. Замість того, щоб обговорювати те, у чому ми розходимося, я намагаюся звернути увагу на те, з чим ми обидва згодні.
2. А. Я намагаюся знайти компромісне рішення.
Б. Я намагаюся розв'язати справу з урахуванням інтересів опонента та моїх власних.
3. А. Зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого.
Б. Я намагаюся заспокоїти іншого та головним чином зберегти наші відносини.
4. А. Я намагаюся знайти компромісне рішення.
Б. Іноді я жертвую своїми власними інтересами заради інтересів іншої людини.
5. А. Улагоджуючи спірну ситуацію, я весь час намагаюся знайти підтримку в іншого.
Б. Я намагаюся зробити все, щоб уникнути марної напруженості.
6. А. Я намагаюся уникнути неприємностей для себе.
Б. Я намагаюся домогтися свого.
7. А. Я намагаюся відкласти рішення спірного питання з тим, щоб з часом вирішити його остаточно.
Б. Я вважаю можливим у чимось поступитися, аби домогтися іншого.
8. А. Зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого.
Б. Я спершу намагаюся ясно визначити те, у чому полягають всі порушені інтереси.
9. А. Думаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь розбіжності.
Б. Я докладаю зусиль, щоб домогтися свого.
10. А. Я твердо прагну досягти свого.
Б. Я намагаюся знайти компромісне рішення.
11. А. Спершу я намагаюся чітко визначити, в чому полягають всі порушені спірні питання.
Б. Я намагаюся заспокоїти іншого і, головним чином, зберегти наші відносини.
12. А. Найчастіше я уникаю займати позицію, яка може викликати суперечки.
Б. Я даю можливість іншому в чомусь залишитися при своїй думці, якщо він також йде мені назустріч.
13. А. Я пропоную середню позицію.
Б. Я наполягаю, щоб було зроблено по-моєму.
14. А. Я повідомляю іншому свою точку зору і запитую про його погляди.
Б. Я намагаюся показати іншому логіку і переваги моїх поглядів.
15. А. Я намагаюся заспокоїти іншого і, головним чином, зберегти наші відносини.
Б. Я намагаюся зробити так, щоб уникнути напруженості.
16. А. Я намагаюся не зачепити почуттів іншого.
Б. Я намагаюся переконати іншого в перевагах моєї позиції.
17. А. Зазвичай я наполегливо намагаюся домогтися свого.
Б. Я намагаюся зробити все, щоб уникнути марної напруженості.

18. А. Якщо це зробить іншого щасливим, дам йому можливість наполягти на своєму.
 Б. Я даю можливість іншому в чомусь залишитися при своїй думці, якщо він також йде мені назустріч.
19. А. Спершу я намагаюся ясно визначити те, у чому полягають всі порушені питання та інтереси.
 Б. Я намагаюся відкласти рішення спірного питання з тим, щоб згодом вирішити його остаточно.
20. А. Я намагаюся негайно подолати наші розбіжності.
 Б. Я намагаюся знайти найкраще поєднання вигід і втрат для обох сторін.
21. А. Проводячи переговори, я намагаюся бути уважним до бажань іншого.
 Б. Я завжди схильюся до прямого обговорення проблеми та їх спільного розв'язання.
22. А. Я намагаюся знайти позицію, яка міститься посередині між моєю позицією і точкою зору іншої людини.
 Б. Я відстоюю свої бажання.
23. А. Як правило, я турбуюсь про те, щоб задовольнити бажання кожного з нас.
 Б. Іноді я надаю можливість іншим взяти на себе відповідальність за вирішення спірного питання.
24. А. Якщо позиція іншого здається мені дуже важливою, я намагатимусь піти назустріч його бажанням.
 Б. Я намагаюся переконати іншого прийти до компромісу.
25. А. Я намагаюся показати іншому логіку і переваги моїх поглядів.
 Б. Проводячи переговори, я намагаюся бути уважним до бажань іншого.
26. А. Я пропоную середню позицію.
 Б. Я майже завжди піклуюсь про те, щоб задовольнити бажання кожного з нас.
27. А. Найчастіше я уникаю займати позицію, яка може викликати суперечки.
 Б. Якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість настояти на своєму.
28. А. Зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого.
 Б. Улагоджуючи ситуацію, я переважно намагаюся знайти підтримку в іншого.
29. А. Я пропоную середню позицію.
 Б. Думаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь розбіжності, що виникають.
30. А. Я намагаюся не зачепити почуттів іншого.
 Б. Я завжди займаю таку позицію у спірному питанні, щоб ми спільно з іншим людиною могли досягти успіху.

Бланк опитувальника

№	А	Б	№	А	Б	№	А	Б	№	А	В
1			9			17			25		
2			10			18			26		
3			11			19			27		
4			12			20			28		
5			13			21			29		
6			14			22			30		
7			15			23					
8			16			24					

Ключ до опитувальника

1. Суперництво: 3А, 6В, 8А, 9В, 10А, 13В, 14В, 16В, 17А, 22В, 25А, 28А.
2. Співпраця: 2В, 5А, 8В, 11А, 14А, 19А, 20А, 21В, 23В, 26В, 28В.
3. Компромід: 2А, 4А, 7В, 10В, 12В, 13А, 18В, 22А, 23А, 24, 26А, 29А.
4. Уникнення: 1А, 5В, 6А, 7А, 9А, 12А, 15В, 17В, 19В, 20В, 27А, 29В.
5. Пристосування: 1В, 3В, 4В, 11В, 15А, 16А, 18А, 21 А, 24А, 25, 27В, 30А.

Обробка результатів

Кількість балів, набраних за кожною шкалою, дає уявлення про вираженість тенденції до прояву відповідних форм поведінки в конфліктних ситуаціях. Домінуючим вважається тип або типи, які набрали максимальну кількість балів.

Суперництво: найменш ефективний, але найбільш часто використовуваний спосіб поведінки в конфліктах, виражається у прагненні домогтися задоволення своїх інтересів на шкоду іншому.

Пристосування: означає, на противагу суперництву, принесення в жертву власних інтересів заради іншого.

Компроміс: компроміс як угода між учасниками конфлікту, досягнута шляхом взаємних поступок.

Ухилення (уникнення): характерні як відсутність прагнення до кооперації, так і відсутність тенденції до досягнення власних цілей

Співпраця: коли учасники ситуації приходять до альтернативи, котра повністю задовольняє інтереси обох сторін.

Тим, кому властиві такі форми поведінки, як компроміс та співпраця, здебільшого не потрібна стороння допомога для вирішення конфлікту.

Опитувальник «Оцінка рівня контактності особистості»

(за методикою Т. Сулімової)

Інструкція: Вам необхідно вибрати один варіант із запропонованих відповідей на кожне із 10 запитань. Текст опитувальника

1. Зазвичай я спокійно переношу спілкування зі самозакоханими людьми, навіть тоді, коли вони вихваляються, або якимось по-іншому показують що вони дуже високої думки про самих себе:

- А) так;
- Б) вірно щось середнє;
- В) ні.

2. Я сумніваюся в чесності тих людей, які проявляють надзвичайно велику дружелюбність:

- А) так;
- Б) вірно щось середнє;
- В) ні.

3. Якщо хтось розсердився на мене, то я:

- А) постараюся заспокоїти свого опонента;
- Б) не знаю щоб зробив;
- В) розсердився б сам.

4. Немає зовсім поганих людей, просто потрібно прагнути краще зрозуміти людину, і вона відповість добром:

- А) так;
- Б) вірно щось середнє;
- В) ні.

5. Коли хтось прагне керувати мною, я навмисне роблю навпаки:

- А) так;
- Б) вірно щось середнє;
- В) ні.

6. Якщо керівництво, або члени моєї родини в чомусь мене дорікають, то я, як правило, роблю все навпаки:

- А) так;
- Б) вірно щось середнє;
- В) ні.

7. Інколи я жартома роблю якесь смішне зауваження тільки для того, щоб подивитися на людей, як вони зреагують на таку витівку:

- А) так;
- Б) вірно щось середнє;
- В) ні.

8. Мені подобається ретельно продумувати як саме вплинути на своїх колег, щоб вони допомогли мені в досягненні моїх цілей:

- А) так;
- Б) вірно щось середнє;
- В) ні.

9. Якщо моє дотепне зауваження залишилося поза увагою, то я:

- А) не повторюю його;
- Б) вірно щось середнє;
- В) повторюю зауваження знову.

10. Інколи я засмучуюся через те, що люди говорять про мене погано без всяких на це підстав:

- А) так;
- Б) вірно щось середнє;
- В) ні.

Обробка результатів

Підрахуйте суму балів. Відповіді «А» на запитання 2, 5, 7, 8, 10 и «В на 1, 3, 4, 6, 9 – по 2 бали; «Б» – по 1 балу.

Сума менша 5 балів. Ви вільні від заздрощів, легко знаходите спільну мову з людьми, не прагнете за будь-яку ціну перевершити інших людей. Ви ставите перед собою складні перспективні цілі, які не обмежують інших. Ви спокійно працюєте в групі. Ви говорите добре, про людей, як тих хто присутній, так і тих хто наданий момент відсутній, більше схильні захищати, ніж засуджувати. Негативні емоції у вас швидко зникають, і Ви спокійно без образ встановлюєте контакт з людиною, яка Вас образила.

Сума від 6 до 12 балів. Ви доволі гнучка особистість в взаємостосунках, однак не змінюєте думку про людину, не дивлячись на очевидні для усіх факти. Ви готові змінити свою позицію про людину в кращу сторону ніж в гіршу сторону. Перед тим як налагодити дружні стосунки, Ви деякий час вивчаєте людину. Ви відкриті для компромісних рішень, конфліктні відносини для Вас є скоріше тактичним способом, а ніж стилем життя.

Сума від 13 до 20 балів. Ви обережна людина, у всьому бачите таємницю, в ваших діях та позиції багато сумнівів щодо своєї безпеки, Ви схильні надумувати події та є підозрілими. Ваша гордість не допускає можливості бути беззахисним. Ви завжди готові до боротьби, живете в очікуванні конфлікту і тим самим провокуєте його. Ви знаєте прийоми своїх опонентів, умієте керувати оточуючими, досягати своєї мети з допомогою певного набору універсальних дій. Проте, Ви не враховуєте та погано орієнтуєтесь в знаннях психології людей, не вивчаєте їх особливостей. Вами не достатньо повно враховується внутрішній світ людей під час службових стосунків.

Сума більша 20 балів. Для Вас конфлікт – спосіб життя. Вам важко встановити позитивні стосунки з людьми.

Тест «Чи вмієте ви вести ділові переговори?» (за М. Пірен)

Інструкція: Запропонований для вас тест допоможе розібратися чи вмієте ви вести переговори, чи вам необхідна негайна допомога для того, щоб оволодіти мінімумом дипломатичних навиків. Вам пропонуються 16 запитань, на кожний із яких вам необхідно дати відповідь «так», або «ні».

Текст опитувальника

1. Чи буває так, що вас дивує реакція людей з якими ви зустрілися вперше?
2. Чи є у вас звичка договорювати фрази, які розпочаті вашим співбесідником, оскільки вам здається, що ви вгадали його думки, а він говорить дуже повільно?
3. Чи часто ви скаржитеся що вам не дають всього необхідного для того, щоб успішно закінчити поручену вам справу?
4. Коли критикують думку, яку ви поділяєте, або колектив, в якому ви працюєте, чи ви протестуєте (або чи у вас виникає таке бажання)?
5. Чи здатні ви передбачити те, чим ви будете займатися найближчих 6 місяців?
6. Якщо ви попадаєте на нараду, де є незнайомі вам люди, чи стараєтеся ви приховати вашу власну думку з тих питань, які обговорюються?
7. Чи вважаєте ви, що в будь-яких переговорах завжди хтось стає переможцем, а хтось обов'язково програє?
8. Чи говорять про вас як про вперту і твердолобу людину?
9. Чи вважаєте ви, що на переговорах завжди потрібно просити в два рази більше від того, що ви хочете отримати в кінцевому результаті?
10. Чи важко вам приховати ваш поганий настрій, наприклад коли ви граєте з приятелем у карти і програєте?
11. Чи вважаєте ви за необхідне висловити незгоду тій людині, яка висловила думку, відмінну від вашої?
12. Чи неприємна для вас часта зміна видів діяльності?
13. Чи зайняли ви ту посаду і отримали ту заробітну плату, які намітили для себе декілька років тому назад?
14. Чи вважаєте ви допустимим користуватися слабкими місцями інших заради досягнення своїх цілей?
15. Чи впевнені ви, що можете легко знайти аргументи, які здатні переконати інших у вашій правоті?
16. Чи старанно готуєтеся ви до зустрічей, в яких вам доведеться взяти участь?

Оцінка результатів

За кожную відповідь, яка співпала з контрольною нараховуйте собі 1 бал. Оцініть свої результати відповідно до запропонованої шкали

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
ні	ні	ні	ні	ні	ні	ні	так	ні	так	так	так	так	ні	ні	ні

Інтерпретація результатів:

Сума балів від 0 до 4 означає, що ви не готові для ведення переговорів. Слід попрацювати над собою.

Сума балів від 5 до 9 означає, що в цілому ви підготовлені до ведення переговорів, але є небезпека, що в переговорному процесі в самих відповідальний момент можуть проявитися владні риси вашого характеру. Вам необхідно продовжити роботу над собою. Головне – навчитися тримати себе в руках.

Сума балів від 10 до 14 означає, що ви володієте високою підготовленістю до ведення переговорів і можете вести їх легко і невимушено. Але вам слід мати на увазі, що

партнери по переговорному процесу можуть подумати, що за цією легкістю і невимушеністю ховається нечесність і нещирість.

Сума білів більша ніж 15 свідчить високий рівень готовності до ведення переговорного процесу.

Анкета конфліктолога (шкала тактики)

1. Чи згодні ви з тим, що компроміс – найкращий спосіб врегулювання конфлікту?
 - А) так, згідний;
 - Б) ні, не згідний;
 - В) важко відповісти.
2. Чим більше дієвих законів, тим менше небажаних конфліктів, чи не так?
 - А) так;
 - Б) ні, не так;
 - В) важко відповісти.
3. Чи зменшується кількість конфліктів при хорошій організації суспільства, чи окремого колективу?
 - А) так;
 - Б) ні;
 - В) важко відповісти
4. Якщо вас буде дратувати певний політичний чи економічний противник, чи будете ви намагатися домовитися з ним «полюбовно»?
 - А) так, звичайно;
 - Б) ні;
 - В) важко відповісти
5. Якщо ви абсолютно впевнені в тому, що праві, а противник не правий, чи будете ви старатися переконати його в цьому?
 - А) так;
 - Б) ні;
 - В) важко відповісти
6. Чи варто висувати на керівні посади «штатних критиків»?
 - А) так, варто;
 - Б) ні, не варто;
 - В) важко відповісти
7. При спілкуванні із партнером чи варто говорити йому всю правду, щоб не було конфлікту?
 - А) так, варто;
 - Б) ні, не варто;
 - В) важко відповісти
8. Чотири фірми – А, Б, С і Д – довго конкурували між собою. Коли конкуренція наблизилася до свого піку, кожна із фірм вирішила зняти проблему повністю і безповоротно. При цьому використовувалися наступні методи: фірма А вибрала шлях матеріального придушення противників, фірма Б зайнялася пошуком компромату на конкурентів, фірма С висловила готовність піти на поступки і провести переговори по даному питанню, фірма Д вирішила взагалі не приймати ніяких дій. Яка із зазначених фірм поступила найбільш доцільно?
 - А) фірма А;
 - Б) фірма В;
 - В) фірма С;
 - Г) фірма Д;

Д) важко відповісти.

Обробка результатів

Для того, щоб визначити, яку саме суму балів ви набрали, використайте наступну градацію:

За кожен відповідь «так» – 0 балів, за кожен відповідь «ні» – 1 бал, за відповідь «важко сказати» – 2 бали. За вибір будь-якої із конкурентних фірм – 1 бал.

Інтерпретація результатів:

Отже, якщо ви набрали **менше 3 балів**, вам гарантовано важке життя. Навіть якщо вам таланило раніше, то в майбутньому можливі сварки і серйозні помилки. Тому вам необхідно задуматися над своїми діями і по меншій мірі не форсуйте прийняття рішень.

Показник від 3 до 7 балів свідчить про те, що більш активні у дослідженні конфліктів. Ви звичайно допускаєте помилки, але вони зрівноважуються досить розумними кроками.

Показник від 7 до 10 балів засвідчує той факт, що у вас є непогані задатки конструктивного мислення. Дещо більше аналізу, знань – і успіх буде вашим постійним супутником.

Показник більше ніж 10 балів засвідчує тактичні здібності та аналітичні задатки. А якщо у вас щось не виходить, то це не від вас залежить а від обставин над якими ви не владні.

Тест «Чи толерантна я людина?»

Інструкція: Виберіть ту відповідь, яку ви вважаєте вірною

Текст опитувальника

1. Для того, щоб не було війни.
 - а) ти вважаєш, що неможливо щось зробити
 - б) треба зрозуміти, з якої причини війни відбуваються
2. В дитячому садку розповідають про героїв, які проявили мужність та терпимість.
 - а) тобі це не цікаво
 - б) ти бажаєш більше дізнатись про них
3. Як ти протистоїш грубості та силі?
 - а) грубістю та силою
 - б) приєднуєшся до інших дітей, щоб вирішити суперечку мирним шляхом
4. Тебе зрадив товариш.
 - а) ти йому помстишся
 - б) ти будеш намагатися налагодити з ним відносини
5. Коли говорять про дітей, що постраждали від війни.
 - а) тобі все одно на ці новини
 - б) співчуваєш і хотів би чимось допомогти
6. Ти не згоден з кимсь.
 - а) ти не даси йому домовити
 - б) ти його дослухаєш
7. Якщо на уроці ти вже відповідав
 - а) ти будеш відповідати ще
 - б) ти даси змогу відповідати іншим
8. Тобі пропонують спілкуватися з іноземцями
 - а) тобі це не цікаво, ти не хочеш ділитися з ними своїми мріями, своїми думками
 - б) тобі цікаво з ними спілкуватися, пізнавати про їх життя, їх мрії, ділитися своїми мріями

Обробка результатів

Якщо набрано вісім «б» – то рівень толерантності високий. Такі показники забезпечують особі в майбутньому високий рівень комфорту у розв'язуванні конфліктних ситуацій.

Якщо набрано від 5 до 7 «б» – то це є свідченням достатнього рівня сформованої толерантності. Такі люди є допитливими та мають хорошу уяву.

Результати від 3 до 5 «б» засвідчують факт задовільного рівня розвитку толерантності та доводять, що особа намагається нав'язати свої ідеї.

У тому випадку, коли набрано менше ніж 3 «б», то це означає, що в особі не сформована толерантна поведінка.

Визначення емпатійних здібностей особистості (за В. Бойко)

Інструкція: Оцініть властиві Вам особливості. Якщо Ви погоджуєтеся з тестом то відповідь – «Так», у випадку, якщо Ви не погоджуєтеся то відповідь буде – «Ні».

Текст опитувальника

1. У мене є звичка уважно вивчати такі обличчя і поведінку людей, щоб зрозуміти їх характер, нахили і здібності.
2. Якщо оточуючі виявляють ознаки нервозності, я здатний залишатися спокійним.
3. Я більше довіряю своєму розуму ніж інтуїції.
4. Я вважаю цілком доречним для себе цікавитися домашніми проблемами своїх товаришів.
5. Я можу легко увійти в довіру до людини, якщо буде потрібно.
6. Зазвичай я з першої ж зустрічі вгадую «споріднену душу» в новій людині.
7. Я з цікавості зазвичай заводжу розмову про життя, роботу, політику з випадковими подорожніми в поїзді, автобусі чи літаку.
8. Я втрачаю душевну рівновагу, якщо оточуючі чимось пригнічені.
9. Моя інтуїція - більш надійний засіб розуміння тих, хто поряд, ніж знання або досвід
10. Виявляти цікавість до внутрішнього світу іншої особистості – нетактовно.
11. Часто словами я ображаю близьких мені людей, не помічаючи того.
12. Я можу уявити себе будь-якою твариною, відчуті її поведки і стан.
13. Я рідко говорю про причини вчинків людей, які мають до мене безпосереднє відношення.
14. Я рідко беру близько до серця проблеми своїх друзів.
15. Зазвичай за декілька днів я відчуваю, що щось погане має статися з близькою мені людиною, й очікування виправдовуються.
16. У спілкуванні з діловими партнерами зазвичай намагаюся уникати розмов про особисте.
17. Іноді близькі дорікають мені в черствості, неувважності до них.
18. Мені легко вдається копіювати інтонацію, міміку людей, наслідуючи їх.
19. Мій цікавий погляд часто бентежить нових партнерів.
20. Чужий сміх зазвичай заражає мене.
21. Часто, діючи навмання, я знаходжу правильний підхід до людини.
22. Плакати від щастя – нерозумно.
23. Я здатний повністю злитися з коханою людиною.
24. Мені рідко зустрічалися люди, яких я розумів би без зайвих слів.
25. Я мимоволі або з цікавості часто підслуховую розмови сторонніх людей.
26. Я можу залишатися спокійним, навіть якщо всі навколо мене хвилюються.
27. Мені простіше підсвідомо відчуті сутність людини, ніж зрозуміти її.
28. Я спокійно ставлюся до дрібних неприємностей, які трапляються в кого-небудь з членів моєї родини.
29. Мені було б важко задушевно, довірливо розмовляти з настороженою, замкнутою людиною.
30. У мене творча натура – поетична, художня, артистична.
31. Я без особливої цікавості вислуховую сповіді нових знайомих.

32. Я засмучуюсь, якщо бачу людину, що ридає.
33. Моє мислення більше відрізняється конкретністю, строгістю, послідовністю, ніж інтуїцією.
34. Коли друзі починають говорити про свої неприємності, я вважаю за краще перевести розмову на іншу тему.
35. Якщо я бачу, що в когось із близьких погано на душі, то зазвичай утримуюся від розпитувань.
36. Мені важко зрозуміти, чому дрібниці можуть засмучувати людей.

Обробка результатів

Необхідно підрахувати кількість стверджувальних відповідей по кожній шкалі, а потім визначити сумарну оцінку. Оцінки за кожною шкалою можуть варіювати від 0 до 6 балів і вказують на значимість конкретного параметра в структурі емпатії.

1. Раціональний канал емпатії: +1, +7, -13, +19, +25, -31;
2. Емоційний канал емпатії: -2, +8, -14, +20, -26, +32;
3. Інтуїтивний канал емпатії: -3, +9, +15, +21, +27, -33;
4. Установки емпатії: +4, -10, -16, -22, -28, -34;
5. Проникаюча здатність в емпатії: +5, -11, -17, -23, -29, -35;
6. Ідентифікація в емпатії: +6, +12, +18, -24, +30, -36.

Інтерпретація результатів:

Аналізуються показники окремих шкал і визначається загальна сумарна оцінка рівня емпатії.

Низький рівень емпатійності. Вагається першим почати розмову. Особливо важкі контакти з дітьми та особами, які набагато старші за нього. У міжособистісних відносинах нерідко виявляється в незручному становищі. Багато в чому не знаходить взаєморозуміння з оточуючими. У діяльності занадто зосереджені на собі. Може бути дуже продуктивний в індивідуальній роботі, у взаємодії ж із іншими не завжди виглядає в кращому світлі. З іронією ставиться до сентиментальних проявів. Болісно переносить критику на свою адресу, хоча може на неї бурхливо не реагувати.

Середній рівень емпатійності. Відчуває труднощі у встановленні контактів з людьми, незатишно почувається в галасливій компанії. Емоційні прояви у вчинках оточуючих часом здаються йому незрозумілими і позбавленими сенсу. Віддає перевагу відокремленим заняттям конкретною справою, а не роботі з людьми. Прихильник точних формулювань і раціональних рішень. Ймовірно, у нього мало друзів, а тих, хто є, цінує більше за ділові якості і ясний розум, ніж за чуйність. Люди платять йому тим же. Буває, коли відчуває свою відчуженість, оточуючі не надто шанують його своєю увагою.

Достатній рівень емпатійності, притаманний переважній більшості людей. Оточуючі не можуть назвати його «товстошкірим», але в той же час він не належить до особливо чутливих осіб. У міжособистісних стосунках судити про інших більш схильний по їх вчинках, ніж довіряти своїм особистим враженням. Не чужі емоційні прояви, але в більшості своїй вони знаходяться під самоконтролем. У спілкуванні уважний, намагається зрозуміти більше, ніж сказано словами. Віддає перевагу делікатно не висловлювати свою точку зору, не будучи впевненим, що вона буде прийнята. При читанні художніх творів і перегляді фільмів стежить за дією, ніж за переживаннями героїв. Вагається прогнозувати розвиток стосунків між людьми, тому, трапляється, їх вчинки виявляються для нього несподіваними.

Висока емпатійність. Чутливий до потреб і проблем оточуючих, великодушний, схильний багато прощати. З непідробним інтересом ставиться до людей. Подобається «читати» їхні обличчя і «заглядати» у їх майбутнє. Емоційно чуйний, товариський, швидко встановлює контакти і знаходить спільну мову. Мабуть, і діти тягнуться до нього. Оточуючі цінують його за душевність. Намагається не допускати конфлікти і знаходити компромісні рішення. Добре переносить критику на свою адресу. В оцінці подій більше

довіряє почуттям та інтуїції, ніж аналітичним висновкам. Вважає за краще працювати з людьми, ніж поодинці. Постійно потребує соціального схвалення своїх дій. При всіх перерахованих якостях він не завжди акуратний в точній і кропіткій роботі. Не варто особливих зусиль, щоб вивести його з рівноваги.

Додаток Б

Програма формування конфліктологічної готовності

Мета підвищення сформованості конфліктологічної готовності студентів; формування конфліктологічної культури та розвиток конфліктостійкості у студентів.

Завдання

- формування у студентів внутрішньої мотивації та пізнавальної активності щодо обізнаності з конфліктологією;
- вдосконаленням ціннісних орієнтацій;
- розширенням загального світогляду; підвищенням рівня асертивної поведінки;
- розвитком умінь та навичок керування негативними емоційними станами, на основі толерантності та емпатії;
- вдосконаленням рефлексії через вироблення адекватної самооцінки для оптимального вирішення конфліктів;
- навчання конструктивних способів виходу з конфліктних ситуацій;
- формування належного рівня фахової медіаторської поведінки.

Термін реалізації програми: 3 місяці

Вік учасників: студенти-магістранти 1-го року навчання

План

№	Форма роботи	Мета
1	Тренінг для студентів «Конструктивні шляхи вирішення конфліктних ситуацій»	сформувати вміння конструктивного вирішення конфліктних ситуацій; ознайомити з засобами врегулювання конфлікту; закріпити навички емоційного врегулювання власних емоцій
2	Самодіагностика Тест Самооцінка кругозору з конфліктології	оцінити рівень своїх: а) знань; б) умінь; в) здібностей, які студенти змогли б проявити у ситуаціях переговорів, веденні суперечок і

		дискусій, вирішенні конфліктів.
3	Розсилка рекомендованого списку літератури	Забезпечити учасників експерименту інформацією про наявну літературу з питання конфліктології
4	Онлайн курс https://courses.ed-era.com/courses/course-v1:OSCE_EDERA+Med_101+2020/about «Навички діалогу та медіації» Ed Era 1. Основи побудови діалогу на публічній службі 2. Інструменти роботи із конфліктами на публічній службі 3. Інструменти медіації та діалогу для ефективної взаємодії всередині публічної служби 4. Використання діалогових підходів у публічних громадських обговорень	Навчитися виявляти та працювати з конфліктами на різних стадіях їхнього розгортання; використовувати діалог для командної взаємодії; застосовувати діалогові підходи в організації і веденні нарад, зустрічей, консультацій, публічних громадських обговорень
5	Онлайн курс https://courses.prometheus.org.ua/courses/course-v1:Prometheus+MEDIATE101+2020_T1/about «Діалог та медіація: шлях до порозуміння» Prometheus 1. Порозуміння : значення та сфери застосування 2. Конфлікт, як причина непримиренності 3. Способи розв'язання конфліктів	Навчити шукати та знаходити кроки до порозуміння, розробляти план ведення діалогу під час подолання конфліктів, розробляти власний алгоритм ефективного діалогу

	4. Роль посередника під час діалогу та медіації 5. Негативний і позитивний мир 6. Алгоритм примирення 7. Прості дієві поради щодо подолання конфлікту 8. Культура як інструмент діалогу 9. Історична пам'ять як шлях до порозуміння	
6	Вебінар «Ефективне розв'язання конфліктів» https://www.youtube.com/watch?v=bcgHVkHYiFY&t=119s	сформувати вміння конструктивного вирішення конфліктних ситуацій
7	Вебінар «Чесна сварка» https://www.youtube.com/watch?v=4KS54yJvays	усвідомити власне емоційне поле, сприйняти конфлікт
8	Вебінар «Запобігання конфліктам» https://www.youtube.com/watch?v=o1_DzRW_1mA	визначити правила безконфліктної поведінки в конфліктній ситуації
9	Вебінар «Управління конфліктами в організації: як зберегти здорову атмосферу в команді?» https://www.youtube.com/watch?v=v0tB266_64U&t=27s	Усвідомлення, що управління конфліктами, це складний процес, що охоплює такі види діяльності: прогнозування конфліктів і оцінка їх функціонального спрямування; попередження або стимулювання конфлікту; регулювання конфлікту; вирішення конфлікту.

Тренінг для студентів

«Конструктивні шляхи вирішення конфліктних ситуацій»

Мета: сформувати вміння конструктивного вирішення конфліктних ситуацій.

Завдання:

- Ознайомити з поняттям конфлікту й засобами його врегулювання.
- Закріпити навички емоційного врегулювання власних емоцій.

Матеріали: папір формату А4, маркери, макет блакитного неба та хмаринок, мікрофон, фішки, фломастер, олівці, склянка, вода, сіль, перець, м'яч.

Час проведення: 4 години.

Хід тренінгу

Притча «Ввічливість та уважність» (10 хв.)

Мета: акцентувати увагу учасників на темі тренінгу.

Тренер розповідає притчу:

«Одного разу до старого мудреця прийшов для навчання юнак.

– Для чого тобі моя мудрість? – Запитав старий.

– Хочу стати непереможним, – відповів юнак.

– Для цього не треба вчитися. Досить бути ввічливим, доброзичливим та уважним.

Ввічливість і доброзичливість допоможуть тобі заслужити повагу людей. Уважність дає можливість помічати дрібниці, уникати непорозумінь та конфліктів. І це робить тебе непереможним.

– Чому?

– Тому, що тобі ні з ким буде боротися, в тебе не буде ворогів!»

Вправа «Хмаринки очікування» (5 хв.)

Інструкція. Тренер: «Напишіть, будь ласка, чого ви очікуєте від сьогоднішньої зустрічі, і приклейте свої хмаринки на блакитне небо».

Вправа. «Здрастуй, ти мені подобаєшся» (10 хв.)

Мета: підготувати учасників до роботи, створити комфортну атмосферу, хороший настрій, продемонструвати роль почуттів у нашому житті, необхідність їх прояву для формування дружніх відносин.

Інструкція: учасники сидять у колі; кожен повинен сказати іншому щось приємне про його зовнішність, поведінку, риси характеру та одночасно передати йому м'яч.

Рефлексія:

- Що ви відчували, коли говорили приємні речі?
- А коли вам говорили?

Повідомлення (5 хв.)

Життя нам створює несподіванки, і ми повинні бути готові до них. Людські взаємини настільки складні, що навіть між дуже близькими людьми періодично виникають якісь розбіжності. Іноді ці розбіжності призводять до конфлікту, результат якого передбачити не може ніхто. Адже недарма конфлікт порівнюють з пожежею. Але якщо пожежу можна загасити, то як впоратися з виром пристрастей і чи існують способи управління конфліктною ситуацією? Психологи стверджують, що «пожежу» людських емоцій теж можна загасити: найголовніше – вчасно зупинитися і комусь узяти на себе роль «води». Але про все по черзі. «Спокій, тільки спокій!» – це улюблений вислів Карлсона, який надає дуже цінну пораду при виникненні конфлікту. Коли спалахує вогонь, важливо не дати йому поширитися. Так і з конфліктом: коли «спалахує» одна людина, не ставайте для нього «сухою травою». Іншими словами, не починайте з ним сперечатися і заперечувати, а спокійно вислухайте. Таким чином, ваш співрозмовник виплесне свої емоції і трохи схолоне. Після цього можна й поговорити.

Мозковий штурм (5 хв.)

Мета: дати визначення слова «конфлікт».

Інструкція. Тренер: «Як ви розумієте слово «конфлікт»? «Конфлікт» у перекладі з латини – це зіткнення різноспрямованих сил (цінностей, інтересів, поглядів, позицій) суб'єктів взаємодії.

Конфлікт – це зіткнення протилежно спрямованих, несумісних тенденцій у свідомості окремої людини, в міжособистісних взаємодіях або міжособистісних стосунках індивідів чи груп людей, пов'язане з гострими негативними переживаннями.

Робота з асоціаціями до поняття «конфлікт» (15 хв.)

Мета: усвідомити власне емоційне поле, сприйняти конфлікт.

Інструкція. «У фокусі нашої уваги – конфлікт. Коли ми вимовляємо це слово, у нас виникають певні асоціації, почуття. Ми чули про конфлікт, знаємо, як він проявляється в поведінці людей. Зараз ми досліджуємо відображення конфлікту на внутрішньому стані людини. Нехай кожен скаже, з чим асоціюється слово «конфлікт». Який образ підказує ваша уява?»

Після першого ряду асоціацій можна попросити продовжити:

«Якщо конфлікт – це меблі, то які?» (Наприклад: посуд, колір, пора року, одяг, водойма, їжа, квітка, тварина, птах, машина, музика, природне явище, канцелярський прилад, овоч, фрукт).

Мозковий штурм (10 хв.)

Мета: визначити причини конфліктів.

Причини конфліктів полягають у невідповідності:

- знань, умінь, навичок, особистісних рис;
- функцій управління;
- емоційних, психічних та інших станів;
- економічних процесів;
- завдань, засобів і методів діяльності;
- мотивів, потреб, ціннісних орієнтацій;
- поглядів та переконань;
- міркувань, розуміння інформації;
- очікувань, позицій;
- оцінок і самооцінок.

Вправа «Відкритий мікрофон» (10 хв.)

Мета: з'ясувати думку кожного учасника тренінгу щодо вирішення конфліктної ситуації.

Тренер: «Як ви розумієте давньоіндійський вислів: «Хто не відповідає гнівом на гнів, рятує обох – і себе, і іншого»? Гнів завжди викликає у нас негативні емоції».

Мозковий штурм (10 хв.)

Мета: визначити позитивні та негативні сторони конфлікту.

Інструкція: тренер пропонує учасникам визначити позитивні сторони конфлікту. Можливі відповіді:

- дає можливість сформулювати і усвідомити проблему, виявити труднощі;
 - знайти нові шляхи вирішення;
 - оживляє наше життя, робить його привабливішим, цікавішим;
 - навчає спілкуватися, налагоджувати відносини;
 - сприяє особистісному, професійному зростанню, розвиває волюву саморегуляцію;
 - згуртовує колектив;
 - розвиває пізнавальні риси: розум, швидкість реакції, прийняття рішень.
- Тренер просить учасників назвати негативні сторони конфлікту:
- руйнує здоров'я;
 - викликає стрес, психотравми;
 - руйнує міжособистісні стосунки, сім'ї, особистості;
 - формує негативну установку, негативний життєвий сценарій.

Вправа «Створення дерева конфліктогенів» (15 хв.)

Інформація тренера: «Однією з причин виникнення конфлікту є конфліктогенна поведінка. Це слова або дії, які породжують конфлікт. Конфліктогенами називають слова, дії (або бездіяльність), поведінкові акти, які можуть привести до конфлікту».

Інструкція. Тренер: «Зараз ми разом намалюємо дерево конфліктогенів. На дошці є стовбур дерева. У кожного з вас є листочки до цього дерева. На цих листочках напишіть приклади конфліктогенів. Причепіть свій листочок на дерево і зачитайте свій приклад».

Обговорення ознак конфліктогенної поведінки:

- проявляти відкриту недовіру;
- перебивати співрозмовника;
- оцінювати людей;
- підкреслювати відмінності між собою та іншою людиною;
- не визнавати своїх помилок і чиєсь правоти;
- применшувати внесок інших людей та одночасно перебільшувати свій внесок у загальну справу;
- постійно нав'язувати свою точку зору іншим;
- висловлювати судження нещиро;
- різко прискорювати темп мовлення і раптово закінчувати розмову;
- не вміти вислухати і зрозуміти точку зору іншої сторони.

Який висновок ми можемо зробити, поглянувши на дерево конфліктогенів?
(*Намагатися їх не застосовувати, щоб не створювати конфлікт.*)

Конфліктогени несуть у собі психологічну схильність до ескалації конфліктів, і, по суті, кожен з них можна віднести до однієї з трьох психологічних першопричин:

- прагнення до переваги;
- прояв агресивності;
- прояв егоїзму.

Наприклад, до конфліктогенів відносяться такі прямі прояви переваги: накази, погрози, зауваження, звинувачення, глузування, хвастощі, категоричність суджень і думок, перебивання іншого, обман, приховування інформації тощо.

Чому нам варто знати, як конструктивно вирішити конфлікт? Тому що якщо конфлікт не вирішується, це призводить до погіршення відносин, іноді – до їх розриву. А якщо вирішується, то ми можемо знайти взаєморозуміння в міжособистісних стосунках.

Мозковий штурм (5 хв.)

Мета: з'ясувати думку учасників про способи вирішення конфліктної ситуації.

Інструкція. Тренер: «Є такий крилатий вислів: «У суперечці народжується істина». Чи можна сказати, що в конфлікті теж народжується істина? Так, тому що людина говорить про те, що їй наболіло, про риси і вчинки співрозмовника, викриває не найкращі його риси, отримує інформацію для самовдосконалення».

Мозковий штурм (10 хв.)

Мета: з'ясувати знання учасників тренінгу про взаємодію під час вирішення конфлікту.

Інструкція. Учасники за допомогою фішок діляться на дві групи і з'ясовують, які бувають конфлікти за характером взаємодії.

- Міжособистісні, міжгрупові, міжнаціональні, міждержавні, внутрішньоособистісні, між статями.
- За характерними ознаками: відкриті, приховані.
- За типом рішення: прості, складні (потрібен час).
- За змістом: реальні (реальне підґрунтя для конфлікту), уявні (на рівні емоцій).
- За кінцевим результатом: продуктивні (вирішити суперечності), непродуктивні.
- За напрямом комунікації: горизонтальні (між колегами), вертикальні (з керівництвом).
- За кількістю осіб: діадичні (дві особи), локальні, спільні.

- За тривалістю: короткочасні, довготривалі, затяжні.

Вправа «Відкритий мікрофон» (10 хв.)

Мета: з'ясувати, які розбіжності в педагогічній діяльності можуть стати причиною конфлікту.

Інструкція: учасники повинні назвати розбіжності в педагогічній діяльності, на основі яких можуть виникнути конфлікти (можливі відповіді: інноваційна діяльність, вимоги розходяться з реальністю, різні стилі виховання двох вихователів, «зіркова» хвороба, невідповідність потреб та можливостей тощо).

Вправа «Полілог» (7 хв.)

Мета: визначити особисту думку учасників про вирішення конфліктної ситуації.

Інструкція: тренер пропонує учасникам висловити свою думку про народну мудрість: «Краще солом'яна згода, ніж золота звада» (рос. Відповідник – «Худой мир лучше доброй ссоры»).

Вправа «Яблуко і черв'ячок» (7 хв.)

Мета: змоделювати стиль поведінки учасників тренінгу в конфліктній ситуації.

Інструкція. Тренер: «Сядьте зручніше, заплющити очі і на хвилину уявіть, що ви яблуко. Стигле, ароматне, наливне яблуко, яке мальовничо висить на гілочці. Всі милуються вами, захоплюються. Раптом невідомо звідки підповзає до вас черв'як і каже: «Зараз я тебе їстиму!» Що б ви відповіли черв'яку? Розплющити очі і запишіть свою відповідь».

Тест «Стилі поведінки в конфлікті»

Інструкція: тренер пропонує учасникам пригадати свої відповіді з попередньої вправи «Яблуко і черв'ячок» і зіставити зі способами виходу з конфліктних ситуацій.

«Зараз як упаду на тебе і розчавлю» – змагання.

«Он подивися, яка там красива груша» – уникнення.

«Ну гаразд, відкуси половинку, решту залиш моїм улюбленим господарям» – компроміс.

«Так, видно, мені судилося» – пристосування.

«Подивися, на землі вже є впалі яблука, ти їх їж, вони теж смачні» – співпраця.

Відповідь на тест: Стилі поведінки в конфлікті.

Змагання (суперництво, примус): людина задовольняє свої інтереси за рахунок інших.

Уникнення, ухилення: людина уникає ситуації, сподіваючись, що все вирішиться само, відкладає її вирішення, змінює тему розмови.

Компроміс: часткове задоволення обох сторін. Партнери не враховують глибинних інтересів. Компроміс при дотриманні правил у конфліктній ситуації справді знімає напругу або допомагає знайти оптимальне рішення.

Пристосування, згладжування: краще хиткий мир, ніж сварка; людина нехтує власними інтересами на користь іншого.

Співпраця: разом вирішувати ситуацію так, щоб вона задовольняла обидві сторони.

Вправа «Прохання» (10 хв.)

Мета: показати важливість форми висловлення прохання.

Інструкція. Тренер: «Від того як ми попросимо, залежить, чи виконають наше прохання і як до нас поставляться».

Один з учасників відокремлюється від групи, а іншим учасникам тренер дає завдання:

- Попросіть у партнера ручку зі зверхністю, у вимогливому тоні.
- Попросіть у партнера стільчик з позиції дипломатичності й тактовності.
- Попросіть у партнера зошит грубо, зневажливо.

Запитання для обговорення:

- Які у вас відчуття?
- Чи хотіли б ви так само попросити або відповісти?

Вправа «Техніка ввічливої відмови» (10 хв.)**Мета:** опанувати навички відмови опонентові.**Інструкція.** Тренер пропонує учасникам поділитися на пари.

«Припустімо, до вас прийшов рекламний агент з метою змусити вас щось купити або ще з якимось подібним нав'язливим наміром. Ви поспішаєте і, крім того, абсолютно не зацікавлені в тому, що він вам пропонує. Як бути? Вигнати – незручно... А час іде... Рекламний агент спеціально навчений, діє обачно, використовуючи всі ваші слабкі сторони. Потрібно якось вирішити дану проблему.

У вас три завдання:

1. Не згаяти часу.
2. Не роздратуватися.
3. Не піддатися на вмовляння.

Повідомлення. Стратегія агента – всіма способами намагатися «зачепити» клієнта, не давати йому змоги повторювати одну й ту саму відмову, намагатися будь-що переграти його. Стратегія клієнта – відповідати таким чином, щоб у відповіді прозвучало «так» – людині («Ви дуже люб'язні», «Ви такі уважні і добрі») і «ні» – справі: «Дякую, але я в цьому не зацікавлений». При спробах агента якось розширити коло обговорюваних проблем, щоб

усе-таки нав'язати свою «гру», застосовується «принцип заїждженої платівки»: що б не казав співрозмовник, йому з незмінною ввічливістю повторюють одну й ту саму фразу, наприклад: «Дякую, але мене це не цікавить».

Якщо стисло, то схему поведінки клієнта можна звести до трьох пунктів:

1. «Що вам потрібно?»
2. «Дякую, ви дуже люб'язні!»
3. «Заїжджена платівка».

Вправа «Скажи з різною інтонацією «Іди сюди!» (5 хв.)**Мета:** показати важливість інтонації звернення.

Інструкція. Тренер пропонує учасникам сказати «будь ласка» веселим, дратівливим, злим, сумним тоном.

Запитання для обговорення:

- Розкажіть про свої відчуття.
- А як ви гадаєте, як себе в цей момент почуває дитина?
- А батьки?

Вправа «І тут ви кажете» (20 хв.)**Мета:** навчитися гідно виходити з конфліктної ситуації**Інструкція.** Тренер пропонує учасникам знайти вихід із таких ситуацій:

1. Батько обурюється, що ви сьогодні не пішли надвір.
2. «Чому це я повинен брати участь у вашій виставці?»
3. «Ви що, не бачили, що в нього брудні штани?»
4. «Ми вам купили кольоровий папір, але я не бачу, щоб моя дитина ним користувалась».
5. Мама дошкільника звинувачує вас у тому, що ви багато посміхаєтеся її чоловікові.
6. Ви їсте, і раптом дитині здалося, що ви забагато їсте, і вона вам про це сказала вголос.
7. «Всі читають, а мій не читає, чому ви його не навчили? Я на вас сподівалася».
8. «Чому я вам повинен копати ваш безглуздий город?»
9. «А я купила костюм Червоної Шапочки і хочу, щоб на святі моя дитина була в цьому костюмі».

Повідомлення (5 хв.). психолог знайомить з формулою мудрої поведінки в конфлікті.

Формула мудрої поведінки в конфлікті:

В – відкритість розуму.

П – позитивне ставлення.

Р – раціональне мислення.

С – співпраця.

Т – терпимість до людей.

Мозковий штурм «Правила безконфліктної поведінки» (10 хв.)

Мета: визначити правила безконфліктної поведінки в конфліктній ситуації.

Інструкція: тренер ділить учасників на дві групи і пропонує кожній з них по черзі пропонувати правила безконфліктного спілкування:

- не використовувати конфліктогенів;
- не відповідати конфліктогеном на конфліктоген;
- проявляти емпатію до співрозмовника;
- проявляти доброзичливість;
- вирішувати суперечки тут і зараз, не відкладаючи їх.
- менше ображатися;
- адекватно сприймати і усвідомлювати конфлікт;
- спілкуватися відкрито (закритість породжує конфлікти);
- намагатися зрозуміти позицію іншої людини зсередини (поставити себе на місце іншого);

- аргументувати свої бажання для себе та співрозмовника;
- бути готовим подолати своє самолюбство, визнати свої помилки, вибачитися;
- бути гнучким.

Основні завдання щодо профілактики конфліктів полягають у тому, щоб:

- опанувати психологічні прийоми і навички безконфліктного спілкування;
- опанувати навички саморегуляції в складних, конфліктних ситуаціях;
- набути знань, умінь і навичок розуміння конфліктогенів спілкування та усвідомлення власних конфліктогенів;
- позбутися особистісної конфліктності, конфліктних форм і стереотипів поведінки;
- навчитись правильно використовувати складну, суперечливу передконфліктну або конфліктну ситуацію;
- набути знань та вмінь запобігати деструктивним наслідкам конфліктів.

Для формування правильної поведінки в суперечливій, передконфліктній та конфліктній ситуації А. Тимохіна вважає за доцільне дотримуватись таких психологічних рекомендацій:

- вирішувати спірне питання в теперішньому часі, не згадуючи проминулі образи, конфлікти;
- адекватно сприймати, усвідомлювати і відображати суть конфлікту з точки зору психологічних механізмів – інтересів, потреб, цілей і завдань сторін. Частіше запитувати: «Чи правильно я Вас зрозумів?» – це допоможе уникнути непорозумінь;
- у спілкуванні бути відкритим, доброзичливим і прагнути до створення клімату взаємної довіри;
- спробувати зрозуміти позицію опонента «зсередини», поставивши себе на його місце;
- не говорити образливих, принизливих слів: різкість викликає різкість;
- уміти аргументовано висловити свої наміри для задоволення вимог;
- бути готовим подолати самолюбство, амбіції, визнати власну неправоту в тих чи інших питаннях і позиціях.

У конфлікті завжди винні обидві сторони, але на примирення йде той, хто моральніший, мудріший, сильніший духом.

Щоб краще зрозуміти співрозмовника, регулювати свій емоційний настрій, варто вдаватися до методів емпатії (проникнення в переживання), інтроспекції, логічного аналізу.

Мозковий штурм «Що треба зробити, щоб заспокоїтися?» (5 хв.)

Мета: з'ясувати методи врегулювання емоцій.

Інструкція: тренер пропонує учасникам навести способи опанування емоцій:

1. Порахувати до десяти.
2. Простежити за своїм диханням: повільно дихати, спокійно вдихати і видихати, затримати подих на кілька хвилин.
3. Набрати склянку води, повільно випити, зосередитися на своїх відчуттях води.
4. Знайти якийсь предмет і розглядати його протягом чотирьох хвилин, ознайомитися з його кольором, розміром, складом.
5. Подивитися на небо, роздивитися все, що на ньому видно.
6. Змочити обличчя холодною водою.
7. Вийти з приміщення, де відбувається конфлікт.

Брейн-ринг «Що каже народна мудрість про конфлікти та їхні наслідки?»

(7 хв.)

Інструкція: учасники за допомогою кольорових фішок діляться на дві команди. Кожна з команд по черзі говорить: «Що каже народна мудрість про конфлікти та їхні наслідки?»

- В чужому оці смітинку бачиш – у своєму колоди не помічаєш.
- Сам себе не хвали – нехай інші похвалять.
- Хвалився, хвалився, аж заморився.
- Судять не по словах, а по справах.
- Менше говори, а більше слухай.
- Знаєш – кажи, а не знаєш – мовчи.
- Хай гірше, аби інше.
- Ти йому діло, а він про козу білу.

Тест «Чи конфліктна ви особистість?» (15 хв.)

Мета: визначити, наскільки учасники тренінгу можуть проявляти конфліктність.

Інструкція: учасники повинні вибрати по одній відповіді на кожне запитання.

1. У громадському транспорті почалася суперечка на підвищених тонах.
Ваша реакція:
А) Не беру участі.
Б) Коротко висловлююся на захист сторони, яку вважаю правою.
В) Активно втручаюся, чим «викликаю вогонь на себе».
2. Чи виступаєте ви на зборах з критикою керівництва?
А) Ні.
Б) Тільки якщо маю для цього вагомі підстави.
В) Критикую з будь-якого приводу не тільки начальство, а й тих, хто його захищає.
3. Чи часто ви сперечаєтесь з друзями?
А) Тільки якщо людина необразлива.
Б) Лише з принципових питань.
В) Суперечки – моя стихія.
4. Як ви реагуєте, якщо хтось іде в обхід черги?
А) Обурююся в душі, але мовчу: собі дорожче.
Б) Роблю зауваження.
В) Проходжу вперед і починаю стежити за чергою.
5. Вдома на обід вам подали несолону страву. Ваша реакція:
А) Не піднімати бучу через дрібниці.
Б) Мовчки візьму сільничку.
В) Не втримаюся від дошкульних зауважень і, можливо, демонстративно відмовлюся від їжі.
6. Якщо на вулиці або в 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) Вчиню скандал.

8. Не пощастило в лотереї. Як ви до цього поставитеся?

А) Постараюся здаватися байдужим, але дам собі слово ніколи більше не брати участь у ній.

Б) Звісно, засмучусь, але сприйму програш з гумором, пообіцявши взяти реванш.

В) Програш надовго зіпсує настрій.

Підрахунок балів: за кожну відповідь «А» учасник отримує 4 бали, за відповідь «Б» – 2 бали, за відповідь «В» – 0 балів.

22–32 бали: ви тактовні, миролюбні, спритно уникаєте суперечок та конфліктів, критичних ситуацій на роботі і вдома. Вислів «Платон мій друг, але істина дорожча!» ніколи не був вашим девізом. Можливо, тому вас іноді називають пристосуванцем. Наберіться сміливості, якщо обставини вимагають висловлюватися принципово, не зважаючи на осіб.

12–20 балів: вас знають як людину конфліктну. Але насправді ви конфліктуєте лише тоді, коли немає іншого виходу і решту засобів випробувано. Ви твердо відстоюєте свою думку, не зважаючи на те, як це позначиться на вашому службовому становищі чи приятельських стосунках. При цьому не виходите за рамки коректності, не принижуетесь до образ. Усе це викликає до вас повагу.

До 10 балів: суперечки і конфлікти – це повітря, без якого ви не можете жити. Ви любите критикувати інших, а якщо чуєте зауваження на свою адресу, можете «з'їсти живцем». Ваша критика – заради критики, а не для користі справи. Дуже важко доводиться тим, хто поруч з вами на роботі і вдома. Ваша нестриманість і грубість відштовхують людей. Чи не тому у вас немає справжніх друзів? Одне слово, спробуйте подолати свій безглуздий характер.

Мама вкладає сина спати:

– Бачиш, сьогодні я не зробила тобі жодного зауваження.

Син:

– Молодець! Завжди будь такою ввічливою.

Вправа «Склянка з водою» (5 хв.)

Мета: дати наочне зображення конфлікту.

Інструкція. Тренер: «Беремо склянку з прозорою водою і порівнюємо її з чистою душею. А якщо додати сіль (лайливі слова), перець (плітки), чи захочеться вам випити цю воду? Чому?»

Учасники формулюють висновок.

Підбиття підсумків (10 хв.)

Мета: отримати зворотний зв'язок.

Інструкція: тренер просить учасників продовжити фразу: «Це заняття допомогло мені отримати (зрозуміти, переосмислити, замислитися, переглянути)...»__

Самооцінка кругозору з конфліктології

Інструкція: Приступаючи до тесту, Ви повинні представити у всіх подробицях і деталях один чи два останніх конфлікти, які у Вас виникали. Далі від Вас вимагається оцінити рівень своїх: а) знань; б) умінь; в) здібностей, які Ви змогли проявити у ситуаціях переговорів, веденні суперечок і дискусій, вирішенні конфліктів.

Отже, від Вас вимагається дати за 9-бальною шкалою оцінку того, наскільки Ви були компетентні і підготовлені, щоб:

а) Знати:

1. Історію зародження й розвитку конфлікту.
2. Психологічні та інші особливості учасників конфлікту й осіб найближчого оточення.
3. Особливості типів і видів конфліктів.
4. Основні прийоми і правила ведення суперечок.
5. Основні прийоми і правила ведення переговорів.
6. Основні прийоми і правила вирішення конфлікту.
7. Свої сильні й слабкі сторони, якості, які у Вас виявляються в конфліктній ситуації і при веденні переговорів.

б) Уміти:

1. Визначати й діагностувати тип і вид конкретно взятого конфлікту.
2. Іти на розумні компроміси.
3. Встановити контакти навіть із вороже налаштованими до вас особами.
4. Застосовувати контр прийоми проти брудних прийомів і методів.
5. Нейтралізувати дії осіб, які розпалюють конфлікт.
6. Вести переговори з розв'язання конфлікту навіть тоді, коли протилежна сторона проти переговорів.

7. Передбачати й прогнозувати хід розвитку подій, пов'язаних із конфліктом.

в) Бути здатним:

1. Проявляти принциповість і гнучкість у вирішенні конфлікту.
2. Встановити діалог і коректно вести переговори.
3. Самокритично оцінювати ситуацію і прогнозувати розвиток подій.
4. Проявляти витримку і високоморальні якості навіть у ситуації загострення конфлікту.
5. Зацікавити протилежну сторону у позитивному розв'язанні конфлікту.
6. Бачити можливі тенденції розвитку конфлікту.
7. Враховувати і не допускати своїх минулих промахів і помилок.

Обробка результатів

Отже, Ви можете порахувати, який саме у вас кругозір щодо готовності до вирішення конфліктів. Радимо Вам окремо підрахувати по блоках рівень:

- а) знань; б) умінь; в) здібностей.

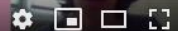
Сума балів	Рівень розвитку
7-20	низький
20 – 38	задовільний
39-55	достатній
56-63	високий

Підрахувавши окремо рівень ваших знань, умінь, здібностей, щоб успішно вирішувати конфлікти, Ви повинні на основі порівняльного аналізу зробити для себе висновки. Чого вам якнайбільше не вистачає – знань, умінь або здібностей? Виходячи з цього, Вам бажано розробити для себе програму власної самоосвіти й саморозвитку в цьому напрямку.

Конфлікти: «чесні» та «нечесні»

- ▶ “Чесний конфлікт” - Джордж Бах та Пітер Вайден (1976) описали конфлікти між партнерами як неминучий, природний і потенційно корисний процес для взаємного вирішення проблем.
- ▶ Запропонували правила для ефективної та справедливої сварки.
- ▶ Деякі стратегії базуються на теорії конструктивної агресії - часте вираження гніву.
- ▶ Керол Тревіс (1989) заперечила цю теорію - вираження гніву збільшує почуття гніву, створює напругу, шкодить стосункам, порушує емоційний баланс.
- ▶ Когнітивно-поведінкові методи керування гнівом та спільне вирішення конфліктів.

1:06 / 23:35



Ефективне розв'язання конфліктів

Завершення: угода, контрпропозиція, відкладання

- ▶ Деякі сварки завершуються простою угодою: викладення справи, ваша пропозиція, партнер погоджується.
- ▶ Наприклад: Дарина й Дмитро - тайм-аут. Після завершення Дарина пропонує розподілити хатні обов'язки: на вихідних Дмитро займається прибиранням, Дарина - приготуванням їжі.
- ▶ Зазвичай партнер робить контрпропозицію для пошуку більш прийнятного рішення.
- ▶ Обговорення контрпропозиції до досягнення компромісу (або ні).
- ▶ Часом сварка закінчується лише домовленістю про те, що наступна сварка буде чесною.
- ▶ Багато проблем не можна вирішити швидко, тому відкладання справи цілком слушне.
- ▶ Головне - домовитися про час повторного обговорення проблеми.

19:01 / 23:58



Чесна сварка

Що таке валідація?

- ▶ Повідомлення людини, з якою ми конфліктуємо, що ми розуміємо її досвід у цей момент.
- ▶ Це не означає, що ви погоджуєтесь з людиною.
- ▶ Ви розумієте її точку зору та її почуття.
- ▶ Валідація може виглядати як зацікавлене слухання - показувати, що ви розумієте співрозмовника.
- ▶ Більш комплексний підхід - з'ясування за допомогою питань, уточнень, запрошень до діалогу.
- ▶ Питання "Як ти після цього почувався? Що ти відчув?" або "Що саме тебе схвилювало/засмутило в моєму висловлюванні?" - допомагають людині відкритися й поділитися своїми почуттями й досвідом.

Запобігання конфліктам

Управління конфліктами в організації: як зберегти здорову атмосферу в команді?

Київська Школа Праб Людини

ЕТАПИ ЕСКАЛАЦІЇ КОНФЛІКТУ

Ескаляція конфлікту (Фрідріх Глазл)

пореє страху пореє руйнування разом у піроу

1. Дискусія і з'ясування версій
2. Дебати і полеміка
3. Від слів до дії
4. Оманливі коаліції
5. Втрата обличчя
6. Стратегія погроз
7. Нізичні удари
8. Руйнація
9. Разом у піроу

Чим вище сходами, - тим сильніший ефект

ЗД:
деперсоналізація,
дегуманізація,
делітимізація

BSK

Чат

- Галина 12:40: Потрібно обов'язково
- Kateryna 12:40: Потрібно
- Марія 12:40: Адже потім вони виявляться
- Оксана Трибун 12:40: треба обговорювати
- Serhiy 12:44: Проблема саме в неспаданні реальних та декларативних цінностей

Управління конфліктами в організації: як зберегти здорову атмосферу в команді?


Prometheus
 112 158 відеокурсів

Prometheus: MEDIATE101 Діалог та медіація: Шлях до порозу...

Увійти

Впоробимо

Надіслати повідомлення

Ви та ще 4 друга впоробили це



діалог та медіація: Шлях до порозуміння

ЗАРЕЄСТРУВАТИСЬ НА КУРС

ПРО КУРС

Щодня ми сваримось через дрібниці, які видаються чи не найважливішими під час суперечки. На роботі, у транспорті, у соціальних мережах, вдома. Сваримось, а потім шкодуємо, оскільки розуміємо, що жодна сварка не варта тих негативних емоційний та розірваних зв'язків, не варта наших зусиль та нервів. Дуже важко знайти людину, яка б не хотіла повернути час назад, знайти спільну мову, спробувати розв'язати конфлікт або уникнути його.

Можливість віднайти діалог та спільну мову навіть у найскладнішій ситуації – це поєднання кількох надзвичайно важливих сфер: дипломатії та культури, конфліктології та медіації, історії та мистецтва. Відповідальний крок на зустріч іноді надзвичайно важкий, але як саме його треба







 Старт

Дес 1, 2019


OSCE_EDERA: Med_101 Навички медіації та діалогу для потреб публічної служби

Зареєструватися

Увійти

Навички діалогу та медіації

для потреб публічної служби



Для чого вам цей курс?

Комунікативні навички — одні з ключових професійних компетенцій публічного службовця. Великою мірою вони визначають результативність його діяльності. Цей курс ознайомить вас із інструментами діалогу та медіації для налагодження ефективної командної взаємодії у межах органів державної влади та місцевого самоврядування, для взаємодії цих органів із громадськістю.

У межах курсу ви навчитесь:

- виявляти та працювати з конфліктами за допомогою діалогу і медіації на різних стадіях їхнього розгортання;
- використовувати діалог для командної взаємодії та взаємодії з громадськістю;
- застосовувати діалогові підходи в організації і веденні нарад, зустрічей, консультацій, публічних громадських обговорень тощо.