

Наталія Кордунова

КОНФЛІКТОЛОГІЯ ТА ДЕВІАНТОЛОГІЯ

Методичні рекомендації до практичних занять

Волинський національний університет імені Лесі Українки

Факультет психології

Кафедра педагогічної та вікової психології

КОНФЛІКТОЛОГІЯ ТА ДЕВІАНТОЛОГІЯ

Методичні рекомендації до практичних занять

Луцьк-2022

УДК 316. 62 (073)
К – 66

Рекомендовано до друку науково-методичною радою Волинського національного університету імені Лесі Українки
(протокол № 3 від 22 листопада 2021 р.)

Рецензенти:

Мушкевич М. І. – доктор психологічних наук, професор кафедри практичної психології та психодіагностики Волинського національного університету імені Лесі Українки;

Остапйовський О. І. – кандидат психологічних наук, доцент кафедри педагогіки та психології Волинського інституту післядипломної педагогічної освіти.

Кордунова Н. О.

К – 66 Конфліктологія та девіантологія: методичні рекомендації до практичних занять.
Луцьк: ПП Іванюк В. П., 2022. 38 с.

Видання містить основні теоретичні завдання курсу, словникову роботу, плани практичних занять, які потребують поглибленого осмислення та аналізу окреслених проблем.

Методичні рекомендації призначені для студентів-магістрів денної та заочної форми навчання; можуть стати у нагоді практичним психологам, соціальним та медичним працівникам, а також усім кого цікавлять проблеми конфліктології та девіантології.

УДК 316. 62 (073)

@ Кордунова Н. О., 2022

@ Волинський національний університет
імені Лесі Українки, 2022

ЗМІСТ

Пояснювальна записка.....	
Програма курсу.....	
План практичних занять.....	
Тестові завдання.....	
Питання для самоконтролю.....	
Питання для підготовки до заліку.....	
Термінологічний словник.....	
Список рекомендованої літератури.....	

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Швидкі зміни у розвитку сучасного суспільства сприяють бурхливому зростанню кількості та різноманітності соціальних, міжособистісних конфліктів та девіантної поведінки. Для того, щоб оцінювати конфліктогенність рішень, що приймаються, попереджувати виникнення та деструктивний розвиток конфліктів і девіантної поведінки кожна людина має володіти необхідними знаннями про конфлікт, девіантну поведінку, виробляти оптимальні стратегії поведінки у конфлікті, які б сприяли його нейтралізації, зводили до мінімуму прояви девіантності.

Діапазон проявів девіантної поведінки доволі широкий – від вчинків, що порушують стереотипні уявлення та створюють конфлікти, до кримінальних дій.

Даний курс покликаний навчити майбутніх фахівців визначати принципи аналізу ситуацій, що спонукають до конфліктів та виникнення девіантної поведінки, проводити діагностику, дати рекомендації щодо попередження та запобігання їх негативних проявів.

ПРОГРАМА КУРСУ

Даний курс спрямований на отримання студентами поглиблених знань, умінь і навиків у галузі конфліктології та девіантології відповідно до сучасних наукових уявлень. Наявність таких знань і навиків складає важливу умову для кваліфікаційного вирішення фахівцем широкого спектру завдань з девіантною поведінкою, в різних напружених, конфліктних ситуаціях та конфліктах, надання соціально-психологічної допомоги учасникам конфлікту.

Метою викладання навчальної дисципліни є формування у студентів умінь та навичок подолання психологічних труднощів професійної діяльності в конфліктних умовах, попередження, профілактика девіантної поведінки та вирішення конфліктів з метою забезпечення успішного вирішення професійних завдань.

Основними завданнями вивчення дисципліни «Конфліктологія та девіантологія» є:

створення умов для опанування студентами знань, умінь та навичок практичного використання психологічних методів та прийомів профілактики, вирішення та управління конфліктами.

У результаті вивчення курсу магістри повинні *знати*:

- Теоретичні підходи до історичних витоків та методологічних принципів становлення конфліктології як науково-прикладної психології;
- основні наукові школи та сучасні погляди на природу, соціальний та психологічний зміст, класифікацію, структуру й динаміку конфліктів;
- систему науково обґрунтованих напрямів прикладного вивчення, аналізу й оцінки соціальної ролі конфліктів, а також методів і засобів їх вирішення;
- специфічні чинники виникнення й протікання конфліктів у практичній діяльності;
- особливості і механізми девіантності;
- причини виникнення та форми прояву девіантної поведінки.

Уміти:

- здійснювати аналітику конфліктів, діагностувати їх розвиток у конструктивному або деструктивному напрямі;
- володіти психологічними методами і засобами розв'язання конфліктів;
- здійснювати самоаналіз і самооцінку особистості, контролювати та коригувати власні психічні стани у конфліктних ситуаціях;
- застосовувати психологічні методи для дослідження виникнення і профілактики девіантної поведінки.

ПЛАНІ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

Тема 1. Предмет і завдання конфліктології

1. Предмет, зміст, принципи та завдання конфліктології.
2. Основні поняття конфліктології.
3. Методи дослідження конфліктології.

Завдання: скласти словник до теми.

Тема 2. Функції та рівні прояву конфліктів

1. Характерні ознаки прояву конфліктів.
2. Рівні прояву конфліктів.
3. Функції конфліктів та їхня спрямованість.
4. Позитивні наслідки конфліктів.
5. Негативні наслідки конфліктів.

Завдання: скласти словник до теми.

Тема 3. Класифікація виробничих конфліктів

1. Причини виникнення конфліктів в організації.
2. Професійне вигорання працівника як наслідок внутрішньоособистісного конфлікту, спричиненого умовами його праці.
3. Конфлікт між працівником і колективом.

4. Конфлікт між керівником і підлеглими.
5. Інноваційні конфлікти.
6. Міжгрупові конфлікти в організації.
7. Типологія конфліктних працівників в організації.

Завдання: скласти словник до теми.

Тема 4. Дії керівника у процесі розвитку конфлікту в організації

1. Конфліктологічна компетентність керівника.
2. Сучасні підходи до розуміння ролі керівника в урегулюванні конфлікту в організації.
3. Аналіз та оцінювання керівником конфліктної ситуації.
4. Вибір способу врегулювання конфлікту:
 - керівник як посередник;
 - керівник як арбітр;
 - керівник як третейський суддя.
5. Дії керівника у післяконфліктний період.

Завдання: скласти словник до теми.

Тема 5. Технологія діагностики конфлікту

1. Критерії діагностики конфлікту.
2. Етапи діагностики конфлікту:
 - визначення наявних учасників конфлікту;
 - виявлення інших учасників і тих, чиї інтереси зачеплено;
 - вивчення “біографії” конфлікту;
 - з’ясування позицій учасників конфлікту;
 - визначення причин конфлікту;
 - визначення намірів сторін, готовності домовитися самим;
 - проведення переговорів;

- вибір посередника та проведення переговорів за його участю;
 - застосування інших методів розв'язання конфлікту.
3. Аналіз конфліктної ситуації.
 4. Ділова гра: Проведення переговорів за допомогою посередника.
 5. Визначення можливих способів розв'язання конфлікту.

Завдання: скласти словник до теми.

Тема 6. Технологія конструктивного вирішення конфлікту

1. Способи розв'язання конфлікту:
 - економічні;
 - адміністративні;
 - соціально-психологічні.
2. Принципи конструктивного вирішення конфлікту:
 - відокремлення людей від проблеми;
 - увага до інтересів, а не до позицій;
 - пошук взаємовигідних варіантів вирішення конфлікту;
 - використання об'єктивних критеріїв оцінки конфлікту.
3. Етапи розв'язання конфлікту:
 - аналіз і оцінювання ситуації;
 - вибір способу розв'язання конфлікту;
 - розробка плану розв'язання конфлікту;
 - реалізація цього плану;
 - оцінювання ефективності дій.
4. Критерії конструктивного вирішення конфлікту.
5. Саморегуляція емоційного стану за допомогою методів арт-терапії.

Завдання: скласти словник до теми.

Тема 7. Технологія попередження конфліктів

1. Сутність та напрями профілактики й запобігання конфліктам.

2. Встановлення ієрархії причин конфлікту.
3. Групування факторів конфліктів за об'єктивно-суб'єктивними ознаками.
4. Нейтралізація конфліктної ситуації шляхом:
 - впливу на поведінку опонента;
 - зміни власної поведінки та ставлення до конфліктної ситуації;
 - оптимізації організаційно-управлінських рішень;
 - створення сприятливих умов праці й життєдіяльності працівників;
 - усунення соціально-психологічних і особистісних причин конфліктів;
 - управління компетенцією працівників.

Завдання: скласти словник до теми.

Тема 8. Психологічні аспекти девіантології

1. Поняття девіація.
2. Різновиди девіацій. Характерні ознаки девіацій.
3. Рівні прояву девіацій.
4. Особливості і механізми девіантності.
5. Причини виникнення девіантності.
6. Методи дослідження девіантності.

Завдання: скласти словник до теми.

Тема 9. Форми і прояви девіантної поведінки

1. Психологічні основи девіантної поведінки.
2. Внутрішні причини і зовнішні детермінанти девіантної поведінки.
3. Моделі девіантної поведінки.
4. Вікові ситуаційно-особистісні реакції особистості (відмови, опозиції, імітації, компенсації, гіперкомпенсації, емансипації, групування, захоплення та ін.).

5. Особливості характеру особистості з девіантною поведінкою.
6. Форми прояву девіантної поведінки.
7. Основні напрямки та форми профілактики девіантної поведінки.

Завдання: скласти словник до теми.

ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ

Модуль 1

1. До основних ознак конфлікту відносяться:

- А) Активність сторін та конфліктна ситуація;
- Б) Зміна характеру спілкування та наявність конфліктної особистості;
- В) Наявність протиріччя та підвищений емоційний фон.

2. Основні компоненти конфлікту:

- А) Пізнавальний і емоційний;
- Б) Емоційний та інтелектуальний;
- В) Індивідуально-психологічний та соціальний.

3. До функцій конфлікту відносяться:

- А) Позитивна і негативна;
- Б) Консолідує та розмежовуюча;
- В) Творча і репродуктивна.

4. Умови перебігу конфлікту:

- А) Постійні та змінні;
- Б) Індивідуально- та соціально-психологічні;
- В) Просторові та часові.

5. Конфліктна ситуація – це:

- А) Об'єктивна основа конфлікту;
- Б) Спосіб соціальної поведінки;
- В) Протиборство сторін.

6. Динаміка конфлікту відображається:

- А) В породженні та вирішенні конфлікту;
- Б) В провокуючій та компромісній поведінці учасників;
- В) В усвідомленні ситуації та апогеї.

7. Види конфліктів за сферами прояву:

- А) Внутрішньодержавні та міждержавні;
- Б) Економічні та сімейно-побутові;
- В) Ідеологічні та естетичні.

8. Види конфліктів за посадовим статусом учасників:

- А) Управлінські та колективні;
- Б) Внутрішньосімейні та гендерні;
- В) Вертикальні і горизонтальні.

9. Види конфліктів за суб'єктами конфліктної взаємодії:

- А) Керівники та підлеглі;
- Б) Внутрішньогрупові та міжособистісні;
- В) Індивідуальні та соціальні.

10. Види конфліктів за тривалістю перебігу:

- А) Короткочасні та тривалі;
- Б) Щоденні та щотижневі;

В) Повсякденні та ситуативні,

11. Види конфліктів за характером виникнення:

А) Провоковані та ситуативні;

Б) Раптові та стабільні;

В) Суб'єктивні та об'єктивні.

12. Види конфліктів за наслідками:

А) Позитивні та негативні;

Б) Конструктивні та деструктивні;

В) Очікувані і неочікувані.

13. Способами вирішення конфліктів є:

А) Переконавання та пресинг;

Б) Індивідуальний та колективний;

В) Компроміс та інтеграція.

14. До форм участі третіх сторін в конфлікті відносяться:

А) Посередництво та арбітраж;

Б) Розведення та заміщення;

В) Нейтралізація та заступництво.

15. До загальних причин конфліктів відносяться:

А) Історичні та культурологічні;

Б) Соціально-політичні та статусно-гендерні;

В) Соціально-психологічні та соціально-демографічні.

16. Характерологічні передумови виникнення конфліктів:

- А) Неосвіченість, нетерпимість, холеричність;
- Б) Агресивність, імпульсивність, користолюбство;
- В) Егоїстичність, хворобливість, залежність.

17. До методів конфліктології відносяться:

- А) Структурні, системні, комплексні;
- Б) Об'єктивні, суб'єктивні, статистичні;
- В) Спостереження, опитування, аналіз результатів діяльності.

18. Найбільш вірним визначенням конфлікту є:

- А) Це таке співвідношення між суб'єктами соціальної взаємодії, що характеризується їхнім протиборством на основі протилежно спрямованих мотивів (потреб, інтересів, цілей, ідеалів, переконань) або суджень (думок, поглядів, оцінок і т.п.);
- Б) Це збіг обставин, що є приводом для зіткнення суб'єктів соціальної взаємодії;
- В) Це ті протиріччя, що накопичувалися на протязі певного часу і утворюють ґрунт для зіткнення суб'єктів соціальної взаємодії.

19. Початкова фаза відповідає наступному етапу конфлікту:

- А) Виникнення і розвиток конфліктної ситуації; усвідомлення конфліктної ситуації хоча б одним з учасників соціальної взаємодії і емоційне переживання ним цього факту;
- Б) Розвиток відкритого конфлікту;
- В) Початок відкритої конфліктної взаємодії.

20. Причини конфліктів, обумовлені розбіжністю у мотивах та установках людей, в зв'язку зі статтю, віком тощо, називаються:

- А) Соціально-політичні;

- Б) Соціально-демографічні;
- В) Соціально-психологічні.

Модуль 2

1. Причини конфліктів, зумовлені психологічними явищами у групах, лідерством, взаємостосунками, називаються:

- А) Соціально-психологічними;
- Б) Індивідуально-психологічними;
- В) Психофізіологічними.

2. До стратегій поведінки особистості в конфлікті відносяться:

- А) Уникнення та наступальність;
- Б) Компроміс та протиборство;
- В) Співробітництво та агресія.

3. Тактики реалізації поведінки в конфлікті:

- А) Ірраціональні та інтуїтивні;
- Б) Раціональні та м'які;
- В) Термінові та відстрочені.

4. Конфлікти, які створюються в юридичній діяльності навмисно для досягнення інших цілей визначаються, як:

- А) Протиправні;
- Б) Штучні;
- В) Внутрішньогрупові.

5. Переведення конфлікту з емоційного на інтелектуальний рівень означає:

- А) Прагнення сторін аргументувати свої позиції;
- Б) Наділення учасників відповідними владними повноваженнями;
- В) Роз'яснення небажаних наслідків подальшого розгортання учасниками гостроти конфлікту.

6. З метою розв'язання конфлікту рекомендується залучати учасників колективу, які є:

- А) Безпосередніми керівниками учасників конфлікту;
- Б) Особисто зацікавлені у конкретних результатах розвитку конфлікту;
- В) Користуються довірою більшості учасників і незалежні від них.

7. До особливостей перебігу внутрішньо особистісного конфлікту відноситься:

- А) Особливий предмет конфлікту, підвищена емоційність та важкі соціальні наслідки;
- Б) Відчуття особистої відповідальності, небезпека власному життю та здоров'ю;
- В) Відсторонення від спілкування або готовність до компромісу.

8. Сублімація як спосіб вирішення особистісного конфлікту – це:

- А) Перенесення психічної енергії у інші сфери діяльності – спорт, мистецтво тощо;
- Б) Поступка кожної зі сторін конфлікту в зв'язку з недосягненням індивідуальних цілей;
- В) Зміна цілей розвитку конфлікту і перехід до іншої тактики його вирішення.

9. Конфлікт, який виник внаслідок побутової моралі та негативного ставлення до працівників міліції, виникає:

- А) Між міліціонером та громадянами;
- Б) Між міліціонером та криміналітетом;

В) Між міліціонером та керівництвом міліцейського підрозділу.

10. Вид діяльності керівника юридичної установи, який спрямовано на виявлення причин конфлікту, називається:

- А) Стимулювання конфлікту;
- Б) Вирішення конфлікту;
- В) Профілактика конфлікту.

11. Розбіжності у переконаннях, моральних позиціях, поглядах, які виникають у процесі конфліктного спілкування – це

- А) Емоційний бар'єр;
- Б) Психофізіологічний бар'єр;
- В) Інтелектуальний бар'єр.

12. Вид діяльності, спрямований на виявлення причин динаміки та розвитку конфлікту – це:

- А) Профілактика конфлікту;
- Б) Прогнозування конфлікту;
- В) Вирішення конфлікту.

13. До комунікативних технологій регулювання конфлікту відноситься:

- А) Вирішення організаційних питань;
- Б) Виключення провокуючої конфлікт інформації;
- В) Організація спілкування між суб'єктами конфліктної взаємодії.

14. Санкції як спосіб вирішення конфлікту (покарання, заохочення, рішення суду) – це:

- А) Психологічний спосіб;

Б) Організаційний спосіб;

В) Педагогічний спосіб.

15. Внутрішньоособистий конфлікт, зумовлений протиріччям світоглядних позицій, переконань, принципів у однієї особи – це:

А) Когнітивний дисонанс;

Б) Перцептивний дискомфорт;

В) Особистісна дисоціація.

16. До засобів непродуктивного виходу особистості з конфлікту відносяться:

А) Перцепція та регресія;

Б) Ейфорія та конформізм;

В) Неврастенія та проекція.

17. Основними методами керівного впливу при профілактиці конфліктів є:

А) Навіювання, звільнення, психологічний пресинг;

Б) Переконання, спонування до наслідування, примус;

В) Реорганізація, дезактивація, прохання.

18. Конфліктогенність – це:

А) Сприятлива умова для розвитку конфлікту;

Б) Раса характеру особистості;

В) Етап розвитку конфліктної ситуації.

19. Чим характеризується протиборство суб'єктів соціальної взаємодії:

А) Нанесенням взаємного збитку (морального, матеріального, фізичного, психологічного тощо);

Б) Отриманням взаємного задоволення (морального, матеріального, фізичного,

психологічного тощо);

В) Зберіганням взаємного нейтралітету.

20. Інцидент – це:

А) Одна з форм прояву та динаміки конфлікту;

Б) Збіг обставин, за яких одна зі сторін починає діяти, завдаючи шкоди іншій;

В) Ситуація виникнення, усвідомлення та розвитку конфлікту.

Питання для самоконтролю

1. Поняття конфліктної ситуації і конфлікту. Предмет і зміст курсу «Конфліктологія». Зв'язок курсу «Конфліктологія» з іншими дисциплінами. Значення курсу «Конфліктологія» для підготовки спеціалістів вищої кваліфікації.

2. Класифікація видів конфліктів за різними ознаками. Соціальні і природні конфлікти. Соціальні конфлікти: військові, спортивні, етнічні, релігійні, в діловій сфері та інші. Конфлікти: внутрішні і зовнішні; горизонтальні і вертикальні; конструктивні і деструктивні; стихійні і заплановані; короткочасові, тривалі і затяжні; міжорганізаційні і внутрішньоорганізаційні; функціональні і дисфункціональні; інші види.

3. Причина виникнення конфліктів – розподіл ресурсів і вирішення господарсько-організаційних питань. Соціальні причини виникнення конфліктів: відмінності мотивів і ціннісних орієнтацій, життєвого досвіду, стилю життя та ін.

4. Незадовільні комунікації – як причина виникнення конфліктів.

5. Умови виникнення конфлікту: об'єктивні і суспільні умови; якість суспільних відносин і життя; соціально-політична нестабільність і напруженість; звичаї, традиції та сучасна думка; мораль.

6. Умови виникнення конфлікту: масові соціальні явища – безробіття, страйки, чутки, плітки. Соціальні збочення – як умови виникнення конфлікту.

7. Суб'єктивні особові умови виникнення конфлікту. Структура особи; різні підходи. Стереотипи поведінки.

8. Соціальні групи в трудовому колективі. Формальні і неформальні групи. Контактні і неконтактні групи. Взаємодія особи і групи. Лідерство і стиль керівництва. Неформальні лідери і групи. Управління неформальними групами і організаціями.

9. Контактні і неконтактні групи – сутність та поняття. Мала соціальна група в трудовому колективі. Методика соціометричних досліджень.

10. Характеристика типів конфліктів в трудовому колективі.

11. Внутрішньоособовий конфлікт. Суїцид; поняття і профілактика.

12. Міжособовий конфлікт, конфлікт між особою і групою, міжгруповий конфлікт.

13. Модель процесу конфлікту. Функціональні і дисфункціональні конфлікти.

14. Структурні методи розв'язання конфлікту: роз'яснення вимог до роботи: координаційні та інтеграційні механізми; встановлення загальноорганізаційної мета; використання системи винагород.

15. Міжособові стилі розв'язання конфліктів: ухилення, згладжування, примушення, компроміс, вирішення проблеми.

16. Згуртованість членів трудового колективу. Дух команди. Типи первинних трудових колективів за ступенями згуртованості. Стадії згуртування трудового колективу.

17. Соціально-психологічний клімат в трудовому колективі. Управління соціально-психологічним кліматом колективу.

18. Аналіз конфліктів. Виявлення причин конфлікту і його елементів. Ядро. Опоненти. Визначення типу конфлікту. Виявлення прихованих інтересів, побажань, страхів.

19.Находження рішень у конфлікті шляхом проведення переговорів. Вміння слухати і виражати свої інтереси, враження і почуття.

20.Стиль поведінки в конкретній конфліктній ситуації: (конкуренція, ухилення, співпраця, компроміс). Модель оволодіння конфліктною ситуацією.

21.Спілкування з «важкими» людьми. Захист від «важких» у спілкуванні людей.

22.Природа стресу та його причини. Організаційні та особові фактори стресу. Шляхи зниження рівня стресу в трудових колективах.

23.Організаційні зміни як причина конфліктів. Природа організаційних змін. Внутрішні зміни як реакція на зміни зовнішнього середовища. Зміни організаційної структури як відображення змін в технології, техніці і якості продукції та послуг. Перегляд мети, структури і технологій. Модифікація можливостей, установок і поведінки персоналу організації.

24.Модель процесу успішного управління організаційними змінами. Тиск і спонукання. Посередництво і переорієнтація уваги. Діагностика і усвідомлення. Находження нового рішення і обов'язки по його виконанню. Експеримент і виявлення. Підкріплення і згода. Участь персоналу в організаційних змінах. Подолання опору змінам. Організаційний розвиток підприємства та його значення для успішного проведення організаційних змін.

25.Соціоніка як наука, поняття. Структура психіки людини за З. Фрейдом. Структура особи за К. Т. Юнгом. Модель Ю. Структура особи за Аушре Аугустінавічуте. Модель А. Ментальний та вітальний рівні. Базисні ознаки особи. Соціотип; поняття. Структура соціотипу. Характеристика соціотипів.

26. Профілактика міжособових конфліктів на основі інтертипних відносин соціоніки. Інтертипні відносини соціотипів та їх характеристика. Профілактика конфліктів на основі розстановки кадрів за найменш конфліктними парами. Квадри та їх характеристика. Поняття соціону.

27.Професійна функціональна орієнтація на основі соціотипів. Розстановка кадрів на основі соціальної значимості соціотипів.

28.Конфліктні ситуації в сфері обслуговування. Особливості організації праці і спілкування в сфері обслуговування. Особиста пропозиція товарів та послуг; сутність та основні положення. Складові сфери обслуговування: «Споживач — король!» і «Покупець завжди правий!». Їх значення в процесі роботи з клієнтом. Конфлікти з клієнтами, причини виникнення і шляхи подолання.

29.Аутотренінг: поняття і методика виконання. Профілактика конфліктів на основі аутотренінгу.

30.Конфліктність, пов'язана з матеріальною відповідальністю. Шляхи подолання конфліктів, пов'язаних з матеріальною відповідальністю.

31.Поняття девіація. Різновиди девіацій.

32.Характерні ознаки девіацій. Рівні прояву девіацій.

33.Особливості і механізми девіантності. Причини виникнення девіантності.

34.Структура девіантної поведінки.

35.Методи дослідження девіантності.

36.Психологічні основи девіантної поведінки.

37.Внутрішні причини і зовнішні детермінанти девіантної поведінки.

38. Моделі девіантної поведінки.

39.Вікові ситуаційно-особистісні реакції особистості (відмови, опозиції, імітації, компенсації, гіперкомпенсації, емансипації, групування, захоплення та ін.).

40.Особливості характеру особистості з девіантною поведінкою.

41. Форми прояву девіантної поведінки.

42.Основні напрямки та форми профілактики девіантної поведінки.

Питання для підготовки до заліку

1. Поняття про конфліктологію як науку.
2. Предмет і завдання конфліктології.
3. Зв'язок конфліктології з іншими науками.
4. Поняттєвий апарат конфліктології.
5. Сутність і структура конфлікту.
6. Моделі конфліктів.
7. Об'єктивні і суб'єктивні фактори конфлікту.
8. Межі поширення конфлікту.
9. Основні типи і види конфліктів.
10. Потенційний, істинний, хибний конфлікт.
11. Реалістичний та нереалістичний конфлікт.
12. Внутрішньоособистісний, міжособистісний, міжгруповий конфлікт.
13. Типологізація конфліктів.
14. Типові причини виникнення конфліктів.
15. Конфліктна ситуація та інцидент як передумови виникнення конфлікту.
16. Ескалація конфлікту.
17. Реверсія конфлікту.
18. Стадії розвитку конфлікту.
19. Динаміка конфлікту з урахуванням деформації взаємин його учасників.
20. Форми, результати й критерії вичерпаності конфлікту.
21. Змістовий та структурний аналіз конфлікту.
22. Універсальна схема понятійного опису конфлікту.
23. Основні етапи аналізу конфлікту.
24. Картографія конфлікту Х. Корнеліуса – Ш. Фейра.
25. Модульна методика діагностики міжособистісних конфліктів.
26. Характеристика конфліктної поведінки.
27. Основні стратегії поведінки учасників конфлікту.
28. Стратегії управління конфліктом.

29. Тактики поведінки учасників конфлікту.
30. Стили поведінки учасників конфлікту.
31. Психологічні методики подолання негативних емоцій у конфлікті.
32. Методики швидкого вгамування негативних емоцій у конфлікті.
33. Правила розв'язання конфліктів.
34. Типові помилки при розв'язанні конфліктів.
35. Посередництво у врегулюванні конфліктів.
36. Переговори, дискусії, дебати як засоби врегулювання конфліктів.
37. Сутність і значення процесів профілактики конфліктів.
38. Передумови успіху та труднощі у запобіганні конфліктам.
39. Рівні прояву конфліктів.
40. Функції та спрямованість конфліктів.
41. Позитивні наслідки конфліктів.
42. Негативні наслідки конфліктів.
43. Класифікація виробничих конфліктів.
44. Причини виникнення конфліктів в організації.
45. Професійне вигорання працівника.
46. Конфлікт між працівником і колективом.
47. Конфлікт між керівником і підлеглими.
48. Міжгрупові конфлікти в організації.
49. Конфліктологічна компетентність керівника.
50. Технологія діагностики конфлікту.
51. Типологія конфліктних працівників в організації.
52. Принципи конструктивного вирішення конфлікту.
53. Етапи розв'язання конфлікту.
54. Сутність та напрями запобігання конфліктам.
55. Різновиди девіацій.
56. Рівні прояву девіацій
57. Особливості і механізми девіантності.
58. Причини виникнення девіантності.

59. Форми прояву девіантної поведінки.

60. Основні напрямки та форми профілактики девіантної поведінки.

ТЕРМІНОЛОГІЧНИЙ СЛОВНИК

Автоагресія – поведінка, яка містить агресивні, спрямовані на себе дії.

Проявляється у самозвинуваченнях, самоприниженні, самозневажанні, завданні собі образ, тілесних ушкоджень, у схильності до суїцидальної поведінки.

Агресивність – ситуативний стан, який характеризується афективними спалахами гніву чи злоби та імпульсивними проявами поведінки, спрямованими на об'єкт фрустрації, що став причиною конфлікту. Проявляється як негативна риса характеру переважно у нестриманих, невихованих людей, які використовують її як силовий засіб для досягнення власної мети.

Агресія – цілеспрямована деструктивна поведінка людини, яка суперечить суспільно встановленим нормам і завдає іншим фізичної шкоди чи спричиняє психологічний дискомфорт (напруженість, пригніченість, страх тощо).

Агресія вербальна – поведінка, що проявляється в агресивному змісті висловлювань і вираженні негативних емоцій відповідною інтонацією та іншими невербальними компонентами мовлення.

Агресія реактивна – реакція суб'єкта на фрустрацію, що супроводжується емоційними станами гніву, ненависті, ворожості та ін. За ознаками прояву розрізняють афективну, імпульсивну, експресивну агресію.

Акцентуація характеру – надмірне вираження окремих рис характеру та їх поєднань, яке є крайнім варіантом норми і межує з психопатією.

Арт-терапія – заняття мистецтвом, що сприяє нормалізації емоційного

стану людини і зняттю нервового напруження. Нерідко застосовується у конфліктних ситуаціях з метою допомоги суб'єкту в усвідомленні та інтерпретації власних емоційних переживань за допомогою образів-символів. Основні види: музико-терапія (слухання музики), бібліотерапія (читання книг), казко-терапія (читання чи складання казок), складання історій з бажаним завершенням, танцювальна терапія (створення та виконання танців), проєктивний малюнок, лялькотерапія тощо.

Виграти – виграти – стратегія управління конфліктом, за якої сторона-конфліктер прагне до такого виходу з конфлікту, який задовольняє обох його учасників.

Виграти - програти – стратегія управління конфліктом, за якої одна сторона прагне досягти своєї мети за рахунок поразки іншої.

Викривленість сприйняття конфлікту – неточне або хибне розуміння мотивів поведінки, висловлювань, вчинків і дій опонентів, їхніх особистісних якостей.

Випадковий кліфлікт – конфлікт, що виник через непорозуміння чи випадковий збіг обставин.

Групи підтримки - приватні, офіційні чи юридичні особи, які не беруть безпосередньої участі у конфлікті, але своїми діями, мовчазною підтримкою або лише присутністю можуть впливати на розвиток конфлікту та його результати.

Девіантна поведінка – система вчинків чи окремі вчинки, які суперечать прийнятним в суспільстві правовим чи моральним нормам.

Ескалація конфлікту – розвиток конфлікту, що прогресує у часі; загострення протиставлення, за якого наступні руйнівні впливи опонентів один на одного стають більш інтенсивними, ніж попередні.

Зміщений конфлікт – конфлікт, у якому істинна причина приховується за надуманою.

Інтенсивність конфлікту – гострота протидії сторін, що беруть у ньому

участь. Розрізняють конфлікти низької, середньої та високої інтенсивності.

Інцидент – збіг обставин, дія або сукупність дій учасників конфліктної ситуації, що стають приводом до конфлікту.

Інші учасники конфлікту – особи, які не беручи безпосередньої участі у конфлікті, підштовхують інших до нього (підбурювачі), планують та забезпечують його розвиток (організатори) або сприяють припиненню конфлікту (медіатори).

Компроміс – стратегія поведінки у конфлікті, яка передбачає взаємні поступки опонентів і досягнення ними взаємоприйняттого рішення за рахунок відмови від повного задоволення своїх цілей заради збереження чи налагодження добрих стосунків з іншою стороною: «Краще половина, ніж нічого».

Конкуренція – стратегія поведінки у конфлікті, яка полягає у прагненні підкорити собі іншу сторону та нав'язати їй вигідне для себе рішення.

Конфлікт – процес крайнього загострення суперечностей та боротьби двох чи більше сторін за розв'язання значущої для них проблеми. Завжди супроводжується негативними емоціями. Передбачає наявність предмета конфлікту та його учасників (опонентів).

Конфліктологія – це наука, що вивчає закономірності та механізми виникнення і розвитку конфліктів, а також мистецтво управління ними.

Конфліктна поведінка – чергування взаємних дій і реакцій учасників конфлікту, спрямованих на реалізацію власних інтересів і обмеження інтересів опонента. Принципи конфліктної поведінки: концентрація і координація сил, економія сил і часу, завдання удару у найбільш вразливе місце супротивника.

Конфліктна ситуація – ситуація накопичення суперечностей, що містять

істинну причину кнфлікту. Виявляється у прихованому або відкритому протиборстві учасників, які мають власні мотиви, мету, засоби і способи розв'язання значущої для них проблеми.

Конфліктогени – слова, жести, погляд, дії (бездіяльність), що можуть призвести до конфлікту.

Моделі конфлікту – можливі варіанти його розгортання:

- 1) конфліктоген 1 + конфліктоген 2 + ... конфліктоген n
= КОНФЛІКТ;
- 2) конфліктна ситуація 1 + конфліктна ситуація 2 + ...
конфліктна ситуація n = КОНФЛІКТ;
- 3) конфліктна ситуація + інцидент = КОНФЛІКТ.

Мотиви сторін конфлікту – спонукання учасників до вступу у конфлікт, пов'язані із задоволенням їхніх потреб; сукупність зовнішніх і внутрішніх умов, що викликали конфліктну активність суб'єкта.

Невірно приписаний конфлікт – той, у якому справжній суб'єкт конфлікту знаходиться “за лаштунками” протиборства, а у конфлікті задіяні учасники, які не мають до нього безпосереднього відношення.

Нереалістичний конфлікт – той, у якому гостра взаємодія спрямована не на досягнення конкретної мети, а на “виплескування” накопичених негативних емоцій і ворожого ставлення до опонента. Завжди деструктивний. Найчастіше розпочинається як реалістичний, але з наростанням емоційної напруги перетворюється на нереалістичний.

Об'єкт конфлікту – матеріальна (ресурс), соціальна (влада) або духовна (ідея, норма, принцип тощо) цінність, до володіння або користування якою прагнуть сторони конфлікту.

Образ конфлікту – суб’єктивна інтерпретація причин та сутності конфлікту його сторонами. Включає у себе уявлення опонентів про самих себе (свої цілі, мотиви, цінності, можливості тощо); про супротивну сторону (її цілі, мотиви, цінності, можливості тощо); про умови та ситуацію конфліктної взаємодії.

Основні учасники конфлікту – суб’єкти конфлікту, які беруть у ньому безпосередню участь і активно протидіють один одному.

Потенційний конфлікт – ситуація, коли існують реальні передумови для виникнення конфлікту, але сторони (або одна з них) поки що не усвідомлюють ситуацію як конфліктну.

Предмет конфлікту – це об’єктивно існуюча або уявна проблема, що є основою конфлікту.

Пристосування – стратегія поведінки у конфлікті, яка полягає у підкоренні чи поступках суб’єкта опонентові і зниженні рівня своїх домагань або відмові від них.

Програти-програти - стратегія управління конфліктом, за якої сторона-конфліктер свідомо йде на програш, але разом із тим змушує до поразки й свого опонента.

Просторова межа конфлікту – зумовлена розміром територій, на яких він відбувається. Залежно від цього розрізняють місцевий, локальний, регіональний, глобальний конфлікти.

Психодрама – метод групової психокорекції, що становить собою рольову гру, у ході якої використовується драматична імпровізація як спосіб вивчення внутрішнього світу учасників групи і створюються умови для спонтанного вираження ними почуттів, пов’язаних із хвилюючими їх подіями чи конфліктами.

Реалістичний конфлікт – конфлікт, викликаний незадоволенням певних потреб чи вимог учасників або несправедливим, на їх думку, розподілом між ними матеріальних чи духовних цінностей. Спрямований на досягнення конкретної мети.

Реверсія конфлікту – повернення його на попередню стадію розвитку.

Розв’язання конфлікту – процес знаходження взаємоприйняттого рішення проблеми, яке здатне задовольнити кожен із сторін конфлікту і гармонізувати їхні стосунки. Передбачає припинення конфліктогенів, вичерпання інцидента, нейтралізацію конфліктної ситуації.

Сигнали конфлікту – психологічний дискомфорт → сутичка → непорозуміння → емоційне напруження → криза → конфліктна ситуація → інцидент.

Співробітництво – стратегія поведінки у конфлікті, яка полягає у прагненні знайти взаємовигідне рішення, враховуючи інтереси кожної із сторін.

Стратегія поведінки у конфлікті – спосіб орієнтації особистості чи групи у конфлікті, установка на певні норми поведінки у ситуації конфлікту. Основними видами є: конкуренція, співробітництво, компроміс, пристосування, уникання.

Стратегія управління конфліктом – орієнтація сторін конфлікту на певний результат його розв’язання: “виграти-програти”, “виграти-виграти”, “програти-програти”.

Стрес – за Г. Сельє – стан психічного напруження, що виникає у людини в процесі діяльності, ускладненої певними обставинами.

Стресор – значний за силою і тривалістю негативний вплив, який призводить до виникнення стресового стану. С. можуть бути сильні травми, інфекції, великі м’язові перевантаження, радіація, різка зміна температури, лікарські препарати тощо. За причинами, що викликають стресовий стан, С. класифікують в фізіологічні (сильний біль, різка зміна температури, стан

невагомості та ін.) і психологічні (їх інформаційне перевантаження, складний екзамен, загроза соціальному статусу та ін.).

Структура конфлікту – це сукупність його стіких зв'язків, що забезпечують його цілісність, тотожність самому собі, відмінність від інших явищ соціального життя. Охоплює учасників конфлікту, предмет, об'єкт, макро- і мікросередовище конфлікту.

Суб'єктна межа конфлікту – зумовлена кількістю учасників на момент його початку. Розширення цієї межі, залучення до конфлікту нових осіб призводить до ускладнення його структури і перебігу, пошуку інших способів його розв'язання.

Стиль поведінки у конфлікті – характерна для суб'єкта система способів і прийомів поведінки у конфлікті. Основними стилями поведінки у конфлікті є: авторитарний, демократичний, маніпулятивний, ліберальний, анархічний, ситуативний, непослідовний.

Тактика поведінки у конфлікті – лінія поведінки суб'єкта у конфлікті. Основними видами тактик є: жорстка (захват і утримання об'єкту, тиск, фізичне насильство, психологічне насильство); нейтральна (коаліційна, санкціонування, демонстративних дій) і м'яка (угода або змова, дружелюбства, фіксації позиції).

Уникання – стратегія поведінки у конфлікті, яка характеризується ухилянням суб'єкта від відкритого протистояння опонентові, пасивною відмовою від розв'язання конфлікту, пущення його на самоплин: “Ані мені, ані тобі”.

Учасники конфлікту – приватні, офіційні, юридичні особи, які беруть участь у конфлікті. Оскільки міра їх участі неоднакова, то розрізняють: основних учасників, групи підтримки, інших учасників.

Хибний конфлікт – сприйняття суб'єктом ситуації як конфліктної без реальних на те причин.

Часова межа конфлікту – зумовлена його тривалістю у часі, наприклад,

Сторічна війна, тридцятирічна війна тощо.

Список рекомендованої літератури

Основна:

1. Анцупов А. Я., Баклановский С. В. Конфликтология в схемах и комментариях. Санкт-Петербург: Питер, 2006. 288 с.
2. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология: учеб. для вузов Москва : ЮНИТИ, 2001. 552 с.
3. Бабосов Е. М. Конфликтология: учеб. пособие. Минск : Тетра Системе, 2001. 464 с.
4. Балабанова Л. В., Савельева К. В. Конфліктологія: навч. посіб. Київ : Вид. дім “Професіонал”, 2009. 280 с.
5. Барабаш Ю. Державно-правові конфлікти: поняття, сутність, ключові ознаки. *Вісник Львів. ун-ту. Серія юрид.* Вип. 47. Львів : ЛДУ, 2008. С. 67 –75.
6. Барабаш Ю. Загальні фактори, що впливають на стан та динаміку державно-правових конфліктів: конституційно-правовий аспект. *Наук. вісн. Дніпропетр. держ. ун-ту внутр. Справ України.* 2008. № 3(39). Дніпропетровськ : Дніпропетр. держ. ун-т внутр. справ, 2008. С. 13 – 21.
7. Берлач А. І., Кондрюкова В. В. Конфліктологія : Навчальний посібник. Київ : Ун-т “Україна”, 2017. 203 с.
8. Васильев В. Л. Юридическая психология : учеб. для вузов. 6-е изд., перераб. и доп. Санкт-петербург : Питер, 2019. 608 с.
9. Ващенко К. *Антиконфліктні технології: теоретичні засади та українська дійсність* . Стратегія України. державотворення. Філософ.-політолог. та екон. аналіз (Філософія. Економіка. Політика. Освіта.). Полтава : АСМІ, 2018. С. 78-87.
10. Ващенко И. В., Гиренко С. П. Общая конфликтология : учеб. пособие . 2-е изд. Харьков : Оригинал, 2016. 384 с.
12. Герасіна Л. М., Панов М. І. Проблеми правової конфліктології: феноменологічний, гносеологічний та праксеологічний аналіз. Харків : Право, 2014. 112 с.

13. Гірник А. М. Основи конфліктології. Київ : Вид. дім Києво-Могилян. акад., 2010. 222 с.
14. Громова О. Н. Конфліктологія : курс лекцій. Москва : ЕКСМО, 2000. 320 с.
15. Дмитриев А. В. Конфліктологія. Москва : Гардаріки, 2010. 375 с.
16. Дуткевич Т. Конфліктологія з основами психології управління : навч. посібник. Київ : Центр учб. л-ри, 2015. 455 с.
17. Емельянов С. М. Практикум по конфліктології. Санкт-Петербург : ПИТЕР, 2011. 400 с.
18. Зыбцев В. Н. Конфліктологія : модульний варіант : учеб. пособие. Донецьк : Вебер, 2012. 488 с.
19. Кіржнер Л. О., Мартиненко М. В., Мангольд О. В. Конфліктологія: навч. посіб. Харків : ХНЕУ, 2017 142 с
20. Конфліктологія: навч. посіб. Л. М. Ємельяненко, В. М. Петюх, Л. В. Торгова, А. М. Гриненко; за ред. : В. М. Петюха та Л. В. Торгової. Київ : ХНЕУ, 2015. 315 с.
21. Конфліктологія: навч. посіб. Л. І. Скібіцька. – Київ : Центр учб. л-ри, 2007. 384 с.
22. Конфліктологія : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Д. В. Коваленко, І. М. Шалімова, О. М. Керницький; Укр. інж.-пед. акад. Харків : Точка, 2012. 221 с.
23. Конфліктологія : підруч. для студ. ВНЗ юрид. спец. / за ред. Л. М. Герасіної та М. І. Панова. Харків : Право, 2002. 256 с.
24. Конфліктологія: психотехнології запобігання і управління конфліктами: [навч. посіб.] / І. І. Русинка. Київ : Професіонал, 2013. 332 с. .
25. Кордунова Н. О. Проблеми виникнення антисоціальних груп підлітків. *Психогенеза особистості: норма і девіація* : зб. наук. статей; [гол. ред. Я. Гошовський]. Луцьк : Вежа-Друк, 2018. С. 262 – 267.
26. Кордунова Н. О. Психологічні аспекти девіантної поведінки підлітків. *Психогенеза особистості: норма і девіація*: зб. наук. статей; [гол. ред. Я. Гошовський]. Луцьк: Вежа-Друк, 2020. С. 255 – 259.

27. Кордунова Н. О. Особливості конфліктності особистості у підлітковому віці. *Особистість і суспільство : методика та практика сучасної психології* : матеріали XII Міжнародної наук.-практ. інтернет-конференції (13 травня 2020 р.) / за заг. ред. Я. О. Гошовського, О. В. Лазорко, Т. І. Дучимінської, А. В. Кульчицької, А. Б. Мудрик, Т. В. Федотової. Луцьк: ПП Іванюк В. П., 2020. С. 90 –92.

28. Кордунова Н. О. Психолого-педагогічний практикум. Луцьк : ПП Іванюк В. П., 2020. 88 с.

29. Ложкін В., Юрковський Е., Моначін І. Практикум з конфліктології. Тернопіль : Воля, 2005. 168 с.

30. Лукин Ю. Ф. Конфликтология: управление конфликтами, Москва : Трикста, 2007. 799 с.

31. Милорадова Н. Э. Виды и предмет конфликта в деятельности следователя. *Право і безпека*. 2002. № 2. С. 187 – 190.

32. Миронова О. М., Мазоренко О. В. Конфліктологія : Навч. посіб. Харків : ХНЕУ, 2011. 167 с.

33. Нагаєв В. Конфліктологія. Навч. посіб. Київ : Центр учб. л-ри, 2004. 199 с.

34. Орлянський, В. С. Конфліктологія. Київ : Центр учб. л-ри, 2007. 160 с.

35. Пірен М. І. Конфліктологія : Підруч. Київ : МАУП, 2007. 360 с.

36. Примуш М. Конфліктологія : Навч. посіб. для вузів. Київ : Вид. дім «Професіонал», 2006. 282 с.

37. Русинка І. Конфліктологія. Психологія запобігання і управління конфліктами : Навч. посіб. Київ : Професіонал, 2007. 334 с.

Додаткова:

1. Змановская Е. В. Девиантология. Москва : МГУ, 2017. 220 с.

2. Клейберг Ю. А. Психология девиантного поведения. Москва : Просвещение, 2010. – 288 с.

3. Кордунова Н. О. Конфліктологія та девіантологія : Програма нормативної навчальної дисципліни. Луцьк: ПП Іванюк В. П., 2017. 15 с.

4. Кордунова Н. О. Конфліктологія та девіантологія: Робоча програма нормативної навчальної дисципліни. Луцьк: ПП Іванюк В. П., 2017. 20 с.

5. Максимова Н. Ю. Психологія девіантної поведінки: Навч. посібник. Київ : Либідь, 2011. 520 с.
6. Шнейдер Л. Девиантное поведение детей и подростков. Москва : Образование, 2010. 268 с.
7. Светлов В. А. Управление конфликтом: новые технологии принятия решений в конфликтных ситуациях. Санкт-Петербург : Росток, 2013. 135 с.
11. Светлов В. А. Конфликтология: Учеб. пособие. Санкт-Петербург : Питер, 2011. 352 с.
12. Скібіцька Л. Конфліктологія: Навч. посіб. Київ : Центр учб. л-ри, 2007. 383 с.
13. Словник термінів з правової конфліктології : наук.-довід. вид. / за ред. Ю. П. Битяка, Л. М. Герасіної, М. І. Панова. Харків : Одиссей, 2016. 208 с.
14. Соколов С. В. Социальная конфликтология : Учеб. пособие для вузов. Москва : Юнити-Дана, 2011. 327 с.
15. Ставицька О. В. Альтернативні технології розв'язання кримінальних конфліктів : загальний аналіз. *Вісн. Нац. юрид. акад. України ім. Ярослава Мудрого*. Серія: Філософія, філософія права, політологія, соціологія. 2009. № 1. Харків : Право, 2009. С. 124 – 133.
16. Ставицька О. В. До питання про сутність адміністративно-правових конфліктів. *Держ. буд-во та місц. самоврядування*. Вип. 8. Харків : Право, 2004. С. 38 – 47.
17. Тихомирова Є. Б. Конфліктологія та теорія переговорів: підруч. для студ. вищ. навч. закл. Рівне : Перспектива, 2007. 398 с.
19. Узисерс Б. Управление конфликтом. Москва : Образование, 2004. 174 с.
20. Хапілова В. П. Конфліктологія: Навч. посіб. для вищ. навч. закл. Запоріжжя : Запоріз. нац. ун-т, 2010. 278 с.
21. Хрестоматія по конфліктології : в 3 т. / сост.: В. Н. Николаевский (отв. ред.), И. Ю. Косуля, О. А. Гужва. Т. 1. Харьков: ХНУ им. В. Н. Каразина, 2009. 552 с.

22. Шевчук Д. А. Конфликты : избегать или форсировать? Москва : РОСБУХ, 2009. 440 с.

23. Яремчук С. С. Сучасні теорії в конфліктології: Навч. посіб. Чернівці : Рута, 2018. 72 с.

24. Яхно Т. П. Конфліктологія та теорія переговорів : Навч. посіб. Київ : Центр учб. л-ри, 2012. 168 с.

Інформаційні ресурси

1. Науковий вісник НАВС [Електронний ресурс]. – Режим доступу до сайту: (<http://www.naiu.kiev.ua/tlc/pages/biblio/visnik>).
1. Юридична психологія [Електронний ресурс]. – Режим доступу до сайту: (<http://yurpsy.fatal.ru/>).
2. Психологічний практикум [Електронний ресурс]. – Режим доступу до сайту: (<http://www.psyworld.info/ocenka-sposobov-reagirovaniya-v-konflikte-tomasa#more-570>).
3. Психологічний портал Психологія от А до Я [Електронний ресурс]. – Режим доступу до сайту: (<http://psyznaiyka.net/konfliktologiya.html>).
4. Журнал «Конфліктологія» [Електронний ресурс]. – Режим доступу до сайту: (<http://conflictology.ru/index.php/conflict>).
5. Міжнародна асоціація конфліктологів [Електронний ресурс]. – Режим доступу до сайту: (<http://www.confstud.ru/>).

Кордунова Наталія Олександрівна

Конфліктологія та девіантологія

Методичні рекомендації до практичних занять

Друкується в авторській редакції