

Волинський національний університет імені Лесі Українки  
Факультет педагогічної освіти та соціальної роботи  
Кафедра соціальної роботи та педагогіки вищої школи

**Світлана Чернета**

**Педагогічна конфліктологія**

**Методичні рекомендації для виконання практичних, індивідуальних  
завдань та самостійної роботи для здобувачів освіти освітнього ступеня  
Магістр спеціальності 011 Освітні, педагогічні науки**

Луцьк 2024

УДК 159.964.21:37(075.8)

П 24

Рекомендовано до друку науково-методичною радою Волинського національного університету імені Лесі Українки (протокол № 1 від 25 вересня 2024 р. ).

**Рецензент:**

**Карпінська Н.В.** – доктор юридичних наук, професор кафедри кримінального правосуддя та правоохоронної діяльності Волинського національного університету імені Лесі Українки. сертифікований медіатор, член Національної асоціації медіаторів України (м.Київ)

**Чернета С.Ю.**

**П 24 Педагогічна конфліктологія**: методичні рекомендації для виконання практичних, індивідуальних завдань та самостійної роботи для здобувачів освіти освітнього ступеня Магістр спеціальності 011 Освітні, педагогічні науки / упорядник Світлана Юріївна Чернета. Луцьк: ПП «Поліграфія», 2024. 26 с.

Методичні рекомендації містять завдання для виконання практичної та самостійної роботи, виконання індивідуально-дослідних завдань з освітнього компонента «Педагогічна конфліктологія» освітньо-професійної програми «Освітні, педагогічні науки» денної форми навчання, термінологічний словник, перелік питань до іспиту, список рекомендованої літератури.

УДК 159.964.21:37(075.8)

© Чернета С.Ю., 2024

© Волинський національний університет імені Лесі Українки, 2024

## ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
ПРАКТИЧНІ ЗАНЯТТЯ .....	7
Теми практичних занять для денної форми навчання .....	7
Тема 1. Теоретичні основи виникнення конфліктів.....	7
Тема 2. Предмет педагогічної конфліктології як науки.....	7
Тема 3. Загальна теорія конфлікту .....	7
Тема 4. Основні типи і види конфліктів .....	7
Тема 5. Специфіка педагогічних конфліктів.....	8
Тема 6. Конфліктогени в педагогічному процесі. ....	8
Тема 7. Основи управління педагогічним конфліктом.....	8
Тема 8. Основні технології вирішення конфліктів.....	8
Тема 9. Профілактика педагогічних конфліктів.....	8
Тема 10. Медіація в закладах освіти (шкільна та в ЗВО). ....	8
Критерії оцінювання під час аудиторних занять для денної форми навчання..	8
ІНДИВІДУАЛЬНО НАУКОВО-ДОСЛІДНЕ ЗАВДАННЯ (ІНДЗ).....	10
ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОГО ОПРАЦЮВАННЯ.....	13
ПИТАННЯ ДО ІСПИТУ .....	15
СЛОВНИК ТЕРМІНІВ ТА ПОНЯТЬ .....	18
СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ .....	24

## ВСТУП

Сучасне українське суспільство характеризується збільшенням кількості конфліктів, вирішення яких ускладнюється соціальною напруженістю, невизначеністю, пов'язаною з війною в Україні. Саме тому наша держава потребує фахівців, особливо в закладах освіти, здатних до профілактики, вирішення конфліктів в освітньому середовищі.

Вивчення освітнього компонента «Педагогічна конфліктологія» сприятиме підвищенню рівня професійної компетентності майбутніх фахівців, їх готовності кваліфіковано і майстерно виконувати свої професійні обов'язки, на основі узагальненого сучасного розуміння сутності педагогічного конфлікту та конфліктної взаємодії й особливостей протікання соціальних конфліктів у цілому й зокрема конфліктів у закладах освіти.

Освітній компонент «Соціальна конфліктологія» вивчається на другому (магістерському) рівні вищої освіти галузі знань 01 Освіта/Педагогіка спеціальності 011 Освітні, педагогічні науки, освітньо-професійної програми Освітні, педагогічні науки вивчається в першому семестрі, формою контролю є екзамен. На вивчення освітнього компонента відведено 4 кредитів (120 годин), у тому числі для денної форми навчання: 20 годин лекційних, 22 год. практичних, 8 год. консультації та 70 год. самостійної роботи.

*Мета* освітнього компонента: ґрунтовне засвоєння здобувачами освіти цілісної системи конфліктологічних знань; формування умінь діагностування конфлікту, його попередження та конструктивного вирішення; формування готовності майбутніх соціальних працівників/соціальних педагогів до міжособистісної безконфліктної взаємодії у професійній діяльності.

*Завдання ОК:* мотивувати здобувачів освіти до ґрунтовного оволодіння конфліктологічними знаннями та вміннями як важливою складовою їх професійної компетентності; розробити алгоритм діагностування конфлікту та складання карти конфлікту; навчити визначати й добирати оптимальні методи конструктивного вирішення конфліктів.

Освітній компонент спрямований на формування:

**інтегральної ІК.** Здатність розв'язувати проблеми, задачі дослідницького та/або інноваційного характеру у сфері освітніх, педагогічних наук;

**загальних компетентностей:**

ЗК1. Здатність до абстрактного мислення, аналізу і синтезу.

ЗК5. Здатність до адаптації та дії в новій ситуації.

ЗК7. Здатність до міжособистісної взаємодії.;

**спеціальних компетентностей:**

СК6. Здатність управляти стратегічним розвитком команди в педагогічній, науково-педагогічній та науковій діяльності.

СК7. Критичне осмислення проблем у сфері освіти, педагогіки й на межі галузей знань.

СК8. Здатність інтегрувати знання у сфері освіти/педагогіки та розв'язувати складні задачі у мультидисциплінарних та міждисциплінарних контекстах.

Очікувані програмні **результати навчання:**

РН3. Формувати педагогічно доцільну партнерську міжособистісну взаємодію, здійснювати ділову комунікацію, зрозуміло і недвозначно доносити власні міркування, висновки та аргументацію з питань освіти і педагогіки до фахівців і широкого загалу, вести проблемно-тематичну дискусію.

РН5. Організовувати освітній процес на основі студентоцентрованого, компетентнісного, контекстного підходів та сучасних досягнень освітніх, педагогічних наук, управляти навчально-пізнавальною діяльністю, об'єктивно оцінювати результати навчання здобувачів освіти.

РН7. Створювати відкрите освітньо-наукове середовище, сприятливе для здобувачів освіти та спрямоване на забезпечення результатів навчання.

РН10. Приймати ефективні, відповідальні рішення з питань управління в сфері освіти/педагогіки, зокрема у нових або незнайомих середовищах, за наявності багатьох критеріїв та неповної або обмеженої інформації.

РН11. Здійснювати консультативну діяльність у сфері освітніх, педагогічних наук.

Soft skills: вміння налагоджувати міжособистісні контакти; вміння працювати в команді; креативність; вміння прогнозувати, гнучкість, швидка адаптація до змін та ін.

### Структура освітнього компонента для денної форм навчання

Назви змістових модулів і тем	Усього	Лек.	Практ.	Сам. роб.	Конс.	Форма Контролю <sup>1/</sup> / Бали
<b>Змістовий модуль 1. Методологічні засади теорії конфлікту</b>						
Тема 1. Теоретичні основи виникнення конфліктів.	9	2	2	5	-	ДС, ДБ/3
Тема 2. Предмет педагогічної конфліктології як науки	10	2	2	5	1	РМГ/3
Тема 3. Загальна теорія конфлікту	10	2	2	5	1	ДС, ДБ/3
Тема 4. Основні типи і види конфліктів	10	2	2	5	1	РЗ/К/3
Тести, контрольна робота 1						20
Разом за модулем 1	39	8	8	20	3	32
<b>Змістовий модуль 2. Технології управління педагогічними конфліктами, їх запобігання та конструктивного вирішення.</b>						
Тема 5. Специфіка педагогічних конфліктів..	11	2	2	7	-	ДС, ДБ/3
Тема 6. Конфліктогени в педагогічному процесі.	13	2	2	8	1	ДС, ДБ/3
Тема 7. Основи управління педагогічним конфліктом.	13	2	2	8	1	ДС, ДБ/3
Тема 8. Основні технології вирішення педагогічних конфліктів	14	2	2	9	1	ДС, ДБ/3
Тема 9. Профілактика педагогічних конфліктів	14	2	2	9	1	РЗ/К/3
Тема 10. Медіація в закладах освіти (шкільна та в ЗВО).	16	2	4	11	1	РМГ3
Тести, контрольна робота 3						30
Разом за модулем 3	81	12	12	52	5	48
<b>Види підсумкових робіт</b>						Бал
Модульна контрольна робота						60/тести
МКР 1						30
МКР 2						30
ІНДЗ (за наявності)						10
Інше (вказати)						-
<b>Всього годин/ Балів</b>	120	20	22	72	8	120/100

## **ПРАКТИЧНІ ЗАНЯТТЯ**

Проведення практичних занять має за мету перевірку рівня знань з конкретної проблеми у здобувачів освіти, їх підготовленості до виконання конкретної роботи. З кожної теми практичного заняття здобувачі освіти готують мультимедійну презентацію, опрацьовують різні джерела літератури, дотримуючись принципів академічної доброчесності.

Для отримання максимальної кількості балів з кожної теми необхідно: особисто презентувати матеріали на занятті, виконати завдання самостійної роботи з відповідної теми, розв'язуванні задач/кейсів, брати активну участь в роботі в малих групах, у дискусіях та дебатах тощо.

### *Теми практичних занять для денної форми навчання*

#### **Змістовий модуль 1. Методологічні засади теорії конфлікту**

##### **Тема 1. Теоретичні основи виникнення конфліктів.**

1. Поняття конфлікту в історичному аспекті.
2. “Школа консенсусу” Т.Парсонса
3. “Конфліктна школа” Р.Дарендорфа.

##### **Тема 2. Предмет педагогічної конфліктології як науки**

1. Предмет, метод, структура педагогічної конфліктології.
2. Основні поняття та категорії педагогічної конфліктології.
3. Методи наукових досліджень у конфліктології.
4. Функції педагогічної конфліктології в суспільстві.

##### **Тема 3. Загальна теорія конфлікту**

1. Механізми та причини виникнення конфлікту.
2. Стадії протікання.
3. Структура конфлікту.
4. Стили поведінки у конфліктній взаємодії та способи вирішення конфліктів.

##### **Тема 4. Основні типи і види конфліктів**

1. Критерії типології конфліктів.
2. Основні види конфліктів.
3. Рольові конфлікти.
4. Політичні конфлікти.
5. Соціальні конфлікти.
6. Сімейні конфлікти.
7. Гендернозумовлені конфлікти.
8. Міжетнічні конфлікти.
9. Міжконфесійні конфлікти

**Змістовий модуль 2. Технології управління педагогічними конфліктами, їх запобігання та конструктивного вирішення.**

**Тема 5. Специфіка педагогічних конфліктів.**

1. Особливості педагогічних конфліктів.
2. Причини педагогічних конфліктів.

**Тема 6. Конфліктогени в педагогічному процесі.**

1. Методи вирішення педагогічних конфліктів.
2. Поняття конфліктогену, типи та аналіз конфліктогенів в педагогічному процесі.
3. Стиль поведінки у конфліктній взаємодії.
4. Проаналізувати сітку КілменнаТомаса.

**Тема 7. Основи управління педагогічним конфліктом.**

1. Теорія і практика управління педагогічним конфліктом.
2. Стратегії протидії та вирішення педагогічного конфлікту.
3. Алгоритм управління педагогічним конфліктом.

**Тема 8. Основні технології вирішення конфліктів.**

1. Технології вирішення і врегулювання конфліктів.
2. Базові основи консенсусу.
3. Юридичні способи врегулювання конфліктів

**Тема 9. Профілактика педагогічних конфліктів.**

1. Попередження і пом'якшення педагогічних конфліктів.
2. Співробітництво та соціальне партнерство.
3. Інституціоналізація відносин у суспільстві.
4. Нормативні механізми функціонування соціальних інститутів.

**Тема 10. Медіація в закладах освіти (шкільна та в ЗВО).**

1. Поняття та передумови виникнення та розвитку інституту медіації за кордоном.
2. Правове регулювання медіації в Україні.
3. Етичні засади процесу медіації.
4. Шкільна медіація та медіація в ЗВО.

**Критерії оцінювання під час аудиторних занять для денної форми навчання**

**3 бали** - Оцінюється робота здобувача освіти, який у повному обсязі володіє навчальним матеріалом за відповідною темою, вільно, самостійно та аргументовано його викладає, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних запитань та практичних завдань, в т.ч. самостійної роботи, використовуючи при цьому обов'язкову та додаткову літературу, чинне законодавство, вільно



послугується науковою термінологією, розв'язує задачі стандартним або оригінальним способом, наводить аргументи на підтвердження власних думок, здійснює аналіз та робить висновки за умови особистого мультимедійного представлення завдання на практичному занятті.

**2 бали** - Оцінюється робота здобувача освіти, який достатньо повно володіє навчальним матеріалом за відповідною темою, обґрунтовано його викладає, в основному розкриває зміст теоретичних запитань та практичних завдань, в т.ч. самостійної роботи, використовуючи при цьому обов'язкову літературу, чинне законодавство, розв'язує задачі стандартним способом, послугується науковою термінологією. Але при висвітленні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються при цьому окремі неістотні неточності та незначні помилки.

**2 бали** - Оцінюється робота здобувача освіти, який відтворює значну частину навчального матеріалу за відповідною темою, висвітлює його основний зміст, виявляє елементарні знання окремих положень та понять. Не здатний до глибокого, всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, не користується необхідною літературою, допускає істотні неточності та помилки.

**1 бал** - Оцінюється робота здобувача освіти, який не володіє навчальним матеріалом за відповідною темою та не в змозі його висвітлити, не розуміє змісту теоретичних питань та практичних завдань.

## ІНДИВІДУАЛЬНО НАУКОВО-ДОСЛІДНЕ ЗАВДАННЯ (ІНДЗ)

Індивідуально-дослідне завдання (ІНДЗ) видаються здобувачам освіти на першому занятті, і виконуються здобувачем самостійно у письмовій формі при консультуванні з викладачем. Вправи здобувач освіти вибирає самостійно, не більше 1. За виконання однієї вправи передбачено максимальну кількість балів –10 балів. Виконана робота здається в роздрукованому паперовому вигляді або прикріплюється в MOODLE.

*Проаналізувати одну із моделей дослідження конфлікту ( за вибором):*

Модель № 1. Аналіз конфлікту за його структурою.

Модель № 2. Аналіз конфлікту за фазами його перебігу (А. Коваль, А. В. Костюк).

Модель № 3. Понятійна схема дослідження соціального конфлікту (В. М. Шаленко).

Модель № 4. Картографія конфлікту (Х. Корнеліус, Ш. Фейр)

Модель № 5. Аналітична схема дослідження міського громадянського конфлікту.

### **Критерії оцінювання ІНДЗ для денної форми навчання**

**10 балів** - здобувач освіти самостійно виконує завдання, логічно, цілісно, послідовно та стилістично, граматично правильно будує відповідь з визначенням обов'язкових структурних елементів; зміст аналізу моделі, спрямований на досягнення поставленої мети; аналізує різні підходи до моделі, наводить доречні аргументи, використовує набуту з різних джерел інформацію для розв'язання поставлених ситуацій; вкінці робить висновок, який органічно впливає зі сформульованої тези, аргументів і прикладів; робота відзначається багатством слововживання та художньою цінністю.

**9 балів** - здобувач освіти самостійно виконує завдання, логічно, цілісно, послідовно та стилістично, граматично правильно будує відповідь з визначенням обов'язкових структурних елементів; зміст аналізу моделі, спрямований на досягнення поставленої мети; аналізує різні підходи до моделі, наводить доречні аргументи, використовує набуту з різних джерел інформацію для розв'язання поставлених ситуацій; вкінці робить висновок, який органічно впливає зі сформульованої тези, аргументів і прикладів, однак він не завжди є повним та стилістично правильним; робота відзначається багатством слововживання та художньою цінністю.

**8 балів** - здобувач освіти самостійно виконує завдання, логічно, цілісно, послідовно та стилістично, граматично правильно будує відповідь з визначенням обов'язкових структурних елементів; зміст аналізу моделі, спрямований на досягнення поставленої мети, підібрані форми та методи дещо

однотипні; аналізує різні погляди для кожної ситуації, наводить один доречний аргумент; вдало добирає лексичні засоби; висновок впливає із проблеми, яка аналізується; у роботі є недоліки: відхилення від теми, порушення послідовності її викладу; висловлювання обгрунтовані, не завжди підкріплені фактичним матеріалом, переходи між ними є вмотивованими.

**7 балів** - здобувач освіти самостійно виконує завдання, логічно, цілісно, послідовно та стилістично, граматично правильно будує відповідь з визначенням обов'язкових структурних елементів; зміст аналізу моделі, спрямований на досягнення поставленої мети, підібрані форми та методи дещо однотипні та застарілі; аналізує різні погляди для кожної ситуації, наводить один доречний аргумент; вдало добирає лексичні засоби; висновок впливає із проблеми, яка аналізується; у роботі є недоліки: відхилення від теми, порушення послідовності її викладу; висловлювання обгрунтовані, не завжди підкріплені фактичним матеріалом, переходи між ними не завжди є вмотивованими.

**6 балів** - здобувач освіти самостійно виконує завдання, логічно, цілісно, послідовно та стилістично, граматично правильно будує відповідь з визначенням обов'язкових структурних елементів; зміст аналізу моделі, спрямований на досягнення поставленої мети, підібрані форми та методи дещо однотипні та подекуди не доречні, що вплине на досягнення мети; аналізує різні погляди для кожної ситуації, наводить один доречний аргумент; вдало добирає лексичні засоби; висновок впливає із проблеми, яка аналізується; у роботі є недоліки: відхилення від теми, порушення послідовності її викладу; висловлювання не завжди обгрунтовані, не підкріплені фактичним матеріалом, переходи між ними не є вмотивованими.

**5 балів** - здобувач освіти самостійно виконує завдання, однак не завжди логічно, цілісно, послідовно та стилістично, граматично правильно будує відповідь з визначенням обов'язкових структурних елементів; зміст аналізу моделі, спрямований на досягнення поставленої мети, підібрані форми та методи дещо однотипні та подекуди не доречні, що вплине на досягнення мети; аналізує різні погляди для кожної ситуації, наводить один доречний аргумент; не завжди вдало добирає лексичні засоби; висновок впливає із проблеми, яка аналізується; у роботі є недоліки: відхилення від теми, порушення послідовності її викладу; висловлювання не завжди обгрунтовані, не підкріплені фактичним матеріалом, переходи між ними не є вмотивованими.

**4 бали** - здобувач освіти самостійно виконує завдання, подекуди не логічно, послідовно та стилістично, граматично правильно будує відповідь з визначенням обов'язкових структурних елементів; зміст аналізу моделі, спрямований на досягнення поставленої мети; підібрані форми та методи не

системно підібрані, що вплине на досягнення мети; аналізує різні погляди для кожної ситуації, однак не завжди доречні; не завжди вдало добирає лексичні засоби; висновок не повною мірою розриває зміст викладеного.

**3 бали** - здобувач освіти самостійно виконує завдання, подекуди не логічно та не послідовно, зустрічаються стилістичні, граматичні помилки, наявні не всі з визначенням обов'язкових структурних елементів; зміст аналізу моделі, спрямований на досягнення поставленої мети; підібрані форми та методи не системно підібрані, що вплине на досягнення мети; не завжди вдало добирає лексичні засоби; висновок не повною мірою розриває зміст викладеного.

**2 бали** - здобувач освіти самостійно виконує завдання, подекуди не логічно та не послідовно, зустрічаються стилістичні, граматичні помилки, наявні не всі з визначенням обов'язкових структурних елементів; зміст програми спрямований на досягнення поставленої мети; підібрані форми та методи не системно підібрані, що вплине на досягнення мети; не завжди вдало добирає лексичні засоби; висновок не повною мірою розриває зміст викладеного.

**1 бал** - здобувач освіти подекуди не логічно та не послідовно викладає матеріал, зустрічаються стилістичні, граматичні помилки, більшість з визначених обов'язкових структурних елементів відсутня; зміст не спрямований на досягнення поставленої мети; висновок не розриває зміст викладеного.

## **ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОГО ОПРАЦЮВАННЯ**

Провідним завданням самостійної роботи є набуття здобувачами освіти навичок самостійного усвідомленого опрацювання фахових інформаційних джерел та оволодіння практичними навичками. Самостійна робота передбачає напрацювання здобувачами освіти змісту відповідей на конкретні запитання, які не розглядаються на практичних заняттях. А також містить завдання практичного характеру. Обсяг самостійної роботи визначається певною конкретною кількістю годин, передбачених навчальним планом. Результати самостійної роботи презентуються на відповідному темі практичному занятті та враховуються під час оцінювання.

### **Змістовий модуль 1. Методологічні засади теорії конфлікту**

1. Зробити порівняльний аналіз конфліктологічних ідей М.Вебера та Г.Зіммеля.
2. Визначити позитивні аспекти «Школи консенсусу» Т.Парсонса.
3. Зробити порівняльний аналіз конфліктологічних ідей Р.Дарендорфа та Т.Парсонса.
4. Розробити структурну модель конфлікту за М.Пірен.

### **Змістовий модуль 2.. Технології управління педагогічними конфліктами, їх запобігання та конструктивного вирішення**

1. Розробити й описати функціональну модель конфлікту.
2. Визначити характерні ознаки міжособистісного конфлікту; їх типи та аналіз.
3. Проаналізувати функції внутрішньо особистісного конфлікту.
4. Зробити порівняльний функційний аналіз інтра- та інтерперсонального конфлікту.
5. Аналіз ( сутнісно-функційний ) конфліктної проблеми в педагогічному середовищі.
6. Конфліктні інтереси в педагогічному середовищі.
7. Три виміри конфліктної педагогічної проблеми.
8. Суть поняття конфліктогену в педагогічному середовищі. Типологія конфліктогенів. Аналіз конфліктогенів у в педагогічному середовищі.
9. Стиль поведінки у конфліктній взаємодії в педагогічному середовищі. Проаналізувати сітку Кілменна-Томаса.
10. Проаналізувати суперечності у професійній діяльності педагога/науково-педагогічного працівника на мікрорівні.
11. Проаналізувати суперечності у професійній діяльності педагога/науково-педагогічного працівника на макрорівні.
12. Розробити алгоритм аналізу педагогічного конфлікту.

13. Розробити карту педагогічного конфлікту ( за вибором).

14. Охарактеризувати системи позиційного ставлення «Батько», «Педагог», «Дитина».

15. Визначити й охарактеризувати найбільш типові бар'єри професійного спілкування.

16. Окреслити основні шляхи подолання бар'єрів професійного спілкування

17. Здійснити порівняльний аналіз ухилення й пристосування.

18. Здійснити порівняльний аналіз ухилення й компромісу.

19. Здійснити порівняльний аналіз пристосування й компромісу.

20. Розробити критерії та алгоритм аналізу стилю поведінки у конфліктній взаємодії ( за вибором).

21. Визначити рівень комунікабельності ( тест В. Ряховського).

22. Проаналізувати структуру комунікативності педагога/науково-педагогічного працівника.

23. Визначити провідні комунікативні якості сучасного педагога/науково-педагогічного працівника.

24. Обґрунтування доцільності застосування конкретної моделі взаємодії зі здобувачем освіти ( за вибором).

25. Алгоритм аналізу певної моделі взаємодії зі здобувачем освіти ( за вибором).

26. Порівняльний аналіз прогнозованих результатів моделей професійної взаємодії (довільних двох за вибором).

## ПИТАННЯ ДО ІСПИТУ

1. Поняття педагогічного конфлікту.
2. Сутність конфлікту як феноменального суспільного явища.
3. Причини конфлікту. Інцидент зіткнення. Конфліктна ситуація. Конфліктні інтереси. Сторони конфлікту. Суб'єкт, об'єкт конфлікту.
4. Мотивація конфлікту. Анатомія конфлікту. Фази конфлікту.
5. Класифікація конфліктів за кількістю учасників, за причинами, управлінським аспектом; за ступенем тривалості і напруженості; за напрямом комунікації.
6. Латентність і агресивність як найважливіші характеристики конфлікту.
7. Фіксування конфліктної проблеми.
8. Головні учасники конфлікту в освітньому процесі.
9. Порівняльний аналіз конфліктної ситуації та позицій учасників конфлікту в освітньому процесі.
10. Аналіз суперечностей в педагогічному процесі .
11. Конфліктогени в педагогічному процесі: цільові, змістові, корекції та контролю.
12. Комунікативні конфліктогени.
13. Характеристика бар'єрів у професійному спілкуванні.
14. Метод і сітка вибору стилю поведінки Томаса-Кілменна.
15. Характеристика головних стилів поведінки у конфлікті.
16. Шляхи вибору найефективнішого стилю спілкування у конфлікті.
17. Загальні принципи спілкування з "важкими" людьми.
18. Функція управління в конфлікті.
19. Методи управління конфліктом.
20. Роль педагога в попередженні та конструктивному вирішенні конфліктів.
21. Кількісні та якісні рівні конфлікту.
22. Гострота проходження, сфери прояву конфлікту в освітньому середовищі.
23. Рушійні сили конфліктів.
24. Критерії діагностики конфлікту. Ідентифікаційні та неідентифікаційні показники конфлікту.
25. Ознаки критерію складності (міри конфліктності).
26. Стадії внутрішньо особистісного конфлікту та його функції.
27. Життєві кризи особистості.
28. Міжособистісні конфлікти.

29. Типологія міжособистісних конфліктів.
30. Причини міжособистісних конфліктів у колективі та їх класифікація.
31. Стиль конкуренції та випадки, в яких він застосовується.
32. Стиль ухилення та рекомендації щодо його застосування.
33. Стиль пристосування та ситуації, в яких він найбільш ефективний.
34. Стиль співробітництва та його застосування.
35. Особливості застосування стилю компромісу.
36. Методика виключення безпідставності як засіб зняття конфлікту.
37. Заходи зняття конфліктної ситуації у процесі їх психодіагностики.
38. В. Вундт, З. Фрейд, С. Рубінштейн про психологію внутрішнього конфлікту.
39. Проблема довіри та шляхи її розв'язання.
40. Захист від "важких" у спілкуванні людей.
41. Шляхи припинення "важких" взаємовідносин, уникнення
42. Подолання страху і внутрішньої роздвоєності у конфліктній ситуації.
43. Розпізнавання страхів, визначення їх обґрунтованості.
44. Особливості застосування стилю компромісу.
45. Оцінка співвідношення влади. Визначення пріоритетів.
46. Визначення реальних проблем і інтересів, варіантів реакцій.
47. Використання набору стилів. Візуалізація. Планування можливостей.
48. Компроміс і співробітництво як два варіанти переговорів.
49. Рекомендації щодо застосування компромісу і співробітництва у переговорах.
50. Загальна модель ведення переговорів.
51. Загальні принципи з'ясування позицій.
52. Способи визначення прихованих потреб і інтересів. Висування альтернативних варіантів розв'язку проблеми.
53. Досягнення згоди по найкращих взаємовигідних рішеннях.
54. Базові елементи методу Р. Фішера та У. Юрі. Інтереси і позиції учасників переговорів та концентрація на них уваги.
55. Зміст прагматичних, комунікативних, легітимних порушень спілкування у латентній фазі конфлікту та рекомендації щодо їх виправлення.
56. Усунення порушень спілкування за аспектами деформації соціальної дії в агресивній фазі конфлікту.
57. Особливості уникнення порушень спілкування, їх зміст у батальній фазі конфлікту.
58. Приховані та хибні уявлення і превентивна стратегія уникнення неправильно мотивованих дій у конфлікті.



59. Проблема недостатнього спілкування та шляхи її розв'язання.  
Усунення проблеми неясності.

## СЛОВНИК ТЕРМІНІВ ТА ПОНЯТЬ

**Вирішення** – це спільна діяльність суб'єктів конфлікту, спрямована на припинення протидії і вирішення проблеми, яка призвела до зіткнення.

**Вирішення конфлікту** – багаторівневий процес, що здійснюється за алгоритмом із певними етапами: аналітичний етап охоплює збір і оцінку інформації стосовно об'єкта конфлікту та опонентів; формування власної позиції; визначення причин і безпосереднього приводу конфлікту; вивчення соціального середовища; проведення вторинної рефлексії; етап прогнозування з кількома варіантами вирішення: найбільш сприятливий; найменш сприятливий; а також результат простого припинення дії; етап реалізації наміченого плану; корекція плану; контроль ефективності дій; оцінка результатів конфлікту.

**Дедуктивний метод** – виокремлення висновку із загального положення.

**Ескалація конфлікту** - розвиток конфлікту, який прогресує в часі, загострення протистояння, за якого наступні руйнівні впливи опонентів один на одного інтенсивніші, ніж попередні.

**Завершення конфлікту** – це припинення його існування в будь-якій формі.

**Згасання** – тимчасове припинення протидії при збереженні основних ознак конфлікту: суперечності та напружених відносин.

**Здобувачі освіти** - вихованці, учні, студенти, курсанти, слухачі, стажисти, аспіранти (ад'юнкти), докторанти, інші особи, які здобувають освіту за будь-яким видом та формою здобуття освіти.

**Індуктивний метод** - загальний висновок робиться з окремих тез.

**Інцидент** – це збіг обставин, що є приводом для конфлікту.

**Історичний метод** – вивчення процесу розвитку конфлікту, починаючи від його виникнення і закінчуючи завершенням.

**Інформаційні фактори** – непридатність інформації для одної із сторін.

**Категорії** – це основні найбільш загальні, фундаментальні поняття науки, що відображають істотні сторони її предмета.

**Класифікація** – це науковий метод, що полягає у роз'єднанні всієї сукупності об'єктів і подальшому їх об'єднанні в групи на основі певної ознаки.

**Компроміс** – технологія взаємних поступок, взаємовигідної операції, метою якої є створення умов для хоча б часткового задоволення інтересів протистоячих сторін (програш–виграш, виграш–програш).

**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; ситуація, в якій кожна зі сторін намагається зайняти позицію несумісну з інтересами іншої сторони.

**Конфліктна взаємодія** – двостороння боротьба типу «перетягування канату», у якій досягнення своїх цілей залежить від того, наскільки поступливим є опонент.

**Конфліктологічна компетентність** — здатність індивіда конструктивно усвідомлювати всі основні цінності, що взаємодіють у конфлікті, а також елементи конфлікту як цілісного об'єкта, знати умови й закономірності переходу однієї стадії конфліктної ситуації в іншу, прогнозувати майбутню конфліктну ситуацію, конструктивно змінювати ситуацію конфлікту й користуватись конфліктом для досягнення своєї мети з урахуванням як власних інтересів, так і інтересів іншої сторони.

**Конфліктна поведінка** – це реальні дії сторін, спрямовані на те, щоб прямо або опосередковано блокувати досягнення протидіючою стороною своїх цілей, водночас – активно реалізувати власні наміри.

**Конфліктна ситуація** – це накопичені суперечності, які містять дійсну причину конфлікту.

**Конфліктоген** – слова, дії (бездіяльність), що можуть призвести до конфлікту, спрямовані на те, щоб образити, принизити опонента, вивести його з себе.

**Конфліктологія** (від лат. *conflictus* – зіткнення, зіткнення протилежних інтересів, поглядів; серйозна розбіжність, гостра суперечка і гр. *logos* – вчення) – комплексна наукова дисципліна, що вивчає природу, суть, причини виникнення конфліктів, закономірності їх функціонування і розвитку, шляхи подолання.

**Логічний метод** - засоби та способи логічного опису і пояснення конфліктів, ґрунтується на формах мислення і законах діалектичного і формальної логіки.

**Математичне моделювання** – дозволяє шляхом залучення сучасних засобів обчислювальної техніки перейти від простого накопичення й аналізу фактів до прогнозування і оцінки подій у реальному масштабі часу їх розвитку.

**Медіація** – позасудова добровільна, конфіденційна, структурована процедура, під час якої сторони за допомогою медіатора (медіаторів) намагаються запобігти виникненню або врегулювати конфлікт (спір) шляхом переговорів.

**Медіація в закладах освіти** – інноваційний підхід до вирішення міжособистісних конфліктів, які виникають між учасниками навчально - виховного процесу, метою впровадження якого є реалізація практики конструктивної ненасильницької взаємодії у конфліктних ситуаціях.

**Медіація однолітків** – це медіації, що проводяться за принципом «рівний-рівному/рівна-рівній» учнями-медіаторами та ученицями-медіаторками.

**Медіатор/медіаторка однолітків** – спеціально підготовлений/підготовлена з числа учнів/учениць посередник/посередниця у вирішенні конфліктів, який/яка однаково підтримує обидві сторони та допомагає їм знайти взаємоприйнятне рішення.

**Метод** (від грец. μέθοδος – «шлях крізь») – систематизована сукупність кроків, які потрібно здійснити, щоб виконати певну задачу чи досягти певної мети; поняття тотожне алгоритму дій і технологічному процесу.

**Об'єкти соціальної конфліктології** - соціальні суперечності та соціальні конфлікти в найрізноманітніших виявах у всіх сферах життєдіяльності суспільства, предметом – вивчення природи, причин, механізмів дії соціальних конфліктів у суспільстві, а також розробка технологій їх попередження, виявлення, відстежування і врегулювання або вирішення.

**Об'єктивні протиріччя** – протиріччя об'єктивної реальності, конкретної ситуації, у якій зіткнулися реальні потреби кожної сторони.

**Опитування** - виявлення загальних нормативів поведінки в конфліктній ситуації, визначення образу конфліктної і неконфліктної людини, оцінку колективу за біполярною шкалою; вивчення сприйняття конфлікту індивідами та соціальними групами на когнітивному, емотивному та конативному рівнях.

**Освітній процес** - діяльність суб'єкта освітньої діяльності, спрямована на організацію, забезпечення та реалізацію освітнього процесу у формальній та/або неформальній освіті.

**Основа конфлікту** – протилежність, граничний випадок існуючої різниці, об'єктів, процесів, явищ.

**Педагогічна конфліктологія** – теоретико-прикладний напрямок, основним призначенням якого є вивчення природи й причин педагогічних конфліктів та розробка методів їх практичного регулювання.

**Педагогічний конфлікт** – це протиріччя, які виникають між суб'єктами навчально-виховного процесу із спробами їхнього емоційного вирішення.

**Переговори** - спільна діяльність двох або більше суб'єктів, налаштована на ефективне розв'язання спірних питань з оптимальним урахуванням потреб кожної із сторін.

**Переростання в інший конфлікт** – стан, при якому у відносинах сторін виникає нова, значуща суперечність.

**Поведінкові фактори** – недоречність, грубість, егоїстичність, непередбачливість та інші характеристики поведінки, що відторгаються одною із сторін.

**Порівняльний метод** - зіставлення низки аспектів конфлікту і з'ясування схожості або відмінності їх проявів у різних конфліктах.

**Предмет конфлікту** – об'єктивно наявна чи уявна проблема, що служить причиною протиборства між сторонами (проблема влади, взаємин, першості співробітників, їхньої сумісності). Це саме та суперечність, яка є причиною виникання конфлікту.

**Пристосування (поступка)** – прагнення уникнути конфлікту внаслідок невпевненості в собі або відсутності часу і сил, щоб відстоювати свої інтереси (програш–виграш).

**Причина конфлікту** – усвідомлене двома різними суб'єктами протиріччя.

**Протилежності** – це відносини нетотожності, неоднаковості об'єктів, процесів, явищ.

**Реверсія конфлікту** – це повернення конфлікту на попередню стадію розвитку.

**Синтез** – метод пізнання, за якого відбувається уявне з'єднання складних елементів досліджуваного предмета та його властивостей, розчленованого в результаті аналізу, і вивченні цього предмета як єдиного цілого.

**Сімейна медіація** – це ефективний спосіб вирішення сімейних спорів між сторонами конфлікту за допомогою третьої незацікавленої стороною (медіатор), який спрямований на пошук рішень, що відображають справжні інтереси кожної сторони, в процесі проведення переговорів.

**Служба порозуміння закладу освіти** – це добровільне об'єднання медіаторів та медіаторок з числа учасників (-ць) освітнього процесу (здобувачів освіти та педагогічних працівників (-ць)), які пройшли навчання за відповідною освітньою програмою і розділяють цінності відновного підходу.

**Соціальний конфлікт** – це граничний випадок загострення соціальних суперечностей, що виражаються в зіткненні різних соціальних груп, соціальних інститутів, обумовленому протилежністю або істотною відмінністю їх інтересів, цілей, тенденцій розвитку.

**Соціометрія** – виокремлення в досліджуваних групах конфліктні пари, індеферентних неприйнятих та ізольованих осіб, мікрогрупи з позитивним і негативним статусами в офіційних і неофіційних підсистемах спілкування.

**Співробітництво** – спрямована на таку реалізацію учасниками конфлікту спільних інтересів, яка влаштовує обидві сторони (виграш–виграш).

**Спостереження** - застосовується як міждисциплінарний метод для вивчення конфліктів різного рівня: від внутрішньоособистісного до міждержавного; як метод збору первинної інформації про об'єкт, що

вивчається, шляхом цілеспрямованого, організованого, безпосереднього сприйняття і фіксації конфліктних подій.

**Сторони конфлікту** - суб'єкти соціальної взаємодії, інтереси яких порушено безпосередньо, або суб'єкти, які явно (неявно) підтримують конфліктерів.

**Стратегії вирішення конфлікту** – це основні напрями дії опонентів щодо виходу з конфлікту, в які закладені загальні установки й орієнтації на результат конфлікту.

**Структурні фактори** – відносно стабільні обставини, що існують об'єктивно, незалежно від нашого бажання, які важко чи навіть неможливо змінити.

**Суперництво** - орієнтоване на те, щоб, діючи активно, добиватися власних інтересів у збиток супернику (виграш–програш).

**Суб'єктивні протиріччя** – містяться в характері людей, настроях, смаках, роздратованості, поганому настрої.

**Стратегія поведінки в конфліктних ситуаціях** – способи регулювання конфліктів, позначені з двома основними вимірами (кооперація та напористість): змагання (конкуренція) – прагнення домогтися своїх інтересів на шкоду іншому; пристосування – принесення в жертву власних інтересів заради іншого; компроміс – угода на основі взаємних поступок; пропозиція варіанту, що знімає протиріччя, яке виникло; уникання – відсутність прагнення до кооперації та тенденції до досягнення власних цілей; співробітництво – учасники ситуації знаходять альтернативу, яка повністю задовольняє інтереси обох сторін.

**Структура конфлікту** – це статистичні та складові елементи конфлікту, без яких його існування є неможливим, оскільки вилучення будь-якого елемента з простору конфлікту або зводить його нанівець, або суттєво змінює його характер.

**Узагальнення** - дослідження властивостей, зв'язків і відносин конфлікту, що характеризують не окремо взятий конфлікт, а цілий клас однорідних у цьому відношенні конфліктів.

**Управління соціальним конфліктом** – це цілеспрямований осмислений вплив на: а) процес конфлікту з метою вирішення соціально значущих завдань і переведення діяльності людей у раціональне русло; б) конфліктну поведінку соціальних суб'єктів із метою обмеження протиборства завдяки конструктивному діалогу.

**Усунення** – дія на конфлікт, у результаті якої ліквідовуються його основні компоненти.

**Ухилення** – характеризується відсутністю в одного із суб'єктів конфлікту бажання співпрацювати з ким-небудь і докласти зусиль для вирішення інтересів своїх і суперника (програш–програш).

**Фактори відносин** – незадоволеність взаємодією сторін. Часто така незадоволеність породжується не тільки взаємодією, що вже склалася, але і непридатністю для одної із сторін пропозицій щодо подальшого її розвитку.

**Функції конфлікту** – це його вплив на зовнішнє середовище і свої підсистеми, це роль, яку виконує конфлікт стосовно суспільства і його різних структурних утворень: індивідів, соціальних груп, організацій.

**Ціннісні фактори** – принципи, які проголошуються чи відвертаються, яких ми дотримуємося і які вважаємо, про які забуваємо чи свідомо і навіть несвідомо порушуємо; принципи дотримання яких інші чекають від нас, а ми від інших

## СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

## Основна література

1. Olena V. Belkina-Kovalchuk, Evgeniya A. Durmanenko, Tetyana A. Martyniuk, Victoria V. Petruk and Svitlana Yu. Cherneta. School Mediation as A Means of Preventing Social Maladjustment of Students from Risk Groups. *JoJournal of Intellectual Disability - Diagnosis and Treatment*, 2021, Vol. 9 № 5, P.546-554 <https://www.lifescienceglobal.com/pms/index.php/jiddt/article/view/8418>
  2. Аналіз провідного вітчизняного та зарубіжного досвіду щодо реалізації соціальної відповідальності університетів під час конфліктів, воєнних дій та повоєнного відновлення: препринт (аналітичні матеріали) / Є. Балджи, І. Власова, С. Калашнікова, В. Ковтунець, О. Литовченко, О. Оржель, В. Рябченко, К. Трима, Л. Червона, Н. Шофолова; за ред. С. Калашнікової та О. Оржель. Київ: Інститут вищої освіти НАПН України, 2022. 145 с.
  3. Анпілогова Ю.Ю. Причини конфліктів, що виникають між суб'єктами навчально-виховної діяльності. URL : <https://nvd.luguniv.edu.ua/archiv/NN1/r2/07ajjsnd.pdf>
  4. Волкова Н.П. Конфлікти у педагогічному колективі закладу вищої освіти: причини виникнення та шляхи запобігання. *Вісник університету імені Альфреда Нобеля. Серія «Педагогіка і психологія». Педагогічні науки*. 2019. № 1 (17). URL : <https://pedpsy.duan.edu.ua/images/PDF/2019/1/16.pdf>
  5. Гарькавець С. О. Соціальні конфлікти: Словник-довідник. Сєверодонецьк: Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2020. 120 с
  6. Гарькавець С.О., Волченко Л.П. Конфлікти в освітньому середовищі: діагностика та практика вирішення: навчально-методичний посібник. Харків : Друкарня Мадрид, 2020. 92 с.
  7. Гірник А., Бобро А. Конфлікти: структура, ескалація, залагодження. К.: Вид-во Соломії Павличко «Основи», 2020. 172 с.
  8. Закон України "Про медіацію" : прийнятий 16.11.2021р. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1875-20#Text>
  9. Кисельова Т., Надо Д. Оцінювання фасилітованого діалогу: підходи, рамки та виклики. *Звіт. Координатор проектів ОБСЄ в Україні*. Київ, 2022. 74 с.
  10. Кошечко Н. В. Інноваційні технології навчання студентів з педагогічної конфліктології. *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Серія: Педагогіка*. К.: ВПЦ «Київський університет», 2018. Вип. 1 (7). С. 32-37.
- Курова А.В. Психологія спілкування: навч.-метод. посіб.. Одеса: Одеська юридична академія, 2020. 256 с.



11. Кошечко Н. В. Професійна підготовка майбутніх викладачів вищої школи у контексті педагогічної конфліктології. URL: <https://core.ac.uk/download/pdf/197271141.pdf>
12. Петрінко В.С. Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці. Навчальний посібник. Ужгород: Видавництво УжНУ «Говерла», 2020. 360 с.
13. Про затвердження Положення про психологічну службу у системі освіти України: МОН України; Наказ, Положення від 22.05.2018 № 509. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0885-18#Text>
14. Czerneta S. Condition of realization of conflicts prevention in interpersonal interection in ihi's students. *Knowledge. Education. Low. Managmtmnt. Nauka. Oświata. Prawo. Zarządzanie*. 2019. № 1. P. 197-203
15. Трофименко А. В., Константинова Ю.В. Конфліктологія та теорія переговорів : навчальний посібник. Маріуполь : МДУ, 2020. 375 с.
16. Яцина О.Ф. Психологія спілкування: навч. посіб.. К.: ВД «Професіонал», 2020. 464 с.

#### **Додаткова література**

1. Гринь Д. В. Медіація як один із альтернативних способів вирішення індивідуальних трудових спорів: досвід зарубіжних країн. URL : <https://visnyk-juris-uzhnu.com/wp-content/uploads/2022/10/4-1.pdf>
2. Дем'яненко Н.В., Ясько О.М. Аналіз наявних технологій профілактики та попередження трудових конфліктів на підприємстві кандидат економічних наук. *Економіка і суспільство*. 2018. Випуск 18. URL : [http://economyandsociety.in.ua/journals/18\\_ukr/52.pdf](http://economyandsociety.in.ua/journals/18_ukr/52.pdf)
3. Дутко А., Нагірняк О. Медіація як спосіб вирішення сімейних спорів. *Вісник Національного університету "Львівська політехніка". Серія: "Юридичні науки"*. 2020. Т. 7, № 1. С. 148-152.
4. Єрмоменко Г. Медіація як спосіб вирішення спорів. URL: <http://innovations.com.ua/uk/interview/6/39/374>
5. Карпінська Н., Чернета С. Медіація як спосіб вирішення соціальних конфліктів. *Ввічливість. Humanitas*, 2022. № 4, С. 47–53.
6. Козич І.В. Педагогічна конфліктологія: навчальний посібник для здобувачів ступеня вищої освіти бакалавра спеціальності "Соціальна робота" освітньо-професійної програми "Соціальна педагогіка". Запоріжжя : ЗНУ, 2018. 104 с.
7. Слюсарев І.О. Управління соціальними конфліктами в публічній сфері. *Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського. Серія: Державне управління*. 2020. Т. 31 (70). № 5. С. 122–126.
8. Савчук Б., Салига Н. Рецепція феномену педагогічних конфліктів

західних науковців у моделюванні професійної підготовки фахівця. *Молодь і ринок*. №-6 (191-192), 2021. С. 32-36.

9. Шишка Н. В. Поняття «медіація» як альтернативна форма вирішення спорів: до проблеми праворозуміння. Юридичний науковий електронний журнал. 2021. № 4. С. 297-301. URL : <https://dspace.univd.edu.ua/server/api/core/bitstreams/47019b6e-9043-413a-8c4a-028a8a8d2fc1/content>

10. Шкільна медіація. Посібник для шкільних служб медіації. URL: [https://www.schools-for-democracy.org/images/documents/358/shkilna\\_mediaciya\\_posibnyk\\_dlya\\_shkilnyh\\_sluzhb\\_mediaciyi\\_ua.pdf](https://www.schools-for-democracy.org/images/documents/358/shkilna_mediaciya_posibnyk_dlya_shkilnyh_sluzhb_mediaciyi_ua.pdf)

11. On certain aspects of mediation in civil and commercial matters : Directive 2008/52/EC of the European Parliament and of the Council of 21 May 2008. URL: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/ALL/?uri=CELEX%3A32008L0052>

#### **Інтернет-ресурси**

1. Верховна Рада України. URL: <http://www.rada.gov.ua>
2. Урядовий портал. URL: <http://www.kmu.gov.ua>
3. Міністерство освіти і науки України. URL: <https://mon.gov.ua/ua>
4. Національна бібліотека України імені В.І. Вернадського. URL: <http://www.nbuv.gov.ua>
5. Онлайн курс «Вступ до медіації». URL: <https://vumonline.ua/course/mediation/>
6. Social mediation. Social Mediation in Practice: A project recognized

Навчально-методичне видання

Упорядник **Чернета Світлана Юрївна**

**Педагогічна конфліктологія**

*Методичні рекомендації*

Друкується в авторській редакції