

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
імені В. Н. КАРАЗИНА

## **ПЕДАГОГІЧНА КОНФЛІКТОЛОГІЯ**

Методичні рекомендації до практичних занять  
для здобувачів освіти першого (бакалаврського) рівня вищої освіти  
денної та заочної форм навчання за спеціальністю 015  
«Професійна освіта» (за спеціалізаціями)

*Електронний ресурс*

Харків – 2025

**Рецензенти:**

**І. М. Шалімова** – кандидат педагогічних наук, доцент, доцент кафедри педагогіки, методики та менеджменту освіти Навчально-наукового інституту «Українська інженерно-педагогічна академія» Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна;

**К. С. Волкова** – кандидат педагогічних наук, доцент, завідувач кафедри соціальної роботи Комунального закладу «Харківська гуманітарно-педагогічна академія» Харківської обласної ради.

*Затверджено до розміщення в мережі Інтернет рішенням Науково-методичної ради Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна (протокол № 6 від 28 лютого 2025 року)*

П 24 **Педагогічна** конфліктологія : методичні рекомендації до практичних занять для здобувачів освіти першого (бакалаврського) рівня вищої освіти денної та заочної форм навчання за спеціальністю 015 «Професійна освіта» (за спеціалізаціями) [Електронний ресурс] / укладачі: Л. О. Бачієва, Н. П. Рубан, Н. Ю. Шемигон. – Харків : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2025. – (PDF 76 с.)

Методичні вказівки для проведення практичних занять з дисципліни «Педагогічна конфліктологія» спрямовані на підвищення ефективності підготовки здобувачів освіти до практичних занять шляхом пояснення методики підготовки до кожного заняття, що, в свою чергу, сприятиме ефективному засвоєнню знань, вмій та практичних навичок у регулюванні педагогічних конфліктів.

Метою практичних занять є демонстрація, обґрунтування й обговорення конфліктних ситуацій під час самостійного виконання спеціальних завдань. Видання призначене здобувачам освіти за спеціальністю 015 «Професійна освіта» (за спеціалізаціями) першого (бакалаврського) рівня вищої освіти.

**УДК 378.02(075.5)**

© Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна, 2025

© Бачієва Л. О., Рубан Н. П., Шемигон Н. Ю., уклад., 2025

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП</b> .....	4
<b>Практичне заняття 1.</b> Поняття конфлікту та умови його виникнення.....	5
<b>Практичне заняття 2.</b> Види конфлікту, їх структура та механізми виникнення .....	7
<b>Практичне заняття 3-4.</b> Динаміка конфлікту. Конфліктогени педагогічної системи.....	8
<b>Практичне заняття 5.</b> Самоуправління педагога емоційним станом під час виступу, проведення навчального заняття.....	11
<b>Практичне заняття 6.</b> Типи педагогічних конфліктів в залежності від їх учасників.....	14
<b>Практичне заняття 7-8.</b> Технологія індивідуального впливу на суб'єктів педагогічної діяльності згідно з нормами педагогічної етики.....	16
<b>Практичне заняття 9-11.</b> Вирішення конфліктів у взаємодії з “важкими” учасниками освітнього процесу (здобувачами освіти, вчителями, батьками, колегами).....	22
<b>Практичне заняття 12-13.</b> Діагностика конфлікту. Методика його опису. Карта конфлікту. Позиції та інтереси у конфлікті.....	28
<b>Практичне заняття 14-16.</b> Методи та стилі управління конфліктами. Методика посередництва.....	34
<b>Практичне заняття 17-18.</b> Стресостійкість як спосіб попередження конфліктів. Самооцінка конфліктності.....	41
<b>Практичне заняття 19-20.</b> Використання тренінгів у вирішенні конфліктів. ....	44
<b>Практичне заняття 21-22</b> Евристичні методи вирішення конфліктів.....	49
<b>Практичне заняття 23-25</b> Організація сюжетно-рольових ігор при вирішенні конфліктів.....	54
<b>СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ</b> .....	63
<b>ДОДАТКИ</b> .....	64

## ВСТУП

Сучасні стратегічні і тактичні завдання вищої освіти вимагають формування професійних компетентностей фахівців освітньої галузі. Вивчення дисципліни «Педагогічна конфліктологія» передбачає формування компетентності у сфері аналізу, розуміння та вирішення конфліктних ситуацій у галузі освіти, що передбачає формування у студентів, на лекційних, практичних заняттях і у процесі самопідготовки, знань та вмінь щодо аналізу, регулювання та вирішення конфліктів. У зв'язку з цим, розроблені практичні рекомендації з підготовки до практичних занять, що орієнтують студентів на освоєння теоретичної та практичної підготовки.

Даний практикум має за мету надання слухачам необхідних знань та практичних навичок щодо управління та вирішення конфліктних ситуацій в педагогічній діяльності. Робота на практичних заняттях передбачає два напрямки роботи - теоретичну підготовку, а саме, поглиблене вивчення наукової літератури з курсу. Другий напрямок роботи це практична підготовка - використання кейсів (ситуативних вправ), що дозволяють аналізувати, моделювати та вирішувати різні конфліктні ситуації професійної діяльності. Рішення, що знаходять студенти під час розгляду ситуативних вправ дозволяють виявити рівень конфліктологічної компетентності студентів, а саме, можливості вирішення реальних конфліктних ситуацій, що виникають у професійній діяльності.

Відповідно до навчальних планів з підготовки майбутніх фахівців освітньої галузі дисципліна «Педагогічна конфліктологія» є варіативною, яка вивчається на 3-му курсі.

## ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 1

### Тема заняття: Поняття конфлікту та умови його виникнення

**Мета заняття:** на основі знань сутності та структури конфліктів, основних різновидів конфлікту, сформувати вміння аналізувати конфліктну ситуацію та виділяти елементи, фактори конфлікту, визначати ступінь агресивності та її наслідки.

#### План:

- 1.1. *Теоретична частина.* Основні поняття тем: поняття конфлікту в історичному аспекті; механізми виникнення та структура конфлікту.
2. *Практична частина.* Виконання асоціативної вправи.
3. *Формулювання висновків.*

#### Рекомендації з проведення теоретичної частини заняття:

Перш ніж почати заповнювати *таблицю 1.1.* Слід ґрунтовно розглянути теоретичні питання, аналіз історичного розвитку категорії – «конфлікт», залежність розуміння даної категорії від приналежності поглядів автора до тієї чи іншої наукової школи. На основі узагальнення теоретичних знань з тем 1-2 та усного обговорення, студентам пропонується проаналізувати власний життєвий досвід поставивши запитання:

- Підніміть руку ті, хто був учасником якоїсь суперечки, конфлікту?
- Хто може навести приклад конфлікту, який, приміром, стався у групі? Що його спричинило?

Після обговорення слід переходити до заповнення таблиці 1.1. - 1.2.

### 1. Теоретична частина

**1.1. Розкрийте основні поняття тем: поняття конфлікту в історичному аспекті, механізми виникнення та структура конфлікту:**

Поняття	Сутність поняття
Конфліктологія	
Об'єкт конфліктології	
Предмет конфліктології	
Конфлікт (дайте визначення різних авторів)	
Конфліктна ситуація	
Сторони конфлікту	
Об'єкт конфлікту	
Предмет конфлікту	
Образ конфліктної ситуації	
Мотиви конфлікту	
Позиції конфліктуючих сторін	

### 1.2. Назвіть причини виникнення конфлікту:

Причини конфлікту			
Об'єктивні причини		Суб'єктивні причини	
об'єктивні	управлінські	психологічні	особистісні
-	-	-	-

### 1.3. Перелічіть функції конфлікту:

Позитивні:

---

---

---

Негативні

---

---

## 2. Практична частина:

### Завдання. «Торбинка асоціацій»

Коли ми говоримо «конфлікт», у кожного виникають певні асоціації. На дошці малюється торбинка. Студенти записують на стікерах асоціації і розміщують на «Торбинці асоціацій», озвучуючи їх. В кінці необхідно відповісти на наступні запитання: - Який заряд мають ці слова (позитивний чи негативний).

Варіанти відповіді: *боротьба, зло, агресія, війна, жах, вибух, ворожнеча, ненависть, обзивання, бійка, удар, сльози, сум, роздратування, недовіра, біль, непорозуміння, суперечка, злочин, образа, несправедливість, підступність,*

Що ми відчуваємо під час конфлікту?

*дискомфорт, дисгармонію, тривожність, страх, замкнутість, конфлікт пригнічує нас, сковує, віддаляє від друзів, рідних.*

## 3. Формулювання висновків

Спираючись на розроблені рекомендації та на результати виконання вправ окресліть напрямки подальшої роботи над собою щодо удосконалення техніки вирішення конфліктів.

## ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 2

### Види конфлікту, їх структура та механізми виникнення

**Мета:** розкрити здобувачам освіти інформацію щодо сутності та основних ознак конфлікту; ознайомити з причинами виникнення конфліктів та їх функціями; відстежити структуру конфлікту.

#### План:

1. *Теоретична частина.* Основні поняття теми: характеристика різних типів конфліктів.
2. *Практична частина.* Виконання ситуаційної вправи.
3. *Формулювання висновків.*

#### 1. Теоретична частина.

**Розкрийте основні поняття теми «Характеристика різних типів конфлікті»:**

Поняття	Зміст поняття
<b>Класифікація конфліктів</b>	
<b>Внутрішньо-особистісний конфлікт</b>	
<b>Міжособистісний конфлікт</b>	
<b>Міжгруповий конфлікт</b>	
<b>Внутрігруповий конфлікт</b>	
<b>Динаміка конфлікту</b>	

#### 2. Практична частина.

**Завдання.** Розгляньте нижче наведену ситуацію та виділіть елементи конфлікту у таблиці 2.2.

Виконання завдання передбачає виконання структурального аналізу наведеної конфліктної ситуації, що дозволить сформулювати вміння визначати конфліктну ситуацію, явні та приховані інтереси учасників конфлікту.

**Ситуація:** Йшла нарада серед представників комісії з оцінювання найкращого закладу вищої освіти в Харківській області. За всіма показниками на перше місце претендував заклад вищої освіти № 2. Заперечення були тільки у заступника начальника освіти в Харківській області Петрова В. В., який повідомив про таке: проведене ним днями опитування студентів навчального закладу показало, що студенти не задоволені якістю проведення виробничої практики закладом вищої освіти, а цей показник є одним з головних, на думку Петрова. У зв'язку з цим він вважає, що присвоювати закладу вищої освіти №2 перше місце ще рано.

Виступ Петрова викликав обурення ректора закладу вищої освіти №2 Іванової Т.П., вже немолодої, але енергійної жінки, з великим досвідом роботи в галузі освіти. «Як вам не соромно, - обрушилася вона на Петрова, -

використовувати службове становище для зведення особистих рахунків».

А комісії пояснила: «В нашому навчальному закладі навчався син пана Петрова. Навчався не дуже гарно, але викладачі як могли так і «витягали його за вуха» по всіх дисциплінах. Та на 4 курсі розпочалася виробнича практика, студента було направлено на підприємство. За весь час проходження практики студент (син Петрова) не з'явився жодного разу, відповідно, керівник від підприємства не підписав йому звіт і ми на законних підставах були вимушені відрахувати його з закладу вищої освіти.

Тому я вважаю, що результати його опитування не вірні. Наші викладачі та керівники підприємств завжди на високому рівні організують виробничу практику.

### **Визначте структурні елементи конфлікту:**

Елементи конфлікту	
Сторони конфлікту	
Причини конфлікту	
Об'єкт конфлікту	
Предмет конфлікту	
Образ конфліктної ситуації	
Мотиви конфлікту	
Позиції конфлікуючих сторін	

### **3. Формулювання висновків**

Спираючись на розроблені рекомендації та на результати виконання вправ окресліть напрямки подальшої роботи над собою щодо удосконалення техніки вирішення конфліктів.

## **ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 3-4**

### **Динаміка конфлікту. Конфліктогени педагогічної системи**

**Мета:** на основі знань різних типів конфліктів та особливостей їх розвитку, сформувати вміння описувати конфліктну ситуацію та відстежувати динаміку конфлікту; сформувати вміння уникати конфліктогенів у професійній діяльності та особистому житті.

#### **План:**

1.*Теоретична частина.* Основні поняття теми: динаміка конфліктів (етапи та фази).

2.*Практична частина.* Конфліктогени цільові, змістові, корекції та контролю: вирішення ситуаційних вправ.

3.*Формулювання висновків.*

#### **1. Теоретична частина**

**Розкрийте сутність етапів та фаз динаміки конфлікту:**

I. Передконфліктна (початкова) фаза:	
Латентний (скритий) етап	
Демонстративний етап	
II. Фаза підйому (конфліктна, агресивна)	
Інцидент	
Ескалація	
III. Пік конфлікту	
Нагромадження порушень	
IV. Фаза спаду	
Збалансована протидія	
Фінал конфлікту (завершення)	

## 2. Практична частина

**Завдання 2.1. Проаналізуйте даний конфлікт, заповнивши таблицю 3.2.**

**Ситуація.** Цей випадок стався на кафедрі одного закладу вищої освіти, куди за розподілом після закінчення того ж інституту була прийнята молодий спеціаліст Іващенко. Вона швидко освоїлася з посадою асистента і відчула себе цілком упевнено, тим більше що завдяки своєму товариському характеру була знайома мало не з усім інститутом. Тільки з завідувачем кафедри Івановим встановити хороші відносини Іващенко не змогла.

Він явно не схвалював постійні відлучки Іващенко, нескінченні розмови на сторонні теми, які вона затівала зі співробітниками кафедри, її неробочий настрій. Зрозумівши, що доброго ставлення Іванова їй не бачити, Іващенко різко змінила свою поведінку. Якщо раніше вона чи добре, чи погано, але виконувала розпорядження завідувача кафедри, то тепер обмежила обсяг своєї роботи тим мінімумом, який був необхідний, щоб протриматися на кафедрі, проявивши при цьому неабияку винахідливість і непогане знання трудового законодавства.

Користуючись привілеями молодого фахівця, вона відмовлялася керувати практикою студентів, вимагала перегляду навчальних планів, посилаючись на положення про вищу школу, яке дозволяло асистентові не читати лекцій, відмовилася від їх викладання і вела лабораторні та практичні заняття. Одним словом, Іващенко відверто провокувала Іванова на конфлікти, і він йшов на

них, вважаючи нижче за свою гідність не прийняти виклик, тим більше, що іншого виходу зі становища і не бачив.

Рішучість і «смівість» Іващенко здобули їй популярність серед молодих фахівців навіть за межами кафедри, не кажучи вже про те, що інші асистенти явно орієнтувалися на неї. Розстановка сил складалася не на користь завідувача кафедри. Після деяких роздумів Іванов різко змінив стратегію поведінки. На черговому засіданні кафедри після вимоги Іващенко зняти з неї частину навчального навантаження. Іванов, на подив всіх співробітників, не тільки не висловив обурення, але охоче пішов їй на зустріч, сказавши лише, що оскільки ці години все одно потрібно відпрацювати, то він візьме на себе частину навантаження Іващенко, а години, що залишилися доведеться розподілити між іншими співробітниками кафедри.

Коли наступного разу однією з асистенток кафедри довелось їхати замість Іващенко у відрядження, здивування співробітників змінилося обуренням. Іванова звинувачували в слабхарактерності, надмірній терпимості, але разом з тим, невдоволення висловлювалося і на адресу Іващенко.

Асистентки, які тепер читали за неї лекції і вели додаткові практичні заняття змінили симпатію на явну недоброзичливість. Іващенко розгубилася, такого повороту подій вона не очікувала. Всі її капризи і претензії негайно ж задовольнялися. Про неї почали говорити, що вона користується м'якістю і терпимістю Іванова, щоб домогтися особливого становища на кафедрі. Колишні шанувальники Іващенко відвернулися від неї. Вона розгубила свою популярність і придбала ворогів. Оскільки Іващенко звикла бути в центрі уваги і викликати захоплення оточуючих, атмосфера недоброзичливості, що склалася навколо неї на кафедрі, стала здаватися нестерпною. Вона почала поводитися зарозуміло й грубо, чим ще більше підняла проти себе колектив.

Через деякий час Іващенко змушена була подати заяву про звільнення. Іванов вирішив витримати характер до кінця і став умовляти Іващенко залишитися, посилаючись на те, що не має права звільнити молодого спеціаліста до закінчення трирічного терміну роботи. Тоді Іващенко звернулася до декана і добилася дозволу на звільнення. Після її звільнення кафедра зітхнула з полегшенням і між співробітниками і завідувачем кафедрою відновилися колишні відносини.

**Опишіть конфлікт:**

Визначення	Коротка відповідь	Ситуаційне пояснення (7-10 слів)
Джерело та причина конфлікту		
Конструктивні начала конфлікту		
Тип конфлікту		

Рівень конфлікту		
Найбільш ефективний стиль розв'язання конфлікту зі сторони підлеглого		
Найбільш ефективний стиль розв'язання конфлікту зі сторони керівника навчального закладу		

### 3. Формулювання висновків

Спираючись на розроблені рекомендації та на результати виконання вправ окресліть напрямки подальшої роботи над собою щодо удосконалення техніки вирішення конфліктів.

## ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 5

### Самоуправління педагога емоційним станом під час виступу, проведення навчального заняття

**Мета:** формування умінь класифікувати, називати і характеризувати методи саморегуляції психічного стану; сформувати уміння по вибору і застосуванню методів самоуправління емоційним станом.

#### План

1. *Теоретична частина.* Характеристика методів та прийомів саморегуляції психічного стану.

2. *Практична частина.* Виступи з доповідями. Самооцінка психічних станів. Визначення індивідуальної можливості використання методів саморегуляції психічного стану.

3. *Формулювання висновків.*

#### 1. Теоретична частина.

##### Характеристика методів та прийомів саморегуляції психічного стану

Важливу роль для встановлення контакту з учнями виконує психологічна настройка педагога на спілкування, його здатність подолати хвилювання, нервовість, нерішучість, залишити свої проблеми, переживання, негаразди поза кабінетом. Для здійснення цього педагог повинен володіти уміннями з самоуправління емоційним станом під час реалізації дидактичного проекту.

Дана група умінь пов'язана із здатністю викладача управляти власним психічним станом і поведінкою для реалізації оптимальних дій в складних педагогічних ситуаціях. До методів саморегуляції психічного стану, які педагог може застосовувати перед уроком, в ході його проведення та після уроку, відносяться методи регуляції емоційної сфери (імітаційна гра, створення зон захисної дії), методи регуляції вольової сфери (звертання до почуття обов'язку,

контроль фізичного стану) та самонавіювання<sup>1</sup> (рис. 1.1).

*Імітаційна гра (імаготерапія)* – це гра педагогом такої людини, якою б хотілося бути. Через певний час ігрова поведінка стає звичною і перетворюється на потребу, потім - в уміння, навик, і нарешті, стає звичним, природним станом.

Для нейтралізації негативних емоцій необхідне не просто їх гальмування або уникнення ситуацій, які їх викликають, але і розрядка негативних емоцій за допомогою створення зон захисної дії. Такими зонами можуть виступати музика, природа, книги, гумор і т.інш. До цього методу відноситься ряд прийомів, наприклад, музикотерапія, бібліотерапія, трудотерапія, танцювальна терапія та ряд інших прийомів. Вплив на емоційну сферу достатньо складний, і не завжди педагог може досягти рівноваги, викликаючи позитивні емоції. Тому дуже важливо використовувати і методи регуляції вольової сфери.

Метод звернення до почуття обов'язку має наступний механізм впливу:

- гальмування власних дій, які неприйнятні і не відповідають ситуації, меті;
- активізація діяльності, спрямованої на досягнення певної мети діяльності шляхом використання педагогом формули: «Я повинен це зробити, оскільки моє завдання - ...».

Дія методу контролю фізичного стану обумовлена тим, що всі виникаючі емоції відбиваються на зовнішності людини: зміна виразу обличчя, м'язова напруга, збільшення або зменшень інтенсивності жестів, зміна темпу мови, дихання та інші. А що стосується фізичного стану, то його можливо контролювати. Отже, змінюючи свій фізичний стан, людина автоматично впливає на психічний стан. Існує ряд прийомів даного вольового впливу: регуляція м'язової напруги, дихання, темпу мови і рухів.

Окреме місце серед методів саморегуляції посідає метод самонавіювання, оскільки при його застосуванні задіяні і емоції, і воля, і свідомість людини. Аутотренінг складається з трьох етапів:

- релаксація (розслаблення);
- самонавіювання (формування спеціальних емоційних реакцій на фоні розслаблення);
- вихід зі стану релаксації.

Вибір викладачем певного методу саморегуляції визначається індивідуальними особливостями особистості викладача, зовнішніми умовами, метою.

Охарактеризуйте кожен з етапів аутотренінгу саморегуляції психічного стану.

---

<sup>1</sup> Педагогічна майстерність: Підручник / За ред. І.А.Зязюна. – К.: Вища шк., 1997. – С.53.

# МЕТОДИ САМОРЕГУЛЯЦІЇ ПСИХІЧНОГО СТАНУ

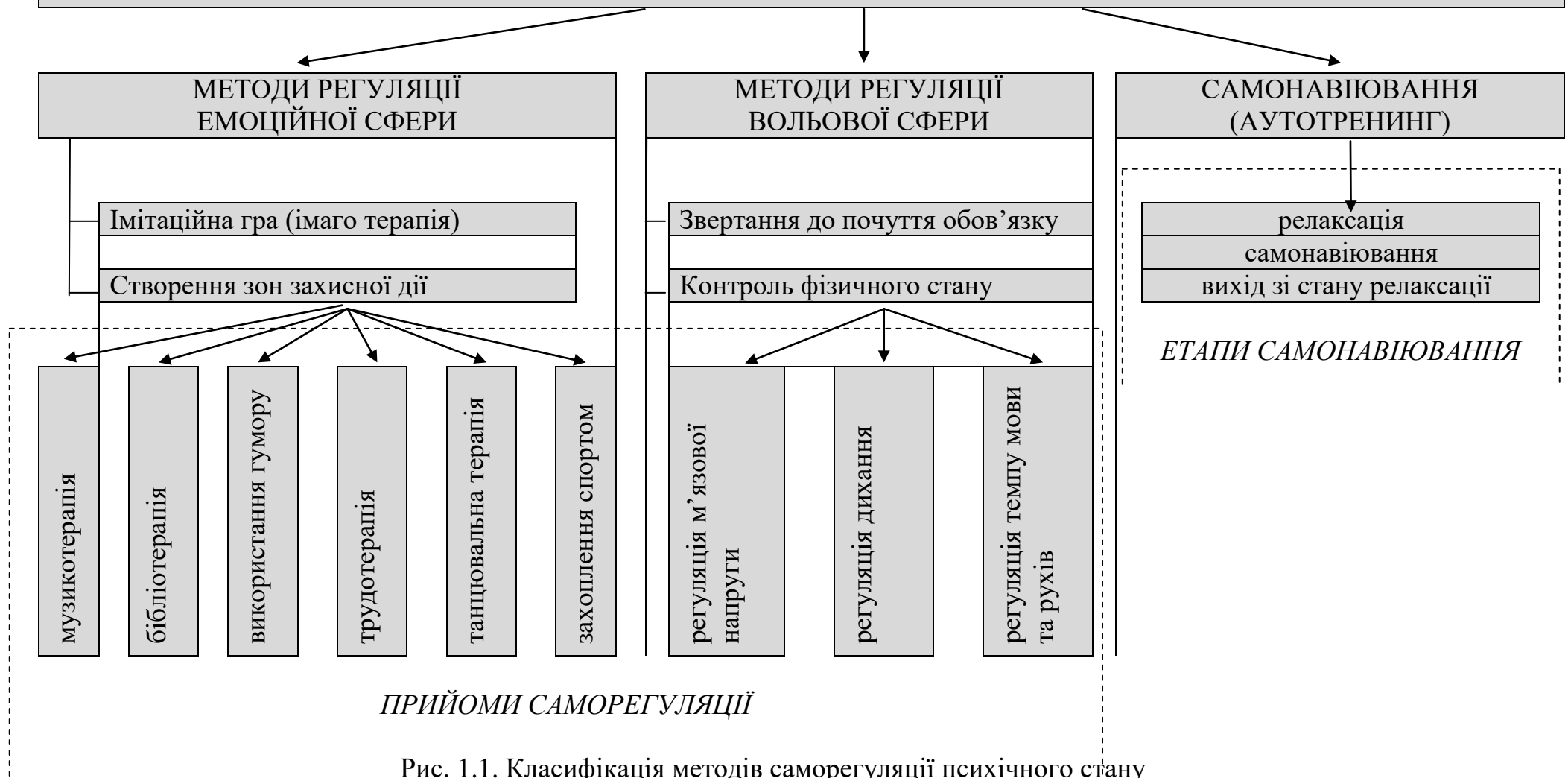


Рис. 1.1. Класифікація методів саморегуляції психічного стану

## **2. Практична частина**

### **2.1. Виступи з доповідями**

Виступіть з доповіддю на тему «Характеристика методу (прийому) саморегуляції психічного стану». Надайте відповіді на поставлені до вас питання.

Заслухавши доповіді інших студентів, зробіть короткі нотатки щодо найменувань та характеристик представлених ними методів (прийомів) саморегуляції психічного стану. Сформуйте питання до доповідачів.

Обговорення в аудиторії змісту виступів.

### **2.2. Самооцінка психічних станів**

**Вправа.** Здійсніть самооцінку психічних станів за допомогою тесту Айзенка та зробіть висновки щодо відповідності власних отриманих результатів вимогам, які висуваються до характеристик педагога.

### **2.3. Визначення індивідуальної можливості використання методів саморегуляції психічного стану**

Визначте можливість застосування певних методів саморегуляції власного психічного стану перед публічним виступом (перед проведенням вами уроку), під час спілкування (в ході проведення вами уроку) і після виступу (після проведення уроку). Застосуйте обрані вами методи на практиці в ході виступів з доповідями, рефератами, під час захистів курсових робіт.

Дайте рекомендації щодо застосування методів саморегуляції індивідуального психічного стану.

## **3. Формулювання висновків**

Спираючись на розроблені рекомендації та на результати виконання вправ окресліть напрямки подальшої роботи над собою щодо удосконалення техніки вирішення конфліктів.

## **ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 6**

### **Типи педагогічних конфліктів в залежності від їх учасників**

**Мета:** сформувати практичні навички вирішення шкільних конфліктів, вміння виявляти позиції конфліктуючих сторін

#### **План**

1. *Теоретична частина.* Конфлікти у закладі освіти: причини, рівні, наслідки.
2. *Практична частина.* Виконання вправ на визначення типів конфліктів: предметних, інтересів, відносин, цінностей, структурних.
3. *Формулювання висновків.*

## 1. Теоретична частина.

1. Наведіть приклади основних типів конфліктогенів у педагогічному конфлікті:

- 1) *Прагнення до переваги:* \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- 2) *Прояв агресії:* \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- 3) *Прояв егоїзму:* \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Чим загрожує учням конфліктна атмосфера в закладі освіти:

\_\_\_\_\_

## 2. Практична частина.

### Завдання 2.1. Вправа «Армреслінг»

Метою завдання є усвідомлення причин конфлікту.

Студенти сідають попарно один проти одного. Їм пропонується взяти участь в незвичайному армреслінгу. Викладач дає установку уважно слухати інструкцію: «Усім парам треба по команді за 1 хвилину максимальну кількість разів побороти одна одну. Увага! Зчепили руки. Почали! ».

*Коментарі.* Як правило, учасники змагання намагаються перебороти один одного. Правильне ж виконання завдання - «робота маятника», коли учасники по черзі, то перемагають, то піддаються один одному.

*Викладач пояснює,* що також і ми часто поводимося в конфліктній ситуації. Замість того, щоб домовитися і поступитися, де це доцільно, ми не об'єднуємо свої сили, а наполегливо протидіємо один одному. Крім того в такій ситуації, ми слухаємо, але не завжди чуємо одне одного. Вказівка на вірне рішення вже було в самій постановці завдання? Завдання було поставлене не кожному учаснику окремо, а кожній парі. Уже в цьому передбачалося об'єднання їх на спільний результат.

*Підводячи підсумок вправи,* викладач радить всім учасникам згадувати або навіть відчувати на тілесному рівні цю вправу, як тільки вони стануть учасниками конфліктної ситуації.

### Завдання 2.2. Спробуйте скласти та записати «Я-твердження» для наступних ситуацій:

Виконуючи завдання, слід пригадати вправу з «Іншими словами», а саме, не використовувати «Ти.....» тверджень, які являються конфліктогеном, та призводять до бар'єрів у спілкуванні. Намагайтеся критикувати вчинки та наслідки, а не саму людину.

Ви гніваєтеся на свого сусіда по парті, бо вчора ви домовилися, що

принесете по два підручники на сьогодні, але він забув. Через це ви були без підручників на двох парах, на яких необхідно було писати модульні контролю.

**Завдання 2.3.** Ситуація до розгляду: Дівчинка у перший день навчання вимастила клеєм, новий піджачок свого сусіда за партою. Батьки хлопчика вимагають фінансового відшкодування за зіпсований піджак, а батьки дівчинки вважають, що ситуація не варта великих грошей.

На різних рівнях: конфлікт який розпочався і не вирішився на рівні «учень А.–учень Б.», переростає в конфлікт на рівні «учень А.–батьки учня Б.» і розвивається по спіралі: батьки учня Б. скаржаться класному керівникові, який, у свою чергу, викликає до навчального закладу батьків учня А.

На цьому етапі конфлікт має рівні «учень А.–учень Б.–батьки учня А.–батьки учня Б.–класний керівник». Класний керівник вирішує конфлікт, але це рішення не влаштовує батьків учня А., і вони скаржаться адміністрації навчального закладу. На цьому етапі конфлікт має рівні «учень А.–учень Б.–батьки учня А.–батьки учня Б.–класний керівник– адміністрація». Адміністрація навчального закладу бере на себе вирішення конфлікту, але це рішення не влаштовує обидві сторони. І на цьому етапі конфлікт виходить за межі навчального закладу, адже будь-яка сторона конфлікту може поскаржитися у вищі інстанції (державні установи), громадські організації тощо».

**Поміркуйте :** чому відбуваються конфлікти в закладі освіти і яким чином зазвичай вони улагоджуються.: 1 група – між дітьми;

2 група – між учнями/ученицями та педагогами;

3 група – між дітьми та батьками. Презентуйте свої напрацювання. Запитання для обговорення: - Чи існують однакові причини, через які сваряться діти, дорослі? - Чи існує якийсь спільний для всіх способ владнання непорозумінь?

### **3. Формулювання висновків**

Спираючись на результати виконання вправ окресліть напрямки подальшої роботи над собою щодо удосконалення техніки вирішення конфліктів.

## **ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 7-8**

**Технологія індивідуального впливу на суб'єктів педагогічної діяльності згідно з нормами педагогічної етики**

**Мета:** сформувати здатність визначати особливості етичної поведінки викладача; сформувати вміння дотримуватись певних правил і прийомів оптимального спілкування; сформувати вміння щодо вибору та застосування стилів педагогічного спілкування в різних педагогічних ситуаціях.

### **Завдання для підготовки до заняття:**

#### ***I. Надайте відповіді на питання:***

1. Дайте визначення педагогічного спілкування.
2. Надайте характеристику функцій педагогічного спілкування.
3. Надайте характеристику структурним елементам педагогічного спілкування.
4. Дайте характеристику етапів педагогічного спілкування. Яким чином вони співвідносяться з етапами педагогічної діяльності та які завдання вирішуються на кожному з етапів педагогічного спілкування?
5. Дайте визначення стилю педагогічного спілкування. Яке значення в навчально-виховному процесі відіграє обраний викладачем стиль педагогічного спілкування?
6. На яких складових ґрунтується стиль педагогічного спілкування.
7. Які типи ставлення педагога до учнів вам відомі? Надайте їх характеристику.
8. Надайте характеристику авторитарного, демократичного та ліберального стилів керівництва стосовно застосування їх педагогом у навчально-виховному процесі.
9. Назвіть стилі педагогічного спілкування, визначені В. А. Кан-Каліком, і дайте їм характеристику.

#### ***II. Підготуйте доповідь.***

Використавши педагогічну літературу, ознайомтеся з однією з класифікацій типів професійних позицій педагога, моделей педагогічного спілкування або стилів педагогічного спілкування. Заповніть систематизуючу таблицю (форма наведена нижче) «Характеристики типів професійних позицій педагога / моделей педагогічного спілкування / стилів педагогічного спілкування», визначивши можливості застосування розглянутих вами позицій, стилів у педагогічній діяльності.

Характеристики типів професійних позицій педагога / моделей педагогічного спілкування / стилів педагогічного спілкування

Назва .....	Загальна характеристика	Можливість застосування педагогом в ході взаємодії зі здобувачами освіти (власні рекомендації)
<i>(типу професійної позиції / моделі педагогічного спілкування / стилю педагогічного спілкування)</i>		
1	2	3

Підготуйтеся до виступу з даною інформацією в аудиторії.

***III.*** Ознайомтеся з правилами слухання за І. Атватером [3, с. 94-99], проаналізуйте їх, наведіть приклади з власного досвіду спілкування, підготуйтеся до обговорення на занятті.

## **План**

1. Теоретична частина. Поняттєва розминка. Визначення особливостей педагогічних конфліктів та етичної поведінки вчителя.
2. Практична частина. Виступи з доповідями. Виконання вправ.
3. Формулювання висновків.

### **1. Теоретична частина**

**1.1.** Викладачем організується обговорення питань (проводиться контрольна робота, тестування), за якими здійснювалась підготовка до заняття.

**1.2.** Проаналізуйте можливості вирішення конфлікту на кожній фазі.

I. Передконфліктна фаза – 92% можливості вирішення конфлікту;

II. Фаза підйому – 46% можливості вирішення конфлікту;

III. Пік конфлікту – менше 5% можливості вирішення конфлікту;

IV. Фаза спаду – близько 20 % можливості вирішення конфлікту.

**1.3.** Вправа «Синонімічний ряд». Доберіть список слів, які так чи інакше відображають суть конфлікту.

К \_\_\_\_\_  
О \_\_\_\_\_  
Н \_\_\_\_\_  
Ф \_\_\_\_\_  
Л \_\_\_\_\_  
І \_\_\_\_\_  
К \_\_\_\_\_  
Т \_\_\_\_\_

### **2. Практична частина.**

**2.1.** Виступіть з доповіддю на тему «Характеристика типів професійних позицій педагога / моделей педагогічного спілкування / стилів педагогічного спілкування», назвавши їх, надавши їм загальну характеристику та зазначивши можливість застосування педагогом в ході заняття (власні рекомендації). Надайте відповіді на поставлені до вас питання.

Заслухавши доповіді інших студентів, зробіть короткі нотатки щодо найменувань та характеристик представлених ними типів професійних позицій педагога / моделей педагогічного спілкування / стилів педагогічного спілкування. Сформулюйте питання до доповідачів.

Обговорення в аудиторії змісту виступів.

**2.2. Виконання завдання «Іншими словами»** У цій вправі пропонується попрацювати над неконструктивними установками в спілкуванні з іншими людьми, які найчастіше призводять до виникнення або ще більшого ускладнення конфлікту. Фрази, що починаються з оцінки людини а не вчинку на зразок: «Ти повинен ...», «Це твій обов'язок...», «З тобою неможливо розмовляти ...», «Ти безвідповідальна людина» і т.п. Ці та подібні висловлювання призводять до виникнення бар'єрів спілкування,

збільшення напруги. Тому дуже важливо, особливо в конфліктній ситуації, відстежувати неконструктивні установки в спілкуванні.

Завдання полягає у перефразуванні ряду неконструктивних тверджень в конструктивні. Наприклад, «Ти повинен принести мені книгу». («Я була б рада, якби ти приніс мені книгу»).

«Він повинен піклуватися про мене».

«Ти не повинна була ходити на ту вечірку».

«Ти ні разу в житті для мене нічого не зробила!»

«Ти повинна була передбачати можливі труднощі».

«Мене змусили».

«Він - впертий осел».

«Він мене принизив».

«Припини мене дратувати!»

«Ти повинна мені дати програму, книгу» .

### **2.3. Опрацювання вправ.**

#### **Вправа 1. Плітки.**

Вправа спрямована на демонстрацію способів спотворення інформації. Вправа виконує мотивуючу функцію перед вивченням теми «Уміння слухати». Виконання вправи спонукає учасників задуматися про особливості своєї пам'яті, уважному ставленні до діалогу і процесу слухання.

Студенти виходять з аудиторії, отримавши таку інструкцію: «Через кілька хвилин перший з вас увійде в кімнату і почує повідомлення, яке він повинен буде передати наступному. Так повідомлення буде передано по ланцюжку». Один студент залишається в аудиторії і отримує іншу інструкцію: «Вам належить уважно слухати і спостерігати за тим, що відбуватиметься з повідомленням, переданим «з вуст в уста». Після завершення вправи ми обговоримо в групі те, що побачили і почули».

Добровольцю пропонується, наприклад, таке повідомлення 1: «У аборигенів Австралії є дивовижний звичай: вирушаючи на полювання або риболовлю, вони зламують гілки дерев; при цьому вони щиро вірять, що подібний ритуал допоможе їм повернутися додому завидна».

Повідомлення 2: Вчитель китайської мови Тетяна Львівна просила передати ст. вихователю Назарову, що екскурсія в Еко Парк переноситься з вівторка 24 квітня о 17.00 на п'ятницю 27 квітня о 16.00 годині. Всім учасникам екскурсії мати при собі 50 грн. на придбання вхідних білетів. А також горіхи або насіння для білок.

Повідомлення 3: Бібліотекар Олена Борисівна просила попередити педагога-організатора Спиридонову, що класний час за темою: «Україна – страна можливостей» переноситься з 3 травня 18.00 годин на 10 травня 17.25 годин. Усім учасникам зустрічі мати з собою по 3 троянди.

**Вправа 2.** «Етика взаємодії»<sup>2</sup>. Робота ведеться по парам. Один зі студентів виконує роль викладача, інший – його слухача. Пропонується

---

<sup>2</sup> Семиченко В.А. Психологія спілкування. – К.: «Магістр-S», 1998. – С.117.

підібрати набір ситуацій, типових для навчального процесу ПТУ, і програти взаємодію сторін під час їх вирішення. Наприклад, учень приходить до викладача, щоб отримати дозвіл на ухід з заняття, на яке призначено контрольну роботу; або учень прийшов до заступника директора із заявою щодо переведення на іншу спеціальність, а той не дає згоди. Визначають: конгурентність поведінки кожної зі сторін, впевненість в своїй правоті, спосіб вираження прохання або відказу, заохочення або догани, отриманий результат.

**Вправа 3.** «Інтерв'ю»<sup>3</sup>. Група поділяється на пари. Кожна пара по черзі розіграє перед іншими ситуацію інтерв'ювання. Можливо спроектувати її на вузівське життя (куратор групи знайомиться з новим студентом). Група прослухає інтерв'ю та за п'ятибальною системою виставляє оцінки кожному учаснику.

**Вправа 4.** «Прохання»<sup>4</sup>. Студентам пропонується звернутися один до одного із проханням, яке викликає певні утруднення для того, кого просять (поділитися конспектом перед іспитом, дати потрібну на завтра книгу). Оцінюється тактовність, дипломатичність, оригінальність, винахідливість. Після цього повідомляється, що при виконанні деяких правил ефективність звернення можливо підвищити: опосередковано виразити свою вдячність, почати прохання з компліменту в адрес партнера, нагадування його авторитету і значимості, знайти обхідний маневр таким чином, щоб той сам запропонував свою допомогу. Пропонується знову звернутися з проханням, супроводжуючи звернення відповідними прийомами.

**Вправа 5**<sup>5</sup>. Ознайомтеся з описом різних моделей поведінки викладача під час вітання з учнями на початку уроку. Як ви визначили б характер поведінки педагога? Проаналізуйте її педагогічну доцільність. Які психологічні чинники зумовили вибір викладачем тієї чи іншої моделі поведінки? Ваші пропозиції щодо здійснення гідної самопрезентації педагога.

А. Викладач поспіхом заходить до аудиторії, по дорозі до свого столу просить учня прилаштувати біля дошки таблицю, а потім кидає швидкий погляд на учнів, жестом долоні запрошує їх сідати. Мовляв, нічого витрачати час на дрібниці. Без пауз, на одній ноті промовляє: «Здрастуйте, сідайте, розпочинаємо заняття».

Б. Учні заходять до аудиторії – кабінету викладача, який робить останні приготування до заняття. Розміщуються з шумом на своїх місцях. Дзвінок. Викладач, гортаючи книжку, кидає невиразний погляд на групу, в якому не стільки емоційний відгук на появу учнів, скільки данина виконуваний ролі педагога. Нечітке, не зафіксоване увагою учнів вітання «Добрий день!» ніби розчиняється в наступних словах викладача про відсутніх, необхідність тиші і повідомлення завдань уроку.

В. Викладач спокійно заходить до аудиторії і кидає уважний погляд,

<sup>3</sup> Семиченко В.А. Психологія спілкування. – К.: «Магістр-S», 1998. – С.119.

<sup>4</sup> Семиченко В.А. Психологія спілкування. – К.: «Магістр-S», 1998. – С.120.

<sup>5</sup> Педагогічна майстерність: Підручник / За ред. І.А.Зязюна. – К.: Вища шк., 1997. – С.303.

який ніби вбирає в себе все: обличчя учнів, їхній настрій, готовність до роботи. Його зовнішній вигляд настроює на ділове спілкування. Лаконічна пауза – погляд стає виразнішим, перший – з близької відстані – контакт очей викладача і учнів, невербальний обмін інформацією з ними: “Я чекав на зустріч з вами, я прийшов до вас, щоб разом вчитися думати...” А потім не байдуже, з вивіреними паузами: «Добрий день! Радий бачити і вітати вас. Сідайте і продовжимо нашу співпрацю».

**Вправа 6<sup>6</sup>.** Розробіть варіанти початку уроку з орієнтацією на умови кожної ситуації наведеної нижче. Оберіть певний стиль педагогічного спілкування (модель педагогічного спілкування, професійну позицію педагога). Визначте психолого-педагогічні особливості ситуацій, що зумовлюють характер спілкування, поведінки викладача. Обґрунтуйте обрані вами шляхи встановлення особистісного контакту з учнями, створення ситуації діалогу і переходу до подальшої пізнавальної діяльності.

А. В середині навчального року вас призначили викладати в групі замість викладача, який пішов з ПТУ. Учні любили викладача. Це ваш перший урок у новій групі і перше знайомство з учнями.

Б. Ваше чергове, за розкладом заняття у групі, в якій ви викладаєте. Перед вашим заняттям у учнів була контрольна робота з іншого предмету.

В. Вас попросили на перерві провести заняття з вашого предмету замість заняття викладача, який захворів. Учні не встигли попередити про заміну.

Реалізуйте в аудиторії розроблений вами варіант початку уроку.

**Вправа 7.** Запропонуйте початкові висловлювання, фрази, які б демонстрували застосування прибудувань (позицій) «знизу», «на рівних», «зверху» у запропонованих ситуаціях:

- залучити колег до незапланованої наради;
- залучити учнів до участі у заході після занять,
- відпроситися у керівника,
- провести бесіду з учнем, який відмовляється вивчати предмет, який ви викладаєте.

Запропонуйте власні ситуації.

### 3. Формулювання висновків

Спираючись на розроблені рекомендації та на результати виконання вправ окресліть напрямки подальшої роботи над собою щодо удосконалення техніки вирішення конфліктів. Визначте свою думку щодо оптимальності, універсальності існуючих типів професійних позицій педагога / моделей педагогічного спілкування / стилів педагогічного спілкування.

Спираючись на розроблені рекомендації та на результати виконання вправ окресліть напрямки подальшої роботи над собою щодо удосконалення техніки вирішення конфліктів.

---

<sup>6</sup> Педагогічна майстерність: Підручник / За ред. І.А.Зязюна. – К.: Вища шк., 1997. – С.305.

## ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 9-11

### Вирішення конфліктів у взаємодії з “важкими” учасниками освітнього процесу (здобувачами освіти, вчителями, батьками, колегами)

**Мета:** сформувати здатність визначати особливості конфліктів у взаємодії «здобувач освіти-здобувач освіти», «здобувач освіти-педагог», «педагог-батьки», «педагог-педагог», отримати навички переговорів із різними суб'єктами педагогічного процесу.

#### *План*

1. *Теоретична частина.* Визначення особливостей конфліктів у взаємодії з “важкими” учасниками освітнього процесу.
2. *Практична частина.* Виконання вправ. Вирішення ситуаційних задач.
3. *Формулювання висновків.*

#### **1. Теоретична частина**

Конфлікти із різними суб'єктами педагогічного процесу (здобувачами освіти, батьками, колегами) мають одне джерело: різноспрямовані моделі виховання, навчання учня (вихованця).

Конфлікти в закладах освіти є невід'ємною складовою навчального процесу. Сам по собі конфлікт між однолітками не є чимось незвичайним. Такий конфлікт укладає в собі можливість особистісного зростання, оскільки зростає необхідність вчитися відстоювати свою позицію перед однокласниками, мати власну точку зору з якого-небудь питання. Часто конфлікти в закладах загальної середньої освіти (ЗЗСО) носять епізодичний характер, тобто спалахують час від часу між всіма учнями. Дитина, потрапивши в дитячий колектив, повинен навчитися жити за його законами. Не завжди відразу вдається зробити це безболісно і легко. Що являють собою шкільні конфлікти, варто намагатися їх уникати?

Конфлікти в ЗЗСО мають свою специфіку і відрізняються різною залученістю дорослого в цей процес. Ступінь вираженості може бути досить сильною або слабкою. Прихований конфлікт часто залишається непомітним для оточуючих, оскільки його учасники довгий час не переходять до активних дій. Приклади конфліктів показують, наскільки важливо діяти при перших же ознаках неблагополуччя і виникнення психологічного дискомфорту дитини. Виділяють наступні види конфліктів в ЗЗСО.

#### ***Конфлікт між учнями***

Даний вид конфлікту характеризується формуванням стійкого неприйняття одних осіб іншими. Ворогуючі сторони створюють один одному нестерпні умови існування, беруть участь у різних замовляннях. Учасниками конфлікту є діти та підлітки. Неписаним правилом таких конфліктів стає їх тривалість, агресивність, жорстокість по відношенню до своїх опонентів. Діти не тільки не намагаються зрозуміти один одного, але ще й спеціально посилюють ворожнечу проявами презирливого ставлення, демонстраційного неповаги.

**Завдання:** Запропонуйте способи розв'язання конфлікту згідно ситуації, застосовуючи різні методи управління і попередження конфліктів (внутрішньоособистісні; структурні; міжособистісні; персональні; переговори; агресивні дії).

*Ситуація:* у класі є фізично слабкий хлопчик, над яким всі жартують і знущаються. Інші учні постійно провокують його на відкрити сварку. Конфлікт загострюється з плином часу, тому що юнак не бажає відповідати жорстокістю на нападки однокласників. Ті хлопці, які приймають його бій, теж піддаються гонінням з боку лідера і його групи.

<i>Методи управління і попередження конфліктів</i>	<i>Пропозиція</i>
Внутрішньоособистісні – методи впливу на окрему особистість	
Структурні – методи профілактики та ліквідації конфліктів	
Міжособистісні методи чи стилі поведінки в конфлікті	
Персональні	
Переговори	
Методи, які передбачають агресивні дії	

Як і у всякого явища, у конфліктів в середовищі одногрупників є свої підстави. Найчастіше конфлікти виникають між учнями одного класу і базуються на невідповідності характерів, зіткнення різних думок з того чи іншого питання. Найбільше конфліктів припадає на підлітковий період. **Вік тринадцяти – шістнадцяти років характеризується підвищеною вразливістю, підозрілістю і тривожністю.** Одне необережне слово може спровокувати розвиток конфлікту. Молоді люди і дівчата в цьому віці ще не володіють достатньою терпимістю і толерантністю по відношенню до оточуючих. Вони все бачать у чорно-білих тонах і будь-якому явищу дають власну оцінку. Вирішення таких конфліктів в деяких випадках вимагає участі батьків у житті дитини.

Визначимо основні причини виникнення конфліктів у середовищі школярів:

<i>Причина виникнення конфліктів</i>	<i>Опис</i>
Боротьба за авторитет	
Образи і нерозуміння	
Нерозділена симпатія	
Бар'єри характеру й різні темпераменти	
.....	

**Конфлікти між учителями і учнями** можна віднести до розряду організаційно-управлінських, оскільки клас – це колектив і виконавець, а

вчитель – організатор і керівник навчально-виховної роботи. Конфлікт виникає переважно через суб'єктивні причини, що залежать від особистісних характеристик та індивідуального поведіння керівника й вихованців.

Опитування вчителів показало, що головними причинами конфліктів типу «учитель-підліток» є порушення дисципліни, погане виконання домашнього завдання, нездорові взаємини між учнями; а з погляду опитаних учнів 10-11 класів причинами конфліктів є образи, навішування ярликів, необ'єктивне оцінювання знань, «мазунчики» й «нелюбимі» учні.

Програма, що розглядається, пов'язана з культурою спілкування, адже більшість конфліктів є наслідком нетактовного поведіння учасників педагогічного процесу. Ми бачимо у взаєминах насамперед учня, а потрібно бачити дитину з усіма її проблемами й особливостями.

Також психологічні дослідження свідчать про те, що більшість підлітків належать до холериків і сангвініків. Учителі ж, пройшовши певний життєвий шлях, здебільшого є флегматиками й меланхоліками, тому підлітки не завжди витримують розміреного темпу уроку, стомлюються від монотонної роботи й починають відволікатися. Учителю, щоб усунути проблеми з поведінням на уроці й підвищити ступінь засвоєння матеріалу, доводиться чергувати різні види робіт. При цьому урок має бути насиченим, але не втомленим і нудним. Складні завдання чергуються з простими, усні – з письмовими. Але найскладніше полягає в тому, що в класі обов'язково є кілька учнів меланхоліків або флегматиків, які не встигають за швидким темпом роботи класу й відстають. Тож учителеві слід враховувати ці індивідуальні особливості підлітків і намагатися не випустити учнів із поля зору, коригувати темп і характер завдань під час уроку.

Якщо вчитель не враховує особливостей темпераменту учнів на уроці, холерики й сангвініки, виконавши завдання (швидко, але не завжди якісно), починають заважати іншим учням. Це викликає невдоволення вчителя й зауваження на адресу учнів. Тож у плануванні й проведенні уроку мають враховуватись індивідуальні особливості учнів класу.

Учителю доцільно дотримуватись таких правил педагогічного спілкування.

*Правило 1.* Не намагайтесь за кожним негативним учинком школяра бачити лише негативні мотиви.

*Правило 2.* Ретельно готуйтеся до уроку, не допускайте навіть найменшої некомпетентності у викладанні свого предмета.

*Правило 3.* Школярі схильні більш охоче виконувати розпорядження вчителів у разі опосередкованого способу впливу.

*Правило 4.* Впливати на учня можна за допомогою спеціальних прийомів оцінювання вчинків особистості. Найбільш доцільним є:

- позитивна оцінка, завдяки чому особистість пишатиметься своїми досягненнями в одній конкретній справі й водночас усвідомлюватиме, що успіх не дає підстав для самозаспокоєння;

- негативна оцінка, за якої учень розуміє, що в цьому конкретному випадку він припустився помилки, яку можна виправити.

*Правило 5.* Спільна діяльність зближує людей та підвищує їхній авторитет.

*Правило 6.* Передбачливість і коректність поведінки вчителя знижує напруження в спілкуванні.

Дуже важливо для вчителя гідно вийти з конфліктної ситуації. Щоб виграти психологічне протистояння в зіткненні двох полярних систем норм і цінностей, учителю доцільно використати **правила впливу на особистість школяра в конфліктній ситуації**:

Правила	Поради
Дві збуджені людини не в змозі дійти згоди (Д. Карнегі)	Намагайтеся докласти вольових зусиль, щоб у гострій ситуації стримати себе, у жодному випадку не сваріться й не дратуйтеся. Підліткова та юнацька аудиторія високо цінує спокій, статичну неквапливість і почуття гумору педагогів у напружених ситуаціях.
Затримка реакції	Не варто відразу ж вступати з опонентом в полеміку. Слід зробити вигляд, що ви наче не помічаєте порушника, хоча водночас потрібно дати зрозуміти, що добре бачите його дії. Суть прийому полягає в тому, що він підкреслює другорядність зухвалої поведінки порушника, тому педагогу начебто поки що не до нього.
Факт «непомічання» явного порушення	Дозволяє внести певну розгубленість у дії дезорганізатора і знизити його активність, вносить сумнів у свідомість інших учнів щодо їхньої позиції – кого підтримати: учителя чи учня? Оптимальний час затримки – 10-15 секунд.
Переведення реакції	Цей прийом технічно реалізується через виконання вчителем звичайних дій на уроці (звертання до класу з привітанням, робота з журналом), незважаючи на надзвичайну обстановку. У результаті «герой» конфлікту залишається наодинці із собою, чим нівелює власне задум боротьби.
Раціоналізація ситуації	Усе, що стало смішним і незугарним в очах оточення, втрачає силу впливу й перестає бути небезпечним. Осміяний порушник як носій негативних групових норм втрачає авторитет в очах класу, його негативний вплив на клас різко зменшується, зате авторитет і вплив учителя різко зростає. Здатність учителя використовувати гумор у конфліктній ситуації швидко розряджає обстановку, а дружній сміх присутніх із приводу незугарності їхнього товариша завершує справу. Конфлікт з німається, тріумфує вчитель, а в його особі – позитивні норми й цінності.

## 2. Практична частина (елементи тренінгу).

### Вправа 2.1. «Я не терплю...» Час: (5хв.)

*Мета:* аналіз власних претензій до себе та інших, тренування вмінь учнів передачі своїх думок, почуттів, емоцій, розвиток навичок групової взаємодії.

*Хід вправи:* Учасники по черзі продовжують речення «Я не терплю...».

Рефлексія.

### Вправа 2.2. «Ситуації та емоції» Час: (10хв.)

*Мета:* надати можливість спільно переживати певну конфліктну ситуацію.

Тепер програймо деякі ситуації, що можуть трапитись в роботі.

*Хід вправи:* Гравці об'єднуються в підгрупи і отримують картки із завданням. Час на обговорення в підгрупах – близько 5 хв., після чого кожна група презентує свій варіант розв'язання конфліктної ситуації.

Приклади конфліктних педагогічних ситуацій:

*Ситуація 1.* Дзвоник на урок. Учитель заходить до класу й бачить, що завдання до контрольної роботи, написане ним на дошці, частково стерте.

*Ситуація 2.* Учитель заходить до класу. За останньою партою сидить веселий учень, а на голові в нього – стілець.

*Ситуація 3.* Педагог пояснює навчальний матеріал. Усі уважно слухають, і лише один учень, не порушуючи тишу, грає на планшеті, привертаючи увагу учнів що сидять навколо нього.

#### Рекомендації для вчителя:

Типові фрази вчителя	Як потрібно говорити
«Ти повинен добре навчатись»	«Я впевнений, що ти можеш добре навчатись!»
«Ти повинен думати про майбутнє»	«Цікаво, якою людиною ти станеш? Яку професію плануєш обрати?»
«Ти повинен поважати старших!»	«Ти знаєш, повага до старших – це елемент загальної культури людини»
«Ти повинен слухатись вчителів і батьків»	«Звичайно, ти можеш мати свою власну думку, але до думки старших також корисно дослухатись».

### Вправа 2.3. «Я обожнюю...» Час: (5хв.)

*Мета:* виявлення позитивної сторони життя вчителів.

*Хід вправи:* Учасникам пропонується назвати, що вони обожнюють в своєму житті.

### Вправа 2.4. «Чарівна чашка». Час: (5-7хв.)

*Мета:* вплинути на психічний стан, допомогти розслабитися і заспокоїтися.

*Хід вправи:* Сядьте зручно, покладіть руки вільно на коліна, заплющте очі, дихайте спокійно, рівно і глибоко. Розслабтеся. Уявіть собі білий екран,

зосередьтеся на ньому. Уявіть, що бачите на ньому свою улюблену чашку. Розфарбуйте її так, як вам хочеться. Ще раз уважно роздивіться чашку. Наповніть її по вінця вашим улюбленим напоєм.

Уявіть і постарайтесь подумки намалювати поруч із вашою чашкою іншу, чужу. Вона порожня. Відлийте зі своєї чашки в порожню. Поруч – ще одна порожня чашка, друга, третя...

Відливайте зі своєї чашки не шкодуючи. А зараз знову зазирніть у свою чашку. О! Вона знову повна по вінця! Що ж із нею трапилось? Чому так сталося?

Ваша чашка особлива – чарівна. Ми можемо відливати з неї, а вона завжди буде повною. Ця чашка – твоя! Вона наповнена твоєю добротою й упевненістю!

Розплющіть очі. Спокійно й упевнено скажіть: «Це я! У мене є така чашка!»

**Конфлікт між учителем і батьками** виражається у взаємних претензіях з приводу процесу навчання, рівня освіти, ставлення педагога до учня, особистого неприйняття або дитини, або її батьків.

Претензії батьків до педагогів виглядають приблизно так:

«Вони часто принижують дітей, ображають їх»; «Учителі всіх дітей ділять на улюбленчиків та інших»; «Учителі думають: раз погано вчиться, значить, хуліган»; «Необ'єктивні і постійно несправедливо занижують оцінки»; «Погано висловлюються про батьків при дітях». Претензії педагогів: «Вони (батьки) занадто високої думки про свою дитину»; «Батьки спираються на свої випадкові і зовнішні спостереження за школою. Ні у що глибоко не вникають. Поверхово судять про вчителів»; «Самі абсолютно не контролюють дитину, не приділяють їй уваги, а приходять з претензіями до педагогів»; «Вважають, що тільки ми, вчителі, зобов'язані їх дітей учити і виховувати»; «Часто втручаються в навчальний процес. То класний керівник їм не підходить, то вчитель не такий, як належить».

Найчастіше причинами конфліктів між батьками і вчителями є:

– різні рівні загальної і педагогічної культури (особливо небезпечна професійна некомпетентність учителя);

– різні цілі взаємодії, що не узгоджуються з цілями освіти (суперництво, прагнення вчителя ствердити свій професійний статус, а батьків – ствердити свій статус одержувачів освітніх послуг);

– неузгодженість стратегії і тактики виховання («педагогічний різнобій»);

– нерозуміння батьками, педагогами складності навчально-виховного процесу, залежності його ефективності від багатьох чинників (жорстке дотримання плану подачі навчального матеріалу, суворі звітність, відсутність індивідуального підходу та ін.);

– негативне ставлення батьків до школи;

– безвідповідальність сторін (утриманська позиція сім'ї або

педагогічного колективу);

– перекладання відповідальності за виховання один на одного; погляди «високооплачуваних батьків» на «бідного» вчителя як на людину зі сфери обслуговування, претензії типу «школа, а не сім'я зобов'язана...»);

– зіткнення двох лідерів, що претендують на верховенство своїх поглядів;

– професійна некомпетентність педагога (низький рівень підготовки, завищені вимоги до школярів).

Вчителям і батькам рекомендується дотримуватися таких простих **правил комунікацій у конфліктній ситуації:**

- Сфокусуйте тему розмови на дитині та її інтересах.
- Демонструйте повагу, підкреслюйте значущість сторони у житті дитини.
- Дотримуйтеся принципів відкритого спілкування. Обидві сторони мають проговорювати все, що допомагає зрозуміти дитину і її проблеми.
- Мотивуйте співрозмовника до певних дій, які допоможуть покращити ситуацію.
- Налаштуйтеся не лише говорити, а й слухати співрозмовника.
- Демонструйте емпатію та реагуйте на стан і слова іншого.
- Турбуйтеся про себе, зберігаючи власні кордони та повагу до себе.

**Ситуація:** До класу прийшов новий учень. Він завжди виконує домашні завдання, піднімає руку на кожному уроці, правильно відповідає. Прийшовши раніше всіх, добровільно виконує обов'язки чергових. Відтак вчитель постійно кладе «новачка» у приклад. Ви відразу подумали, що це «підлиза». Хлопчику усі заздрять, дружити з ним ніхто не бажає, а от посміятися над ним ... Не витримавши такого відношення школяр пожалівся батькам : «Мамо, я не піду більше до школи». Наступного ж дня батьки прийшли до школи з'ясувати обставини.

**Дайте пораду вчителю задля розв'язання конфліктної ситуації.**

### **3. Формулювання висновків**

Спираючись на розроблені рекомендації та на результати виконання вправ окресліть напрямки подальшої роботи над собою щодо удосконалення техніки вирішення конфліктів.

### **ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 12-13**

**Діагностика конфлікту. Методика його опису. Карта конфлікту. Позиції та інтереси у конфлікті**

**Мета заняття:** на основі знань про аналіз конфлікту, системного підходу в аналізі конфліктів, основних етапів наукового аналізу конфліктів, навчити студентів проводити діагностику конфлікту.

**План:**

1. *Теоретична частина.* Системний підхід до аналізу конфлікту. Етапи аналізу конфлікту. Технологія проведення діагностики конфлікту. Визначення позиції конфлікту. Визначення інтересів у конфлікті.

2. *Практична частина.* Вирішення ситуаційних завдань.

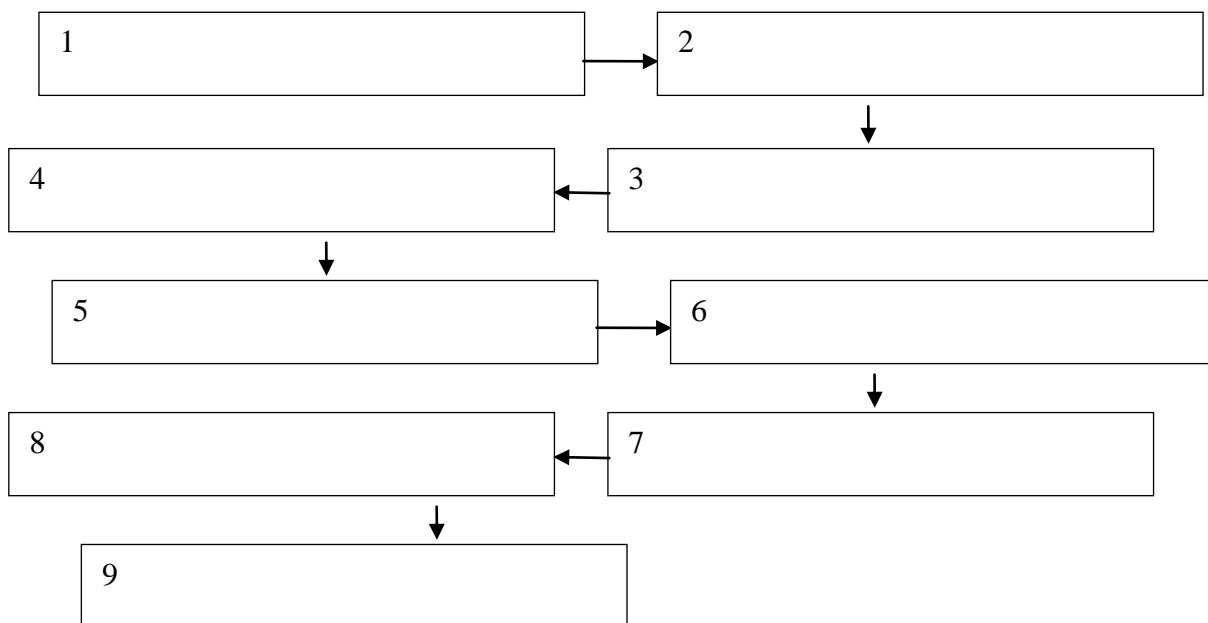
3. *Формулювання висновків.*

**1. Теоретична частина**

**1.1. Розкрийте основні поняття теми :**

Поняття	Зміст поняття
Аналіз	
Системний аналіз конфлікту	
Науковий аналіз конфлікту	
Види аналізу конфліктів	
Діагностика	
Діагностика конфлікту	

**1.2. Відтворіть процедуру діагностики конфлікту у схемі:**



**1.3. Назвіть найтипівіші моделі завершення конфлікту:**

- «переможець-переможений»;
- «переможець- \_\_\_\_\_»;
- \_\_\_\_\_;
- \_\_\_\_\_.

**1.4. Визначте сутність позиції у конфлікті**

## 1.5. Визначте сутність інтересів у конфлікті

### 2. Практична частина

#### Завдання 2.1. «Пограбування магазину».

Метою завдання є надання студентам інформації про процес формування упереджень та способи запобігання формуванню упереджень. Студенти отримують завдання ознайомитися з сюжетом, прочитавши історію уважно один раз. Після цього вони повинні розглянути твердження (Таблиця 3.2), пов'язані з сюжетом, та визначити, які твердження є правдою (П), які – неправдою (Н), або обрати «?», що означає невизначеність.

Насправді майже усі твердження можна піддати сумніву. Вправа спрямована на виявлення упереджень. Частіше за все упередження формуються шляхом своєїрідної драбини за такою формулою: доступні дані → вибіркоче сприйняття → умовивід → висновки → дії.

*Сюжет:* Після того, як підприємець виключив світло в магазині, з'явилася людина і почала вимагати гроші. Власник магазину відкрив касу, її вміст було вилучено, і невідомий швидко залишив магазин. Про цей факт терміново був повідомлений офіцер поліції.

Твердження:

1	Людина з'явилася після того, як підприємець виключив світло у своєму магазині.	П	Н	?
2	Грабіжник був чоловіком.	П	Н	?
3	Як тільки людина з'явилась у магазині, вона не вимагала гроші.	П	Н	?
4	Власник вигріб вміст каси і швидко пішов.	П	Н	?
5	Хтось відкрив касу.	П	Н	?
6	Після того, як незнайома людина почала вимагати гроші і вилучила вміст каси, вона швидко залишила магазин.	П	Н	?
7	Незважаючи на те, що в касі були гроші, у сюжеті не вказано їхню кількість.	П	Н	?
8	Грабіжник вимагав гроші у власника магазину.	П	Н	?
9	У сюжеті викладено послідовність подій, у якій участь беруть тільки три людини: власник магазину, людина, яка вимагала гроші, і офіцер поліції.	П	Н	?
10	Сюжет описує три наступні події: хтось вимагав гроші, касу було відкрито, людина швидко залишила магазин.	П	Н	?

**Завдання 2.2. Проаналізуйте конфліктну ситуацію, використовуючи схему діагностики конфлікту.**

**Ситуація.** «Фатальна заміна».

Викладач ліцею Єрмолаєв втретє зриває заняття в групі, мотивуючи, то

хворобою, то сімейними обставинами, чи іншими вагомими причинами. Проте, що не зможе провести планові заняття, повідомляє завідувачу учбовою частиною Орлову пізно ввечері або вранці по телефону. Орлов у терміновому порядку просить іншого викладача Давидова терміново замінити Єрмолаєва, тому що в ці години (нібито, а може так і є насправді) вільний тільки Давидов.

Давидов проводить заняття замість Єрмолаєва з того предмета, який сам ніколи не читав. Він не встигає кваліфіковано підготуватися до уроків. Якраз на це заняття з метою перевірки якості викладання прийшов директор ліцею. Йому не сподобався рівень проведення заняття, і він на педраді привселюдно поставив під сумнів рівень професійної придатності Давидова. Останній розлютився і подав заяву про звільнення, яку директор підписав.

Завдання виконується в мікрогрупах (2-4 мікрогрупи в залежності від кількості студентів в групі). Кожна мікрогрупа обирає свого модератора, який буде доповідати про результати виконання завдання. Необхідно оцінити ситуацію та відповісти на запитання:

Хто і на якому етапі міг би запобігти або погасити конфлікт?

Хто і в чому допустив помилки?

#### **Відповідно до ситуації зробіть діагностику конфлікту:**

№ з/п	Елементи процедури діагностики конфлікту.	Дані по конфліктній ситуації
1	Визначення видимих учасників конфлікту.	
2	Визначення інших учасників конфлікту	
3	Виявлення носіїв інтересів, яких зачіпають у конфлікті	
4	Вивчення біографії конфлікту, тобто його історії, тла, на якому він прогресував, наростання конфлікту, кризи і поворотні крапки в його розвитку;	
5	З'ясування позицій суб'єктів, їх ролей	
6	Визначення причин та об'єкта конфліктної ситуації	
7	Визначення намірів сторін	
8	Чи хочуть сторони домовитися самі	
9	Проведення переговорів	

### **Завдання 2.3. Історія розказана Вовком. Аналіз казки «Червона шапочка».**

Метою завдання є розуміння впливу упереджень та відсутності інформації на виникнення конфлікту.

Викладач пропонує студентам згадати казку про Червону Шапочку і описати головну героїню (характерні властивості записує на підготовленому фліп-чарті, де зображена Червона Шапочка), те ж саме робить з портретом (характеристиками) Вовка. Після цього він читає вголос інформаційне повідомлення «Історія, розказана Вовком» і просить студентів висловити свої думки про головних героїв, почувши інший варіант казки.

Наприкінці, доречно зробити висновок про те, що задача викладача полягає в тому, щоб детально з'ясувати подробиці конфлікту від обох сторін і залишатися неупередженими.

#### **Історія, розказана Вовком.**

Ліс був моєю домівкою. Я тут мешкав, тому дбав про нього. Намагався тримати його в чистоті.

І ось одного сонячного дня, коли я прибирав сміття після туристів, то почув за спиною чийсь кроки. Я сховався за деревом і побачив мале дівчисько, що спускалося стежкою, тримаючи в руці кошик. Я зразу ж запідозрив щось недобре, тому що дівчинка була вдягнута якимось чудернацьки — вся в червоному, на голові щось незрозуміле, начебто вона не хотіла, щоб її впізнали. Звичайно, я зупинив її, щоб поставити кілька запитань. Я запитав, хто вона така, звідки і куди прямує. Вона почала щось базікати про те, що йде до своєї бабусі та несе їй сніданок у кошику. Власне кажучи, дівчинка здалася мені щирою, але вона була в моєму лісі, до того ж вигляд з тим дивним червоним клобуком на голові мала досить підозрілий. Ось я й вирішив її провчити, щоб не вешталася моїм лісом без запрошення та ще й у такому кумедному вбранні.

Я дозволив їй продовжувати свій шлях, а сам випередив її і дістався хатинки її бабці раніше. Мені відкрила порядна стара жіночка. Я розповів їй про свою проблему, і вона погодилася, що онука заслуговує на добру прочуханку. Ми домовилися, що бабця сховається і не буде показуватися, доки я її не покличу. Як ви вже, мабуть, здогадуєтеся, вона сховалася під ліжком.

Коли дівчисько дісталася до хатинки, я запросив його до спальні, де лежав у ліжку, одягнутий як її бабуся. Дівчисько швиденько зайшло до спальні, таке собі розрум'янене, і почало щось плести про мої великі вуха. Мені це дуже не сподобалося, але я стримався і сказав, що маю такі великі вуха, щоб краще її чути. Я мав на увазі, що хотів більш уважно почути, що вона каже. Але дівчинка й далі верзла образливу нісенітницю — на цей раз про мої банькуваті очі. Тепер ви маєте зрозуміти, як я ставився до цієї дівчинки, котра мало того, що мала пришелепкувату зовнішність, а ще й виявилася такою уїдливою. Але я знову стримався і пояснив, що маю такі великі очі, щоб краще її бачити.

Те, що вона сказала після цього, мене дійсно дістало. Розумієте, я маю дуже проблемні великі зуби. І коли це дівчисько знову-таки нечемно про них відізналося, я втратив над собою контроль. Я зіскочив з ліжка і нагримав на неї, що, мовляв, маю такі великі зуби, щоб краще її було їсти.

Тепер подивімося правді в очі: чи чули ви колись, щоб який-небудь вовк, що поважає себе, з'їв хоч одну маленьку дівчинку? Відповідь буде «ні» — це всім відомо! Але те дівчисько немов з глузду з'їхало: воно почало бігати по всій хатинці і репетувати, немов її ріжуть! Я був змушений ганятися за нею, щоб якось її угамувати. Мені довелося скинути бабусин одяг, але це все тільки ускладнило. Раптом двері з тріском відчинилися — на порозі стояв лісоруб із великою сокирою в руці. Побачивши його, я зрозумів, що маю ВЕЛИКІ проблеми. Вікно за моєю спиною було відчинене, і я прожогом вискочив через нього.

Цим усе й закінчилося. Але, на жаль, бабця нікому не розповіла мою версію того, що сталося. Через це пішов поголос, що я лютий і страшний звір. Усі почали мене обминати десятою дорогою. Не знаю, що сталося з тим дівчиськом у дурнуватою червоному клобуку, але мені з тих пір живеться не дуже солодко.

#### Завдання 2.4. Розкрийте основні поняття:

Поняття	Зміст поняття
Конфліктоген	
Безконфліктне спілкування	
Карта конфлікту	

**Завдання 2.5.** Наведіть приклад конфліктної ситуації, яку ви спостерігали у власному житті в навчальному закладі. Складіть карту конфлікту (рис.2) представлену нижче, на основі аналізу причин і основних рушійних сил конфліктної ситуації. Визначте оптимальний спосіб вирішення конфлікту, який слід було б застосувати в даних умовах.

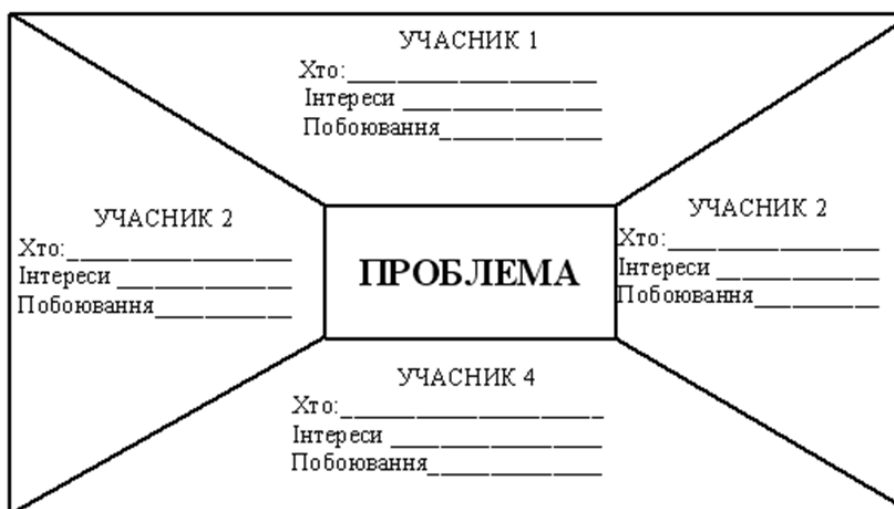


Рис. 7.2. Карта конфліктів

**Завдання 2.6.** Визначення позицій, інтересів та потреб. «Айсберг» конфлікту. Треба знати історію конфлікту. Щоб простежити, як формується конфлікт, запитайте: «Хто зацікавлений у цьому?» Пам'ятайте, що необхідно обстежити все: і вгорі, і внизу, «за горами, за морями», поруч себе, зазирнути в минуле і майбутнє. Нехай вас не вводять в оману арена розгортання конфлікту. Корені конфлікту можуть бути де завгодно

Необхідно вирішити одну із запропонованих ситуацій згідно з етапами вирішення конфлікту (за схемою: - визначення сторін, - визначення позицій, інтересів та потреб, - оцінка та вибір оптимального варіанта, творчість)

*1.Вікторія хоче зробити татуаж «Метелик» на плечі, такий як у її подруги. Батьки не дозволяють їй цього робити, так як вважають, що вона це занадто мала для того, щоб наносити шкоду своєму тілу.*

*2.Марину, 15 років, запросили на день повноліття до двоюрідної сестри, яку вона дуже любить. Батьки Марини теж хочуть піти на свято. Вони наполягають на тому, щоб Марина вдяглася за їх вимогами, чого їй зовсім не хочеться. Крім того, вони кажуть, що Марині потрібно дістати кільце з носа й пірсинг із язика, а якщо вона не зробить цього, то залишиться вдома. Для Марини дуже важливо потрапити на свято. Якщо вона не піде, двоюрідна сестра дуже засмутиться.*

Визначіть позиції, інтереси та потреби, відповідно до ситуації:

Сторони	Позиція	Інтерес/Потреба
Сторона А		
Сторона Б		

Можливі рішення: \_\_\_\_\_

### 3. Формулювання висновків

Спираючись на розроблені рекомендації та на результати виконання вправ окресліть напрямки подальшої роботи над собою щодо удосконалення техніки вирішення конфліктів.

### Практичне заняття 14-16

#### Методи та стилі управління конфліктами. Методика посередництва

**Мета:** ознайомитися із завданнями та техніками комунікації; виявити яким чином людина сприймає інформацію.

#### План:

1.*Теоретична частина.* Комунікативні навички. Відновлювальна комунікація. Медіація. Основні принципи медіації.

2. *Практична частина*. Вирішення ситуаційних завдань.

3. *Формулювання висновків*.

### **1. Теоретична частина.**

Управління конфліктом – це цілеспрямований, зумовлений об'єктивними законами вплив на динаміку конфлікту в інтересах розвитку або руйнування тієї соціальної системи, до якої має відношення конфлікт.

Управління конфліктами – це складний процес що включає наступні види діяльності: прогнозування конфліктів і оцінка їх функціональної спрямованості; попередження чи стимулювання конфлікту; регулювання конфлікту; завершення конфлікту.

Прогнозування конфлікту – спрямовано на з'ясування причин конфлікту в потенційному розвитку. Основними джерелами прогнозування конфлікту є вивчення суб'єктивних і об'єктивних умов та факторів взаємодії між людьми, а також індивідуально-психологічних особливостей особистостей. Особливе місце в прогнозуванні конфліктів належить постійному аналізу причин конфліктів.

Попередження конфлікту – це вид діяльності направлений на недопущення виникнення конфлікту. Попередження конфліктів базується на їх прогнозуванні. На основі отриманої інформації про причини визріваючого небажаного конфлікту проводиться активна діяльність щодо нейтралізації усього комплексу факторів, що викликають конфлікт.

Стимулювання конфлікту – це вид діяльності спрямований на провокацію, виклик конфлікту. Стимулювання виправдано по відношенню до конструктивних конфліктів, тому що приводить до посилення активності для вирішення життєво важливих проблем. В такому випадку конфлікт може ініціюватися для нейтралізації іншого. Засоби стимулювання конфлікту можуть бути найрізноманітнішими: винесення проблемного питання для обговорення на зборах, семінарі; критика ситуації, що склалася на нараді; виступ з критичними матеріалами в засобах масової інформації і т.п.

Регулювання конфлікту – це діяльність направлена на ослаблення і обмеження конфлікту, забезпечення його розвитку в сторону вирішення. Регулювання як складний процес являє собою ряд етапів, які важливо враховувати в управлінській діяльності.

I етап – визнання реальності конфлікту сторонами, що конфліктують.

II етап – легітимізація конфлікту. Легітимізація конфлікту передбачає досягнення угоди між конфліктуєчими щодо визнання і дотримання установлених норм і правил конфліктної взаємодії.

III етап – інституціалізація конфлікту, тобто створення відповідних органів, робочих груп для регулювання конфлікту.

#### **1.1. Надайте визначення поняттям:**

Комунікативні навички \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Відновлювальна комунікація \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**1.2. Сформулюйте завдання комунікації відповідно до запропонованих технік комунікації:**

Техніки комунікації	Завдання комунікації
Техніка активного слухання	
Техніка пасивного слухання	
Техніка «відзеркалення»	
Формулювання запитань	
Техніка «перепарафразування»	
Техніка «резюмування»	

**1.3. Надайте визначення поняттям:**

Що таке медіація \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Основні принципи медіації \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**1.4. Назвіть суб'єкт-суб'єктні протиріччя у педагогічному конфлікті:**

Протиріччя у конфлікті виникають:		
з боку педагогів	з боку тих, що навчаються	з боку батьків

**1.5. Розкрийте основні поняття теми «Управління конфліктом» у таблиці:**

Поняття	Зміст поняття
Управління конфліктом	
Прогнозування конфлікту	
Попередження конфлікту	
Стимулювання конфлікту	
Регулювання конфлікту	
Завершення конфлікту	

**1.6. Назвіть можливі конструктивні та негативні результати управління конфліктом.**

- *Конструктивні* -

---

---

- *Деструктивні* -

---

---

**1.7. Назвіть етапи регулювання конфлікту:**

I етап -

---

II етап -

---

III етап -

---

**1.8. Відтворіть алгоритм управління конфліктами у таблиці:**

Крок	Зміст діяльності	Способи (методи) діяльності
1		
2		
3		
4		

**2. Практична частина**

**Завдання 2.1.** Для того, щоб співрозмовник/співрозмовниця мав/мала можливість у більшому обсязі відповісти на питання, треба поставити таке питання, яке сприятиме цьому, тобто так зване «відкрите» питання. У цьому випадку співрозмовник/співрозмовниця мав/мала можливість розказати про свої вподобання детальніше. Варто зазначити, що часто «закриті» питання, особливо в процесі відновної комунікації можуть носити звинувачувальний характер. Наприклад: *«Це ти розбив/розбила скло у вікні?»*. Перефразоване відкрите питання *«Поясни, будь ласка, як трапилося, що у вікні розбите скло?»*

Перефразуйте запитання:

Це ти розмалював/розмалювала парту?	
Це ти влаштував/влаштувала бійку?	
Ти кажеш неправду?	
Це ти підбурюєш однокласників проти неї/нього?	
Це ти викрав телефон?	

**Завдання 2.2.** Вправа «10 фактів». Робота в парах. Завдання: Дотримуючись вимог до формулювання запитань, об'єднайтеся у пари та протягом 5 хвилин дізнайтеся якомога більше інформації про іншого/іншу студента. Потім міняються ролями. Обговорення у великому колі: «Хто зміг дізнатись усі 10 фактів? Що допомогло? Хто не зміг? Що завадило?».

**Завдання 2.3.** Студентам пропонується пригадати та навести приклади конфліктних ситуацій з особистого життя, та надати алгоритм конструктивного їх вирішення.

---

---

---

---

**Завдання 2.4. «Застосування різних стилів поведінки у конфлікті».**

Ситуації, що розігруються учасниками:

I - Попросити колегу повернути річ, яку він взяв у Вас півроку тому, а обіцяв повернути за тиждень.

II - Зробити підлеглому зауваження з приводу запізнення на роботу.

Питання для обговорення:

– Які стилі поведінки в конфлікті Вам пасували?

– Які стилі поведінки в конфлікті виявилися найпродуктивнішими?

Коли зустрічаються партнери з різними (або однаковими) стилями поведінки в конфлікті, які поєднання є оптимальними для вирішення конфлікту?

Чи змінилося Ваше уявлення про оптимальний стиль поведінки у конфлікті?

**Завдання 2.5. Побудуйте модель прийняття обґрунтованого рішення з управління конфліктом у наступній ситуації.**

Ситуація: Ви – керівник відділу кадрів виробничого підприємства. До Вас на роботу влаштовується працівник, якому Ви пообіцяли певні преференції в разі, якщо він проявить себе з кращого боку. Уже через півроку він продемонстрував свою високу кваліфікацію. Настала черга розподілу відпусток і цей працівник поскаржився майстру, що йому запропонували для відпочинку найменш підходящий для його сім'ї місяць. Потім Ви забули внести його до наказу про подяку, а путівку до будинку відпочинку, яку він просив виділити, отримав Ваш заступник. Ви просто забули про свої обіцянки щодо цього працівника. В результаті він подав заяву про звільнення.

**Завдання 2.6. Розв'яжіть ситуацію, що склалася.**

Студентам пропонується вибрати певну поведінку у ситуації, яка в залежності від обраної стратегії може бути конфліктною або ні. Викладач

- розкриває техніку прихованого управління конфліктами, яка передбачає: надання студентам інформації про наслідки запізнень, що матимуть вплив на їх подальше життя. (згідно з науковими даними, одина з рис невдах, це постійні запізнення, зрозуміло, що ніхто не хоче мати ярлик невдахи). Також, студентам пропонується навчитися поводитися під час запізнень:
1. Відчинивши двері, жестом вибачтесь та спросіть дозволу зайти;
  2. Увійшовши, не вітайтеся вголос, лише кивніть та займіть найближче вільне місце;
  3. Намагаючись не шуміти достаньте необхідні для роботи речі.
  4. Під час перерви, вибачтесь за запізнення, та наведіть його вагомі причини.

На основі отриманої інформації студенти повинні самі прийти до необхідного рішення – запізнення характеризує людину, як невдачу.

Цей прийом, також ілюструє модель безконфліктної поведінки з боку викладача. Не відповідати конфліктогеном (зауваженням, видалення з аудиторії) на конфліктогени (запізнення) з боку студентів. Проявити до них емпатію, показавши, що розділяєте їх почуття тривоги та не бажаєте карати.

У розкладі на новий семестр викладачеві поставили лекції по понеділках з 8:00. З досвіду він знає, що перші півгодини працювати буде практично неможливо – студенти запізнюються, входять один за іншим, проходять, вітаючись з друзями, шумно розсідаються, ділячись враженнями про проведені вихідні дні, і т. д. Як бути викладачеві? Чи не пускати - забороняє деканат. Та й студентів шкода - адже кожне пропущене заняття збільшує труднощі з освоєнням матеріалу. І примиритися з такими масовими запізненнями не можна, оскільки вони створюють проблеми з виконанням навчальної програми. Як бути?

### **Завдання 2.7. Рольова гра**

Ви дізналися, що в одному з гуртожитків звільнилась кімната. Ви у своїй групі (2-3 чол.) хотіли б отримати цю кімнату. Підготуйтеся до переговорів з директором гуртожитку.

1-ша група (немає вільних кімнат)	Ви всі винаймаєте квартири і хотіли б поселитись у гуртожитку. Одному з ваших одногрупників власники квартири сказали виселитися за тиждень
2-га група (3-4 дівчини) (ремонт кімнати і кухні)	Ви всі живете в гуртожитку, але у вас не дуже добрі стосунки зі співмешканцями. Ви хотіли б переселитися і жити разом.
3-тя група (завищена ціна) Гроші платите мені + одна одномісячна плата мені	Ви всі доїжджаєте до Харкова. Житла в місті немає.

### **Завдання 2.8. Рольова гра «Суперники». Час виконання: 35-45 хв.**

Загальна інформація: У відділі роботи з громадськістю розгорівся конфлікт між двома працівниками, що і раніше постійно конкурували між собою. Ця конкуренція має довгу історію і тягнеться ще зі студентської лави: останнім часом між цими чоловіками сутички стають все частішими. Вони нездатні порозумітися, навіть вирішуючи досить прості проблеми. Тиждень тому між ними виникла бійка, колегам треба було докласти великих зусиль, щоб їх зупинити. Бійка почалася через те, що Роман дуже зневажливо відізвався про дружину Віктора і розповів у відділі брудні плітки про її роман із сусідом. В результаті бійки Роман залишився без двох зубів, а Віктор мав струс мозку. Службове розслідування може зашкодити обом працівникам і репутації відділу. Керівник відділу вирішив звернутися до працівника іншого відділу (на ім'я Степан), який вчився разом із Віктором і Романом і підтримує з ними добрі стосунки, із проханням бути посередником і допомогти в примиренні Віктора і Романа.

Чи вдалося посередникові примирити сторони?

---

---

Які засоби для примирення застосовував посередник?

---

---

Чи задоволені сторони роботою посередника?

---

---

Визначити етапи посередництва.

---

---

**Додаткова інформація для Романа.** Дратувати Віктора стало звичкою Романа ще зі студентських часів. У глибині душі він завжди заздрихав Віктору, бо тому все вдавалося без зусиль, а Роману постійно доводилося його наздоганяти. Напевне, і посада керівника відділу дістанеться йому, але якщо Віктора визнають винним у бійці, то шанси Романа одержати цю посаду значно зростуть. Роман учора чув розмови, що керівника відділу пришлють з іншого міста, і йому хотілося б припинити цю пусту ворожнечу з Віктором, яка йому вже й самому давно набридла, але гонор не дозволяє. Він відчуває, що ображаючи дружину Віктора, явно не мав рації і що це виглядало просто непорядно.

**Додаткова інформація для Віктора.** Роман завжди намагався суперничати з ним. У студентські роки відбив у Віктора наречену і одружився з нею. Останнім часом його витівки стали зовсім нестерпними. Віктор картає себе, що не стримався і вчинив таку дику бійку. Він відчуває, що скандал підірвав його авторитет і може суттєво зашкодити його кар'єрі.

Він хоче, щоб Роман публічно вибачився перед ним та його дружиною і визнав себе винним у брехні.

**Додаткова інформація для посередника.** Віктор і Роман гарні хлопці, спілкуватися з ними поодиноці добре. Вони дотепні, розумні, сміливі, кваліфіковані фахівці. Але їх ворожнеча, що почалася ще в студентські роки, набридла вже всім: заважає роботі, псує спільні вечірки. Скоро начальник відділу роботи з громадськістю йде на пенсію і на цю посаду реально можуть претендувати віток і роман. Якщо вдасться замирити Віктора і Романа, є шанс “вбити кілька зайців”.

### 3. Формулювання висновків

Спираючись на розроблені рекомендації та на результати виконання вправ окресліть напрямки подальшої роботи над собою щодо удосконалення техніки вирішення конфліктів.

## ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 17-18

### Стресостійкість як спосіб попередження конфліктів.

#### Самооцінка конфліктності

**Мета:** на основі знань студентів про стреси та їх вплив на здоров'я педагогічного працівника, уміти аналізувати причини виникнення стресових ситуацій та шляхи виходу з них.

#### План:

1. *Теоретична частина.* Сутність профілактики та передумови успішності запобігання конфліктам. Технологія безконфліктного спілкування. Стрес і попередження конфліктів.

2. *Практична частина.* Методи профілактики та попередження конфліктів. психологічні чинники нормалізації стресу. Визначення тривожності. Аналіз стилю життя на стресостійкість.

3. *Формулювання висновків.*

#### 1. Теоретична частина

Стрес - це неспецифічні фізіологічні та психологічні реакції організму при впливі на нього різких, екстремальних факторів.

##### 1.1. Розкрийте основні поняття у таблиці:

Поняття	Зміст поняття
Профілактика конфлікту	
Первинна профілактика конфлікту	
Вторинна профілактика конфлікту	
Безконфліктне спілкування	
Синтон	
Стрес	
Психологічний стрес	

**1.2. Назвіть основні завдання превентивної роботи з конфліктами:**

---

---

**1.3. Назвіть психологічні чинники нормалізації стресу:**

---

---

---

---

## **2. Практична частина:**

**Завдання 2.1. Розкрийте методи профілактики та попередження конфлікту:**

№ з/п	Назва методу	Характеристика методу
1		
2		
3		
4		
5		

**Завдання 2.2. Тест на визначення тривожності (М.І. Литвак).**

Засічіть час секундною стрілкою. Відведіть погляд і відрахуйте 1 хвилину. Як тільки хвилина пройде, подивіться на годинник. Скільки пройшло секунд?

Запишіть  
відповіді: \_\_\_\_\_

Норма - 65 секунд.

Легка тривожність - 55-64 секунди.

Середня тривожність - 40-54 секунди.

Менше 40 - необхідно звернутися до фахівця.

**Завдання 2.3. Пройдіть тест «Аналіз стилю життя (Бостонський тест на стресостійкість)».**

Даний тест розроблений дослідниками Медичного центру Університету Бостона. Необхідно відповісти на питання, виходячи з того, наскільки часто ці твердження вірні для Вас. Відповідати слід на всі пункти, навіть якщо дане твердження до Вас взагалі не відноситься.

№	Запитання	завжди	часто	іноді	майже ніколи	ніколи
1	Ви їсте, принаймні, одне гаряче блюдо в день					
2	Ви спите 7-8 годин, принаймні, чотири рази в тиждень					
3	Ви постійно відчуваєте любов інших і віддаєте свою любов в обмін					
4	В межах 50 кілометрів у Вас є хоча б одна людина, на яку Ви можете покластися					
5	Ви тренуєтесь до поту хоча б два рази на тиждень					
6	Ви викурюєте менше половини пачки цигарок в день					
7	За тиждень Ви споживаєте не більш п'яти чарок міцних алкогольних напоїв					
8	Ваша вага відповідає Вашому зросту Зріст (см) - Вага (кг) = $100 \pm 10$					
9	Ваш дохід повністю задовольняє Ваші основні потреби					
10	Вас підтримує Ваша віра					
11	Ви регулярно займаєтесь клубною або громадською діяльністю					
12	У Вас багато друзів і знайомих					
13	У Вас є один або двоє друзів, яким Ви повністю довіряєте					
14	Ви здорові					
15	Ви можете відкрито заявити про свої почуття, коли Ви злі або стурбовані чим-небудь					
16	Ви регулярно обговорюєте з людьми, з якими живете, Ваші домашні проблеми					
17	Ви робите щось тільки заради жарту хоча б раз на тиждень або смієтесь три рази в тиждень					
18	Ви можете організувати Ваш час ефективно					
19	За день Ви споживаєте не більше трьох чашок кави, чаю або інших містять кофеїн напоїв					
20	У Вас є трохи часу для себе протягом кожного дня					
	«Ціна» відповіді (в балах):	1	2	3	4	5
	ПІДСУМОК:					

**Тепер складіть результати ваших відповідей, і з отриманого числа відніміть 20 балів.**

Якщо Ви набрали менше 10 балів, то Вас можна потішити (в разі якщо Ви відповідали ще і чесно): у вас прекрасна стійкість до стресових ситуацій, вашому здоров'ю ніщо не загрожує.

Якщо ваша сума становить від 11 до 30 балів - у вас нормальний рівень стресу, який відповідає в міру напруженого життя активної людини.

Якщо ваше підсумкове число перевищило 30 балів, то задумайтесь про те, що стресові ситуації мають неабиякий вплив на ваше життя, і ви їм не дуже сильно чините опір.

Якщо ви набрали більше 50 балів, то ви дуже вразливі для стресу. В цьому випадку слід серйозно задуматися про своє життя - чи не час її змінити, і подумати про своє здоров'я.

Погляньте ще раз на затвердження тесту. Якщо ваша відповідь на будь-яке твердження отримав 3 бали і вище, постарайтесь змінити свою поведінку, відповідне даному пункту і ваша вразливість до стресу знизиться. Наприклад, якщо ваша оцінка за 19 пункт - 4, спробуйте пити хоча б на одну чашку кави в день менше, ніж зазвичай.

#### **Завдання 2.4. «Життєвий Урок».**

У мене в руці склянка з невеликою кількістю води.

Питання: Скільки, на вашу думку, важить ця склянка?"

Що буде, якщо я потримаю так стакан протягом декількох хвилин?

А що буде, якщо я потримаю цю склянку протягом години?

А що буде, якщо я, таким чином, протримається стакан цілий день?

### **3. Формулювання висновків**

Спираючись на розроблені рекомендації та на результати виконання вправ окресліть напрямки подальшої роботи над собою щодо удосконалення техніки вирішення конфліктів.

## **ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 19-20**

### **Тема: Використання тренінгів у вирішенні конфліктів**

**Мета:** сформувати здатність використовувати тренінги у вирішенні конфліктів.

#### **План**

1. *Теоретична частина.* Тренінги у вирішенні конфліктів.
2. *Практична частина.* Виконання вправ.
3. *Формулювання висновків.*

#### **1. Теоретична частина**

Аналіз наукової літератури дає нам можливість стверджувати, що нині немає в науці єдиного підходу до визначення поняття «тренінг».

Виділяють декілька парадигм тлумачення означеного поняття:

- тренінг як своєрідна форма дресури;
- тренінг як тренування, у результаті якого відбувається формування і умінь і навичок ефективної поведінки;
- тренінг як форма активного навчання, метою якого є перш за все передача психологічних знань, а також розвиток деяких умінь і навичок;
- тренінг як метод створення умов для саморозкриття учасників і самостійного пошуку ними способів вирішення власних психологічних проблем.

У педагогіці зустрічаються поняття «навчальний тренінг», «педагогічний тренінг».

М. Дзейтова визначає «педагогічний тренінг» як форму освітньої діяльності, спрямовану на засвоєння знань, розвиток умінь і навичок та формування установок з метою підвищення компетентності у визначеній сфері життєдіяльності учня.

Навчальний тренінг як активна навчальна діяльність студентів під час здійснення якої майбутні фахівці виконують тренінгові вправи адаптовані до майбутньої професійної діяльності під керівництвом викладача-тренера на основі спеціально підготовлених інструктивно-методичних матеріалів відповідних сучасним вимогам до професійної діяльності.

Навчальний тренінг за Г. Ковальчук розуміється як запланований процес модифікації знань, поведінкових навичок того, хто навчається, через набуття навчального досвіду, з тим, щоб досягти ефективного виконання в певному виді діяльності.

Науковці навчальний тренінг у професійній підготовці майбутніх фахівців розглядають як:

- тренінговий метод навчання (Н. Ничкало);
- спосіб спільної діяльності вчителя і учнів, що передбачає оволодіння учнями соціальним досвідом людства та керівництво навчально-пізнавальною діяльністю учнів з боку вчителя (А. Алексюк);
- засіб й шлях (впорядкована дія) з метою одержання певного результату в процесі навчально-виховної роботи (О.С. Падалка);
- спосіб навчання (О. Куклін, О. Щербак);
- системний метод створення, застосування й визначення всього процесу навчання і засвоєння знань, з урахуванням технічних і людських ресурсів та їх взаємодії, який ставить своїм завданням оптимізацію освіти (С. Сисоєва, Т. Поясок).

Поділяючи точку зору В. Безпалька, навчальний тренінг ми розглядаємо як педагогічну технологію навчання, оскільки він має чіткий алгоритм використання та гарантує досягнення запланованого результату.

За критерієм спрямованості впливу і змін виділяють навичковий, психотерапевтичний і соціально-психологічний тренінг. Л. Бондарева визначає наступні різновиди навчального тренінгу: соціально-психологічний, тренінг особистісного зростання, корпоративний тренінг, відеотренінг. У

процесі тренінгу застосовується система методів активного навчання, а саме: ігрові методи, кейси, групові дискусії, мозковий штурм, відеоаналіз та ін.

Створюючи ігровий простір, використовуються моделі – процесу гри, реальної поведінки учасників, організації творчого процесу. Наявність заздалегідь продуманих моделей поведінки групи допомагає керувати емоційним забарвленням гри, сприяє встановленню доброзичливих відносин, необхідних для творчості.

Наведіть реалізацію тренінгу у вирішенні конфліктів:

Крок	Назва методу	Зміст діяльності	Способи (методи) діяльності

## 2. Практична частина

**Вправа 2.1. «Експеримент»:** зараз ми будемо виконувати певні дії з папером (серветкою), ваше завдання точно слідувати інструкції, так, щоб у всіх результат був однаковий.

ІНСТРУКЦІЯ:

- Згинаємо аркуш навпіл.
- Згинаємо ще раз навпіл.
- Відриваємо верхній правий кут.
- Відриваємо нижній правий кут

- Що вийшло? (відповіді)

Ви отримали різні візерунки. Можливо, якщо дуже уважно придивитися, можна знайти схожі «творіння», але однакових ми не зустрінемо, хоча інструкція була для всіх однаковою. Так відбувається і з людьми, спілкуючись один з одним, вони сприймають інформацію по-різному, що веде до нерозуміння один одного, з'являється напруга в стосунках, а значить, виникає небезпека конфлікту.

**Вправа 2.2. «Яблуко»:** сядьте зручніше, закрийте очі і уявіть на хвилину, ніби ви - яблуко. Стигле, соковите, красиве, ароматне, наливне яблуко, яке мальовничо висить на гілочці. Всі милуються вами, захоплюються. Раптом, підповзає до вас черв'як і каже: «Зараз я тебе буду їсти!». Що б ви відповіли черв'яку? Відкрийте очі і запишіть свою відповідь.

Впевнена, що ви по-різному відреагували на цю ситуацію, довівши, що ми різні і по-різному поведимося в конфліктах.

Подивіться на ваші відповіді, які записали, по ним визначте, який спосіб виходу з конфліктної ситуації ви віддаєте перевагу.

*Конкуренція:* «Зараз як упаду на тебе і роздавлю!»

*Уникнення:* «Он, подивися, яка там симпатична груша!»

*Компроміс:* «Ну, добре, відкуси половинку, решта залиш моїм улюбленим господарям!»

*Пристосування:* «Така, мабуть, у мене частка тяжка! »

*Співпраця:* «Подивися, на землі є вже впали яблука, ти їх їси, вони теж смачні!»

Як ви думаєте, які методи найбільш ефективні, при вирішенні конфлікту? Аргументуйте свою відповідь.

---

---

Найбільш ефективним стилем вирішення конфлікту є стиль співробітництва - це найбільш оптимальний стиль поведінки в конфліктній ситуації, так як конструктивне вирішення конфлікту передбачає досягнення спільної мети за умови задоволеності партнерів.

Таким чином, при уникненні жодна зі сторін не досягає успіху. При суперництві і пристосуванні одна сторона виявляється у виграші, а інша програє. І тільки при співробітництві і компромісі у виграші виявляються обидві сторони.

### **Вправа 2.3. «Конфліктна ситуація»**

Програйте ситуацію з використанням різних стратегій поведінки: конкуренція, уникнення, співробітництво, пристосування, компроміс.

*Ситуація:* У тебе поганий настрій, ти сидиш вдома, слухаєш музику. До тебе приходять друзі і кличуть гуляти.

<i>Стратегії поведінки</i>	<i>Приклади вирішення ситуації</i>
Конкуренція	
Уникнення	
Співробітництво	
Пристосування	
Компроміс	

### **Вправа 2.4. «Ящик непорозумінь»**

*Ситуація 1.* Пропонується ситуація зародження своєрідного конфлікту. Знайдіть правильний вихід з ситуації, не спровокувавши конфлікт.

Йде урок, учні виконують завдання. Раптом один учень починає стукати ручкою по парті. Учителю робить зауваження: «Сергій, не стукай, будь ласка, по парті, виконуй завдання». Сергій відповідає: «Чому знову я? Знову я крайній! Ви що, бачили? ».

Яка реакція вчителя на слова Сергія?

---

Що би ви зробили в цій ситуації?

---

*Ситуація 2.* Учитель перевіряє домашнє завдання. Дійшла черга до Олега. Андрій Іванович, перевіряючи роботу учня, сказав: «Та що ж це таке? Цей нездара знову не зробив, як слід, написав в зошиті так, що нічого не розбереш! ».

Якою є реакція учня?

---

Як би ви зробили на місці вчителя?

---

### **Вправа 2.5. «Соррі, конфлікту не буде»**

Багатьох конфліктів можна уникнути, якщо вчасно зупинитися. Так, наприклад, в нашій культурі для того, щоб не доводити справу до конфлікту, прийнято вибачатися. Одна людина бере на себе роль винного і просить вибачення, а друга відповідає йому: «Нічого страшного». Англійці надходять до цього ще простіше, вони не з'ясовують, хто був винен, - вибачаються обидві сторони. Наприклад, хтось ненароком зачепив когось і попросив вибачення: «Iamsorry», він почує у відповідь «Iamsorry».

Перше «Iamsorry», означає «Вибачте, що я вас зачепив», друге «Iamsorry», означає «Вибачте, що я встав на дорозі в той момент, коли ви проходили». Якщо ж хтось навмисне зачіпає іншого, тому що у нього поганий настрій, він знову почує у відповідь «Sorry»? що означає: «Вибачте, але конфлікту не буде» або «Я дуже шкодую, що у вас поганий настрій, але мені зовсім не хочеться сваритися з вами».

*Ситуації:*

- вас ненавмисно штовхнули в коридорі школи;
- однокласник, будучи в поганому настрої вказує на ваші недоліки;
- ви, будучи в поганому настрої нагрубили друзеві, а потім пошкодували про те, що трапилося.
- ви запізнилися до школи і вас лаяв вчитель;
- ви ненароком штовхнули випадкового перехожого на вулиці;
- батьки лають вас через зниження успішності.

### **«Як навчитися контролювати свої емоції»**

1. *Малюйте на папері.* Якщо емоції здолали вас, можна намалювати те, що першим прийде вам в голову, дозволити грифелю порвати папір, з силою заштрихувати малюнок і в кінці розірвати сам листок, зім'яти його і викинути.

2. *Спробуйте порахувати до десяти,* перш ніж піддатися емоційному сплеску. Ви зрозумієте, наскільки незначний насправді привід до вашої бурхливої реакції, вже на підході до цифри «10».

3. *Незвичайний спосіб.* Під час суперечки спробуйте порахувати в роті свої зуби за допомогою мови.

4. У будь-якій ситуації, перш ніж вийти з себе, *зупиніться на мить і подумайте про найкращі і незабутні моменти вашого життя*, зробіть глибокий вдих і вже на усмішці плавно видихніть. Саме в цю мить ви і визначаєте ваш вибір - піти на поводу у руйнівних емоцій або взяти себе в руки.

5. Є ще один ефективний спосіб впоратися з емоціями, це *фізичні вправи*. А від цього поліпшується настрій. І це не обов'язково повинен бути визначений вид спорту, а просто регулярні прогулянки і активний відпочинок.

### **3. Формулювання висновків**

Серед звичок, які породжують конфлікти між людьми, особливо поширеними є надмірна емоційність, агресивність, вимогливість, неувага до потреб та інтересів інших, невміння вислухати інших. Деструктивний спосіб-рішення своїх проблем і конфліктів шляхом насильства і агресії. Деструктивно мислити-значить працювати в напрямку самознищення, а не самовдосконалення. Якщо ви хочете для себе миру та любові, то ваш шлях - це свідомий контроль негативних думок і вчинків.

Спираючись на розроблені рекомендації та на результати виконання вправ окресліть напрямки подальшої роботи над собою щодо удосконалення техніки вирішення конфліктів.

## **ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 21-22**

### **Тема: Евристичні методи вирішення конфліктів**

**Мета:** сформувати здатність використовувати евристичні методи вирішення конфліктів.

#### **План**

1. *Теоретична частина.* Евристичні методи вирішення конфліктів.
2. *Практична частина.* Виконання вправ.
3. *Формулювання висновків.*

#### **1. Теоретична частина**

*Виділяють евристичні методи індивідуальної та групової роботи*, які використовують як для отримання експертних оцінок, так і для генерування, аналізу, вибору альтернатив і розв'язання проблеми.

*Методом інтерв'ю* ведеться бесіда з експертом, йому ставлять заздалегідь підготовлені питання з досліджуваної проблематики, на які він одразу дає конкретні відповіді. Витрачається багато часу, але участь інтерв'юера дає можливість забезпечити надійність і точність відповідей.

*Методом анкетування* здійснюється підготовка щодо проведення анкетного опитування про об'єкт аналізу. Включає розробку анкет з набором питань, що мають бути логічно пов'язані із завданням експертизи, містити загальноприйняті терміни, виключати невизначеність, відповідати структурі

об'єкта аналізу й забезпечувати єдине тлумачення. Експерт письмово відповідає на питання анкети.

*Метод очікування натхнення* передбачає, що під час виконання завдань, коли не вдається сконцентрувати зусилля, окремі автори рекомендують поєднувати напружену інтелектуальну роботу з розслабленням. Прийом базується на «перехідних станах», що виникають у період засинання, і дозволяє «ставити завдання» своєму мозку. З переходом до природного сну й «відключенням» свідомості несвідоме людини немов програмується на розв'язання важливої проблеми.

*Метод Меттчета* рекомендує використовувати такі «режими мислення» під час вирішення питання: стратегічні схеми (діяти відповідно до стратегії); образи (подавати проблему у формі схем); паралельні площини (слідкувати за своїми думками); основні елементи (варіанти рішень, суджень, понять, тактик, відносин).

*Метод ліквідації безвихідних ситуацій* використовується, коли робота зайшла у глухий кут, і дозволяє моделювати прийняття різних управлінських рішень послідовно, уникати факторів, що призводять до небажаних прогнозованих наслідків. Досягається це за рахунок варіювання рішень.

*Метод колективної експертної оцінки* передбачає виявлення об'єктивно узагальненої оцінки експертної групи шляхом обробки індивідуальних, незалежних оцінок експертів. Метод полягає у пропонуванні варіантів розв'язання проблеми та їх спільному обґрунтуванні й обговоренні. Слабке місце – логіка компромісу (суб'єктивізм і надмірний вплив найбільш авторитетних експертів).

*Метод мозкової атаки (штурму)* вважають чи не найефективнішим з усіх психологічних методик економічного аналізу. Його відмінність полягає у створенні на нараді експертів неформальної, невимушеної атмосфери, яка стимулює творчість. Метод «мозкового штурму» дозволяє генерувати різні варіанти розв'язання проблеми на основі притаманної людині здатності до творчої діяльності. Цей метод застосовують тоді, коли звичайні рутинні методи, засновані на аналізі попереднього досвіду і теперішніх умов, не дають змоги обрати спосіб розв'язання проблеми.

Метод мозкової атаки (штурму) може бути двох видів: оберненої «мозкової атаки» і прямої «мозкової атаки».

Метод прямої «мозкової атаки» – це системно організована інтелектуальна діяльність підготовлених фахівців, які використовують прийоми та способи роботи мозку для колективного аналізу й генерації ідей. Під час створення групи враховується: неоднорідність знань, досвіду та соціально-функціонального складу її членів, незалежність один від одного, принцип змагальності. Склад групи може оновлюватися – для пожвавлення функціонування колективу, розвитку ініціативи й творчого настрою. Членів групи можуть попередньо інформувати лише про тему роботи, а не про саму проблему, чим намагаються забезпечити спонтанні підходи до її розв'язання. Вважається, що цей метод відрізняється найбільшою продуктивністю в

генерації альтернатив. Ідеї добирають у два етапи: найбільш оригінальні та раціональні, а потім – оптимальні.

Метод оберненої «мозкової атаки» передбачає не генерацію нових ідей, а критику вже наявних. Обернена «мозкова атака» може бути проведена відразу після прямої, коли після генерування ідей формуються контрідії. При цьому виконується систематизація та класифікація ідей і групування за ознаками, що виражають загальні підходи до розв'язання проблеми: оцінка ідеї щодо можливості й часу реалізації та пошук перешкод: оцінка критичних зауважень і відбір найкращої ідеї або контрідії, що витримала критику.

*Метод дискусії* – це метод підготовки рішень шляхом ознайомлення експертів з поглядами один одного, виявлення різних поглядів. Дискусія допускає критику, вільний виклад своїх позицій, зіставлення різних підходів, публічне обговорення переваг і недоліків.

*Аналоговий* метод ґрунтується на багаторазовому використанні наявного досвіду тих ситуацій, що мали місце раніше, і прийнятих щодо них рішень, а також звичайних виробничих завдань, зазвичай, рутинного чи ординарного характеру, які не потребують творчого підходу. Розв'язання проблеми здійснюється групою фахівців під час обговорення аналогій. Застосовуються аналогії таких видів: прямі (реальні), суб'єктивні, символічні (абстрактні), фантастичні (нереальні). Під час використання цього методу серед фахівців групи має бути створена довірлива обстановка, вони не повинні обмежувати «вихід» своїх думок.

*Метод синектики* передбачає отримання найбільш оригінальних ідей за рахунок використання у процесі «мозкової атаки», аналогії, інтуїції, абстрагування, вільного міркування, неочікуваних метафор елементів гри, що дозволяє звичну проблему в незвичній ситуації вирішити неочікувано й оригінально.

*Метод ключових евристичних запитань* застосовують для збирання додаткової інформації в умовах проблемної ситуації або впорядкування вже наявної проблеми. Запитання слугують стимулом для формування стратегії й тактики рішення, розвивають інтуїцію, формують алгоритми мислення, наводять людину на ідею рішення, спонукають до правильних відповідей.

*Метод вільних асоціацій* ураховує особливості діяльності мозку людини, що виробляє нові ідеї під час виникнення нових асоціативних зв'язків. У деяких людей слово, образ, картина, мелодія народжують ідею, що сприяє розв'язанню проблеми. На етапі генерування ідей із використанням нових асоціацій підвищується результативність творчої діяльності за рахунок народження нових ідей.

*Особливості методу Делфі:*

- а) анонімність (виключається безпосередня взаємодія експертів між собою);
- б) інформативність (оголошення результатів кожного туру експертам);
- в) багатаетапність процедури анкетування;
- г) експерти мають висловити свою думку щодо кожного запитання анкети, користуючись пропонованою бальною або числовою шкалою;

г) керованість (керівники експертизи порядкують її проведенням і пропонують деяким експертам пояснити, чому вони мають значні розбіжності оцінок із середньогруповою оцінкою з відповідного запитання);

д) контроль за якістю експертизи (у кожному турі обробляють оцінки експертів, отримують середню групову, крайні оцінки та максимальні відхилення оцінок експертів від середньої групової щодо кожного запитання, оцінюється узгодженість думок експертів);

е) процедуру експертизи повторюють для отримання достатньо узгоджених думок експертів. За групові оцінки кожного запитання після завершення експертизи приймають усереднені оцінки відповідей.

*Метод Патерн* дозволяє аналізувати й ранжирувати за ступенем важливості дані будь-якої предметної області, щоб можна було уявити складне і взаємне відношення постійних і змінних факторів, що становлять основу прийняття управлінських рішень. Метод базується на ієрархічному дереві цілей та кількісній оцінці його елементів.

Логіко-формалізовані методи прийняття рішень найчастіше використовують для виконання формалізованих завдань, а саме: прийняття оптимальних рішень у сфері виробництва, логістики, інвестиційній та фінансовій сферах, оптимального ціноутворення і планування, оптимального функціонування організації тощо.

*До логіко-формалізованих методів прийняття рішень належать методи:* побудови «дерева рішень»; дерево рішень, аналіз чутливості; метод Монте-Карло. Метод побудови «дерева рішень» ефективний для типових управлінських завдань, коли відомі умови реалізації та прогнозовані результати. Дає змогу охопити всі можливі варіанти розв'язання проблеми. Рекомендується поєднувати його з експертними методами, оскільки деякі його етапи потребують оцінювання фахівцями відповідних галузей. В основі методу – модель процесу, що може розгалужуватися залежно від умов реалізації.

*Дерево рішень* – це графічне відображення послідовності рішень і станів середовища із зазначенням відповідних імовірностей і вигравів (програвів) для довільних комбінацій альтернатив. Вершини дерева рішень називаються позиціями. Позиції, що безпосередньо йдуть за деякою позицією, називають альтернативами. Позиції, що не мають альтернатив, називають кінцевими, а шляхи, що ведуть до них, – партіями. Частина дерева рішень, що описує гру з деякої позиції після декількох початкових кроків партнерів, називається під-грою.

*Аналіз чутливості* використовується, коли рішення приймають в умовах невизначеності й ризику. Це техніка аналізу проектного ризику, що показує, як зміниться значення чистого дисконтованого доходу (або чистої теперішньої вартості) із заданою зміною вхідної змінної за інших умов.

*Метод Монте-Карло* – це метод імітаційного моделювання. Сутність його полягає в поєднанні аналізу чутливості та ймовірності розподілу факторів моделі. Комп'ютер генерує множину можливих комбінацій факторів з урахуванням їхнього ймовірного розподілу. Кожна комбінація

приймається як значення чистої теперішньої вартості, і в сукупності управління отримує ймовірний розподіл результатів проекту.

Наведіть реалізацію евристичних методів вирішення конфліктів:

Крок	Назва методу	Зміст діяльності	Способи (методи) діяльності
1	Метод евристичних питань		
2	Метод «мозкового штурму»		
3	Метод синектики		
4	Метод Патерн		
5	Дерево рішень		
6	Метод Монте-Карло		

## 2. Практична частина.

### Вправа 2.1. Мозковий штурм щодо конфліктів та миру

Освітні цілі

- Учні визначають поняття конфлікту та миру.
- Учні пояснюють, які види конфліктів можуть бути вирішені, а які ні.

Процедура:

- Слово «КОНФЛІКТ» пишеться на аркушах.
- Учні отримують два завдання для мозкового штурму.

а) Учні записують максимальну кількість виразів та слів, пов'язаних з конфліктом, які спадають їм на думку.

б) Учні додають ключові слова, пов'язані з конфліктними ситуаціями.

Ця частина виконується у тиші, без коментарів.

- Коли в учнів закінчуються ідеї, на іншому аркуші пишеться слово «МИР».
- Процедура повторюється.
- Клас обговорює результати.

Класифікація різних видів конфліктів розробляється разом з учителем:

- Конфлікти, які можуть бути вирішені.
- Конфлікти, які не можуть бути вирішені.

Вирішення конфліктів без тих, хто програв дуже часто можливо лише шляхом компромісу. Це працює коли, наприклад, потрібно справедливо розділити обмежену кількість ресурсів. Якщо пиріг малий та кожен їдок отримує однаково маленький шматочок, я можу погодитися з цим рішенням, навіть якщо залишуся голодним. Але якщо мова йде про зіткнення цінностей або релігійних переконань, компроміс навряд чи можливий. Та якщо конфлікт викликаний етнічними або расовими розділеннями, є загроза вигнання або фізичного знищення членів однієї зі сторін. Чим більш раціональним є підхід сторін до конфлікту, тим більше є шансів його вирішення шляхом переговорів та компромісу, а не насильства. Раціональне вирішення конфліктів вимагає від сторін проведення межі між суттю

конфлікту та опонентом, а також поваги людської гідності опонента в контексті прав людини.

*Далі:* Учні ілюструють різні ситуації миру та конфлікту за допомогою малюнків або статей та фотографій з преси.

### **3. Формулювання висновків**

Спираючись на розроблені рекомендації та на результати виконання вправ окресліть напрямки подальшої роботи над собою щодо удосконалення техніки вирішення конфліктів.

## **ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 23-25**

### **Тема: Організація сюжетно-рольових ігор при вирішенні конфліктів**

**Мета:** сформувати здатність організовувати сюжетно-рольові ігри при вирішенні конфліктів з різними віковими категоріями здобувачів освіти.

#### **План**

1. Теоретична частина. Організація сюжетно-рольових ігор при вирішенні конфліктів з різними віковими категоріями здобувачів освіти. Методичні рекомендації до проведення сюжетно-рольових ігор. Приклади методик проведення сюжетно-рольових ігор.

2. Практична частина. Виступи з доповідями. Виявлення особистих якостей щодо поведінки в конфліктних ситуаціях.

3. Формулювання висновків.

#### **1. Теоретична частина**

Сюжетно-рольова гра – провідна діяльність здобувачів освіти, яка задовольняє вікові потреби дітей та допомагає оволодіти знаннями і вміннями. У грі починається моральний та розумовий розвиток дитини, а головне – становлення особистості.

Відомі два джерела, які живлять задуми учів, спонукають реалізувати їх у грі.

*Перше* – явища і події навколишньої дійсності, які випадково учні і які викликають у них інтерес.

*Друге* – продумана, послідовна організація викладачами доступних, цікавих вражень, що можуть збагачувати зміст гри.

Комплексний метод керівництва ігровою діяльністю передбачає два основних етапи:

1. Виникнення гри на основі вражень здобувачів освіти у процесі ознайомлення із суспільними явищами, поглиблення і розвиток її за допомогою іграшок та замінників.

2. Активізація педагогічно доцільного змісту ігор – знань, моральних уявлень, творчості, самостійності – за допомогою рольового спілкування вчителя зі здобувачами освіти, введення правил колективної гри.

Для забезпечення правильної організації та проведення сюжетно-рольової гри, необхідні:

- чіткість та послідовність планування навчально-виховної роботи з керівництва творчими іграми;
- зв'язок між навчанням на заняттях, творчими іграми та працею, спрямованими на задоволення потреби гри;
- складання перспективного планування підготовки сюжетно-рольових ігор на рік;
- конкретизація ігрової ситуації, безпосередньо вчителем у період гри, спираючись на знання та вікові особливості дітей, конкретну ситуацію, досвід, такт, педагогічну майстерність.

### ***Методичні рекомендації до проведення сюжетно-рольових ігор***

#### **I. Вимоги до гри:**

- кожна дитина повинна вміти виконувати будь-яку роль тієї чи іншої гри (мінатися ролями);
- вживати ввічливі слова – необхідна умова культури спілкування;
- включати в сюжетно-рольові ігри корисні знання відповідно до віку (наприклад, лічбу та вимір для дошкільнят), переходячи від конкретних форм до більш абстрактних;
- ігровий матеріал має бути привабливий і розміщений у доступних для дітей місцях.

#### **II. Керівництво педагогу грою:**

- знати психологічні та вікові особливості дітей, індивідуальні – кожної дитини;
- завойовувати довіру у учнів, розуміти ігрові задуми дітей, їх переживання, вміти встановлювати з ними дружні контакти;
- вміти пробудити у дитини інтерес, цікавість до гри, бажання гратися в колективі однолітків;
- добре знати структуру рольової гри, її чотири компоненти (розподіл ролей, ігрові дії ролей, ігрове застосування предметів та їх умовну заміну іншими предметами, стосунки між гравцями);
- проводити роботу з дітьми по ознайомленню з навколишнім життям, працею дорослих у різних сферах, щоб діти мали певні конкретні знання про навколишню дійсність, які б вони могли використати в грі;
- розвивати в процесі гри у учнів творчість, фантазію, уяву, використовуючи різноманітні прийоми: запитання, заохочення, репліку, вказівку, оцінку окремих персонажів, тощо;
- тримати в полі зору всіх учасників гри, а часом самому бути її учасником, в залежності від віку учнів (з молодшими гратися разом, зі старшими - розвивати самостійність, цілеспрямованість, наполегливість);
- сприяти організації колективу у грі, вихованню дружніх почуттів, позитивних моральних якостей.

## ***Приклади методик проведення сюжетно-рольових ігор Проведення вікторини.***

Вікторина – пізнавальна гра, яка складається з запитань і відповідей з різних галузей науки, техніки, літературі та мистецтва, поєднаних якоюсь загальною темою. Запитання відбираються з урахуванням віку та рівня знань учасників. Вікторина широко розповсюджена серед школярів. Проводиться на класних і загальношкільних вечорах, на заняттях предметних гуртків. Виховна цінність вікторини в тому, що вона розвиває винахідливість і активність учнів, розширює їх світогляд, сприяє розумовому вихованню, розвитку пізнавальних інтересів і творчих здібностей, кмітливості, допомагає виявляти знання учнів в тій чи іншій галузі науки, техніки, мистецтві. Захоплююча ігрова форма вікторин збільшує емоційний тонус, сприяє кращому засвоєнню змістової інформації вікторин.

Отже, метою вікторини є розвиток пізнавальних інтересів учнів, підвищення рівня їх інтелектуального розвитку, формування наукових знань, активності та самостійності. Вікторини можуть бути: літературні, математичні, науково-технічні, спортивні тощо, а також змішані. Інтерес учнів до вікторин і успіх її залежить від вдало складених питань і ступеня активності школярів. Питання можуть ставитися усно і письмово. Питання, які складаються в письмовій формі, яскраво оформлюються на великому аркуші паперу, ілюструються малюнками і передчасно вивішуються для загального ознайомлення. Інтерес до таких питань збільшується, коли школярі беруть участь не тільки в їх оформленні, а й в складанні, а також коли питання пробуджують творче мислення учнів, є посильними і цікавими для них. Чітке і ясне формування питань – обов'язкова вимога до їх відбору для вікторини. Ступінь складності, кількість питань, що пропонується залежить від віку учнів, рівня їх підготовленості, їх розумових здібностей. Чим старші школярі, тим складніші можуть бути питання і тим більше їх може бути запропоновано учасникам гри. На підготовчому етапі відбувається вибір галузі знань для змісту вікторини, визначення цілей та завдань проведення, критерії та умови визначення переможців, створення творчої групи та розподілення обов'язків між її членами, складання плану підготовки та проведення вікторини, визначення дати, місця, ходу та часу проведення. При складанні запитань слід враховувати індивідуальні та вікові особливості, інтереси й потреби учнів класу, паралелі.

Вікторини в школі повинні бути добре організовані. Створюється журі, яке відповідає за успішність проведення вікторини. У склад журі входять вчителі й учні. Творча група з вчителів та учнів залучає до підготовки вікторини якомога більше учасників. Вона готує питання, виробляє умови проведення вікторини, встановлює премії для переможців, піклується про різноманітне оформлення об'яв, оголошень і спеціальних урн для відповідей на питання, визначає де і коли буде проходити вікторина. Клас чи зал відповідно оформлюється.

Проведення вікторини. Перед початком один із членів журі ознайомлює з виробленими правилами вікторини. Якщо вікторина ведеться

усно то допускаються обговорення деяких питань, що дає учням можливість обмінятися своїми думками. Якщо учні не можуть відповісти на задане питання, необхідна тактовна допомога вчителя. Коли вікторина проводиться в письмовій формі відповіді кладуть в урну чи здаються членам журі. Через визначений термін часу прийом відповідей припиняється. Журі перевіряє відповіді і встановлює переможця чи переможців. Наприкінці проголошують підсумки вікторини, особливо відзначаючи вдалі і достатньо повні відповіді, а також труднощі в підготовці, недоліки проведення вікторини і вказують шляхи усунення таких проблем в майбутньому.

### *Диспут*

Диспут - це ведення наукової суперечки, вільний і всебічний обмін думками. Вони сприяють вихованню високих почуттів та інтелектуальному розвитку школярів, а також удосконаленню їх розмовної мови, логічного мислення та зміцненню особистих переконань.

В основі диспуту лежить полеміка, яка пропонує варіативне чи альтернативне вирішення питання. Під час диспуту вчитель повинен навчити учнів вести ділову суперечку, аргументувати свою думку, перекоувати. Сила переконання виступаючого певною мірою залежатиме не тільки від ступеня аргументації доводів чи обґрунтування тез, а й від його уміння говорити чітко й послідовно, образно й лаконічно.

Спираючись на проблемне питання, учні мають побудувати свою теорію, виділити сильні й слабкі сторони в теорії противника. Диспут повинен шукати істину, а не переходити в площину доведення своєї думки.

Не варто виносити на диспут давно вирішені питання (робити інсценівку диспуту), краще обрати тему, яка справді цікавить учнів, або, навпаки, ту, якій вони належним чином не приділяють уваги (наприклад, “Чи є необхідною фізкультура?”, “Клонування: за і проти”, “Чи загрожує нам екологічна катастрофа?” та інші).

Добре, якщо учасники диспуту будуть дотримуватися вироблених ними самими своєрідних правил. Наприклад, таких: “Головне під час диспуту - аргументи, логіка, докази. Сперечайся чесно й щиро, не спотворюй думок і слів товаришів. Вмій відстоювати свій погляд, не забуваючи право інших на незгоду з ним. Задавай питання, які прямо стосуються теми й попередньо продумані. Уважно вислуховуй співрозмовника, не намагайся в його мові знаходити щілину, в яку “просунути” свою точку зору. Висловлюй свої думки, май мужність визнати, що супротивник має рацію. Диспут - не самоціль, а засіб з’ясування істини”.

Пам’ятка учаснику диспуту може бути складена в жартівливій формі: “Не бійся виступати першим. Якщо у тебе є, про що розповісти людству, нехай воно швидше про це дізнається. Обстрілюючи своїх супротивників, не ховайся за пам’ятники великих людей. Підбираючи розумні цитати для виступу, потурбуйся про те, щоб твої власні думки не виглядали їх блідою тінню”.

На завершення диспуту підбиваються підсумки, утверджується головна ідея, обґрунтовуються аргументи.

### *Дозвіллева діяльність*

Дозвіллева діяльність розглядається як процес, що стимулює розвиток творчої індивідуальності, допускає поліваріативність культурно-дозвіллевих і рекреаційних заходів, створює умови для виявлення та задоволення свободи вибору дозвіллевих потреб, інтересів й затвердження на цьому ґрунті системи цінностей особистості. Саме тому стимулом для творчого розвитку дітей, розвитку їхніх здібностей, розширення діапазону інтересів, творчої активності є дозвілля, які становлять феноменальну педагогічну систему, де процес формування та розвитку особистості не обмежується «соціальним замовленням», а здійснюється на основі домінуючих потреб і мотивів поведінки.

Одним із перших теоретиків, який вивчав дозвілля як соціальний феномен, був М. Каплан. Він запропонував свою класифікацію теорій дозвілля, яка включає в себе такі його моделі :

- гуманістична модель, що розглядає дозвілля як мету (створена філософами Стародавньої Греції і сучасного Китаю);
- терапевтична модель, що трактує дозвілля як засіб;
- кількісна модель, що представляє дозвілля як час, що залишається в людини після виконання роботи, необхідний йому для відновлення сил;
- інституціональна концепція, що ґрунтується на становленні взаємозв'язків між дозвіллям і діяльністю;
- епістемологічна концепція, яка загострює аксіологічний і естетичний аспекти дозвіллевої діяльності.

Дж. Шиверс вважає, що в розумінні сутності категорії «дозвілля» знайшли відображення такі позиції: дозвілля як рекреація; дозвілля як задоволення; як засіб відновлення сил; як стан буття; як соціальна стратифікація й, нарешті, дозвілля як категорія вільного часу.

Л. А. Акімова при визначенні терміна «рекреація» відмічає, що це специфічний вид біологічної соціальної та фізичної активності, який супроводжується переживанням рекреаційного ефекту. Рекреація як феномен представляє різні пріоритетні сфери, а саме: відпочинок, дозвілля, вільний час, гра. Відповідно до цієї точки зору, можна виокремити такі види діяльності дитини під час відпочинку:

- 1) діяльність, пов'язана з певним фізичним навантаженням (заняття фізичною культурою, прогулянки, туризм);
- 2) аматорські заняття — риболовля, збирання грибів і ягід тощо;
- 3) залучення до світу мистецтва, а також творчість у сфері мистецтва;
- 4) інтелектуальна діяльність (читання, самоосвіта);
- 5) спілкування за інтересами та вільного вибору;
- 6) розваги, що носять або активний, або пасивний характер (гра, танці, видовища);

7) подорожі й екскурсії заради задоволення.

Діяльнісна сутність дозвіллевих технологій має на увазі поведження й учинки інваліда, які розкривають його активність, «кінетичну» сутність. Із цього погляду, дозвілля відповідає об'єктивним потребам інвалідного середовища у подоланні фізичного та психічного дисбалансу.

Умовно можна виокремити чотири рівні дозвіллевої діяльності:

- 1) щоденний вільний час (протягом дня або після роботи, навчання, домашніх справ);
- 2) вихідні й святкові дні;
- 3) відпустка у дорослих і канікули у дітей;
- 4) елементи дозвіллевої терапії, що дають змогу зняти втому.

Дозвіллева діяльність ефективним засобом психолого-педагогічної підтримки дітей, що дає змогу зробити «прорив» у соціальній «ізоляції», включитись в активне повноцінне життя, визначити життєву перспективу. Активна реалізація дозвіллевих технологій неможлива без забезпечення взаємодії та педагогізації зусиль всіх соціальних інститутів, повноцінного виконання кожним з них своїх професійно зумовлених функцій.

### ***Психологічний тренінг.***

Виділяють тренінги, що складаються з двох груп.

Перша група - це тренінги оформлення зворотного зв'язку, які охоплюють: тренінг на розвиток активного слухання та тренінг на розвиток знання невербальних засобів спілкування.

Друга - рольові тренінги: тренінг спілкування в різних ситуаціях та тренінг розв'язування конфліктів. При цьому, психічні властивості особистості в її поведінці, діях, вчинках і проявляються, і формуються.

У роботі групи слід використовувати положення гуманістичної психології про те, що люди за своєю природою вільні й добрі.

Конструктивна робота над собою учасника тренінгу може здійснюватися в згуртованій, психологічно розвинутій групі, за позитивного забарвлення активного спілкування.

Використання ігрового методу під час тренінгу допомагає зняти суб'єктивні бар'єри. Використання ігрових ситуацій викликають інтерес, який має підтримуватися тим, що учасники усвідомлюють важливість того, що відбувається саме з ними. У процесі тренінгу стимулюється дедалі більше усвідомлення себе, осмислення своїх особливостей.

Побудова занять повинна спрямовуватися на те, щоб у всіх учасників тренінгу виникла потреба в тісному контакті з іншими людьми.

Програма тренінгу має передбачати рівність усіх, що означає відсутність особи, яка б навчала, у традиційному значенні цього слова. Програма тренінгу повинна передбачати гуманістичну орієнтацію ведучого сприймати учасників групи як вільних, відповідальних за свої вчинки і їх наслідки, постійно зростаючих особистостей.

Пояснення завдань тренінгу підліткам повинно бути коротким, ненав'язливим, зрозумілим та без використання складної термінології. Виділяють дві універсальні групи методів, на яких базується будь-який психологічний тренінг, а саме методи інтерактивної гри та групової дискусії. Розглянемо переваги цих методів при роботі з підлітками.

**Ігротерапія** - метод корекційного впливу на дітей з використанням гри, психокорекційний ефект ігрових занять у дітей досягається; завдяки встановленню позитивного емоційного контакту між дітьми і дорослими. Гра знімає напруженість, тривогу, страх перед оточуючими, підвищує самооцінку, розширює здібності дітей до спілкування, збільшує діапазон доступних дитині дій з предметами.

Застосування ігротерапії корисно при соціальному інфантилізмі, замкнутості, некомунікабельності, свержконфортності і свержпослушанні, при порушенні поведінки і наявності шкідливих звичок та ін.

З'ясувавши основні сучасні методики ігротерапії, що направлені на соціалізацію дітей, найбільш поширеними є такі: пісочна терапія, гудзикова терапія, пальчикова терапія.

Важливо звернути увагу на те, що кожна з цих методик повинна носити системний, ціленаправлений характер і використовуватися фахівцями відповідно до особливості психофізичних вад дитини.

Ігротерапія є варіативною, тематичною, мобільною, дієвою і має тенденції до розвитку їх динаміки відповідно до пізнавального розвитку дитини. Вибір діяльності в навчально - ігровому доквіллі сприяє усвідомленню дитиною власної мети, умов її досягнення, прагненню до кінцевого результату, здатності здолати труднощі й таким чином самореалізуватися, само виявлятися і самоствердитися як особистість.

Аналіз сучасних досліджень по терапії мистецтвом дозволяє побачити докази корисності цього методу в тім, що він:

1) надає можливість для вираження агресивних почуттів в соціально прийнятній манері. Малювання, живопис фарбами або ліплення є безпечними способами розрядки напруги;

2) прискорює прогрес у терапії. Підсвідомі конфлікти й внутрішні переживання легше виражаються за допомогою зорових образів, чим у розмові під час вербальної психотерапії. Невербальні форми комунікації можуть із більшою ймовірністю уникнути свідомої цензури;

3) дає підстави для інтерпретацій і діагностичної роботи в процесі терапії. Творча продукція через її реальність не може заперечуватися пацієнтом. Зміст і стиль художньої роботи надають терапевтові величезну інформацію, крім того, сам автор може внести вклад в інтерпретацію своїх власних створінь;

4) дозволяє працювати з думками й почуттями, які здаються непереборними. Іноді невербальний засіб виявляється єдиним інструментом, що розкриває й пояснює інтенсивні почуття й переконання;

5) допомагає зміцнити терапевтичну взаємодію. Елементи збігу в художній творчості членів групи можуть прискорити розвиток емпатії й позитивних почуттів;

6) сприяє виникненню почуття внутрішнього контролю й порядку. Малювання, живопис фарбами й ліплення приводять до необхідності організувати форми й кольори;

7) розвиває й підсилює увагу до почуттів. Мистецтво виникає в результаті творчого акту, що дає можливість прояснити зорові і кінестетичні відчуття й дозволяє експериментувати з ними;

8) підсилює відчуття власної особистісної цінності, підвищує художню компетентність. Побічним продуктом терапії мистецтвом є задоволення, що виникає в результаті виявлення схованих умінь і їхнього розвитку. Необхідно підкреслити, що використання художніх прийомів у процесі проведення групи також дозволяє глибоко вивчати фантазування й уява, вирішувати конфлікти між членами групи й допомагати їм у досягненні особистісної гармонії.

**Групова арт-терапія** допомагає:

- розвивати соціальні й комунікативні навички;
- надати взаємну підтримку членам групи і вирішити загальні проблеми;
- спостерігати результати своїх дій і їхній вплив на інших; засвоювати нові ролі і виявляти латентні (приховані) якості особистості, спостерігати, як модифікація рольової поведінки впливає на взаємини з іншими;
- підвищувати самооцінку і веде до зміцнення особистої ідентичності;
- розвивати навички прийняття рішень.

Структура проведення арт-терапії:

Перший етап – налаштування. Початок заняття — це “налаштування на творчість”. Завдання цього етапу — підготовка учасників до спонтанної художньої діяльності і внутрішньо групової комунікації.

Другий етап - актуалізація візуальних, аудіальних, кінестетичних відчуттів. На цьому етапі можна використовувати малюнок у сполученні з елементами музичної і танцювальної терапії. Цей етап припускає індивідуальну творчість для дослідження власних проблем і переживань. Прийнято вважати, що всі види підсвідомих процесів, у тому числі страхи, сновидіння, внутрішні конфлікти, ранні дитячі спогади, відбиваються в образотворчій продукції при спонтанній творчості.

Третій етап - активізація вербальної і невербальної комунікації. Головне завдання цього етапу полягає у створенні умов для внутрішньо групової комунікації. Кожному учаснику пропонується показати свою роботу і розповісти про неї.

Четвертий етап - колективна робота в малих групах. Учасники придумують сюжет і програють невеликі спектаклі. Переклад травмуючих переживань у комічну форму призводить до катарсису, звільненню від неприємних відчуттів, емоцій.

П'ятий етап.- рефлексивний аналіз. Заключний етап припускає рефлексивний аналіз у безпечній обстановці. Необхідна присутність елементів спонтанної «взаїмотерапії» у вигляді доброзичливих висловлювань, позитивного програмування, підтримки.

## **2. Практична частина. Виступи з доповідями.**

2.1. Виступіть з доповіддю на теми (викладач видає попередньо):

1. Організація проведення вікторини у закладах професійної освіти як спосіб попередження конфліктних ситуацій.

2. Організація проведення диспуту у закладах ЗЗСО як спосіб попередження конфліктних ситуацій.

3. Дозвіллева діяльність у закладах ЗЗСО як спосіб попередження конфліктних ситуацій.

Надайте відповіді на поставлені до вас питання.

Заслухавши доповіді інших здобувачів освіти, зробіть короткі нотатки щодо використання сюжетно-рольових ігор при вирішенні конфліктів. Сформуйте питання до доповідачів.

Обговорення в аудиторії змісту виступів.

Для виявлення особистих якостей щодо поведінки в конфліктних ситуаціях пропонується пройти тести, що наведено в додатках А-Д.

## **3. Формулювання висновків**

Спираючись на розроблені рекомендації та на результати виконання вправ окресліть напрямки подальшої роботи над собою щодо удосконалення техніки вирішення конфліктів.

## СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Захарчин, Р. О. Винничук . - Львів : Вид-во Львів. політехніки, 2017. - 159 с.
2. Луцишин Г. І. Конфліктологія та теорія переговорів [Текст] : навч. посіб. / Г. І. Луцишин ; Нац. ун-т "Львів. політехніка". - Львів : Вид-во Львів. політехніки, 2015. - 199 с.
3. Карамушка Л. М. Управління конфліктами в освітніх організаціях [Текст] / Людмила Карамушка. - Київ : Шкільний світ, 2011. - 125 с..
4. Конфліктологія [Текст] : навч. посібник / [М. П. Гетьманчук, П. М. Гетьманчук, С. С. Гнатюк та ін.] ; Львів. держ. ун-т внутр. справ. - Львів 2016. - 344 с..
5. Свидрук І. І. Психологія управління та конфліктологія [Текст] : підручник / Свидрук І. І., Миронов Ю. Б. ; Центр. спілка спожив. т-в України, Львів. торг.-екон. ун-т. - Львів : Вид-во Львів. торг.-екон. ун-ту, 2017. - 319.

### Додаткова (допоміжна) література

1. Іцхак Адізес Управління змінами.- Київ:bookChef, 2018- 299с.
2. Провоторова, Н. Соціально-психологічні особливості управління конфліктами в педагогічному колективі / Н. Провоторова//Прикарпатський національний університет ім. Василя Стефаника (Івано-Франківськ). Збірник наукових праць : філософія, соціологія, психологія [Текст] / - Івано-Франківськ : Прикарпат. нац. ун-т ім. В. Стефаника, 199- - .Вип. 16.-Ч.- 2011.- С.176-184.
3. Харченко Н. В. Управління конфліктами в освітніх організаціях [Текст] / Наталія Харченко. - Київ : Шкільний світ, 2017. - 102 с.

## ДОДАТКИ

### Додаток А

#### Тест «Чи вмієте ви вести ділові переговори?»

Інструкція. Вам пропонується 16 питань, на кожен з яких ви маєте відповісти «так» або «ні». Якщо ви володієте секретами вмілого ведення бесіди, то це може дуже вам допомогти в спілкуванні з оточуючими і в досягненні своїх цілей навіть в умовах конкуренції. Запропонований нижче тест якраз і покликаний допомогти вам розібратися, нехай і в першому наближенні, обдаровані ви такою здатністю, або вам треба терміново докласти зусиль, щоб оволодіти хоча б мінімумом дипломатичних навичок.

1. Чи буває, що вас дивують реакції людей, з якими ви стикаєтеся в перший раз?
2. Чи є у вас звичка договорювати фрази, розпочаті вашим співрозмовником, оскільки вам здається, що ви вгадали його думку, а говорить він занадто повільно?
3. Чи часто ви скаржитеся, що вам не дають всього необхідного для того, щоб успішно закінчити доручену вам роботу?
4. Коли критикують думку, яку ви поділяєте, або колектив, в якому ви працюєте, чи заперечуєте ви (або хоча б виникає у вас таке бажання)?
5. Чи здатні ви передбачити, чим ви будете займатися в найближчі 6 місяців?
6. Якщо ви потрапляєте на нараду, де є незнайомі вам люди, чи намагаєтеся ви приховати вашу власну думку з обговорюваних питань?
7. Чи вважаєте ви, що в будь-яких переговорах завжди хтось стає переможцем, а хтось обов'язково програє?
8. Чи говорять про вас, що ви були впертим і твердолобим?
9. Чи вважаєте ви, що на переговорах завжди треба просити вдвічі більше того, що ви хочете отримати в кінцевому підсумку?
10. Чи важко вам приховати свій поганий настрій, наприклад коли ви граєте з приятелями в карти і програєте?
11. Чи вважаєте ви за необхідне заперечити по всім пунктам того, хто на нараді висловив думку, протилежну вашій?
12. Неприємна вам часта зміна видів діяльності?
13. Зайняли ви ту посаду і чи отримали ту зарплату, які намітили для себе кілька років тому?
14. Чи вважаєте ви припустимим користуватися слабкістю інших заради досягнення своїх цілей?
15. Чи впевнені ви, що можете легко знайти аргументи, здатні переконати інших у вашій правоті?
16. Чи готуетесь ви старанно до зустрічей і нарад, в яких вам належить взяти участь?

Оцінка результатів. За кожен відповідь, що співпадає з контрольною, нараховуйте собі по 1 балу. Оцініть свої результати.

Сума балів від 0 до 5 означає, що ви не готові для ведення переговорів. Вам слід трохи попрацювати над собою.

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

Сума балів від 0 до 11 означає, що в цілому ви підготовлені до ведення переговорів, але є небезпека, що в переговорному процесі в самий невідповідний момент можуть проявитися особисті риси вашого характеру. Вам слід продовжувати роботу над собою. Головне - навчитися жорстко тримати себе в руках.

Сума балів від 12 до 16 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 переговорах можуть подумати, що за цією легкістю і невимушеністю ховається нечесність і нещирість.

## Додаток Б

### Тест «Самооцінка характеру за методикою Р. Кеттела»

Призначення тесту. Виявити окремі риси характеру особистості.

Даний тест є модифікованим спрощеним варіантом 16-факторного опитувальника, розробленого американським психологом Раймондом Бернардом Кеттелом і призначеного для виявлення узагальнених вихідних рис особистості - факторів, що входять в її структуру і є причинами виступають на поверхню реакцій людини.

Він більш простий в обробці і інтерпретації, хоча не дає такого уявлення про особистість, як класичний варіант (16 PE).

Інструкція. Вам пропонується вибрати один з варіантів відповіді на кожне питання («а», «б», «в»).

Читаючи питання, довго над ними не замислюйтесь, намагайтеся уявити всю ситуацію в цілому і оцінити, наскільки вона для вас типова.

У всіх питаннях відповідь «б» відповідає випадкам, в яких ви не можете чітко відповісти, або ж коли обидва протилежні варіанти однаково прийнятні для вас. Намагайтеся, однак, не зловживати такими відповідями.

Пам'ятайте, що немає «неправильних» або «правильних» відповідей - кожна людина має право на власну думку.

1. Я цілком міг би жити один, далеко від людей:

- а) так;
- б) іноді;
- в) ні.

2. Іноді я погано себе почуваю без особливої причини:

- а) так;
- б) не знаю;
- в) ні.

3. Читаючи про яку-небудь подію, я цікавлюся всіма подробицями:

- а) так;
- б) іноді;
- в) рідко.

4. Коли друзі глузують з мене, я зазвичай сміюся разом з ними і зовсім не ображаюся:

- а) вірно;
- б) не знаю;
- в) невірно.

5. Те, що в деякій мірі відволікає мою увагу:

- а) дратує мене;
- б) щось середнє;
- в) не турбує мене абсолютно.

6. Мені подобається друг:

- а) інтереси якого мають діловий і практичний характер;
- б) не знаю;
- в) який відрізняється глибоко продуманими поглядами на життя.

7. На підприємстві мені було цікавіше:

- а) працювати з машинами і механізмами і брати участь в основному виробництві;
- б) важко сказати;
- в) розмовляти з людьми, займатися громадською роботою.

8. У мене завжди вистачає енергії, коли мені це необхідно:

- а) так;
- б) важко сказати;
- в) немає.

9. Я швидше розкрив би свої потаємні думки:
- а) моїм гарним друзям;
  - б) не знаю;
  - в) в своєму щоденнику.
10. Я можу спокійно слухати, як інші люди висловлюють ідеї, протилежні тим, в які я твердо вірю:
- а) вірно;
  - б) важко відповісти;
  - в) невірно.
11. Я настільки обережний і практичний, що зі мною трапляється менше несподіванок, ніж з іншими людьми:
- а) так;
  - б) важко сказати;
  - в) ні.
12. Я думаю, що говорю неправду рідше, ніж більшість людей:
- а) вірно;
  - б) важко відповісти;
  - в) невірно.
13. Я волів би скоріше працювати:
- а) в установі, де мені довелося б керувати людьми і бути серед них;
  - б) важко відповісти;
  - в) архітектором.
14. Те, що я роблю, у мене не виходить:
- а) рідко;
  - б) щось середнє;
  - в) часто.
15. Навіть якщо мені кажуть, що мої ідеї нездійсненні, це мене не зупиняє:
- а) вірно;
  - б) не знаю;
  - в) невірно.
16. Я намагаюся глузувати над жартами не так голосно, як це робить більшість людей:
- а) вірно;
  - б) не знаю;
  - в) невірно.
17. Зусилля, витрачені на складання планів:
- а) ніколи не зайві;
  - б) важко сказати;
  - в) не варті цього.
18. Мені більше подобається працювати з людьми вишуканими, витонченими, ніж з людьми відвертими і прямолінійними:
- а) так;
  - б) не знаю;
  - в) ні.
19. Мені приємно зробити людині послугу, погодившись призначити зустріч з нею на час, зручний для неї, навіть якщо це трохи незручно для мене:
- а) так;
  - б) іноді;
  - в) ні.
20. Коли лягаю спати, я:
- а) засинаю швидко;
  - б) щось середнє;
  - в) засинаю важко.

21. Працюючи в магазині, я хотів би:

- а) оформляти вітрини;
- б) не знаю;
- в) бути касиром.

22. Я волію:

- а) питання, що стосуються мене, вирішувати сам;
- б) важко відповісти;
- в) раджуся зі своїми друзями.

23. Охайні, вимогливі люди не уживаються зі мною:

- а) вірно;
- б) іноді;
- в) невірно.

24. Якщо люди про мене погано думають, то я не намагаюся їх переконати, а продовжую діяти на власний розсуд:

- а) так;
- б) важко сказати;
- в) ні.

25. Буває, що я весь ранок не хочу ні з ким розмовляти:

- а) часто;
- б) іноді;
- в) ніколи.

26. Мені буває нудно:

- а) часто;
- б) іноді;
- в) ніколи.

27. Я думаю, що навіть найдраматичніші події через рік вже не залишать в моїй душі ніяких слідів:

- а) так;
- б) важко сказати;
- в) невірно.

28. Я думаю, що цікавіше бути:

- а) ботаніком і працювати з рослинами;
- б) не знаю;
- в) страховим агентом.

29. Коли питання, яке треба вирішити, дуже важке і вимагає від мене багато зусиль, я намагаюся:

- а) зайнятися іншим питанням;
- б) важко відповісти;
- в) ще раз спробую вирішити це питання.

30. Вночі мені сняться фантастичні або безглузді сни:

- а) так;
- б) іноді;
- в) ні.

Даний тест не може повністю дати уявлення про ваш характер і не претендує на абсолютну достовірність.

Однак він дозволяє дізнатися деякі риси: товариськість, емоційну стійкість, сумлінність, дисциплінованість.

Обробка даних

Відповідь «б» завжди оцінюється в 1 бал.

З 1-го по 7-й і з 23-го по 30-й питання:

«а» - приносить 0 балів;

«в» - 2 бали.

З 8-го по 22-й питання:

«а» - 2 бали;

«в» - 0 балів.

Ключ до тесту і оцінка результатів

1. Сума балів, отриманих під час відповідей на питання 1, 7, 9, 13, 19, 25 говорить про вашу товариськість або замкнутість.

Якщо сума балів не перевищить 8, то ви, швидше за все, не дуже потребуєте суспільство інших і по натурі, як то кажуть, не контактні. Цілком можливо, що ви скептично ставитеся до знайомих і досить суворо судите інших. А це, як відомо, обмежує коло близьких друзів, з якими легко бути відвертим.

Якщо ж сума балів вище 8, то ви товариські і добродушні, відкриті і сердечні. Вам властиві природність і невимушеність в поведінці, уважність і сердечність по відношенню до людей. Ви не дуже боїтеся критики. Вибираючи спеціальність, на це слід звернути увагу, вам можна рекомендувати професію типу «людина - людина», що вимагає постійного спілкування з людьми, колективних дій.

2. Сума балів, отримана при відповідях на питання 2, 5, 8, 14, 20, 26, говорить про вашу емоційної стійкості або нестійкості.

Якщо сума менше 7, ви, швидше за все, схильні до почуттів і схильні до швидкої зміни настрою. Високі оцінки властиві людям витриманим, спокійним, чий погляд на речі більш реалістичний.

3. Якщо сума, отримана при відповідях на питання 3, 6, 15, 18, 21, 27, менше 7, ви людина практична і сумлінна, легко прямуєте загальноприйнятим нормам, правилам поведінки. Хоча, можливо, вам властива деяка обмеженість, «приземленість», зайва уважність до дрібниць.

При високих оцінках - у вас багата уява і, як наслідок, високий творчий потенціал. Намагайтеся все ж не «витати в хмарах». Це часто призводить до життєвих невдач.

4. Якщо сума балів при відповідях на питання 4, 10, 16, 22, 24 і 28 перевищує 5, вам, ймовірно, властиві розважливості і обачність. Ви досить проникливі, вмієте розумно і «без сентиментів» оцінювати події та оточуючих людей.

При низьких оцінках, цілком можливо, вам властиві прямолінійність, природність і безпосередність в поведінці.

5. При сумі відповідей на питання 11, 12, 17, 23, 29 і 30 менше 6, у вас, схоже, не завжди добре йдуть справи з самоконтролем і з дисципліною. Зазвичай таким людям, як кажуть психологи, властива внутрішня конфліктність.

При оцінці вище 6 балів ви, напевно, цілеспрямована людина, добре контролюєте свої емоції і поведінку, для вас не становить особливих труднощів дотримуватися загальноприйнятих правил.

## Додаток В

### Тест «Самооцінка комплексу неповноцінності»

Першими комплекси неповноцінності описали і дали їм визначення «батьки-засновники» психоаналізу. Цією назвою вони визначили емоційно забарвлені переконання і життєві принципи, які проявляються в імпульсивних, непояснених вчинках, що ускладнюють нормальне життя, обмежують можливості розвитку особистості і заважають відчувати почуття радості. Комплекс неповноцінності змушує людину відчувати себе нижче інших, він, наприклад, може стати причиною відмови від будь-якої конкурентної боротьби: іспити, професійні конкурси, бізнес і т. Д. Цей комплекс породжений невпевненістю в своїх перевагах або здібностях. «Не буду навіть пробувати, все одно програю!» - переконують себе жертви цього комплексу.

Комплекси розвиваються, як правило, у людей, які за своєю природою або по вихованню схильні бути суворими суддями. Вони виносять собі суворий вирок ( «за малий зріст», «товсті ноги» і т. Д.), Але також постійно засуджують і інших. З точки зору психології, та чи інша самооцінка самим прямим чином пов'язана з вашим ставленням до навколишнього світу. Той, хто любить цей світ, любить і себе. А значить, якщо ми завжди критикуємо інших, то ми будемо безжалісні і до себе. Безжалісність увійде в звичку, а потім стане комплексом. Така людина практично не буває задоволеною собою. Кожного щось гризе, у кожного свої комплекси. Ми весь час порівнюємо себе з кимось, щоб переконатися, що і ми чогось варті.

А як справи з вами? Для цього дайте відповідь на питання тесту.

Інструкція. Прочитайте кожне твердження, виберіть той варіант відповіді, який найбільш справедливий для вас, випишіть номер твердження і кількість очок на обраний варіант відповіді (кількість очок зазначено поруч з варіантом відповіді).

1. Люди мене не розуміють
  - а) часто (0)
  - б) рідко (3)
  - в) такого не буває (5)
2. Відчуваю себе «не в своїй тарілці»
  - а) рідко (5)
  - б) все залежить від ситуації (3)
  - в) дуже часто (0)
3. Я оптиміст
  - а) так (5)
  - б) тільки у виняткових випадках (3)
  - в) ні (0)
4. Радіти чому попало, це
  - а) дурість (0)
  - б) допомагає пережити важкі хвилини (3)
  - в) те, чого варто повчитися (5)
5. Я хотів би мати такі ж здібності, як інші
  - а) так (0)
  - б) часом (3)
  - в) ні, я володію більш високими здібностями (5)
6. У мене дуже багато недоліків
  - а) це правда (0)
  - б) це не моя думка (3)
  - в) неправда! (5)
7. Життя прекрасне!
  - а) це дійсно так (5),
  - б) це занадто загальне твердження (3)

- в) зовсім ні (0)
8. Я відчуваю себе непотрібним
- а) часто (0)
- б) часом (3)
- в) рідко (5)
9. Мої вчинки оточуючих незрозумілі
- а) часто (0)
- б) іноді (3)
- в) рідко (5)
10. Мені кажуть, що я не виправдовую надій
- а) часто (0)
- б) іноді (3)
- в) дуже рідко (5)
11. У мене маса достоїнств
- а) так (5)
- б) все залежить від ситуації (3)
- в) ні (0)
12. Я песиміст
- а) так (0)
- б) у виняткових випадках (3)
- в) ні (5)
13. Як всякий думаюча людина, я аналізую свою поведінку
- а) часто (0)
- б) іноді (3)
- в) рідко (5)
14. Життя - сумна штука
- а) взагалі, так (0)
- б) твердження занадто загальне (3)
- в) це не так (5)
15. «Сміх - це здоров'я»
- а) банальне твердження (0)
- б) про це варто пам'ятати у важких ситуаціях (3)
- в) зовсім ні (5)
16. Люди мене недооцінюють
- а) на жаль, це так (0)
- б) не надаю цьому великого значення (3)
- в) зовсім ні (5)
17. Я суджу про інших занадто суворо
- а) часто (0)
- б) іноді (3)
- в) рідко (5)
18. Після смуги невдач завжди приходить успіх
- а) вірю в це, хоча і знаю, що це віра в чудеса (5)
- б) може і так, але наукового підтвердження цьому немає (3)
- в) не вірю в це, тому що це віра в чудеса (0)
19. Я веду себе агресивно
- а) часто (0)
- б) іноді (3)
- в) рідко (5)
20. Буваю самотній
- а) дуже рідко (5)
- б) іноді (3)

- в) занадто часто (0)
21. Люди недоброчливі
- а) більшість (0)
- б) деякі (3)
- в) зовсім ні (5)
22. Не вірю, що можна досягти того, що дуже хочеш
- а) тому що не знаю того, кому це вдалося (0)
- б) іноді це вдається (3)
- в) це не так, я вірю! (5)
23. Вимоги, які переді мною поставила життя, перевищають мої можливості
- а) часто (0)
- б) іноді (3)
- в) рідко (5)
24. Напевно, кожна людина незадоволений своєю зовнішністю
- а) я думаю, да (0)
- б) напевно, іноді (3)
- в) я так не думаю (5)
25. Коли я щось роблю або кажу, буває, мене не розуміють
- а) часто (0)
- б) іноді (3)
- в) дуже рідко (5)
26. Я люблю людей
- а) так (5)
- б) твердження занадто загальне (3)
- в) ні (0)
27. Трапляється, я сумніваюся в своїх здібностях
- а) часто (0)
- б) іноді (3)
- в) рідко (5)
28. Я задоволений собою
- а) часто (5)
- б) іноді (3)
- в) рідко (0)
29. Вважаю, що слід до себе бути більш критичним, ніж до інших людей
- а) так (0)
- б) не знаю (3)
- в) ні (5)
30. Вірю, що мені вистачить сил реалізувати свої життєві плани
- а) так (5)
- б) по-різному буває (3)
- в) ні (0)

оцінка результатів

Увага: якщо ви не набрали однакової кількості очок (наприклад, 0 і 0,3 і 3, 5 і 5) в наступних парах: 3 і 18, 9 і 25, 12 і 22 – то загальний результат тесту можна вважати випадковим, недостовірним.

0-40 очок – на жаль, ви закомплексовані. Себе оцінюєте негативно, «зациклилися» на своїх слабкостях, недоліках, помилках. Постійно боретеся з собою, і це тільки погіршує і ваші комплекси, і саму ситуацію, ще більш ускладнює ваші відносини з людьми. Спробуйте думати про себе інакше: сконцентруйтеся на тому, що є в вас сильного, теплого, доброго і радісного. Побачите, що дуже скоро зміниться ваше ставлення до себе і до навколишнього світу.

41-80 очок. У вас є всі можливості самому прекрасно впоратися зі своїми

комплексами. В общем-то, вони не дуже заважають вам жити. Часом ви боїтеся аналізувати себе, свої вчинки. Запам'ятайте: ховати голову в пісок – справа абсолютно безперспективна, до добра не доведе і може тільки на час розрядити обстановку. Від себе не втечеш, сміливіше!

81-130 очок – ви не позбавлені комплексів, як і всякий нормальний людина, але прекрасно справляєтеся зі своїми проблемами. Об'єктивно оцінюєте свою поведінку і вчинки людей. Свою долю тримайте в своїх руках. У компаніях відчуваєте себе легко і вільно, і люди відчувають себе так само легко в вашому суспільстві. Порада: так тримати!

131-150 очок – ви думаєте, що у вас взагалі немає комплексів. Не обманюйте себе, такого просто не буває. Придуманий вами світ і власний образ – далекі від реальності. Самообман і завищена самооцінка небезпечні. Спробуйте подивитися на себе з боку. Комплекси адже для того, щоб з ними справлятися або щоб їх полюбити. Вас вистачить і на те, і на інше. В іншому випадку, ваш комплекс самозакоханості переросте в зазнайство, зарозумілість, викличе неприязнь до вас оточуючих людей, істотно зіпсує ваше життя.

## Додаток Д

### Тест «Самооцінка агресивності»

Інструкція. Виберіть в кожному питанні один з варіантів відповіді. Якщо на будь-яке питання не зможете знайти відповіді, то при підрахунку набраних балів оцініть його в 2 очка.

1. Чи схильні ви шукати шляхи до примирення після конфлікту?
  - а) завжди;
  - б) іноді;
  - в) ніколи.
2. Як ви ведете себе в критичній ситуації?
  - а) внутрішньо закипаєте;
  - б) зберігаєте повний спокій;
  - в) втрачаєте самовладання.
3. Яким вважають вас колеги?
  - а) самовпевненим;
  - б) доброзичливим;
  - в) спокійним.
4. Як ви відреагуєте, якщо вам запропонують відповідальну посаду, на якій можна «погоріти»?
  - а) приймете її з деякими побоюваннями;
  - б) погодьтеся без коливань;
  - в) відмовитися від неї заради власного спокою.
5. Як ви будете себе вести, якщо хтось із ваших колег без дозволу візьме папір з вашого столу?
  - а) зрадите йому «по перше число»;
  - б) попросіть повернути;
  - в) проігноруєте.
6. Якими словами ви зустрінете дружину, якщо вона повернулася з роботи пізніше звичайного?
  - а) «Що це тебе так затримало?»;
  - б) «Де ти стирчиш допізна?»;
  - в) «Я вже почав хвилюватися».

(Жінкам - те ж питання про чоловіка. Неодруженим - як зустрінете запізнитого на зустріч.)
7. Як ви ведете себе за кермом автомобіля (свого або будучи з дитиною на автодромі)?
  - а) намагаєтеся обігнати машину, яка показала вам «хвіст»;
  - б) вам все одно, скільки автомобілів вас оминуло;
  - в) помчите з такою швидкістю, щоб ніхто не наздогнав вас (на автодромі будете «таранити»).
8. Якими ви вважаєте свої погляди на життя?
  - а) врівноваженими;
  - б) легко мінливими;
  - в) твердими.
9. Що ви робите, якщо не все вдається?
  - а) знаходите винного (з числа тих, що оточують);
  - б) упокорюється;
  - в) стаєте надалі обережнішим.
10. Як ви відреагуєте на інформацію про розбещеність сучасної молоді?
  - а) «Ловити і відправляти в колонію!»;
  - б) «Пуританство, видно, сьогодні не в моді»;
  - в) «Треба ввести поліцію і штрафувати як слід!».
11. Що ви відчуваєте, якщо посада, яку ви хотіли зайняти, дісталася іншому?

- а) «І навіщо я тільки на це нерви витрачав?»;
- б) «Видно, його фізіономія шефу приємніше!»;
- в) «Може бути, мені це вдасться іншим разом».
12. Як ви дивитеся страшний фільм?
- а) боїтеся;
- б) сумуєте;
- в) отримуєте справжнє задоволення.
13. Як ви ставитеся до змагання, гри?
- а) намагаєтеся перемогти;
- б) по-олімпійські: головне не перемога, а участь;
- в) турбуєтеся дуже сильно, якщо програєте.
14. Якщо через дорожню пробку ви запізнилися на важливу нараду:
- а) будете нервувати під час засідання;
- б) спробуєте виправдатися;
- в) засмутитеся.
15. Як ви вчините, якщо вас погано обслужили в ресторані, кафе?
- а) стерпите, уникаючи скандалу;
- б) викличете адміністратора;
- в) підете зі скаргою до директора ресторану (кафе).
16. Як ви себе поведете, якщо вашої дитини (молодшого брата, сестру) скривдять в школі?
- а) поговорить з учителем;
- б) влаштуєте скандал батькам «малолітнього злочинця»;
- в) порадите дитині дати здачу.
17. Який, на вашу думку, ви людина?
- а) недостатньо впевнений у собі;
- б) впевнений;
- в) наполегливий, а деякі кажуть - «пробивний».
18. Як ви відповісте підлеглому або молодшому за віком, з яким ви зіткнулися в дверях і він почав вибачатися?
- а) «Вибачте, це моя вина»;
- б) «Нічого, дрібниці!»;
- в) «А уважніше ви бути не можете?!».
19. Як ви зреагуєте на статтю в газеті про випадки хуліганства серед підлітків?
- а) «Коли ж, нарешті, ними займуться?»;
- б) «Для початку відшмагати, а якщо не допоможе - відправити в колонію!»;
- в) «Не можна все валити на них, винні й вихователі».
20. Уявіть, що вам належить заново народитися, але вже звіром. Якій тварині ви віддасте перевагу?
- а) тигра;
- б) домашню кішку;
- в) ведмедя.
- Оцінка результатів. Кожна ваша відповідь оцінюється від 1 до 3 балів. Оцінку цю ви знайдете в наведеній таблиці.

	Питання																			
Відповідь	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	1	1	1	1	1	1	1	20	
												2	3	4	5	6	7	8	9	
а	1	2	3	2	3	2	2	2	3	3	1	3	2	1	1	1	1	1	2	3
б	2	1	2	3	2	3	1	1	2	1	3	1	1	2	2	3	2	2	3	1
в	3	3	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	3	3	3	2	3	3	1	2

35-44 очка. Ви помірно агресивні, але цілком успішно йдете по життю, оскільки у вас досить здорового честолюбства і впевненості.

45 і більше очок. Ви надмірно агресивні, при цьому нерідко опиняєтеся надмірно жорстокі до інших людей і неврівноважені. Ви сподіваєтеся піднятися «наверх», розраховуючи на себе, і досягти успіху, жертвуючи інтересами оточуючих. Тому Вас не дивує неприязнь товаришів по службі, але при найменшій можливості ви намагаєтеся їх за це покарати.

34 і менше балів. Ви надмірно миролюбні, що, можливо, зумовлено недостатньою впевненістю в своїх силах і можливостях. Це, звичайно, не означає, що ви, як травинка, гнетесь під будь-яким вітерцем ... І все ж побільше рішучості вам не завадить.

Якщо на 7 і більше питань ви набрали по 3 бали і менше ніж на 7 питань – по 1 очку, то вибухи вашої агресивності носять скоріше руйнівний, ніж конструктивний характер. Ви схильні до непродуманих вчинків і запеклих дискусій. Ваше ставлення до людей зневажливо і своєю поведінкою провокуєте конфліктні ситуації, яких цілком могли б уникнути.

Якщо ж на 7 і більше питань ви отримали по 1 очку і менш ніж на 7 питань – по 3 бали, то ви надмірно замкнуті. Це не означає, що вам теж не притаманні спалахи агресивності, але ви пригнічуєте їх занадто ретельно.

Електронне навчальне видання комбінованого використання  
Можна використовувати в локальному та мережному режимі

**БАЧІЄВА** Лариса Олександрівна  
**РУБАН** Наталія Павлівна  
**ШЕМИГОН** Наталя Юріївна

## **ПЕДАГОГІЧНА КОНФЛІКТОЛОГІЯ**

Методичні рекомендації до практичних занять  
для здобувачів освіти першого (бакалаврського) рівня вищої освіти  
денної та заочної форм навчання за спеціальністю 015  
«Професійна освіта» (за спеціалізаціями)

В авторській редакції

Підписано до розміщення 28.02.2025. Гарнітура Times New Roman.  
Ум. друк. арк. 4,8. Обсяг 1,132 Мб. Зам. № 69/25.

Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна,  
61022, м. Харків, майдан Свободи, 4.  
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 3367 від 13.01.2009

Видавництво ХНУ імені В. Н. Каразіна