

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ВОЛИНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ЛЕСІ УКРАЇНКИ

Факультет педагогічної освіти та соціальної роботи

Кафедра загальної педагогіки та дошкільної освіти

Оксана Бартків, Євгенія Дурманенко, Ірина Пугач

ПЕДАГОГІЧНА КОНФЛІКТОЛОГІЯ

НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ
ДЛЯ ЗДОБУВАЧІВ ДРУГОГО (МАГІСТЕРСЬКОГО) РІВНЯ ВИЩОЇ ОСВІТИ
ЗА СПЕЦІАЛЬНІСТЮ 012 ДОШКІЛЬНА ОСВІТА

Луцьк - 2024

УДК 37:316.48-029

Б 87

РЕЦЕНЗЕНТИ:

Бубін Алла Олександрівна –теорії та методики дошкільної освіти, Комунальний заклад вищої освіти «Луцький педагогічний коледж» Волинської обласної ради

Бєлкіна-Ковальчук Олена Віталіївна – кандидат педагогічних наук, доцент кафедри соціальної роботи та педагогіки вищої школи Волинського національного університету імені Лесі Українки

Б 87

О. Бартків, Є. Дурманенко, І. Пугач. Педагогічна конфліктологія (навчально-методичні рекомендації). ФОП Мажула Ю. Луцьк, 2024. 75 с.

На основі узагальнення науково-педагогічних досліджень й педагогічного досвіду запропоновано навчально-методичні матеріали для підготовки студентів спеціальності 012 Дошкільна освіта до вивчення освітнього компонента «Педагогічна конфліктологія».

УДК 37:316.48-029

@ Бартків О., Дурманенко Є., Пугач І.

ЗМІСТ

ПЕРЕДМОВА	4
РОЗДІЛ I. СИЛАБУС ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТА «ПЕДАГОГІЧНА КОНФЛІКТОЛОГІЯ»	
1.1. Мета і завдання ОК «Педагогічна конфліктологія».....	6
1.2. Опис освітнього компонента.....	9
1.3. Завдання для самостійної роботи та виконання ІНДЗ	11
1.4 Тематика практичних занять.....	13
РОЗДІЛ II. МЕТОДИЧНИЙ ІНСТРУМЕНТАРІЙ ДІАГНОСТИКИ ТА ПРОГНОЗУВАННЯ КОНФЛІКТІВ В ОСВІТНЬОМУ ПРОЦЕСІ	
2.1. Методики самодіагностики схильності особистості до конфліктів.....	27
2.2.Поради та пам'ятки здобувачам освіти щодо конструктивного вирішення конфліктів.....	43
2.3. Методики та техніки запобігання педагогічним конфліктам...	49
ВИКОРИСТАНА ТА РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА	56
ДОДАТКИ	59

ПЕРЕДМОВА

Реформування вищої освіти в Україні насамперед передбачає підготовку висококваліфікованих фахівців, здатних успішно виконувати свої професійні функції в різних складних ситуаціях. Так, педагоги зокрема, здійснюють не лише навчальну діяльність, а й виховну та соціалізаційну, формуючи особистість підростаючого покоління у критичних умовах сьогодення. На сьогодні важливим є формування таких особистісних якостей молоді людини, як здатність працювати в команді, вміти вести за собою, бути лідером, володіти організаторськими здібностями, мати здатність передбачати виникнення конфліктних ситуацій та їх трансформування у конфліктне зіткнення, конструктивне вирішення конфліктів тощо. З огляду на це, важливою й своєчасною для наукового дослідження є проблема визначення сутності конфліктологічної компетентності, аналіз її структурних компонентів, що уможливило б пошук нових форм і методів формування досліджуваного феноменального новоутворення особистості майбутнього фахівця.

На сучасному етапі становлення українського суспільства професійна педагогічна підготовка, як свідчить аналіз різних науково-методичних джерел, здійснюється згідно компетентнісного підходу. Відповідно до положень Концепції реалізації державної політики у сфері реформування загальної середньої освіти «Нова українська школа» на період до 2029 р. (2018), Законів України «Про освіту» (2017 р.), «Про вищу освіту» (2014), Професійних стандартів підготовки учителів базової школи/вихователів закладів дошкільної освіти (2020 р., 2021 р.) та ін., перед закладами вищої освіти ставляться завдання підготовки фахівців, які уміють реалізовувати функції педагогічної діяльності на засадах інноваційності, креативності, технологічності; педагогів з підвищеною мотивацією до постійного самовдосконалення, саморозвитку, самоосвіти та здатних до удосконалення soft skills та навчання протягом життя. У цьому аспекті важливим є аналіз

питань конфліктологічної компетентності як особливої здатності майбутнього педагога здійснювати професійну діяльність безконфліктно, на основі взаємодії, творчості, партнерства.

Сутність і структуру конфліктологічної компетентності досліджували А. Гірник, Т. Дзюба І. Козич, С. Філь та інші. Зокрема, Т. Дзюба та А. Гірник під конфліктологічною компетентністю вбачають вміння ефективно використовувати технології запобігання конфлікту та його подолання. У свою чергу, С. Філь, вивчаючи етапи формування конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців соціономічних професій, визначає досліджуване поняття як здатність і готовність фахівця ефективно взаємодіяти у конфлікті, орієнтуючись при цьому на взаємовигідне задоволення потреб та інтересів усіх учасників конфліктної ситуації, реалізуючи стратегію співпраці. Дослідниця також наголошує на тому, що цілеспрямоване формування конфліктологічної компетентності є важливою складовою їх професійної підготовки.

Вчені Н. Альохіна, Л. Кайдалова, Н. Шварп досліджують шляхи удосконалення конфліктологічної компетентності викладачів вищої школи в системі підвищення кваліфікації. Л. Мухіна розкриває психологічні особливості розвитку конфліктологічної компетентності майбутніх учителів.

Аналіз педагогічної літератури свідчить про те, що вчені І. Козич, Л. Котлова, І. Тітаренко конфліктологічну компетентність особистості розглядають як одну із важливих складових професійної компетентності.

Пропоновані навчально-методичні рекомендації спрямовані на допомогу студентам у вивченні освітнього компонента «Педагогічна конфліктологія» і формування у них конфліктологічної компетентності.

РОЗДІЛ І
СИЛАБУС ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТА
«ПЕДАГОГІЧНА КОНФЛІКТОЛОГІЯ»

1.1. Мета і завдання ОК «Педагогічна конфліктологія»

Освітній компонент «Педагогічна конфліктологія» є важливим елементом професійної підготовки фахівців і складений відповідно до освітньо-професійної програми «Дошкільна освіта» для здобувачів другого (магістерського) рівня підготовки галузі знань 01 Освіта/Педагогіка, спеціальності 012 Дошкільна освіта.

У період реформування сучасної системи освіти України, в умовах глобалізації та інтеграції, особливо актуальною є проблема професійної підготовки висококваліфікованих педагогічних працівників, здатних толерантно спілкуватися та конструктивно вирішувати конфліктні ситуації. У даному контексті пріоритетного та визначального значення набуває вивчення вибіркового освітнього компонента «Педагогічна конфліктологія».

У межах освітнього компонента у здобувачів освіти формуються інтегральна, загальні, спеціальні (фахові) компетентності, особисті та професійні уміння і навички, гнучкі навички організації безконфліктного освітнього процесу у ЗДО та інших освітніх закладах.

Мета ОК полягає у формуванні у здобувачів вищої освіти інтегральної, загальних та спеціальних компетентностей організовувати безконфліктний освітній процес у закладах освіти, упроваджувати інноваційні методики подолання конфліктів; формуванні навичок педагогічної діяльності на основі толерантності і емпатії.

Для досягнення поставленої мети вважаємо за доцільне вирішення наступних завдань:

- обґрунтувати основні аспекти розвитку конфліктології як науки;
- проаналізувати основні поняття курсу «конфлікт», «педагогічний конфлікт», «етапи і стадії конфлікту», «вирішення конфлікту»;

- визначити умови ефективного впровадження психолого-педагогічних методик і технік попередження конфліктів в освітньому процесі.

- запропонувати практичні матеріали з формування в студентів умінь здійснювати профілактику та запобігання конфліктів серед здобувачів освіти.

У процесі вивчення освітнього компонента «Педагогічна конфліктологія» у здобувачів освіти формуються такі компетентності:

ІК. Здатність компетентно розв'язувати складні задачі й проблеми в організації та моніторингу освітнього процесу в системі дошкільної освіти або в процесі навчання фахівців із дошкільної освіти в закладах вищої освіти, що передбачає проведення досліджень, та/або здійснення інновацій у ситуаціях, що характеризуються невизначеністю умов і вимог.

Загальні компетентності:

КЗ-1. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо.

КЗ-5. Здатність працювати в команді.

КЗ-6. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності.

Фахові (спеціальні) компетентності:

КС-2. Здатність здійснювати методичний супровід освітньої діяльності закладу дошкільної освіти

КС-6. Здатність здійснювати просвітницьку діяльність з метою підвищення психолого-педагогічної компетентності вихователів, батьків, громадськості.

КС-7. Здатність до організації співпраці закладу дошкільної освіти з різними соціальними інституціями, категоріями фахівців до партнерства з батьками.

КС-8. Здатність здійснювати нормативно-правове регулювання діяльності закладу дошкільної освіти, керуючись законодавчими документами та основами професійної етики.

КС-11. Здатність творчо осмислювати освітній процес у закладі дошкільної освіти, добирати методи та засоби ефективної педагогічної взаємодії, що характеризується невизначеністю умов

Програмні результати навчання (ПРН)

ПРН 3. Встановлювати взаємодію з різними соціальними інституціями, категоріями фахівців та батьками з метою забезпечення якості дошкільної освіти, реалізації дослідницьких та інноваційних проектів.

ПРН 5. Організовувати методичний супровід освітньої діяльності в мультикультурному середовищі закладу дошкільної освіти для формування в дітей поваги до різних національностей та здатності до взаємодії.

ПРН 10. Володіти вміннями й навичками аналізу, прогнозування, планування, організації освітнього процесу в закладі дошкільної освіти з урахуванням принципів дитиноцентризму, здоров'язбереження, інклюзії, розвивального навчання, особистісно-орієнтованого підходу, суб'єктсуб'єктної взаємодії

Soft skills: Системне, аналітичне та критичне мислення (здатність знаходити та аналізувати факти, події, зміни, визначати пріоритетні та другорядні елементи у системі); комунікативні навички (готовність до вільної комунікації з учасниками освітнього процесу, вміння доносити свою думку колегам зрозуміло і ввічливо, вміння публічного виступу); навички командної роботи (здатність до роботи з оточуючими людьми, до ведення переговорів, до досягнення компромісів); лідерство (здатність очолити групу, вести її за собою, нести відповідальність за колективну діяльність, у т.ч. за невдачі); креативність (потреба у творчості та естетичний смак); адаптивність та крос-функціональність (здатність адаптуватися до умов, що швидко змінюються та є непередбачуваними і адаптуватися до різних життєвих обставин, оперативно вирішувати освітні завдання в кризових умовах); емоційний інтелект (здатність розпізнавати емоції у себе та інших людей, розуміння причин зміни емоційного стану, здатність приборкувати емоції); навички тайм-менеджменту (вміння планувати свій час, здатність фокусуватися на головному, здатність боротися з прокрастинацією).

1.2. Опис освітнього компонента

Таблиця 1.1

Найменування показників	Галузь спеціальність, освітня програма, освітній рівень	Характеристика освітнього компонента	
		Денна форма навчання	Заочна
Кількість годин/кредитів 4/120	Галузь знань 01 Освіта/Педагогіка Спеціальність 012 Дошкільна освіта Освітня програма Дошкільна освіта Освітній рівень другий (магістерський) рівень вищої освіти	Нормативна	
		Рік навчання	
		1-й	
		-	
		Семестр	
		1 -й	
		-	
		Лекції	
		10	4
		Практичні заняття	
		14	6
Самостійна робота			
88	94		
Консультацій			
8	16		
Форма контролю:		залік	
Мова навчання		Українська	

Структура освітнього компонента

Таблиця 1.2

Назви змістових модулів і тем	Усього	Лекції.	Практичні роботи	Консультац.	Самост.роб.	Форма контролю */ Бали
Змістовий модуль 1. Теоретичні основи педагогічної конфліктології як науки						
Тема 1. Конфліктологія як наука. Поняття конфлікту як соціального явища Зв'язок конфліктології з іншими науками. Генеza розвитку конфліктології (проблеми конфліктних відносин у працях мислителів Стародавнього світу. Середніх віків та епохи Відродження. Погляди мислителів на конфлікт у Новий час і в епоху Просвітництва. Конфліктологічні теорії 19-20 ст. Розвиток конфліктологічної думки в Україні.. Основні фундатори вивчення соціології конфлікту.	18	2	2	2	12	ДС, РЗ / 12

Тема 2. Сутність конфлікту. Типологія конфліктів. Природа конфліктів. Визначення і суть конфлікту. Предмет та об'єкт конфлікту. Функції конфлікту. Горизонтальні, вертикальні та змішані конфлікти. Конструктивні та деструктивні конфлікти. Внутрішньо-особистісний конфлікт: його особливості, види, моделі поведінки. Причини виникнення міжособистісних конфліктів. Класифікація міжособистісних конфліктів. Особливості міжособистісних конфліктів.	14		2		12	ДС, РЗ / 12
Тема 3. Шляхи та засоби вирішення конфліктів. Динаміка та стадії розвитку конфлікту. Стадії розгортання конфлікту: виникнення об'єктивної конфліктної ситуації, усвідомлення учасниками об'єктивної конфліктної ситуації, перехід до конфліктної поведінки, розв'язання конфлікту. Стили поведінки у конфліктній ситуації. (5 стилів розв'язання конфлікту, метод Томаса - Кілменна). Основні технології вирішення конфлікту та їх особливості. (Х. Корнеліус, Ш. Фейр, Ч. Ліксон, картографія, візуалізація конфлікту) Засоби керування емоціями. Психологічні фактори нормалізації стресу. Можливості зниження агресії в конфлікті.	18	2	2	2	12	ДС, РЗ / 12
<i>Разом за модулем 1</i>	50	4	6	4	36	36
Змістовий модуль 2. Методика запобігання педагогічних конфліктів						
Тема 4 Особливості педагогічного конфлікту. Ознаки педагогічного конфлікту. Вид педагогічного конфлікту. Стадії розвитку педагогічного конфлікту. Активні конфліктні стратегії: суперництво і співробітництво. Особливості конфліктний особистостей. Наслідки конфліктної взаємодії учнів (булінг). Конфліктна комунікація в освітньому процесі. Методика проведення конструктивного спору, полеміки. Шляхи вирішення педагогічного конфлікту.	22	2	2		18	ДС, РЗ/К, РМГ, ІР /12
Тема 5. Методика запобігання педагогічного конфлікту. Загальна характеристика професійної діяльності педагога у галузі вирішення педагогічних конфліктів. Проблема вирішення педагогічних конфліктів у професійній	26	2	4	2	18	ДС, РЗ/К, РМГ, ІР По 12

діяльності педагога. Вимоги до особистості педагога у процесі вирішення педагогічних конфліктів.						
Тема 6. Педагогічні методики та техніки подолання негативних емоцій у конфліктів. Медіаторство – як спеціальний вид розв’язання конфліктів. Ознаки медіації. Поняття «завершення конфлікту» та «вирішення конфлікту». Нормативне врегулювання конфліктів. Непрямі методи врегулювання міжособистісних конфліктів. Засоби керування емоціями. Психологічні фактори нормалізації стресу. Можливості зниження агресії в конфлікті..	22	2	2	2	16	ДС, РЗ/К, РМГ, ІР/12
Разом за модулем 2	70	6	8	4	52	486
Всього	120	10	14	8	88	84
ІНДЗ						166
Разом						100

Методи та форми контролю: ДС – дискусія, ДБ – дебати, Т – тести, ТР – тренінг, РЗ/К – розв’язування задач/кейсів, ІНДЗ/ІРС – індивідуальне завдання/індивідуальна робота здобувача освіти, РМГ – робота в малих групах, МКР/КР – модульна контрольна робота/ контрольна робота, Р – реферат, аналітичне есе, УО – усне опитування.

1.3. Завдання для самостійної роботи та виконання ІНДЗ

Тема 1. Конфліктологія як наука.

Скласти хронологію розвитку конфліктології як науки.

Охарактеризувати понятійний апарат і систему категорій конфліктології.

Тема 2. Типологія конфліктів.

Скласти структурно-логічну схему різних видів горизонтальних та вертикальних конфліктів.

Тема 3. Шляхи та засоби вирішення конфліктів.

Описати стилі поведінки у конфліктній ситуації. (5 стилів розв'язання конфлікту, метод Томаса - Кілменна).

Проаналізувати основні технології вирішення конфлікту та їх особливості. (Х. Корнеліус, Ш. Фейр, Ч. Ліксон, картографія, візуалізація конфлікту).

Тема 4. Особливості педагогічного конфлікту.

Обґрунтувати особливості педагогічного конфлікту.

Побудувати алгоритм етапів та стадій розвитку педагогічного конфлікту.

Тема 5. Методика запобігання педагогічного конфлікту.

Визначити та описати умови запобігання конфлікту.

Описати вимоги до особистості педагога у процесі вирішення педагогічних конфліктів.

Обґрунтувати поняття конфліктологічної компетентності педагога у сфері вирішення професійних, педагогічних конфліктів.

Тема 6. Педагогічні методики та техніки подолання негативних емоцій у конфліктів.

Запропонувати методики подолання негативних емоцій у процесі розв'язання конфліктів.

Завдання самостійної роботи студентів вважаються виконаними, якщо вони: здані у визначені терміни; повністю виконані (розкривають тему завдання); не мають логічних і граматичних помилок.

Індивідуальне науково-дослідне завдання полягає у презентації однієї з методик вирішення конфлікту.

Критерії оцінювання виконання і захисту здобувачами освіти індивідуально-дослідного завдання

К-ть балів	Критерії оцінювання роботи
Денна форма	

10 балів	Якість, чіткість, обґрунтованість добору змістового і дидактичного матеріалу. Вміння студента стисло визначати ключові позиції, які викладені у проблематиці обраної теми.
4 бали	Творчий підхід до виконання ІНДЗ
2 бали	Якість оформлення роботи. Відсутність помилок при оформленні цитування й посилань на джерела.
16 балів	Разом

1.4 Тематика практичних занять

Тема 1. Конфліктологія: наука і мистецтво. Сутність педагогічної конфліктології.

1. Поняття про конфліктологію як науку.

- запропонуйте одне з визначень конфліктології. Що вплинуло на ваш вибір?

2. Генеза виникнення конфліктології як науки.

- поміркуйте чому, на ваш погляд появи конфліктології як самостійної науки передував такий довгий період історичного розвитку.

- зобразіть схематично періодизацію історії вітчизняної конфліктології.

3. Функції конфлікту.

- окресліть позитивні та негативні функції конфліктів. Чому позитивна функція конфліктів є менш дослідженою?

- складіть власний список позитивних та негативних функцій конфліктів.

4. Сутність конфлікту.

- чи погоджуєтесь з твердженням: «Конфлікт є центральною категорією (загальним поняттям) конфліктології».

- розкрийте п'ять різних способів використання поняття «конфлікт»:

1. Конфлікт «як те, що вже відбулося», стосовно до чого надбудовуються різні технічні утворення, доводячи фактичне зіткнення сторін до повної структури конфлікту.

2. Конфлікт як прийом дослідника (аналітика). У даному випадку конфлікт розглядається як свого роду екран, який дозволяє виявити і побачити те, що є невидимим при нормальному стані справ.

3. Конфлікт як механізм, який штучно створюється організатором для інтенсифікації мислення й діяльності.

4. Конфлікт як засіб спеціалізації наукових предметів.

5. Конфлікт як об'єкт дослідження.

Творче завдання:

1. Складіть глосарій на тему: «Основні категорії конфліктології».

Тема 2. Причини та особистісні передумови виникнення конфліктів. Структура конфліктів.

1. Фактори виникнення та ескалації конфліктів.

- науковці стверджують, що виникнення і розвиток конфліктів обумовлені дією чотирьох груп факторів і причин: об'єктивних, управлінських, психологічних і особистісних. Які з них, на вашу думку, мають об'єктивний характер, а які суб'єктивний характер? Які основні особистісні причини конфлікту можете виділити?

2. Основні фази та етапи виникнення і розвитку конфліктів (структура конфлікту).

- дайте характеристику складовим конфлікту: конфліктуючі сторони; зона розбіжностей; уявлення про ситуацію; мотиви; дії.

- чи завжди проблемна ситуація переростає у передконфліктну?

3. Ескалація конфлікту та її особливості.

- відшукайте в інтернеті 9-стадійну модель ескалації конфлікту Х. Бродаля та Фр. Газла. Охарактеризуйте кожну стадію.

4. Фази завершення та усвідомлення конфліктів.

- яким основним формам завершення конфлікту - вирішення, урегулювання, виключення конфлікту або ж переростання його у інший конфлікт – надаєте перевагу?

- охарактеризуйте схему нарощування позитивних зрушень:

- припинення активної боротьби;

- образ ворога, яким постав суперник, руйнується;

- сторони починають готуватися до взаємодії;

- одна із сторін робить «запрошення до гри»;

- стан взаємин визначається як «знову співробітники».

- наведіть приклади повного або часткового вирішення конфлікту.

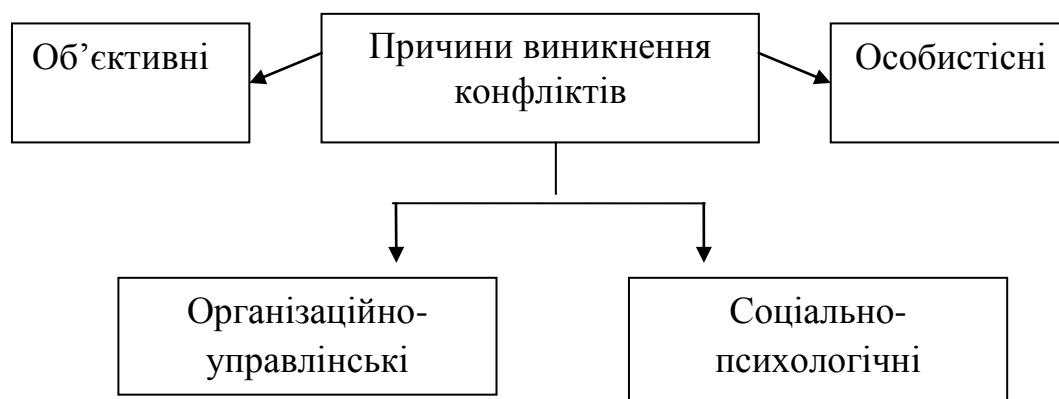
Творче завдання:

Окресліть причини виникнення вертикальних конфліктів (студент – викладач, викладач – адміністрація, ректорат) та горизонтальних (студент – студент, викладач – викладач) у системі вищої освіти.

Тема 3. Специфічні особливості конфліктів в педагогічному процесі.

1. Причини конфліктів у педагогічному середовищі.

Розгляньте схему. Дайте характеристику кожній групі причин виникнення конфліктів.



- як ви розумієте кожну з цих причин та які з них, на вашу думку, зустрічаються найчастіше?

Причини конфліктів:

- 1) Недостатнє розуміння навчального матеріалу внаслідок поганого пояснення або відсутності такого.
- 2) Засвоєння учнем нових знань залежить від того, наскільки зрозуміло і дохідливо вчитель пояснює навчальний матеріал.
- 3) Нездатність або небажання вчителя пояснити матеріал знижує результативність навчальної діяльності школяра.
- 4) Невмотивованість оцінювання навчальної діяльності.
- 5) Некоректне, неповажне ставлення до учнів.
- 6) Невмотивовано завищена вимогливість.
- 7) Невідповідність прав і обов'язків учня.
- 8) Неритмічність роботи.
- 9) Низький рівень дисципліни.

2. Функції педагогічного конфлікту та способи його вирішення.

- погрупуйте, які з функцій педагогічного конфлікту відносяться до позитивних, а які до негативних? Розкажіть про одну з них.

- сигналізування про осередки соціальної напруги
- інноваційна
- аксіологічна
- консолідуюча (інтегративна)
- активізація соціальних зв'язків
- дестабілізуюча
- комунікативна
- зняття психологічної напруги
- дезінтегруюча

- пригадайте педагогічний конфлікт, свідком чи учасником якого ви стали під час педагогічної практики. Який спосіб вирішення обрали? Чи змінили б цей спосіб сьогодні?

3. Стили поведінки в конфліктній ситуації.

Коли людина перебуває у конфліктній ситуації, то для розв'язання проблеми їй потрібно визначити свій стиль поведінки. Фактично це стратегія розв'язання конфлікту.

Розгляньте докладніше опис стилів поведінки в конфліктній ситуації та підберіть визначення.

1) Відкрита боротьба за свої інтереси, завзяте відстоювання своєї позиції за рахунок інших. Потрібно застосовувати, коли:

- результат є дуже важливим для вас і ви вважаєте, що перемогти має лише одна думка;
- рішення необхідно прийняти швидко, і ви маєте достатньо влади для цього;
- немає іншого вибору;
- критична ситуація вимагає миттєвого рішення;
- як керівник ви повинні прийняти нестандартне рішення і повести групу за собою.

2) Прагнення вийти з конфліктної ситуації, не вирішуючи її; відмова від власних інтересів, від захисту інтересів іншої людини. Потрібно застосовувати, коли:

- потрібно послабити напруження, заспокоїтись;
- результат для вас не дуже важливий, або не час розв'язувати цю проблему;
- заощаджується час, який витрачається на довгі дискусії про неважливі деталі;
- конфлікт потрібно розв'язати на короткий термін або необхідно виграти час;
- у вас обмаль влади для розв'язання проблеми;
- ситуація дуже складна і розв'язання вимагає надто багато від вас;
- конфлікт може розв'язатись сам собою, якщо його облишити;
- терміново розв'язати проблему небезпечно, бо ситуація ще більше погіршиться;

- хтось має більше шансів розв'язати проблему і необхідно перекласти відповідальність на цю людину.

3) Цей стиль поведінки застосовують, коли:

- обидві сторони мають однакову владу і мають інтереси зовсім протилежні й виключні;

- ви хочете розв'язати все швидко, а це ефективний і вигідний шлях;

- вас влаштовує тимчасове рішення або ви можете скористатись короткочасною вигодою;

- інші підходи до розв'язання проблеми виявилися неефективними;

- мета не має для вас надто важливого значення і ви можете її дещо змінити;

- краще хоч щось отримати, ніж усе втратити.

4) Цей стиль поведінки потрібно застосовувати, коли:

- розв'язання проблеми важливе для обох сторін і ви хочете вислухати один одного та пояснити свої інтереси;

- з іншою стороною у вас тісні, довготривалі і взаємозалежні стосунки;

- ви маєте досить часу на перспективні плани;

- ви та інша сторона проінформовані про проблему і маєте бажання її розв'язати, винести на обговорення конструктивні ідеї і працювати над їх здійсненням;

- обидві втягнуті в конфлікт сторони наділені рівною владою, або будуть нарівні шукати розв'язання проблеми.

5) Цей стиль поведінки потрібно застосовувати, коли:

- потрібно термінове вирішення за дефіциту часу й інформації;

- вас влаштовує тимчасове рішення, або рішення не має для вас принципового значення;

- інші шляхи вирішення неефективні;

- є переконливі докази з обох боків, їх аргументи однаково переконливі;

- збережені добрі взаємини і ви не хочете все втрачати;

- директивне утвердження своєї думки не може привести до успіху.

То в якому варіанті говориться про:

- спільне вироблення вирішення?
- уникання (ухиляння)?
- компроміс?
- конкуренцію (змагання)?
- зміну своєї позиції, перебудову поведінки, згладжування суперечностей?
- який стиль поведінки в конфліктній ситуації найчастіше обирали ви протягом останніх 1-2 тижнів?

4. Методи управління конфліктами.

Існує багато ефективних методів управління конфліктною ситуацією. Основні з них: структурні, міжособистісні, внутрішньоособистісні, персональні, переговори.

- *опрацюйте публікацію в інтернеті про один з методів. Чим стала корисною саме ця публікація?*
- *наведіть аргументи на користь твердження, що «діяльність з керування конфліктами більш ефективна на ранньому етапі виникнення протиріччя».*

5. Рекомендації та поради щодо впливу на конфліктну ситуацію.

- *підготуйте рекомендації та поради щодо впливу на конфліктну ситуацію у форматі презентації до 5 слайдів. Перегляньте в парах. Прокоментуйте позитивні моменти презентацій. Яка з них сподобалась групі?(обмін думками)*

6. Конфліктологічна культура педагога як основа конструктивного вирішення різних видів конфліктів.

- *що таке конфліктологічна культура? Чи притаманна вона вам? Наведіть з практики приклади, коли конфліктологічна культура педагога сприяла конструктивному вирішенню різних видів конфліктів. Відшукайте в*

інтернеті 2-3 статті психологів про конфліктологічну культуру педагога як основу конструктивного вирішення різних видів конфліктів. Яку з них порадите для ознайомлення однокласникам? Що вплинуло на ваш вибір?

Творчі завдання:

1. Зробіть аналіз конфлікту конфліктну ситуацію (обрати самотійно).

Таблиця

Схема аналізу конфлікту

Образ «Я»	1. Як я реально себе поведив? 2. Як би я хотів себе поводити у подібній ситуації? 3. Як я мав би себе поводити у подібній ситуації?
«Образ іншого»	1. Як він (вона) реально себе поведив (ла)? 2. Як він (вона) мав би себе поводити у подібній ситуації? 3. Як він (вона) хотів би себе поводити у подібній ситуації?
«Образ Я – для іншого»	1. Яким він (вона) бачив мене в цій ситуації?
«Взаємні очікування»	1. Яким би він хотів бачити мене у подібній ситуації? 2. Як би я хотів бачити його у подібній ситуації?
«Суб'єктивна детермінація того, що відбувається»	1. Які причини, цілі, обставини всього того, що відбувається?

2. Запишіть у таблицю загальнолюдські та професійні якості педагога, необхідні для конструктивного вирішення конфліктів.

<i>Загальнолюдські якості</i>	<i>Професійні якості</i>

3. Потренуйтеся у творчій критиці: висловіть критичну оцінку неякісно виконаного навчального завдання у наступних варіантах: критика –

сподівання; критика – аналогія; критика – жаль; критика – іронія; критика – докір; критика – натяк; критика – виклик; критика – побоювання.

Тема 5 - 6. Специфічні особливості конфліктів в педагогічному процесі.

1. Педагогічні методики та техніки подолання негативних емоцій у конфлікті.

- які непрямі методи врегулювання міжособистісних конфліктів вам відомі? Давайте складемо їх загальний список. Виберіть 3 найбільш відомих та 2 найменш відомих / невідомих. Знайдіть в інтернеті характеристику найменш відомих / невідомих.

- об'єднайтесь в 6 підгруп. Виберіть смужку. На ній запропоновано один з методів чи прийомів. Попрактикуйтесь у застосуванні в своїй підгрупі. Висловіть узагальнену думку підгрупи щодо дієвості.

1.1. Метод «виходу відчуттів». Опонентів дають можливість висловити все, що в нього наболіло, і тим самим знижують спровоковану конфліктом емоційно-психологічну напругу. Після цього людина більшою мірою схильна до пошуку варіантів конструктивного врегулювання конфліктної ситуації.

1.2. Метод «позитивного ставлення до особистості іншого». Треба висловити власні співчуття та надати позитивну характеристику особистим якостям конфліктанта. Наприклад, «Ви людина розумна, чемна і т. ін.». Прагнучи виправдати позитивну оцінку, що прозвучала на його адресу, опонент прагнучиме знайти конструктивний спосіб вирішення конфлікту.

1.3. Метод втручання «авторитетного третього». Людина, що перебуває в міжособистісному конфлікті, як правило, не сприймає висловлених опонентом на його адресу позитивних слів. Сприяти в такій справі може хтось «третьій», такий, що користується довірою. Отже, той, хто конфліктує, знатиме, що його опонент не такої вже поганої про нього думки, і цей факт може стати початком пошуку компромісу.

1.4. Прийом «гола агресія». В ігровій формі в присутності третьої особи опонентам дають «виговоритись про наболіле». У таких умовах сварка, як правило, не досягає крайніх форм, і напруга у відносинах опонентів знижується.

1.5. Прийом «примусового слухання опонента». Конфліктантам ставлять умову уважно слухати одне одного. Водночас кожен, перш ніж відповісти опонентові, повинен з певною точністю відтворити його останню репліку. Зробити це досить важко, оскільки ті, що конфліктують, чують тільки себе, приписуючи опонентові слова й тон, яких насправді не було. Упередженість опонентів одне до одного стає очевидною, і напруження в їхніх відносинах спадає.

1. 6. Обмін позицій. Конфліктантам пропонують висловлювати претензії з позиції свого опонента. Цей прийом дає змогу їм «вийти» за межі своїх особистих образ, цілей та інтересів і краще зрозуміти свого опонента.

1. 7. Розширення духовного горизонту тих, хто сперечається. Це спроба вивести тих, хто конфліктує, за межі суб'єктивного сприйняття конфлікту та допомогти побачити ситуацію в цілому, з усіма можливими наслідками. Важливим етапом на шляху вирішення конфлікту є сама готовність до його дозволу. Така готовність з'являється внаслідок переоцінки цінностей, коли одна або обидві сторони, що конфліктують, починають усвідомлювати безперспективність продовження протистояння. У цей період відбуваються зміни в ставленні до ситуації, опонента й до самого себе. Змінюється також конфліктна установка

- тепер всі разом попрактикуємось у застосуванні методу / прийому), який залишився не розглянутим. Висловіть узагальнену думку щодо дієвості.

2. Медіація – як спеціальний вид розв'язання конфліктів.

- дайте характеристику медіації з позиції приватного та конфіденційного використання посередників для виходу з конфліктної ситуації.

- хто такий медіатор і яка його участь в медіації?

- складіть таблицю «Права та обов'язки сторін медіації»

Права сторін	Обов'язки сторін

3. Поняття «завершення конфлікту» та «вирішення конфлікту».

- розв'язання, урегулювання, згасання, усунення, переростання в інший конфлікт - це основні форми завершення конфлікту чи вирішення конфлікту?

- що характерне для кожної з цих форм?

- наведіть приклад конфлікту з досвіду. Якою була форма завершення конфлікту?

4. Результат конфлікту.

- результат конфлікту розглядається як результат боротьби з погляду стану сторін і їхнього ставлення до об'єкта конфлікту. Висловіть свою думку про це тлумачення та, при можливості, наведіть приклади з недпрактики результатів конфлікту:

- усунення однієї чи обох сторін;

- припинення конфлікту з можливістю його поновлення;

- перемога однієї зі сторін (заволодіння об'єктом конфлікту);

- розподіл об'єкта конфлікту (симетричний чи асиметричний);

- згода з правилами спільного використання об'єкта;

- рівнозначна компенсація однієї зі сторін за володіння об'єктом іншою стороною;

- відмова обох сторін від зазіхань на даний об'єкт;

- альтернативне визначення таких об'єктів, що задовольняють інтереси обох сторін

5. Нормативне врегулювання конфліктів.

- в чому особливості нормативного врегулювання конфліктів ?

- чи є моральні норми загальноприйнятими та однаковими для різних

соціальних груп ?

- яку роль у врегулюванні конфліктів відіграють релігійні норми?

- визначте позитивні моменти норм права.

- які норм, на вашу думку, мають найважливіше значення у врегулюванні конфліктів між учасниками освітнього процесу?

6. Закони України та підзаконні акти щодо врегулювання конфліктів.

- Знайдіть в інтернеті. в яких законах, актах чи інших документах відстежується врегулювання конфліктів? Чи доводилось вам використовувати їх норми в різних життєвих ситуаціях?

- висловіть свою думку з питання: «Знання законів України та підзаконні акти щодо врегулювання конфліктів – обов'язок чи бажання педагога?»

Творчі завдання:

- підберіть та опишіть педагогічну методику чи техніку подолання негативних емоцій у конфлікті, які не розглядались під час практичного заняття.

- складіть пам'ятку «Переваги медіації для виходу з конфліктної ситуації»

- проаналізуйте один із документів: закон, акт чи інший документ, в якому відстежується врегулювання конфліктів. Занотуйте, які аспекти врегулювання конфліктів він розкриває.

Тема 7. Емпатія, толерантність, рефлексія педагога крізь призму педагогічної конфліктології.

1. Емпатія та асертивність, як складові конфліктологічної компетентності педагога.

- які визначення емпатії вам зустрічались в науковій літературі?

- чи притаманна вам ця якість та чи є домінуючою у справах та вчинках?

- чи був знайомий вам термін «асертивність» до вивчення вибіркового освітнього компонента «педагогічна конфліктологія»?

- чи погоджуєтесь ви з твердженням, що техніка асертивної поведінки передбачає:

1. Впевнену позу, жестикулювання, міміку.

2. Відкритий, спокійний погляд.

3. Впевнений голос, оптимальну силу голосу і темпу мовлення.

4. Асортимент поведінки у «важких» ситуаціях, продуманих заздалегідь.

5. «Репетиція» перед дзеркалом варіантів поведінки.

6. Формування позитивного «самообразу».

- проаналізуйте власну поведінку під час практичних з «педагогічної конфліктології». Чи можете назвати її асертивною?

2. Поняття толерантності у діяльності педагога та її роль у вирішенні конфліктів між учасниками освітнього процесу.

Актуальність проблеми толерантності підкреслювалася ще античними філософами, які застерігали: «Трьох речей необхідно уникати у житті: ненависті, заздрості й зневаги».

- проаналізуйте, чи вдається вам це по відношенню до оточуючих? А, на ваш погляд, оточуючим по відношенню до вас?

- як ви думаєте, чи пов'язана толерантність і конфліктологічна компетентність педагога?

- яку роль у вирішенні конфліктів між учасниками освітнього процесу, на ваш погляд, відіграє толерантність?

3. Рефлексія та її значущість у ситуаціях конфліктної взаємодії.

- запропонуйте одне з визначень «рефлексії»

- проаналізуйте роль рефлексії у:

- спілкуванні;

- науковому пізнанні;

- навчанні;

- розвитку самосвідомості.

- Рефлексія своєї особистої і професійної поведінки являється однією з інваріантних характеристик сформованості конфліктологічної компетентності викладача у галузі освіти. Розкрийте це твердження.

Творче завдання:

- прочитайте твердження: «Я можу спілкуватися з людьми на рівних з незнайомими людьми, друзями, родичами. Це спілкування завжди відкрите, чесне, пряме, адекватне». Напишіть твір – роздум про це.

Практичні завдання:

1. Вправа «Моя поведінка у конфлікті».

Ви могли помітити, що неоднаково реагуєте у різних конфліктних ситуаціях. Ваша реакція залежить від осіб або положень, з якими Ви зіштовхуєтеся. Ви реагуєте агресивно, коли Вас застають зненацька, чи лишаєтесь цілком спокійним? Які ситуації спонукають Вас стримувати власні почуття? Спробуйте знайти причини, які спонукають Вас реагувати тим чи іншим чином, поміркуйте, чому це відбувається. Які люди Вас дратують при цьому?

Я реагую на конфлікт таким чином: _____

Я реагую так чи інакше у таких випадках: _____

Я реагую так чи інакше у спілкуванні з такими людьми: _____

Опишіть реакцію деяких ваших знайомих на конфлікт

ХТО	РЕАКЦІЇ НА КОНФЛІКТ

РОЗДІЛ II

МЕТОДИЧНИЙ ІНСТРУМЕНТАРІЙ ДІАГНОСТИКИ ТА ПРОГНОЗУВАННЯ КОНФЛІКТІВ В ОСВІТНЬОМУ ПРОЦЕСІ

2.1. Методики самодіагностики схильності особистості до конфліктів

Експрес-діагностика рівня соціальної фрустрації (Л. І. Вассерман) модифікація Л. Бойко

Інструкція: Вам пропонується опитувальник, який фіксує ступінь вашої незадоволеності соціальними досягненнями в основних аспектах життєдіяльності.

Прочитайте та дайте відповідь на запитання відповідно до запропонованих балів:

- (0 балів) - повністю задоволений;
- (1 бал) - скоріше задоволений ;
- (2 бали) важко відповісти,
- (3 бали)- скоріше не задоволений
- (4 бал) - повністю не задоволений

Опитувальник

Чи задоволені ви:

1. Своєю освітою.
2. Взаємовідносинами з колегами по роботі.
3. Взаємовідносинами з адміністрацією на роботі.
4. Взаємовідносинами з суб'єктами своєї професійної діяльності (діти).
5. Змістом своєї роботи в цілому.
6. Умовами професійної діяльності.
7. Своїм становищем у суспільстві.
8. Матеріальним становищем.
9. Житлово-побутовими умовами.
10. Відносинами з чоловіком.

11. Відносинами з дітьми.
12. Відносинами з батьками.
13. Обставинами у суспільстві (державі).
14. Відносинами із друзями, найближчими знайомими.
15. Сферою послуг і побутового обслуговування.
16. Сферою медичного обслуговування.
17. Проведенням дозвілля.
18. Можливістю проводити відпустку.
19. Можливістю вибору місця роботи.
20. Своїм способом життя в цілому.

Обробка даних

По кожному пункту визначається (в балах) рівень фрустрованості. Вираховується набрана сума балів і ділиться на 20 (число питань).

Інтерпретація результатів

- 3,5-4 бали - високий рівень соціальної фрустрованості.
- 3,0-3,4 бали - підвищений рівень фрустрованості.
- 2,5 - 2,9 бали - помірний рівень фрустрованості.
- 2,0-2,4 бали - невизначений рівень фрустрованості.
- 1,5-1,9 бали - знижений рівень фрустрованості .
- 0,5-1,4 бали - дуже низький рівень;
- 0-0,4 бали - фрустрованість відсутня або майже відсутня.

Методика К. Томаса діагностики схильності особистості до конфліктної поведінки, адаптація Н. В. Гришиної

Мета: визначення переважного способу поведінки людини в конфліктних ситуаціях.

Опис методики

На ранніх етапах вивчення конфліктів широко використовувався термін «вирішення конфліктів», який має на увазі, що конфлікт можна і необхідно

розв'язувати або елімінувати. Таким чином, метою вирішення конфліктів був деякий ідеальний безконфліктний стан, де люди працюють в повній гармонії.

Однак, останнім часом ставлення фахівців до цього аспекту дослідження конфліктів істотно змінилося. Це викликано, на думку К.Томаса, двома обставинами: усвідомленням марності зусиль з повної елімінації конфліктів, а також підтвердженням наявності позитивних функцій конфліктів. Звідси, згідно з підходом К.Томаса, наголос повинен бути перенесений з елімінування конфліктів на управління ними. Тому, автор вважає за потрібне сконцентрувати увагу на таких аспектах зміни конфліктів: які форми поведінки в конфліктних ситуаціях характерні для людей, які з них є більш продуктивними або деструктивними; яким чином можна стимулювати продуктивну поведінку.

Для опису типів поведінки людей в конфліктних ситуаціях, К.Томас запропонував двовимірну модель регулювання конфліктів, основними вимірами в якій є кооперація (пов'язана з увагою людини до інтересів інших людей, залучених до конфлікту) і напористість (для якої характерний акцент на захисті власних інтересів). Відповідно цим двом вимірам, автор виділяє наступні способи регулювання конфліктів: змагання (конкуренція) як прагнення досягти своїх інтересів на шкоду іншому; пристосування - на противагу суперництву, принесення в жертву власних інтересів заради іншого; компроміс; уникнення - відсутність як прагнення до кооперації, так і тенденції до досягнення власних цілей; співпраця, коли учасники ситуації приходять до альтернативи, що повністю задовольняє інтереси обох сторін.



Рис. П'ять способів регулювання конфліктів за К. Томасом

К.Томас вважає, що при уникненні конфлікту жодна з сторін не досягає успіху. При таких формах поведінки, як конкуренція, пристосування і компроміс, або один з учасників виявляється у виграші, а інший програє, або вони обидва програють, оскільки йдуть на компромісні поступки. І тільки в ситуації співпраці обидві сторони виявляються у виграші. У своєму опитувальнику з виявлення типових форм поведінки К.Томас описує кожний з п'яти наведених можливих варіантів 12 судженнями про поведінку індивіда в конфліктній ситуації. У різних поєднаннях вони згруповані в 30 пап. Тест можна використати в груповому варіанті, як в поєднанні з іншими тестами, так і окремо.

Інструкція. У кожній з поданих пар виберіть те судження, яке є найбільш типовим для вашої поведінки. Відведений час — не більш 15-20 хвилин.

Типова карта методики

1. А. Іноді я надаю можливість іншим взяти на себе відповідальність за вирішення спірного питання.

Б. Замість того, щоб обговорювати те, в чому ми розходимося, я стараюся звернути увагу на те, з чим ми обидва не згодні.

2. А. Я стараюся знайти компромісне рішення.

Б. Я намагаюся улагодити справу з урахуванням інтересів іншого і моїх власних.

3. А. зазвичай я настійливо прагну добитися свого.

Б. Я стараюся заспокоїти іншого і, головним чином, зберегти наші відносини.

4. А. Я намагаюся знайти компромісне рішення.

Б. Іноді я жертвую своїми власними інтересами заради інтересів іншої людини.

5. А. Улагоджуючи спірну ситуацію, я весь час стараюся знайти підтримку у іншого.

Б. Я намагаюся зробити все, щоб уникнути напруженості, від якої немає ніякої користі.

6. А. Я намагаюся уникнути виникнення прикрощів для себе.

Б. Я намагаюся добитися свого.

7. А. Я намагаюся відкласти розв'язання спірного питання з тим, щоб згодом вирішити його остаточно.

Б. Я вважаю за необхідне в чомусь поступитися, щоб домогтися іншого.

8. А. зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого.

Б. Я насамперед стараюся ясно визначити те, в чому полягають всі порушені інтереси і питання.

9. А. Думаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь розбіжності, що виникають.

Б. Я роблю зусилля, щоб домогтися свого.

10. А. Я твердо прагну досягнути свого.

Б. Я намагаюся знайти компромісне рішення.

11. А. Я насамперед стараюся ясно визначити те, в чому полягають всі порушені інтереси і питання.

Б. Я стараюся заспокоїти іншого, і головним чином, зберегти наші відносини.

12. А. Часто я намагаюся не займати позицію, яка може викликати суперечки.

Б. Я даю можливість іншому в чомусь залишитися при своїй думці, якщо він також іде мені назустріч.

13. А. Я пропоную середню позицію.

Б. Я наполягаю, щоб було зроблено по-моєму.

14. А. Я повідомляю іншому свою точку зору і питаю про його погляди.

Б. Я намагаюся показати іншому логіку і перевагу моїх поглядів.

15. А. Я стараюся заспокоїти іншого, і головним чином, зберегти наші відносини.

Б. Я стараюся зробити все необхідне, щоб уникнути напруженості.

16. А. Я стараюся не зачепити почуттів іншого.

Б. Я намагаюся переконати іншого в перевагах моєї позиції.

17. А. зазвичай я наполегливо стараюся домогтися свого.

Б. Я стараюся зробити все, щоб уникнути напруженості, від якої немає ніякої користі.

18. А. Якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість наполягти на своєму.

Б. Я даю можливість іншому в чомусь залишитися при своїй думці, якщо він також іде мені назустріч.

19. А. Я, насамперед, стараюся ясно визначити те, в чому полягають всі порушені інтереси і спірні питання.

Б. Я стараюся відкласти розв'язання спірного питання з тим, щоб згодом вирішити його остаточно.

20. А. Я намагаюся негайно подолати наші розбіжності.

Б. Я стараюся знайти найкраще поєднання вигравів і втрат для нас обох.

21. А. Ведучи переговори, я стараюся бути уважним до бажань іншого.

Б. Я завжди схиляюся до прямого обговорення проблеми.

22. А. Я намагаюся знайти позицію, яка знаходиться посередині між моєю позицією і точкою зору іншої людини.

Б. Я відстоюю свої бажання.

23. А. Як правило, я заклопотаний тим, щоб задовольнити бажання кожного з нас.

Б. Іноді я надаю можливість іншим взяти на себе відповідальність за розв'язання спірного питання.

24. А. Якщо позиція іншого здається йому дуже важливою, я постараюся піти назустріч його бажанням.

Б. Я стараюся переконати іншого прийти до компромісу.

25. А. Я намагаюся показати іншому логіку і перевагу моїх поглядів.

Б. Ведучи переговори, я стараюся бути уважним до бажань іншого.

26. А. Я пропоную середню позицію.

Б. Я майже завжди заклопотаний тим, щоб задовольнити бажання кожного з нас.

27. А. Часто уникаю займати позицію, яка може викликати суперечки.

Б. якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість наполягти на своєму.

28. А. зазвичай я настійно прагну добитися свого.

Б. Улагоджуючи ситуацію, я зазвичай стараюся знайти підтримку у іншого.

29. А. Я пропоную середню позицію.

Б. Думаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь розбіжності, що виникають.

30. А. Я стараюся не зачепити почуттів іншого.

Б. Я завжди займаю таку позицію в спірному питанні, щоб ми спільно з іншою зацікавленою людиною могли домогтися успіху.

Обробка даних:

<i>Питання</i>	<i>Суперництво</i>	<i>Співпраця</i>	<i>Компроміс</i>	<i>Уникнення</i>	<i>Пристосування</i>
1				А	Б
2		Б	А		
3	А				Б
4			А		Б
5		А		Б	
6	Б			А	
7			Б	А	
8	А	Б			
9	Б			А	

10	А		Б		
11		А			Б
12			Б	А	
13	Б		А		
14	Б	А			
15				Б	А
16	Б				А
17	А			Б	
18			Б		А
19		А		Б	
20		А	Б		
21		Б			А
22	Б		А		
23		А		Б	
24			Б		А
25	А				Б
26		Б	А		
27				А	Б
28	А	Б			
29			А	Б	
30		Б			А

**Методика «Діагностики рівня емоційного вигорання»
(В. Бойко)**

Інструкція. На кожне із запропонованих нижче суджень дайте відповідь «так» чи «ні».

Текст опитувальника:

1. Організаційні помилки на роботі постійно змушують нервувати, напружуватися, хвилюватися.

2. Сьогодні я задоволений своєю професією не менше, ніж на початку кар'єри.
3. Я помилився у виборі професії чи профілю діяльності (займаю не своє місце).
4. Мене турбує те, що я став гірше працювати (менш продуктивно, менш якісно, повільніше).
5. Тепло́та у взаємодії з партнерами дуже залежить від мого настрою.
6. Від мене, як від професіонала, мало залежить добробут партнерів.
7. Коли я приходжу з роботи додому, то деякий час (години 2-3) мені хочеться побути па самоті, щоб зі мною ніхто не спілкувався.
8. Коли я відчуваю втому чи напруження, то намагаюся швидше вирішити проблеми партнера (згорнути взаємодію).
9. Мені здається, що емоційно я не можу дати колегам того, що потребує професійний обов'язок.
10. Моя робота притупляє емоції.
11. Я відверто втомився від людських проблем, з якими доводиться мати справу па роботі.
12. Трапляється, я погано засинаю (сплю) через хвилювання, пов'язані з роботою.
13. Взаємодія з партнерами потребує від мене великого напруження.
14. Робота з людьми приносить мені все менше задоволення.
15. Я б змінив місце роботи, якби з'явилась така можливість.
16. Мене часто засмучує те, що я не можу на потрібному рівні надати професійну підтримку, послугу, допомогу.
17. Мені завжди вдається запобігти впливу поганого настрою наділові контакти.
18. Мене дуже засмучує ситуація, коли щось не йде на лад у стосунках з діловим партнером.
19. Я так стомлююся на роботі, ию вдома намагаюся спілкуватися якомога менше.

20. Через брак часу, втому та напруження часто приділяю партнеру менше уваги, ніж потрібно.

21. Іноді звичні ситуації спілкування на роботі дратують мене.

22. Я спокійно сприймаю обгрунтовані претензії партнерів.

23. Спілкування з партнерами спонукає мене уникати людей.

24. При згадці про деяких партнерів та колег, у мене псується настрій.

25. Конфлікти та суперечки з колегами віднімають багато сил та емоцій.

26. Мені все складніше встановлювати або підтримувати контакти з діловими партнерами.

27. Обставини на роботі мені здаються дуже складними і важкими.

28. У мене часто виникають тривожні очікування, пов'язані з роботою: щось має трапитися, як би не припуститися помилки, чи зможу зробити все як потрібно, чи не скоротять мене тощо.

29. Якщо партнер мені неприємний, то я намагаюсь обмежити час спілкування з ним, менше приділяти йому уваги.

30. У спілкуванні па роботі я дотримуюся принципу «не роби людям добра - не отримаєш зла».

31. Я з радістю розповідаю домашнім про свого роботу.

32. Трапляються дні, коли мій емоційний стан погано відображається на результатах роботи (менше працюю, знижується якість, виникають конфлікти).

33. Іноді я відчуваю, що потрібно поспівчувати партнерові, але не в змозі цього зробити.

34. Я дуже хвилююся за свою роботу.

35. Партнерам по роботі віддаю більше уваги та турботи, ніж отримую від них вдячності.

36. При одній згадці про роботу мені стає погано: починає колоти в області серця, підвищується тиск, виникає головний біль.

37. У мене добрі (в цілому задовільні) стосунки з безпосереднім керівником.

38. Я часто радію, коли бачу, що моя робота приносить користь людям.

39. Останнім часом мене переслідують невдачі па роботі.

40. Деякі аспекти (факти) моєї роботи викликають розчарування, нудьгу і зневіру.

41. Трапляються дні, коли контакти з партнерами складаються гірше, ніж зазвичай.

42. Я переймаюся проблемами ділових партнерів (суб'єктів діяльності) менше, ніж зазвичай.

43. Втома від роботи призводить до того, що я намагаюся скоротити час спілкування з друзями та знайомими.

44. Зазвичай я виявляю зацікавленість особистістю партнера більше, ніж того вимагає справа.

45. Зазвичай я приходжу на роботу відпочивши, зі свіжими силами, в доброму настрої.

46. Іноді я ловлю себе на тому, що працюю з партнерами автоматично, без душі.

47. У справах зустрічаються настільки неприємні люди, що всупереч волі бажаєш їм чогось недоброго.

48. Після спілкування з неприємними партнерами в мене буває погіршення фізичного та психічного самопочуття.

49. На роботі я постійно відчуваю психічне та фізичне перевантаження.

50. Успіхи в роботі надихають мене.

51. Ситуація на роботі, в якій я опинився, здається безвихідною (майже безвихідною).

52. Я втратив спокій через роботу.

53. Впродовж останнього року траплялися скарги па мене з боку партнерів.

54. Мені вдається зберегти нерви тільки через те, що багато з того, що відбувається з партнерами, я не беру близько до серця.

55. Я часто з роботи приношу додому негативні емоції.

56. Я часто працюю через силу.

57. Раніше я був більш співчутливим та уважним до партнерів, ніж тепер.

58. У роботі з людьми керуюся принципом: не псуй нерви, бережи здоров'я.

59. Іноді я йду на роботу з важким відчуттям: як все набридло, нікого б не бачити й не чути.

60. Після напруженого робочого дня я відчуваю, що занедужав.

61. Контингент партнерів, з якими я працюю, дуже важкий.

62. Іноді мені здається, що результати моєї роботи не варті тих зусиль, які я витрачаю.

63. Якщо б мені поталанило з роботою, я був би набагато щасливішим.

64. Я у відчаї від того, що на роботі в мене серйозні проблеми.

65. Іноді я поведжуся зі своїми партнерами так, як би не хотів, щоб вони вчиняли зі мною.

66. Я засуджую партнерів, що розраховують на особливу поблажливість та увагу.

67. Зазвичай після робочого дня у мене не вистачає сил займатися домашніми справами.

68. Часто я підганяю час: швидше б закінчився робочий день.

69. Стан, прохання, потреби партнерів зазвичай мене щиро хвилюють.

70. Працюючи з людьми, я зазвичай ніби ставлю екран, що захищає мене від чужих страждань та негативних емоцій.

71. Робота з людьми (з партнерами) дуже розчарувала мене.

72. Щоб відновити сили, я часто вживаю ліки.
73. Як правило, мій робочий день проходить спокійно і легко.
74. Мої вимоги до виконуваної роботи вищі, ніж те, чого я досягаю через певні обставини.
75. Моя кар'єра склалася вдало.
76. Я дуже нервую з приводу того, що пов'язано з роботою.
77. Деяких із своїх постійних партнерів я не хотів би бачити й чути.
78. Я схвалюю колег, які повністю присвячують себе людям (партнерам), нехтуючи власними інтересами.
79. Моя втома на роботі зазвичай мало або взагалі не відображається на спілкуванні з домашніми і друзями.
80. За можливості, я віддаю партнерові менше уваги, але так, щоб він цього не помітив.
81. Мене часто підводять нерви в спілкуванні з людьми на роботі.
82. До всього (майже до всього), що відбувається тіа роботі, я втратив зацікавленість, живе почуття.
83. Робота з людьми погано вплинула на мене як на фахівця - зробила знервованим, злим, притупила емоції.
84. Робота з людьми вочевидь підриває моє здоров'я.

Бланк для відповідей

Назва навчального закладу _____

Повних років: _____

Дата діагностування: _____

№ з/п	1	2	3	4	5	6	7	Сума балів 1-7
Відповідь + або -								
№ з/п	8	9	10	11	12	13	14	Сума балів 8-14
Відповідь + або -								
№ з/п	15	16	17	18	19	20	21	Сума балів 15-21
Відповідь + або -								
№ з/п	22	23	24	25	26	27	28	Сума балів 22-28
Відповідь + або -								
№ з/п	29	30	31	32	33	34	35	Сума балів 29-35
Відповідь + або -								
№ з/п	36	37	38	39	40	41	42	Сума балів 36-42

Відповідь + або -								
№ з/п	43	44	45	46	47	48	49	Сума балів43-49
Відповідь + або -								
№ з/п	50	51	52	53	54	55	56	Сума балів50-56
Відповідь + або -								
№ з/п	57	58	59	60	61	62	63	Сума балів57-63
Відповідь + або -								
№ з/п	64	65	66	67	68	69	70	Сума балів64-70
Відповідь + або -								
№ з/п	71	72	73	74	75	76	77	Сума балів71-77
Відповідь + або -								
№ з/п	78	79	80	81	82	83	84	Сума балів78-84
Відповідь + або -								

Обробка та інтерпретація результатів:

Кожен варіант відповіді попередньо оцінений компетентними експертами тим чи іншим числом балів - зазначається в «ключі» поруч із номером судження в дужках. Це зроблено тому, що ознаки, які включені в симптом, мають різне значення для визначення його складності. Максимальну оцінку - 10 балів - отримала від експертів та ознака, яка є найбільш показовою для симптому.

Відповідно до «ключа» здійснюють такі підрахунки:

- 1) визначають суму балів окремо для кожного з 12 симптомів «вигорання»;
- 2) підраховують суму показників симптомів для кожної з 3-х фаз формування «вигорання»;
- 3) знаходять підсумковий показник синдрому «емоційного вигорання» - сума показників за всіма 12 симптомами.

У «ключі» поряд із номерами суджень у дужках вказаний бал, встановлений експертами, який показує «вагу» цієї ознаки симптому.

«Ключ»

Фаза «Напруження»

1. Переживання психотравмуючих обставин:

+1(2), +13(3), +25(2), -37(3), +49(10), +61(5), -73(5)

2. Незадоволеність собою:
-2(3), +14(2), +26(2), -38(10), -50(5), +62(5), +74(3)
3. «Загнаність у кут»:
+3(10), +15(5), +27(2), +39(2), +51(5), +63(1), -75(5)
4. Тривога і депресія:
+4(2), +16(3), +28(5), +40(5), +52(10), +64(2), +76(3)

Фаза «Резистенція»

1. Неадекватне вибіркоче емоційне реагування:
+5(5), -17(3), +29(10), +41(2), +53(2), +65(3), +77(5)
2. Емоційно-моральна дезорієнтація:
+6(10), -18(3), +30(3), +42(5), +54(2), +66(2), -78(5)
3. Розширення сфери економії емоцій:
+7(2), +19(10), -31(2), +43(5), +55(3), +67(3), -79(5)
4. Редукція професійних обов'язків:
+8(5), +20(5), +32(2), -44(2), +56(3), +68(3), +80(10)

Фаза «Виснаження»

1. Емоційний дефіцит:
+9(3), +21(2), +33(5), -45(5), +57(3), -69(10), +81(2)
2. Емоційне відчуження:
+10(2), +22(3), -34(2), +46(3), +58(5), +70(5), +82(10)
3. Особистісне відчуження (деперсоналізація):
+11(5), +23(3), +35(3), +47(5), +59(5), +71(2), +83(10)
4. Психосоматичні та психовегетативні порушення:
+12(3), +24(2), +36(5), +48(3), +60(2), +72(10), +84(5)

Інтерпретація результатів

Запропонована методика дає детальну картину синдрому «емоційного вигорання». Насамперед, необхідно *звернути увагу на окремі симптоми*. Показник вираженості кожного симптому знаходиться в межах від 0 до 30 балів:

0-9 балів - симптом не сформований;

10-15 балів - симптом на стадії формування;

16 і більше балів - симптом сформований.

Симптоми з показниками 20 і більше балів є домінуючими у фазі або у всьому синдромі «емоційного вигорання».

Методика дає можливість побачити провідні симптоми «вигорання». Суттєвим є те, до якої фази формування «емоційного вигорання» належать домінуючі симптоми і в якій фазі їх найбільша кількість.

Наступний крок в інтерпретації результатів - *осмислення показників фаз розвитку -«вигорання»: «напруження», «резистенція» та «виснаження».*

У кожній з них оцінка можлива в межах від 0 до 120 балів. Однак співставлений балів, отриманих для фаз, не є правомірним, тому що не свідчить про їхню відносну роль або внесок у синдром. Справа в тому, що вимірювані в них явища істотно різі - реакція на зовнішні і внутрішні фактори, прийоми психологічного захисту, стан нервової системи. За кількісними показниками можна твердити тільки про те, наскільки кожна фаза сформувалася, яка фаза сформувалася більшою або меншою мірою:

- ✓ 36 і менше балів - фаза не сформована;
- ✓ 37-60 балів - фаза на стадії формування;
- ✓ 61 і більше балів - фаза сформована

2.2 Поради та пам'ятки здобувачам освіти щодо конструктивного вирішення конфліктів

1. Прийміть факт наявності конфлікту. Коли виникає суперечка, не уникайте її та не робіть вигляд, що нічого не сталося. Згодом напруга буде наростати, а конфлікт тільки посилиться. Розберіться з проблемами якнайшвидше, перш ніж вони переростуть у ворожнечу і стануть частиною робочої атмосфери. Якщо ви помітили конфлікт між співробітниками, запропонуйте їм знайти спосіб вирішити його. Якщо у вас утворився

конфлікт особисто з одним із членів колективу, вирішуйте його в приватному порядку.

2. Обговоріть ситуацію. Зберіть людей на регламентовану зустріч, де кожен може висловитись і бути почутим іншою стороною. Слідкуйте за тим, щоб вся увага не перейшла до когось одного. Якщо учасників конфлікту кілька, вони всі обов'язково мають отримати право пояснити свою позицію. Під час такого спілкування не варто шукати винних або проявляти агресію, в першу чергу потрібно зосередитись на проблемі, а не на особистостях.

3. Уважно всіх вислухайте. Важливо приділити всю свою увагу оратору. Не перебивайте іншу людину, поки не прийде час ставити питання. Переконайтесь, що зрозуміли, що хотів сказати співрозмовник. Перефразуйте і повторіть сказані слова, щоб не залишилось сумнівів і недомовленостей. Можна використовувати фрази на кшталт «Дозвольте мені переконатися, що я вас правильно розумію. Ви засмучені через ..., тому що ...». Не бійтеся уточнювати те, що не до кінця зрозуміло, і просити переформулювати думку або проговорити її ще раз. Не дозволяйте емоціям відвернути вашу увагу.

4. Знайдіть точки згоди. У суперечці акцент завжди робиться на розбіжностях, але вихід з неї можливий тільки тоді, коли ви знайдете щось спільне. Вкажіть співрозмовникам на те, в чому у вас сходяться думки, постарайтесь стати на місце іншої людини і побачити ситуацію її очима. Розкажіть про інші можливості й окресліть плюси командної роботи. Така поведінка продемонструє вашу готовність шукати спільну мову і будувати довірливе спілкування.

5. Будьте неупереджені. При вирішенні трудових конфліктів ви маєте зайняти позицію посередника. Буде складно не прийняти одну зі сторін, але ви повинні пам'ятати, що ваше завдання - допомогти учасникам вирішити внутрішні проблеми. Швидше за все, вам доведеться керувати розмовою, особливо якщо розбіжність поглядів перебуває в піковій стадії. Щоб не дати співробітникам заглибитись в емоції і власні образи, потрібно буде уважно

стежити за темою і повертати її в потрібне русло. Також варто надати поради щодо подальших дій.

6. Вирішіть проблему швидко і остаточно. Будь-який конфлікт має бути повністю закритий чітким рішенням. Сторони мають принести одна одній щирі, а не формальні вибачення і дійсно пробачити. Потрібно переконатись, що розбіжності зведені нанівець і більше це питання не виникатиме. Невирішені конфліктні ситуації обов'язково призводять до наростання невдоволення і гальмують розвиток, тому яким би важким не здавався процес їх вирішення, необхідно позбутися їх на самих початках.

Пам'ятка «15 кроків вирішення конфлікту»

Послідовність дій одного з опонентів, який вирішив взяти ініціативу вирішення конфлікту на себе;

1-й крок. Припинити боротьбу з опонентом. Зрозуміти, що шляхом конфлікту мені не вдасться захистити свої інтереси. Оцінити можливі безпосередні та перспективні наслідки конфлікту для мене.

2-й крок. Внутрішньо погодитися, що коли дві людини конфліктують, то не правий той з них, хто розумніший. Важко чекати ініціативи від цього впертого опонента. Набагато реальніше мені самому змінити свою поведінку в конфлікті. Я від цього тільки виграю або, щонайменше, не програю.

3-й крок. Мінімізувати мої негативні емоції щодо опонента. Постаратися знайти можливість зменшити його негативні емоції стосовно мене.

4-й крок. Налаштуватися на те, що будуть потрібні певні зусилля для вирішення проблеми шляхом співпраці або компромісу.

5-й крок. Спробувати зрозуміти і погодитися з тим, що опонент, як і я, переслідує свої інтереси в конфлікті. Те, що він їх відстоює, так само природно, як і захист більшості власних інтересів.

6-й крок. Оцінити суть конфлікту як би з боку, представивши на моєму місці і місці опонента наших двійників. Для цього необхідно подумки вийти з

конфліктної ситуації і представити, що точно такий же конфлікт відбувається в іншому колективі. У ньому бере участь мій двійник і двійник опонента. Важливо побачити сильні сторони, часткову правоту в позиції двійника опонента і слабкі сторони часткову неправоту в позиції мого двійника.

7-й крок. Виявити, які справжні інтереси мого опонента в цьому конфлікті. Чого він, в кінцевому рахунку, хоче домогтися. Побачити за мотивом і зовнішньою картиною конфлікту його приховану суть.

8-й крок. Зрозуміти основні побоювання опонента. Визначити, що він боїться втратити. Виявити, який можливий збиток для себе опонент намагається запобігти.

9-й крок. Відокремити проблему конфлікту від людей. Зрозуміти, в чому головна причина конфлікту, якщо не враховувати індивідуальні особливості його учасників. Продовжуючи просуватися шляхом самовирішення конфлікту, зробимо нові кроки.

10-й крок. Продумати і розробити програму-максимум, націлену на оптимальне вирішення проблеми з урахуванням інтересів не тільки моїх, але і опонента. Ігнорування інтересів опонента зробить програму вирішення конфлікту благим побажанням. Підготувати 3-4 варіанти вирішення проблеми.

11-й крок. Продумати і розробити програму-мінімум, націлену на те, щоб максимально пом'якшити конфлікт. Практика показує, що пом'якшення конфлікту, зниження, гостроти створюють хорошу основу для подальшого вирішення протиріччя. Підготувати 3-4 варіанти часткового вирішення проблеми або пом'якшення конфлікту.

12-й крок. Визначити по можливості об'єктивні критерії вирішення конфлікту.

13-й крок. Спрогнозувати можливі відповідні дії опонента і свої реакції на них у міру розвитку конфлікту: якщо вірний мій прогноз розвитку конфлікту, це зробить мою поведінку більш конструктивною. Чим краще прогноз на розвиток ситуації, тим менше втрати обох сторін у конфлікті.

14-й крок. Провести відкриту розмову з опонентом з метою вирішення конфлікту. Логіка розмови може бути наступною:

- конфлікт нам не вигідний: працювати і жити доведеться разом, тому краще допомагати, а не шкодити один одному;
 - пропоную боротьбу припинити і обговорити, як мирно вирішити проблему;
 - визнати свої помилки, що призвели до конфлікту;
 - зробити поступки опонентові в частині того, що для мене в даній ситуації не є головним;
 - в м'якій формі висловити побажання про поступки з боку опонента і аргументувати свою пропозицію;
 - обговорити взаємні поступки;
 - повністю або частково розв'язати конфлікт;
 - якщо розмова не вдалася, не загострювати ситуацію, а запропонувати повернутися до обговорення проблеми ще раз через 2-3 дні.
- Природно, що в основу техніки відкритої розмови найчастіше буває покладена ідея досягнення компромісу, в якому ми йдемо шляхом поступового зближення. Рішення, прийняте на основі запропонованої техніки, в більшості випадків несе в собі конструктивну складову, а головне дозволяє піти від протидії і вирішувати протиріччя, просуваючись до обопільної згоди.

15-й крок. Спробувати вирішити конфлікт, постійно коригуючи не тільки тактику, але і стратегію своєї поведінки відповідно до конкретної ситуації.

16-й крок. Ще раз оцінити свої дії на етапах виникнення, розвитку і завершення конфлікту. Визначити, що було зроблено правильно, а де були зроблені помилки.

17-й крок. Оцінити поведінку інших учасників конфлікту, тих, хто підтримував мене або опонента. Конфлікт сам по собі тестує людей і виявляє ті особливості, які до цього були приховані.

Пам'ятка «Переваги медіації для виходу з конфліктної ситуації»

1. Нейтральність. Медіатор є третьою стороною, яка не підтримує жодну зі сторін конфлікту, що дозволяє побудувати процес обговорення на об'єктивній основі.

2. Добровільність. Участь у медіації є добровільною для всіх сторін, що сприяє більшій відкритості й готовності йти на компроміси.

3. Конфіденційність. Всі питання, які обговорюються під час медіації, залишаються між сторонами та медіатором, що підвищує рівень довіри до процесу.

4. Швидкість вирішення. Медіація, як правило, є швидшим способом вирішення конфлікту порівняно з іншими методами, такими як судовий розгляд чи тривалі переговори.

5. Економія ресурсів. Медіація є менш затратною, як у фінансовому, так і в емоційному аспектах, що робить її більш доступною для різних категорій людей.

6. Гнучкість. Медіація дозволяє сторонам самостійно обирати зручний формат, темп і графік обговорень, що сприяє комфортнішому вирішенню питань.

7. Збереження відносин. Процес медіації спрямований на збереження відносин між сторонами навіть після вирішення конфлікту, що є важливим у професійних та особистих стосунках.

8. Здатність досягти взаєморозуміння. Медіація фокусується на потребах і інтересах обох сторін, що підвищує ймовірність досягнення взаємовигідної угоди.

Пам'ятка «Умійте володіти собою»

Пам'ятайте: найкращий спосіб боротися з душевним дискомфортом - постійна зайнятість.

Щоб забути свої напасті, намагайтеся зробити приємне іншим. Роблячи добро іншим, ви робите добро собі.

Не старайтеся змінювати чи перевиховувати інших. Набагато корисливіше і безпечніше зайнятися самовихованням.

Пам'ятайте: кожна людини - така ж яскрава унікальна індивідуальність, як і ви, приймайте її такою, якою вона є.

Умійте бачити в людині позитивні якості й у стосунках з нею спробуйте спиратися саме на ці якості.

Не ображайтесь і не обурюйтесь критикою на вашу адресу, шукайте в ній виправні точки для самовдосконалення.

Правила поведінки, виконання яких допомагає не провокувати конфлікти

- Не прагніть домінувати за будь-яку ціну. Будьте принциповими, але не жорстокими. Пам'ятайте, що прямолінійність добре, але не завжди.
- Критикуйте, але не критиканствуйте.
- У всьому треба знати міру. Сказати правду теж треба вміти! Будьте незалежні, але не самовпевнені. Не перетворюйте наполегливість на настирливість.
- Будьте справедливі та терпимі до людей. Не переоцінюйте свої здібності та можливості, не зменшуйте здібності і можливості інших.
- Не проявляйте ініціативи там, де її не потребують.
- Реалізуйте себе в творчості, а не в конфліктах.
- Проявляйте витримку, оволодійте уміннями саморегуляції. Пошана до людей, знання правил ведення суперечки, дискусії, правил спілкування допомагають запобігати непотрібним конфліктам.

2.3. Методики та техніки запобігання педагогічним конфліктам

Техніка активного слухання

Опис методики: активне слухання - це комунікаційна техніка, що передбачає глибоке розуміння і прийняття точки зору співрозмовника. Ця техніка допомагає зменшити напруженість у конфліктних ситуаціях і створює простір для конструктивного діалогу.

Основні етапи:

1. Фокусування на співрозмовнику. Важливо зосередитися на людині, яка говорить, і проявляти інтерес до її слів. Це можна робити за допомогою невербальних сигналів, таких як кивання головою або зоровий контакт.

2. Перефразування. Після того, як співрозмовник висловив свою думку, варто перефразувати його слова. Це демонструє, що ви дійсно слухаєте і намагаєтеся зрозуміти його позицію.

3. Визначення емоцій. Спробуйте зрозуміти, які емоції переживає співрозмовник. Можна запитати: "Схоже, ти відчуваєш (назва емоції), чи не так?" Це дозволяє визнати його почуття.

4. Уточнюючі питання. Поставте питання, щоб глибше зрозуміти ситуацію. Це демонструє вашу зацікавленість і бажання знайти спільне рішення.

5. Пошук компромісу. Після того, як кожна сторона висловила свої думки і емоції, можна перейти до обговорення можливих шляхів вирішення конфлікту.

Переваги

- **Зменшення напруження.** Люди відчувають, що їх чують, що може знизити агресивність.
- **Покращення комунікації.** Створюється відкритий простір для обміну думками.
- **Посилення емпатії.** Слухаючи іншого, ви вчитеся ставити себе на його місце.

Висновок

Техніка активного слухання є важливим інструментом для подолання негативних емоцій у конфлікті. Вона допомагає встановити конструктивний діалог і зрозуміти позицію іншої сторони, що, в свою чергу, сприяє вирішенню конфлікту.

Методика «Емоційна рефлексія через арт-терапію»

Опис методики: арт-терапія допомагає вивільняти негативні емоції через творчий процес, який дозволяє виразити внутрішні переживання та знайти новий погляд на конфліктну ситуацію. Педагогічна цінність арт-терапії полягає в тому, що вона допомагає учасникам конфлікту дослідити власні емоції та потреби, зняти напругу та краще зрозуміти свої переживання і позицію. У конфліктних ситуаціях цей метод заохочує до обміркованого реагування замість імпульсивних дій.

Процес проведення:

1. Вираження емоцій. Учасникам пропонується намалювати свої емоції, використовуючи кольори і форми, щоб передати те, що їх турбує чи ображає. Це можуть бути неформальні малюнки, які зосереджені на виявленні емоцій, а не художньому вмінні.

2. Аналіз і рефлексія. Після завершення малюнка учасники розповідають про свої роботи, описують, що означають використані ними кольори і форми. Така рефлексія допомагає відсторонитися від гострих емоцій і поглянути на конфлікт під новим кутом.

3. Групова підтримка: Інші учасники або педагог висловлюють свої асоціації та враження від малюнків, що допомагає людині відчувати підтримку і побачити конфлікт з іншої перспективи.

4. Результати: Завдяки арт-терапії знижується рівень агресії і роздратування. Учасники конфлікту стають більш готовими до конструктивного діалогу, оскільки мають змогу «виплеснути» емоції у безпечний спосіб.

Метод примусового слухання опонента

Це метод вирішення конфлікту, при якому одна або обидві сторони конфлікту змушуються уважно слухати аргументи, думки або почуття іншої сторони. Цей прийом спрямований на зменшення емоційної напруги і створення умов для діалогу, коли учасники конфлікту повинні не просто говорити, а й уважно слухати один одного.

Основна ідея прийому полягає в тому, що люди часто не бажають слухати свого опонента через сильні емоції чи упередження, що лише посилює конфлікт. Примушуючи сторони слухати одна одну, можна допомогти їм краще зрозуміти позиції, мотиви і почуття кожного з учасників. Це дає можливість перейти від емоційного конфлікту до конструктивного обговорення проблеми.

Основні елементи прийому:

1. Чіткі правила слухання. Учасники конфлікту повинні дотримуватися певних правил. Наприклад, одна сторона говорить, а інша уважно слухає, не перебиваючи і не реагуючи агресивно. Після цього сторони міняються ролями.

2. Контроль з боку нейтральної особи. Часто в таких ситуаціях потрібен посередник або третя нейтральна сторона (вчитель, психолог, медіатор), яка слідкує за тим, щоб учасники конфлікту дотримувалися правил і дійсно слухали один одного.

3. Акцент на активному слуханні. Учасники повинні не просто мовчати, поки говорить інший, але й проявляти ознаки активного слухання – кивати, підтримувати зоровий контакт, використовувати фрази, які підтверджують розуміння (наприклад, "Я зрозумів, ти кажеш, що...").

4. Перефразування. Для того щоб переконатися, що учасники конфлікту справді зрозуміли точку зору опонента, після кожного виступу одна зі сторін може коротко перефразувати сказане іншою стороною. Це дозволяє підтвердити розуміння та уникнути перекручувань.

5. Час для роздумів. Після того як кожна сторона висловить свої

думки, може бути даний час для роздумів, щоб кожен міг осмислити почуте і підготувати відповідь, вже виходячи з нової інформації, а не з емоцій.

Мета прийому:

- **Розуміння позиції іншого:** Завдяки тому, що кожен учасник конфлікту змушений слухати іншого, зростає ймовірність, що вони зрозуміють мотиви і почуття свого опонента. Це може сприяти зміні точки зору або готовності до компромісу.

- **Зниження емоційної напруги:** Часто конфлікти загострюються через те, що сторони не чують одна одну і продовжують перебувати в емоційному стані. Коли опоненти починають слухати, емоції можуть поступово вщухати.

- **Створення умов для діалогу:** Примусове слухання опонента допомагає перейти від емоційного конфлікту до раціонального обговорення проблеми. Коли обидві сторони відчувають, що їх почули, їм стає легше шукати спільне рішення.

Переваги:

1. **Зниження емоцій:** Коли кожна сторона має можливість говорити без перебивань, а інша сторона слухає, емоційне напруження знижується.

2. **Краще розуміння конфлікту:** Уважне слухання дозволяє краще зрозуміти справжні причини конфлікту і можливі шляхи його вирішення.

3. **Підвищення емпатії:** Слухаючи іншого, людина може почати співчувати або принаймні зрозуміти емоції і мотиви опонента, що може пом'якшити її власну позицію.

Недоліки:

1. **Небажання слухати:** Деякі люди можуть свідомо відмовлятися слухати опонента, навіть при застосуванні цього прийому. В такому разі може знадобитися додаткова робота над їхньою мотивацією.

2. **Ризик маніпуляцій:** Одна зі сторін може використовувати час для виступу не для вирішення конфлікту, а для подальшої агресії або маніпуляцій.

Психологічна техніка «Я - висловлювання»

Суть техніки «Я – висловлювання» - розповісти про свої відчуття, переконання й цінності, без “переходу” на особистість співрозмовника. Ви уникаєте звинувачень й претензій, фокусуєтесь винятково на власних переживаннях і сприйнятті ситуації. Розмову завжди починаєте з «Я ...»

Техніка «Я-висловлювання» застосовується для «зв'язування» агресії та управління сценарієм діалогу. Побудова фрази складається з трьох складових: опису конфліктогену («коли я чую такі слова...»), опису власної реакції та стану («я звичайно відчуваю...») та пропозиції щодо подальших спільних дій («давайте спочатку...», «чи не могли б ми...»). Крім того техніка дозволяє конструктивно позбавитись від власних негативних емоцій.

Аби сформулювати «Я-висловлювання», необхідні чотири прості умови.

1. Говоріть про почуття

Насамперед необхідно повідомити, які емоції ви відчуваєте зараз, що порушує ваш внутрішній спокій. Це можуть бути такі словосполучення: «я засмучуюсь», «я турбуюся», «мені неприємно», «я переживаю», «я злюся».

2. Повідомляйте про факти

Вкажіть факти, які вплинули на ваш стан. Важливо бути максимально об'єктивним і не давати оцінок діям іншого. Просто опишіть, що саме сталося. Краще використовувати безособові речення, невизначені займенники та узагальнення. Наприклад, «Я засмучуюся, коли спізнюються», «Мені неприємно, коли в кімнаті брудно».

3. Прояснюйте

Постарайтеся пояснити, чому саме вас зачіпає той чи інший вчинок, аби претензія не виглядала необґрунтованою. Якщо хтось запізнився, можна сказати: «Мені доводиться стояти на самоті та мерзнути» або «У мене мало часу, а я хотів довше побути з тобою».

4. Формулюйте потреби та побажання

На завершення розкажіть, яка поведінка бажана. Наприклад: «Хочеться, аби мене попереджали при запізненні». Отже: «Я хвилююся, коли друзі спізнюються, бо здається, що з ними щось трапилося. Добре, аби мені дзвонили у разі запізнення».

На початку опанування методикою спробуйте сформулювати «Я-висловлювання» в письмовій формі. Так легше перевіряти себе, а також відстежувати: як змінюється формат розмови та ваші відчуття під час діалогу. Спробуйте та відчуйте різницю. Бути почутим - просто.

Що необхідно для розвитку навички «Я-висловлювання»:

- Уміти розпізнавати свої емоції
- Розширювати свій емоційний словник
- Уміти розпізнавати потреби, що стоять за почуттями
- Уміти слухати себе та іншого

Розвиток навички «Я-висловлювання» вимагає часу та зусиль. Але воно того варте - висловлюючи свої почуття та потреби, ми збільшуємо шанс, що вони будуть задоволені.

Методика «Переписка в листах»

Ця методика передбачає, що дві або більше сторін конфлікту замість безпосередньої словесної взаємодії спілкуються письмово. Кожен учасник конфлікту пише лист, в якому викладає свої емоції, претензії, думки та пропозиції щодо вирішення ситуації. Лист надається іншій стороні, яка теж письмово відповідає. Такий обмін може відбуватися кілька разів до досягнення точки, де сторони готові до відкритого діалогу.

Переваги методики:

- **Зниження емоційної напруги:** написання листа вимагає часу та обмірковування, що дає можливість заспокоїтися перед тим, як реагувати.

Під час листування немає миттєвих емоційних реакцій, як це буває під час усної розмови.

- **Структурованість думок:** коли учасник конфлікту викладає свої думки письмово, це дозволяє йому чітко та логічно викласти свої претензії, уникати емоційної деструкції.

- **Полегшення спілкування:** для людей, яким важко безпосередньо говорити про свої почуття, письмова форма є зручнішим способом висловити те, що їх хвилює.

- **Розвиток емпатії:** прочитуючи лист опонента, людина з більшою ймовірністю зможе зрозуміти почуття та потреби іншої сторони, що може привести до більш продуктивного вирішення конфлікту.

Приклад використання:

Цю методику можна застосовувати між педагогами, учнями, батьками або навіть у педагогічних колективах для врегулювання непорозумінь. Наприклад, якщо між учителем та учнем виникає конфлікт через поведінку на уроці, учитель може запропонувати учневі написати лист з поясненням своєї точки зору. У відповідь учитель також може надати свою позицію в письмовій формі.

ВИКОРИСТАНА ТА РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

1. Бартків О., Дурманенко О., Дурманенко Є. Підготовка майбутніх педагогів до використання інноваційних технологій в освітньому процесі. *Інноваційна педагогіка*. Випуск 62. Том 1. 2023. С.98-102.
2. Волченко Л. П. Особливості формування конфліктологічної компетентності особистості в умовах сучасної школи. *Теоретичні і прикладні проблеми психології*: зб. наук. праць Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. Сєверодонецьк: СНУ ім. В. Даля, 2017. № 3 (44). С. 65–74.
3. Галузяк В. М., Холковська І. Л. Педагогічна конфліктологія. Навчальний посібник. Вінниця: ТОВ «Нілан ЛТД», 2015. 208с.
4. Гарькавець С.О., Волченко Л.П. Конфлікти в освітньому середовищі: діагностика та практика вирішення: навч.-метод.посібн. Харків, 2020. 91 с.
5. Гірник А. М. Конфліктологічна компетентність як складова професійної компетентності сучасного фахівця. Зб. матеріалів III Міжнар. наук. конф. «Соціально-гуманітарні вектори педагогіки вищої освіти» (м. Харків, ХНТУСГ імені П. Василенка, 13-14 трав. 2011 р). Харків, 2011. С. 19-22.
6. Гусаренко М.Ю. Стратегія поведінки вчителя у складних педагогічних ситуаціях. Дніпро, 2017. 89 с.
7. Дурманенко Є., Бубін А., Циплюк А.М. Особливості професійної підготовки майбутніх вихователів до організації ігрової діяльності дітей. *Академічні студії. Серія «Педагогіка»*. 2024. № 1. С. 51-57.
8. Дурманенко Є.А. Конфлікти в педагогічному процесі. Луцьк.: Вежа, 2003. 313с.
9. Зязюн І.А. Педагогічна майстерність.К., 1989
10. Козич І.В. Педагогічна конфліктологія: навчальний посібник для здобувачів ступеня вищої освіти бакалавра спеціальності “Соціальна робота”

освітньо-професійної програми “Соціальна педагогіка”. Запоріжжя : ЗНУ, 2018. 104 с.

11. Конфлікти у педагогічному колективі закладу вищої освіти: причини виникнення та шляхи запобігання. *Вісник університету імені Альфреда Нобеля*. 2019. № 1 (17).с.113-123.

12. Конфлікти в педагогічному процесі. Конфліктологія : навч. посіб. : [для студентів ВНЗ] . Дубчак, М.М. Роговенко ; М-во освіти і науки України, Київ. нац. ун-т внутр. справ. Київ, 2010. С. 65-70.

13. Ніколаєнко, С. І. Конфлікти у педагогічній взаємодії та способи їх розв’язання. *Гуманітарний вісник ДВНЗ "Переяслав-Хмельницький державний педагогічний університет ім. Григорія Сковороди"*. Дод. 1 до Вип. 29, Том 5 : К. : Гнозис, 2013. С. 222-22.

14. Педагогічна конфліктологія : навч.посібник / автор-упор. В.В. Бойченко. Умань : ВПЦ «Візаві», 2018. 166 с .

15. Петрінко В.С. Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці. Навчальний посібник. Ужгород: Видавництво УжНУ «Говерла», 2020. 360 с.

16. Стеценко Н. М. Конфліктологічна компетентність як умова успішної професійної діяльності педагога. *Вісник науки та освіти*. № 8(14). 2023. С.792- 806.

17. Скібіцька Л.І. Кофліктологія. Навч. пос. –К.: Центр учбової літератури, 2007. – 384

18. Торба Н. Г. Конфліктологічна компетентність педагога як чинник розвитку навичок безконфліктних форм взаємодії в системі попиту на професії в умовах воєнного стану. URL:

<https://lib.iitta.gov.ua/id/eprint/741620/1/%D0%A2%D0%BE%D1%80%D0%B1%D0%B0%20%D0%9D.%D0%93..pdf> (дата звернення: 11.10.2024).

19. Філь С. С. Формування компетентності студентів університету у вирішенні конфліктів. *Вища освіта України*. Додаток 4, том IV (22). 2010.

Тематичний випуск «Вища освіта України у контексті інтеграції до європейського освітнього простору». С. 377-384.

20. Цісецький О. Є. Формування конфліктологічних компетенцій у студентів вищих навчальних закладів. *Регіональні аспекти розвитку продуктивних сил України*. 2012. Вип. 17. С. 56–59.

21. Яхно Т.П., Куревіна І.О. Конфліктологія та теорія переговорів : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2021. 168 с

ДОДАТКИ

Додаток А

ГЛОСАРІЙ

Агресія - відкрите або приховане застосування сили однією зі сторін конфлікту з метою домінування або нав'язування своєї позиції.

Арбітр – посередник, мета якого проаналізувати конфлікт, дати оцінку конфліктній ситуації і поведінці учасників з позиції соціальних норм, розробити рекомендації щодо його ліквідації або ескалації шляхом вибору способів дії, обов'язкових для учасників конфлікту.

Арбітраж - спосіб вирішення конфлікту, коли сторони передають право ухвалення рішення третій стороні (арбітру), яке є обов'язковим для виконання.

Вальвація конфлікту – (від лат. *valvo* – маю вартість) - означає, що підвищується вартість негативних, як правило, моральних оцінок дій і намірів протилежних сторін.

Види конфліктів - класифікація конфліктів за різними критеріями: за рівнем (міжособистісний, груповий, міжнародний), за предметом (економічний, політичний, ідеологічний) тощо.

Вирішення конфлікту – відновлення нормального спілкування.

Генералізація конфлікту – розширення зони конфлікту, тобто перехід до більш глибоких протиріч при зіткненні мотивів, інтересів, цілей.

Деструктивні (негативні) конфлікти – результат неадекватного сприйняття окремими учасниками конфлікту оточуючої реальності, різкого розходження поглядів, інтересів, прагнень людей, а інколи й – результат егоцентричних корисних цілей.

Деструкція – діяльність, спрямована проти чийось інтересів.

Динаміка конфлікту - етапи розвитку конфлікту від його зародження до завершення. Зазвичай виділяють фази зародження, ескалації, піку, спаду та завершення конфлікту.

Ескалація (від лат. *scala* – розширення, підсилення) – характеристика динаміки конфлікту; розширення і поглиблення конфлікту, тобто залучення нових учасників і формування нових агресивних намірів; посилення інтенсивності конфлікту між двома чи кількома сторонами.

Інцидент (від лат. *incidents*- те, що відбувається) – подія, що є „детонатором” конфлікту, приводом для переходу його суб’єктів до відкритих конфліктних дій.

Компроміс (від лат. *compromissum* – угода, згода) - порозуміння із супротивником, що досягається шляхом взаємних поступок; пристосування до обставин.

Консенсус – згода стосовно норм (спільна легітимізація, універсальна справедливість).

Конструктивні конфлікти (позитивні) пов’язані з розбіжностями з принципів питань, проблемами сторін, що конфліктують. Такі конфлікти мають сприяти розвитку, руху до нових цілей, і, як правило, супроводжуються формуванням нових цінностей і організаційних форм.

Конфлікт – зіткнення двох або більше різноспрямованих сил з метою реалізації їх інтересів в умовах протидії.

Конфліктна ситуація – обставини, релевантні конфліктові і пов’язані з виникненням проблеми: описання конфлікту в контексті справжнього стану справ; обставини. Які пов’язані зі спробами розв’язати проблему; події, об’єкти, якості об’єктів, їх відносини, котрі „цікаві” чи „небезпечні” під кутом зору конфліктної проблеми у світлі конфліктних інтересів і побоювань.

Конфліктогени – слова, наміри, дії або бездіяльність, які „сприяють виникненню конфлікту”.

Конфліктологія – відносно нова та специфічна галузь наукових знань, яка вивчає теорію та практику попередження та вирішення конфліктів.

Конфліктологія – практична наукова дисципліна та разом з цим область професійної діяльності, що вимагає спеціальних знань, вмінь та навичок з врегулювання конфліктів і, відповідно, спеціальної підготовки.

Конфронтація (від лат. con – разом і fronts- чоло) – протистояння, зіткнення інтересів.

Медіація - залучення третьої сторони (медіатора) для сприяння у врегулюванні конфлікту. Медіатор допомагає сторонам знайти компроміс, не нав'язуючи власних рішень.

Об'єкт конфлікту – це елемент матеріальної, чи духовної сфери, який знаходиться на перетині інтересів конфлікуючих сторін.

Опонент (від лат. opponens – той, що заперечує) – учасник суперечки, конфлікту.

Переговори - метод вирішення конфлікту, коли сторони зустрічаються для обговорення і знаходження прийняттого для всіх рішення.

Передконфліктна ситуація – це такий стан загострення стосунків між майбутніми учасниками конфлікту, який свідчить про наявність об'єктивних обставин та суб'єктивного настрою людей до конфліктної взаємодії.

Постконфліктна фаза - етап після завершення конфлікту, який включає заходи щодо реабілітації відносин між сторонами та усунення наслідків конфлікту.

Предмет конфлікту - конкретне питання або ситуація, навколо якої виникає протиріччя та розбіжності між сторонами конфлікту.

Причини конфлікту - фактори, що спричиняють виникнення конфлікту. Це можуть бути соціальні, економічні, політичні або психологічні причини.

Протиборство – конфліктне суперництво.

Профілактика конфлікту - заходи, спрямовані на запобігання виникненню конфлікту або зменшення його ймовірності в майбутньому.

Розв'язання конфлікту – така зміна у поведінці чи у властивостях одного або обох учасників, за якої вони більше не конфліктують один з одним.

Суб'єкти конфлікту - сторони, які беруть участь у конфлікті. Це можуть бути окремі люди, групи, організації або навіть держави.

Урегулювання конфлікту – відбувається на основі поступок сторін, переходу від стану боротьби до стану співробітництва.

Учасники конфлікту – люди, не задоволені спілкуванням у зв'язку з його порушенням.

Функції конфлікту - позитивні або негативні наслідки конфлікту для сторін, залучених у протистояння, та для суспільства загалом. Наприклад, конфлікт може сприяти прогресу або призвести до дестабілізації.

ТЕСТ НА ТОЛЕРАНТНІСТЬ

1. Ви вважаєте себе терпимою людиною?

- Так
- Не впевнений
- Ні

2. Що ви відчуваєте, коли у вашому місті з'являються діаспори інших національностей, будують мечеті, відкривають магазини.

- Нічого, вони мені навіть цікаві, чим більше різних культур, тим цікавіше
- Намагаюся їх не помічати, поки вони мене не чіпають
- Вважаю, що всі повинні жити на своїй землі

3. Ваша дитина/близька людина слухає агресивну/неналежну, на ваш погляд, музику. Ваші дії:

- Нічого не зроблю. Він має право слухати будь-яку музику. Я теж іноді слухаю дивні речі
- Буду злитися, але промовчу. Він сам має зрозуміти
- Розповім про хорошу музику, він повинен мати хороший смак

4. У вас по сусідству живе пара нетрадиційної орієнтації, ваші дії?

- Познайомлюся, щоб знати, хто живе по сусідству. Може вони цікаві люди
- Нехай живуть, тільки б мене і мою сім'ю не чіпали
- Постараюся по максимуму захистити свою сім'ю від спілкування з ними

5. Люди навколо вас викликають у вас:

- Бажання знайти найцікавіших і бути корисним їм
- Радше інтерес і цікавість
- Байдужість. Мені давно все ясно про навколишній світ

6. У відпустці в іншій країні:

- Дотримуюся традицій і культури цієї країни (наприклад, ношу скромніший одяг, відмовляюся від спиртного під час рамадану)
- Придивляюся до їхніх традицій, але не дотримуюся. Я ж у відпустці, а не в гостях
- Нехай вони дотримуються моїх традицій. Я приїхав відпочивати

7. У конфлікті ви зазвичай:

- Намагаюся почути кожного
- Ухиляюся від конфлікту. Якщо це не виходить, намагаюся вивести на компроміс
- Відстоюю свою думку до останнього

8. Що вас найчастіше дратує в інших?

- Особливо нічого, за винятком окремих прикладів
- Відсутність смаку, такту, чужий незаслужений успіх
- Чесно сказати, люди мене часто дратують

9. Ви дізналися, що ваш друг/подруга чинить нетиповим для нього/неї чином, зраджує партнера, кинув/ла роботу, поїхала жити в Азію, став/ла одягатися як тінейджер тощо. Ваша реакція?

- Порадіюся. Життя коротке, треба вміти робити дивацтва. Нехай іноді вони й виглядають як безумства, на них має право кожен
- Тактовно дізнаюся, що саме з ним/нею відбувається, потім поговорю, але в будь-якому разі це його/її життя
- Поясню нераціональність подібних дій, адже за все в житті доводиться платити і безумства іноді коштують дорого

10. По сусідству з вами сталася надзвичайна подія (вибухнув балон із газом в одній із квартир), постраждали люди, зокрема ваші сусіди. Ваші дії?

- ○ Найімовірніше буду допомагати, з кожним могло трапитися
- ○ Якщо попросять, допоможу
- ○ Не знаю, чи варто допомагати тим, хто наразив моє життя на небезпеку, адже це могло торкнутися і нас.

ТРЕНІНГ «ЯК ПОПЕРЕДИТИ І РОЗВ'ЯЗАТИ КОНФЛІКТ»

<https://naurok.com.ua/trening-yak-poperediti-i-rozv-yazati-konflikt-279338.html>

Мета:

- формувати знання учнів про конфлікт;
- формувати вміння використовувати ефективні шляхи розв'язання конфліктних ситуацій;
 - вчити використовувати в спілкуванні з іншими людьми тактику співробітництва, знаходити конструктивні способи розв'язання проблемних ситуацій;
 - формувати в почуття єдності з колективом, спонукати до роботи над собою;
 - сприяти взаєморозумінню в аудиторії виховувати повагу до товаришів, почуття відповідальності за свої слова і вчинки.

Обладнання: Листочки, ручки, бейджі, листочки з клейкою основою, фломастери, торбинка асоціацій, кошик, плакат « П'ять сходинок подолання конфліктів», емблеми (« Акули», « Черепахи», «Ведмежата», « Лисиці», «Мудрі сови», вислови про конфлікт.

Що підготувати заздалегідь:

Правила роботи під час тренінгу, дерево, пташки, хмаринки, вислови про конфлікт і спілкування, смайлики, торбинку асоціацій, пам'ятки, п'ять стратегій поведінки в конфлікті.

Вислів:

« Ніщо так не покаже характеру, як гарна поведінка в конфлікті, якого не можна уникнути»

Генрі Тейлора

І Організаційний момент

Очікування (10 хв.)

1. Вправа «Доріжка знайомств»

Кожен із вас повинен назвати своє ім'я, 2 риси характеру і своє захоплення.

(Виконують вправу)

- Ми почули, які ми всі різні, в кожного свої риси характеру, захоплення, інтереси, уподобання.

Щоб наша зустріч була успішною і щоб у всіх був гарний настрій, потрібно дотримуватися деяких правил. Пам'ятаймо про них!

(тренер зачитує правила тренінгу)

Правила тренінгу

- називати учасників по імені;
- ставитися до товаришів з повагою;
- бути доброзичливим;
- толерантним;
- активним;
- говорити по черзі;
- не перебивати;
- не давати порад, що повинні робити інші, а чого не повинні;
- поважати кожного учасника;
- бути уважним;
- виявляти чуйність;
- співчуття;
- бути ввічливим;
- бути позитивним.

II Вступ

Від народження людина опиняється в колі правил, заборон, норм. Норми і правила поведінки встановлюють самі люди, а їхнє дотримання робить життя й спілкування людей гуманнішими, ефективнішими, зручнішими.

На думку приходять вислів французького філософа, математика, фізика, і письменника XVII ст. Паскаля: **«Правила доброї поведінки відомі з давніх – давен, річ за дрібницею – вміти користуватися ними»**

Звичайно вжите слово «дрібниця» насправді означає дуже багато. Адже коли порушуються правила поведінки, етикет спілкування, створюються конфліктні ситуації, виникає конфлікт.

Ми почули, що усі ми різні, і наші інтереси часто не відповідають інтересам інших, нам деколи приходиться вступати в конфлікт. Тому в житті всім нам дуже важливо вміти спілкуватися з іншими, щоб уникнути конфлікту

Конфлікт.

- Що, на вашу думку, означає це слово?

2. Вправа «Торбинка асоціацій»

- Коли ми говоримо «конфлікт», у кожного з вас виникають певні асоціації. На дошці написано слово «конфлікт», воно розміщене над «Торбинкою асоціацій». Будь ласка, на стікерах напишіть слова, які асоціюються у вас із цим словом. Чим більше буде слів, тим повніше ми розкриємо значення даного слова.

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

- Який заряд мають ці слова (позитивний чи негативний)?

- Що ми відчуваємо під час конфлікту?

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

- Що таке конфлікт? Яке визначення можна йому дати?

(Під час конфлікту люди сваряться та ображають одне одного. Отже, конфлікт – це суперечка, яка може призвести до бійки)

Отже конфлікт – це зіткнення сторін, наприклад двох чи більше людей з різними думкам, інтересами, поглядами, бажаннями

Конфлікт у перекладі з латинської – зіткнення різноспрямованих сил (цінностей, інтересів, поглядів, позицій)

- Підніміть руку ті, хто був учасником якоїсь суперечки, конфлікту?

- Хто може навести приклад конфлікту, який, приміром, стався у вашому класі? Що його спричинило?

(Між людьми конфлікти виникають з різних причин. Зокрема, хтось не поступився місце,; хтось розкрив чиюсь таємницю; хтось не погодився з думкою іншого; хтось на когось придумав прізвисько; хтось переміг у грі, а хтось програв, заздрість, егоїзм, підлість, нещирість, ревності, лінь, лицемірство, користоловство, кар'єризм, схильність до пліток,

Різні люди по різному поведуться в конфліктній ситуації: вони орієнтуються або на себе, або на взаємодію з іншими людьми.

Можна виділити-

П'ять стратегій поведінки в конфлікті

1. «Акула» - силова стратегія. **Спроба досягти свого будь-якою ціною, змусити іншого прийняти твої умови.** Для прихильників цієї стратегії цілі дуже важливі, а от стосунки з іншими – ні. Вони вважають, що конфлікти розв'язуються лише як виграш однієї з сторін і програш іншої.

2. «Черепашка» - стратегія ховання під панцир. **Спроба триматися подалі від суперечок і конфліктних людей, ховаються у свій панцир.** Такі люди відмовляються як від досягнення особистих цілей, так і від стосунків з оточенням.

3. «Ведмежата» - стратегія згладжування гострих кутів. **Вони готові відмовитися від своєї мети на користь інших, тільки б зберегти гарні стосунки.** Люди, які керуються такою стратегією, хочуть, щоб їх приймали, любили, заради чого вони жертвують цілями.

4. «Лисиці» - стратегія компромісу. **Пошуки такого рішення, яке б задовольнило обох.** Таким людям помірно важливі як цілі, так і стосунки. Прихильники цієї стратегії готові відмовитися від частини цілей, щоб зберегти стосунки.

5. «Мудрі сови» - стратегія відкритої і чесної конфронтації.

Це повага до своїх і чужих потреб, готовність до співпраці, прагнення об'єднати зусилля для вирішення проблеми і максимально задовольнити потреби кожного. Люди які керуються такою стратегією, цінують і цілі, і стосунки. Вони відкрито визначають позиції й шукають вихід зі складної ситуації в спільній роботі задля досягнення цілей, прагнуть знайти рішення, які задовольняють усіх учасників конфлікту.

- Поміркуйте над питанням: - Чому люди сваряться?

Причини сварок:

- неприйняття чужої думки;
- нехтування правами іншої людини;
- прагнення домінувати;
- невміння слухати інших;
- свідоме прагнення скривдити одне одного;
- нерозуміння;
- невміння керувати емоціями

Якщо ми подивимося на перші п'ять причин, то зрозуміємо, що сварки найчастіше виникають через те, що люди не володіють культурою спілкування. У зв'язку з цим конфлікти можуть призвести до тривалих образ і виникнення неприємних почуттів або навіть руйнування стосунків. А тому, щоб побудувати і зберегти гарні взаємини з іншими, нам потрібно дотримуватися правил культури спілкування.

- Скажіть будь ласка, що на вашу думку, є основою культури спілкування?

(Відповіді учасників)

Отже основою культури спілкування є повага до іншої людини. Поважати – значить враховувати думку іншої людини.. ***Стався до іншого так, як ти хотів би, щоб ставилися до тебе.*** Потрібно приймати іншого таким, яким він є, і мати бажання зрозуміти іншу людину.

« Не старайтесь перевиховувати людей, виховайте спочатку себе і будьте прикладом для інших»

А зараз ми виконаємо одну вправу

6. Вправа «Ми творимо»

Мета: продемонструвати неповторність кожної людини, зняття емоційного напруження.

Ведучий говорить, що потрібно робити, а учасники чітко виконують його інструкцію.

- Кожен з вас бере салфетку і чітко виконує мою інструкцію:

*Складіть салфетку в двічі.

*Складіть салфетку ще раз вдвічі.

*Відірвіть правий верхній кут.

*Складіть ще раз вдвічі і відірвіть ще раз правий верхній кут.

*Складіть ще раз вдвічі і відірвіть ще раз правий верхній кут.

*Закінчили. Розгорніть салфетку і подивіться, що у вас вийшло.

- Як могло таке статися? З чим пов'язана така розмаїтість малюнків? – Завдання отримали одне, але кожен по різному виконав його. Ось і виходів із конфліктних ситуацій є багато.

А тепер пригадайте, остання причина конфліктів? Це невміння керувати своїми емоціями.

- Згадайте, як ви почуваетесь, коли сердитесь на когось?

- Як виглядає людина в такій ситуації?

(Відповіді)

7. Вправа «Повітряна кулька»

Пропоную вам провести дослід із повітряною кулькою. Уявіть собі, що кулька – це ваше тіло, а повітря всередині неї – це ваш гнів. Надуємо кульку

й відпустимо її. Прослідкуйте, що з нею відбувається. Вона летить з одного боку в інший, вона абсолютно не керована. Так буває і з людиною, коли вона сердиться. Вона не контролює себе, а тому може образити кого-небудь або навіть ударити. А тепер надуймо кульку і спробуймо випустити з неї повітря маленькими порціями.

Обговорення

- Що відбувається з нею? (*Вона потихеньку здувається*)

- А що відбувається з повітрям усередині неї? (*Повітря поволі виходить*)

Кулькою можна керувати й поволі випускати з неї повітря. Важливо навчитися потроху випускати свій гнів, свою злість назовні, не кривдячи тих, хто перебуває поряд.

- Як можна контролювати свій гнів?

(*Заспокоїтись, зробити паузу, розслабитись*)

Ми знаємо, що при спілкуванні з іншими людьми необхідно керуватися такими правилом: «Стався до іншого так, як ти хотів би, щоб ставилися до тебе». Ми живемо в одному колективі. Ми повинні з розумінням ставитись одне до одного, поважати одне одного, підтримувати, допомагати одне одному.

8. Вправа «Колектив, у якому панує сприятлива психологічна атмосфера»

Учасники об'єднуються у 5 груп. (*за допомогою кольорів червоний, зелений, жовтий. Кожній груп даю аркуш паперу олівці, ручки.*)

- Пропоную вам зобразити будь-яким чином модель колективу, в якому б панував позитивний психологічний клімат, враховуючи і те, про що ми сьогодні говорили. На виготовлення моделей 5 хвилин, після цього групи мають зробити презентацію свого проекту.

- Хто був генератором ідей?

- Хто виконавцем?

- Щонайцінніше у вашому проекті?

Після обговорення учасникам пропонують зруйнувати свої моделі. Після того, як моделі було зруйновано, групам пропонують відтворити їх.

- Чи мають наші моделі зараз такий самий вигляд, як спочатку?

- Що легше зробити: відновити позитивний клімат у колективі чи запобігти його погіршенню?

9. Вправа «Влада»

Утворюються 2 команди, які мають по 4 учасника. Використовується газета. Це символ влади. Кожен учасник береться однією рукою за газету. По команді «почали» кожен має захопити якомога більше «влади». (Виконання завдання).

- У цій ситуації кожен думав лише про себе, а тепер слід подумати і про іншого.

Газетний аркуш стелиться на підлогу. По команді всі повинні стати на газету. Потім газета згортається удвоє. (Виконання завдання).

Висновок: Ви виконали це завдання, не завдяки силі кожного, а об'єднавши зусилля, зуміли знайти спосіб розв'язання проблеми у процесі міжособистісного спілкування.

10. Вправа «Бутерброд»

Уявіть собі, що я приїхала з іншої країни і дуже хочу приготувати собі бутерброд. Але я зовсім не вмю нічого готувати. В магазині я купила такі продукти: батон, масло, ковбаса. Але як саме виглядає бутерброд я не знаю. І з чого починати теж не знаю. Отже ваше завдання.

Напишіть мені на листочках технологію приготування бутерброда

Учні пишуть технологію приготування бутерброда. Вчитель збирає всі листочки, перемішує, вибирає один і по даній технології виготовляє бутерброд.

Отже ми побачили, для того, щоб довести до свого співрозмовника свою точку зору, свій задум, свій намір потрібно вміти правильно і детально його пояснити. А нашому співрозмовнику уважно вислухати. Тоді і буде позитивний результат нашої розмови і ваша думка буде вислухана і почута

11. Вправа «Австралійський дощ»

Учасники стають у коло. Тренер каже: «Друзі, чи знаєте ви, що таке австралійський дощ? Якщо ми будемо уважними, то почуємо, який він. Я показуватиму рухи, а ви повторюватимете їх.

- В Австралії піднявся вітер. (*терти долоні*).
- Починає накрапати дощ (*клацання пальцями*).
- Дощ посилюється (*почергове плескання по грудях*).
- Починається справжня злива (*плескання по ногах*).
- А ось гроза, справжня буря (*тупотіння ногами*).
- Але що це? Буря почала вщухати (*плескання по ногах*).
- Злива перетворюється на дощ (*плескання долонями по грудях*).
- Рідкі краплі падають на землю (*клацання пальцями*).
- Вщухає вітер (*терти долоні*).
- Сонце (*руки догори*).

Ми трохи розслабились.

Отже, сформулюймо правила спілкування в конфліктній ситуації.

Правила спілкування в конфліктній ситуації.

- Залишайся спокійним і врівноваженим.
- Будь терплячим.
- Не відповідай образою на образу
- Будь готовим визнати свою провину.
- Не треба мстити.
- Прагни розв'язати конфлікт
- Постався до проблеми з гумором
- Постав себе на місце свого співрозмовника
- Вмій правильно висловити свою думку
- Вмій почути свого співрозмовника.

12. Вправа «Кошик смітт»

А щоб не конфліктувати треба постійно самовдосконалюватися, працювати над собою, позбавлятися негативних рис характеру.

Я пропоную вам відкрити себе з іншого боку. Для цього пограємо у гру «Кошик сміття».

Люди є неповторними особистостями, але не досконалими. Кожен хотів би щось змінити у собі: рису характеру, звичку, ваду яка може призвести до конфлікту, або призводить до конфлікту, заважає вам в житті і ви хотіли б її позбутися.

(тренер роздає листочки)

Подумайте і на цих листочках, які ви отримали я пропоную вам продовжити фразу:

«Я хотів би викинути у кошик для сміття(учасники пишуть звички, якості характеру, які їм заважають).»

Лінь, принциповість, впертість, обман, курити...

Зачитайте, зіжмакайте папірець і викиньте його в кошик

(І кидають у кошик).

Я думаю, що після нашої гри ваші вади, звички чи риси характеру залишаться на завжди у кошику сміття. І в вашому житті буде виникати менше конфліктних ситуацій.

Дорогі друзі, давайте на прощання станемо в коло візьмемось за руки відчуємо тепло наших долонь, складемо віночок побажань. Подаруємо одне одному посмішку, адже сміх - продовжує життя. А я хочу бачити вас завжди привітними в гарному настрої з усмішкою на обличчі і подарувати вам символічний смайлик. Нехай він завжди буде супутником вашої життєвої стежини.

(Звучить пісня «Посміхайтесь люди частіше»)

Здоров'я вам, мирного неба, спокою, доброти і милосердя і щасливих посмішок. Отже, творіть себе, як особистість, працюйте над вдосконаленням свого характеру, давайте реальну оцінку своїм діям і вчинкам.

Дякую всім за співпрацю і взаєморозуміння. Будьмо дружніми!