

МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ О.О. БОГОМОЛЬЦЯ
Кафедра загальної і медичної психології

МЕТОДИЧНІ РОЗРОБКИ ДЛЯ ПРОВЕДЕННЯ ЛЕКЦІЙНИХ ЗАНЯТЬ
З НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «ПСИХОЛОГІЯ КОНФЛІКТУ»

Освітній рівень другий рівень вищої освіти - магістр
Галузь знань 22 «Охорона здоров'я»
Спеціальність 225 «Медична психологія»

Автори:

доцент кафедри загальної і медичної
психології кандидат психол. наук, доцент
Литвинова Л.В.

Затверджено на засіданні кафедри

Протокол № 2 від «12» вересня 2024 року

Завідувач кафедри, професор  Матяш М.М.

**МЕТОДИЧНІ РОЗРОБКИ ДЛЯ ПРОВЕДЕННЯ ЛЕКЦІЙНИХ ЗАНЯТЬ
З НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «ПСИХОЛОГІЯ КОНФЛІКТУ»**

Лекція 1. Предмет конфліктології як науки. Методи дослідження конфліктів. (лекційне заняття – 2 години)

План лекції.

1. Конфліктологія як галузь психологічного знання: визначення предмету, мети та завдань.
2. Конфліктологія в системі наук. Історія становлення конфліктології. Особливості становлення конфліктології в Україні.
3. Поняття конфлікту та визначення його сутності з позицій функціональної теорії (Т. Парсенс); теорії соціальних груп (Д. Морено); теорії конфліктного функціоналізму (Л. Козер); діалектичної теорії конфлікту (Р. Дарендорф); теорії конфлікту як невід'ємного атрибуту сучасного світу (Г. Зіммель); конфлікт з позицій психоаналітичних уявлень про природу індивіда (З. Фройд, К. Хорні, Е.Берн).
4. Основні ознаки, джерела, необхідні умови та причини виникнення конфлікту. Структура конфлікту (за Л.А. Петровською): суб'єкти конфлікту, предмет конфлікту («зона розбіжностей»), образ конфліктної ситуації, мотиви, дії учасників конфлікту (стратегія поведінки у конфліктній взаємодії), наслідки конфліктних дій. Динаміка протікання конфлікту (основні етапи та фази конфлікту).
5. Класифікація конфліктів: за кількістю суб'єктів, що приймають участь у конфліктній взаємодії; за сферами, в яких проявляються конфлікти; за ступенем тривалості і напруженості; за соціальними наслідками; за джерелом виникнення; за змістом; за формою виявлення; за типом розв'язання; за критерієм істинності або достовірності тощо.
6. Методи дослідження конфліктів. Методологічні принципи дослідження конфліктів. Основні вимоги до методів дослідження конфліктів. Психологічні методи конфліктологічних досліджень: методи вивчення й оцінки особистості; методи вивчення та оцінки соціально-

психологічних явищ у групах; методи діагностики та аналізу конфліктів; методи управління конфліктами.

7. Основні етапи вивчення конфліктів (за В.А. Ядовим). Складання програми конфліктологічного дослідження: методологічна та процедурна частини.

Ключові поняття: конфліктологія, конфліктологія в системі наук, поняття конфлікту, теорії конфлікту, ознаки, джерела, необхідні умови та причини виникнення конфлікту, образ конфліктної ситуації, мотиви, дії учасників конфлікту, класифікація конфліктів, методи і процедури дослідження конфліктів, основні вимоги до дослідження конфліктів.

Лекція 2. Міжособистісні конфлікти. Внутрішньо особистісний конфлікт. Внутрішньогрупові та міжгрупові конфлікти. (лекційне заняття – 2 години)

План лекції.

1. Внутрішньо особистісний конфлікт: особливості, причини, види та моделі поведінки. Поняття внутрішньо особистісного конфлікту, його особливості та функції. Основні психологічні концепції внутрішньо особистісних конфліктів.
2. Особливості діагностики конфліктної особистості, що базується на системному вивченні біологічної підструктури, підструктури психічних процесів та їхніх функцій, підструктури особливостей характеру та підструктури професійної спрямованості.
3. Проблема внутрішньо особистісних конфліктів у поглядах З. Фрейда. А. Адлера. Концепція «екзистенціальної дихотомії» Е. Фромма. Теорія психоаналітичного розвитку Е. Еріксона. Мотиваційні конфлікти К. Левіна. Динаміка внутрішньо особистісного конфлікту. Причини виникнення внутрішньо особистісного конфлікту.
4. Класифікація внутрішньо особистісних конфліктів: за сферами прояву у психічному житті людини (мотиваційні, когнітивні, рольові); за деструктивними наслідками впливу на психіку – невротичні конфлікти

(В.Н. Мясищев). Форми прояву внутрішньо особистісних конфліктів та їхні симптоми: неврастенія, ейфорія, регресія, проекція, номадизм, раціоналізм. Поняття про психологічний механізм захисту та його роль в ескалації внутрішньо особистісного конфлікту.

5. Способи вирішення внутрішньо особистісного конфлікту та їхній зміст: компроміс, втеча, переорієнтація, сублімація, ідеалізація, витіснення, корекція. Розв'язання внутрішньо особистісного конфлікту з позицій гуманістичної психології (К. Роджерс, А. Маслоу).
6. Міжособистісні конфлікти. Види і причини конфліктів у міжособистісній взаємодії. Поняття міжособистісного конфлікту. Психологічні ознаки міжособистісного конфлікту. Сфери прояву міжособистісних конфліктів (колектив, сім'я, система «громадянин-суспільство», дифузна група) та специфіка прояву їхніх причин і чинників (за А. Лінкольном). Моделі природи виникнення конфліктних міжособистісних стосунків (О. Бандурка, В. Друзь).
7. Основні підходи у вивченні міжособистісних конфліктів. Мотиваційний підхід (М.Дойч, Л.Козер, Г.Зіммель, Дж.Бертон). Когнітивний підхід (М. Крогіус, Н. Фригіна). Діяльнісний підхід (Ф. Бородін, М. Іванов, Л. Петровська, Н. Пов'якель, М. Пірен). Організаційний підхід (Н. Грішина, О. Єршов, Р. Блейк, Л. Карамушка) та інші.
8. Класифікація міжособистісних конфліктів: за сферою їхнього існування – колектив (організація), сім'я, суспільство; за інтенсивністю; за способом вирішення; за напрямком дії; за сферами прояву у психічному житті людини – мотиваційні (конфлікти інтересів), когнітивні (ціннісні конфлікти), рольові конфлікти; за ефектом та функціональними наслідками; за змістом тощо.
9. Стилi поведінки у міжособистісній конфліктній взаємодії (за К. Томасом, Р. Кілменом). Специфіка управління міжособистісними конфліктами. Технології ефективного спілкування та раціональної поведінки (за Дж. Скоттом) у конфліктній взаємодії. Зміна свого

ставлення до проблемної ситуації. Психологія конструктивної критики. Методи психокорекції конфліктної поведінки. Формування комунікативної компетентності як передумови попередження й ефективного розв'язання міжособистісних конфліктів.

Ключові поняття: поняття внутрішньо особистісного конфлікту, його особливості та функції, внутрішньо особистісний конфлікт, причини виникнення, класифікація та способи вирішення внутрішньо особистісного конфлікту, психологічні ознаки міжособистісного конфлікту та їх класифікація, специфіка управління міжособистісними конфліктами.

Лекція 3. Технології попередження групових конфліктів та їхнє конструктивне розв'язання. (лекційне заняття – 2 години)

План лекції.

1. Соціальні групи. Рівні розвитку групи та їхній вплив на конфліктність внутрішньогрупових взаємин (Л. Уманський, А. Петровський, М. Обозов). Поняття внутрішньогрупових конфліктів. Психологічні особливості внутрішньогрупових конфліктів. Соціальна позиція, соціальний статус, внутрішня установка, соціальна роль, групові норми. Основні функції та форми проявів внутрішньогрупових конфліктів.
2. Поняття міжгрупових конфліктів та їхні особливості. Зміст образу конфліктної ситуації у міжгрупових конфліктах. «Деіндивідуалізація» взаємного сприйняття, міжгрупова дискримінація, внутрішньогруповий фаворитизм та групова атрибуція. Основні функції міжгрупових конфліктів.
3. Основні підходи у вивченні міжгрупових конфліктів. Мотиваційний підхід (З. Фройд, Берховиць). Феномени ауто групової ворожості (З. Фройд) та відносної депривації (Берховиць). Ситуативний підхід (М.Шериф, Д.Майерс, Д.Кембелл, М.Дойч). Когнітивний підхід (Г.Теджфел).

4. Причини виникнення внутрішньогрупових конфліктів. Теорії групової динаміки щодо причин, які породжують внутрішньогрупові конфлікти (К.Левін, М.Дойч, Р.Бейлз, Г.Ньюком, Дж.Морено).
5. Класифікація міжгрупових конфліктів та причини їхнього виникнення. Форми протікання міжгрупових конфліктів. Шляхи та способи вирішення внутрішньогрупових конфліктів. Соціально-психологічний клімат групи.
6. Об'єктивні та суб'єктивні ознаки сприятливого соціально-психологічного клімату у колективі (групі). Специфіка діяльності психолога щодо оптимізації соціально-психологічного клімату у колективі (групі).
7. Способи розв'язання міжгрупових конфліктів. Роль лідера у групі та у розвитку міжгрупових конфліктів. Стили лідерства. Теорії лідерства (Макгрегор, Оуши).

Ключові поняття: поняття внутрішньогрупових конфліктів, психологічні особливості внутрішньогрупових конфліктів, класифікація міжгрупових конфліктів та причини їхнього виникнення, лідерство, способи розв'язання міжгрупових конфліктів.

Лекція 4. Попередження та вирішення конфліктів у медичних і педагогічних закладах. (лекційне заняття – 2 години)

План лекції.

1. Поняття організації. Медичний заклад як організація. Соціально-психологічна характеристика конфліктів в організації (Н.В. Гришина). Типи конфліктів у медичних закладах та основні причини їхнього виникнення. Специфіка прояву причин виникнення конфліктів між лікарем і пацієнтом; між медсестрою і пацієнтом. Соціально-психологічні та соціально-культурні джерела конфліктів у медичних

зкладах. Медична етика та деонтологія як кодекс поведінки працівників медичних закладах.

2. Психологічний аспект управління конфліктами у медичних закладах. Попередження конфліктів у медичних колективах на основі контролю за рівнем соціальної напруженості.
3. Поняття педагогічного конфлікту та його особливості. Професійна відповідальність, виховний вплив ситуацій конфліктної взаємодії та помилки педагога. Різновиди конфліктів у педагогічному процесі та причини їхнього виникнення. Типові «горизонтальні» та «вертикальні» конфлікти у педагогічних колективах. Управлінські та адміністративні конфлікти в умовах освітнього закладу.
4. Види та причини конфліктів між педагогом і вихованцем (за М.Рибаковою). Види, причини та особливості конфліктів в учнівському та студентському колективах. Психологічна шкільна дезадаптація. Особливості конфліктів у системі «педагог-педагог». Конфліктність педагога як чинник виникнення конфліктів у педагогічному процесі (Т.Марголіна).
5. Специфіка управління педагогічними конфліктами. Роль педагога і психолога у попередженні та ефективному вирішенні конфліктів. Методи попередження та розв'язання педагогічних конфліктів.

Ключові поняття: соціально-психологічна характеристика конфліктів в організації, типи конфліктів у медичних закладах та основні причини їх виникнення, медична етика та деонтологія як кодекс поведінки працівників медичних закладах, Специфіка управління, методи попередження та розв'язання педагогічних конфліктів

Лекція 5. Психологія переговорів по розв'язанню конфліктів. (лекційне заняття – 2 години)

План лекції.

1. Переговорний процес, його функції та основний зміст. Моделі поведінки партнерів під час переговорів («Уникнення конфлікту»,

- «Поступливість», «Заперечення», «Напад»). Технології спілкування у переговорному процесі.
2. Організація переговорів, допомога сторонам, які конфліктують в ефективному обміні думками, у пошуку та прийнятті конструктивного рішення, в досягненнях домовленостей.
 3. Особливості кризової комунікації. Бар'єри комунікації у конфлікті. Технології управління емоціями під час переговорів. Правила самоконтролю емоцій (емоційна витримка, раціоналізація емоцій та підтримання високої самооцінки) та їх застосування у переговорному процесі.
 4. Маніпулятивні технології у переговорному процесі. Комунікативні стратегії («виграш-виграш», «програш-програш», «програш-виграш», «виграш-програш») та тактика переговорного процесу («уявне співробітництво», «дезорієнтація партнера», «провокація почуття жалю у партнера», «ультимативна тактика», «лавірування резервами, поступки»).
 5. Методи та прийоми запобігання та нейтралізації негативним вербальним і невербальним впливам під час переговорів. Ознаки конструктивної бесіди і переговорів. Методи творчого розв'язання конфліктних ситуацій під час переговорів.

Ключові поняття: переговорний процес, його функції та основний зміст, кризова комунікація, бар'єри комунікації у конфлікті, технології управління емоціями під час переговорів, методи конструктивного та творчого розв'язання конфліктних ситуацій.

ЛІТЕРАТУРА:

Основна література:

1. Городнова Н.М. Особливості психічного здоров'я медичних працівників// Зб. праць за матеріалами наук. - практ.конф. К.: «Університет економіки та права «КРОК», 2015. С. 241- 243.
2. Конфліктологія та теорія переговорів: навч. посіб. для студентів, аспірантів і викл. вищ. закл. освіти України /Г.І.Луцишин. Львів: Вид-во Львів. політехніки, 2015. 200с.

3. Конфліктологія /Д.В. Коваленко, І.М. Шалімова, О.М. Керницький, В.А. Бурбита. Х., 2015. 196 с.
4. Петрінко В.С. Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці. Навчальний посібник. Ужгород: Видавництво УжНУ «Говерла», 2020. 360 с.
5. Свидрук І.І., Миронов Ю.Б. Психологія управління та конфліктологія: підручник. Львів: Вид-во ЛТЕУ, 2017. 320 с.
6. Соціальна конфліктологія: підручник / Л. Й. Гуменюк; Львів. держ. ун-т внутр. справ. Львів, 2015. 563 с.
7. Скулиш Є.Д., Кузьмін С.А., Охременко О.Р., Шамара О.В. Конфліктологія: підручник. Київ: Вид. дім «Артек», 2015. 362 с.

Додаткова література:

1. Антонечко І. Психологія міжособистісних взаємин // Психолог. 2005. №28. С.42 - 47.
5. Баранова Н. Психокорекція агресивності та конфліктності у підлітків // Психолог. 2005. № 36. С. 13-18.
7. Ващенко І. В. Конфліктологія та теорія переговорів [Текст]: навчальний посібник. К.: Знання, 2013. 407 с.
9. Брич В. Я. Психологія управління [Текст]: навчальний посібник / В. Я. Брич, М. М. Корман. - К.: Кондор-Видавництво, 2013. 384 с.
10. Капінос Г.І. Операційний менеджмент [Текст]: навч. посіб. / Г.І. Капінос, І.В. Бабій. К.: «Центр учбової літератури», 2013. 352 с.
11. Конфліктологія: навчальний посібник /за ред. Г. В. Гребенькова. Львів: Магнолія, 2011. 229 с.
12. Конфліктологія: навч. посіб. для вищ. військ. навч. закл. /за ред. М. П. Гетьманчука, П. П. Ткачука. Л.: ЛІСВ, 2007. 327 с.
13. Конфліктологія /Д.В. Коваленко, І.М. Шалімова, О.М. Керницький, В.А. Бурбита. Х., 2015. 196 с.
14. Котигоренко В. Конфліктологія // Політична енциклопедія. Редкол.: Ю.Левенець (голова), Ю.Шаповал (заст. голови) та ін. - К.: Парламентське видавництво, 2011. с.362.
15. Ложкін Г.В., Пов'якель Н.І. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика. К.:МАУП, 2007. 435 с.
16. Ложкін Г.В., Юрківський Є.В., Моначин І.Л. Практикум з конфліктології. Тернопіль: „Воля”, 2005. 168 с.
17. Москаленко В.В. Конфлікт // Практична психологія та соціальна робота. 2005. № 5. С. 13-15.
18. Мотиваційний тренінг // Практична психологія та соціальна робота. 2002. № 8.
19. Орлянський В.С. Конфліктологія. Навчальний посібник. К.:Центр учбової літератури, 2007. 160 с.
20. Пірен М.І. Конфліктологія: Підруч. К.: МАУП, 2007. 360 с.
21. Русинка І. Конфліктологія. Психотехнології запобігання і управління конфліктами [Текст]: Навчальний посібник. К.: ВД «Професіонал», 2007. 332 с.
22. Сумець О. М. Основи операційного менеджменту : Підручник / О. М. Сумець; під ред. проф. О. Л. Яременко. К.: ВД «Професіонал», 2014. 416 с.

