

МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет: Фармацевтичний

Кафедра психіатрії, наркології, медичної психології та психотерапії

ЗАТВЕРДЖУЮ

Проректор з науково-педагогічної роботи

Едуард БУРЯЧКІВСЬКИЙ

02 вересня 2024 року

**МЕТОДИЧНА РОЗРОБКА
ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ
З НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
«ПСИХОЛОГІЯ УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ»**

Рівень вищої освіти: другий (магістерський)

Галузь знань: 05 «Соціальні та поведінкові науки»

Спеціальність: 053 «Психологія»

Освітньо-професійна програма: Практична психологія

Затверджено:

Засіданням кафедри психіатрії, наркології, медичної психології та психотерапії
Одеського національного медичного університету

Протокол № 1 від 29 серпня 2024 року

Завідувач кафедри



Євген ОПРЯ

Розробники:

Завідувач кафедри, проф. Опря Є.В.

Доцент кафедри, доц. Чернова Т. М.

Доцент кафедри, доц. Єрмуракі П.П.

Доцент кафедри, доц. Донець О.Ю.

Асистент кафедри Макарова І.В.

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Конфлікти супроводжують людину протягом усього її життя і є невід'ємними елементами її функціонування у соціальному середовищі. Попри узвичаєне негативне ставлення до конфліктів, вони, однак, значною мірою зумовлюють особистісне і суспільне оновлення, оскільки є потужним джерелом усвідомлення, переосмислення та опанування їхніми учасниками протиріч, що виявляються у процесі соціальної взаємодії. І хоча ситуацію конфронтації людина зазвичай переживає болісно, йдеться насамперед про закладений у конфліктах позитивний потенціал, що може сприяти розвитку як взаємин, так і особистості. Тож для досягнення саме цієї мети потрібно вміти управляти конфліктами. У представлених увазі читача методичних рекомендаціях розглядаються важливі й актуальні для кожної людини питання – яким чином, за допомогою яких соціально-психологічних засобів можна розпізнавати прояви соціального конфлікту, ефективно керувати ним на різних етапах його розгортання, передбачати можливі наслідки та обирати конструктивні шляхи його розв'язання чи трансформації. Зазначимо, що менеджмент соціальних конфліктів розглянуто в контексті комунікативно-технологічного підходу, оскільки значною мірою саме від особливостей моделювання простору спілкування та його організації залежить досягнення порозуміння учасниками проблемної взаємодії. Знання ефективних комунікативних технологій конфліктменеджменту стане у пригоді всім, хто прагне вдосконалити стратегії власної поведінки у конфліктних ситуаціях або набути вміння допомагати іншим.

ЗМІСТ

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ

Тема: Конфліктологія як наука та навчальна дисципліна

Мета заняття: Демонструвати особливості становлення та розвитку конфліктології як самостійної наукової дисципліни, її місце серед медичних і соціальних наук, а також сучасні напрями профілактики та вирішення кризових ситуацій.

Навчально-цільові завдання:

В результаті вивчення учбового матеріалу за даною темою слухачі повинні знати:

- Предмет і завдання конфліктології.
- Місце конфліктології серед інших наук (медицини, психології, соціології, права).
- Основні історичні етапи розвитку .
- Сучасний стан та тенденції розвитку науки.

Зміст та методика проведення заняття:

Сутністю конфлікт-менеджменту є цілеспрямований, усвідомлений вплив учасників конфліктної взаємодії (та, за необхідності, залучених у цей процес посередників) на перебіг взаємодії з метою переведення інтеракцій із площини конфронтації у площину спільного пошуку взаємоприйняттого розв'язання проблеми. Комунікативна технологія – це сукупність прийомів, процедур, засобів та методів, які використовуються суб'єктом комунікації для впливу на інших учасників взаємодії з метою досягнення визначених цілей і завдань.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ

Тема: Історико-методологічні аспекти конфліктології

Тема: Конфлікт як соціальне явище.

Мета заняття:

Ознайомити слухачів із предметом конфліктології як науки та основними методами її дослідження, показати міждисциплінарний характер підходів до вивчення та профілактики конфліктної поведінки.

Навчально-цільові завдання:

В результаті вивчення матеріалу слухачі повинні знати:

- Предмет вивчення конфліктології.
- Основні підходи до дослідження кризових ситуацій.
- Методи конфліктології (клінічні, статистичні, соціологічні, психологічні).
- Можливості використання експериментальних і біологічних методів у дослідженнях.
- Значення комплексного підходу для діагностики та профілактики конфліктних ситуацій.

Зміст та методика проведення заняття:

Базовим принципом конфлікт-менеджменту є принцип цілеспрямованості, що визначається необхідністю забезпечення координації дій суб'єктів у процесі управління конфліктами задля досягнення ними поставлених цілей. Цей принцип розкривається через концентрований вплив на керовану систему з метою отримання запланованого результату і передбачає необхідність вибору таких способів управління конфліктом, які налагоджують ефективну взаємодію учасників у процесі досягнення ними спільної мети. Принцип об'єктивності оцінки полягає в необхідності обґрунтування дієвості управлінських заходів і способів урегулювання конфлікту. Це 11 обґрунтування має засновуватися на знанні основних психологічних законів і закономірностей, що зумовлюють перебіг конфліктної взаємодії, та на розумінні того, як засобами управлінських впливів можна перевести взаємодію в конструктивну площину. Принцип комплексності (системності) передбачає системне застосування адекватних засобів і прийомів соціально-психологічного впливу на конфліктну взаємодію.

Йдеться про те, що вплив має здійснюватися на всі компоненти керованої системи з урахуванням їхніх взаємозв'язку та взаємозумовленості; а також про неприпустимість обмеження управлінських впливів лише блокуванням неконструктивних інтеракцій. Важливо напрацьовувати і застосовувати конструктивні патерни розв'язання конфліктів. Принцип ненасильницького впливу передбачає незастосування силових і маніпулятивних засобів управління конфліктами, що ускладнюють шлях до конструктивного діалогу, досягнення консенсусу та взаєморозуміння. Принцип порозуміння ґрунтується на визнанні необхідності досягнення у процесі спілкування згоди, взаємних домовленостей, злагожденості у діях, вчинках між сторонами конфронтації, що забезпечать її подолання. Зауважимо також, що при застосуванні комунікативних технологій у конфлікт-менеджменті для забезпечення ефективного спілкування між учасниками конфліктної взаємодії, зниження соціального напруження, підвищення взаємоповаги і згоди слід послуговуватися й певними правилами організації комунікативного простору.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ

Тема: Сутність конфлікту та його структура.

Тема: Класифікація конфліктів

Мета заняття:

Показати історичний розвиток конфліктології як окремої галузі знань, визначити її міждисциплінарний характер та роль у сучасній системі медичних і психологічних наук.

Навчально-цільові завдання:

В результаті вивчення матеріалу слухачі повинні знати:

- Визначення поняття кризові стани і конфлікти
- Класифікацію конфліктних ситуацій

Виховна мета заняття:

Виховати у студентів повагу до наукових надбань людства, сформувати гуманне ставлення до осіб під час кризових станів, розуміння важливості міждисциплінарної співпраці.

Зміст та методика проведення заняття:

Покроковий аналіз конфлікту у конфлікт-менеджменті здійснюється шляхом мисленнєвого розподілу цього цілісного явища на його підструктури, виокремлення і диференціації окремих його елементів. Закономірно, що покроковий аналіз конфлікту – це перший етап його розгляду, початкова фаза його усвідомлення і подальшого опрацювання. До того ж точний аналіз соціального конфлікту дає змогу ефективно діагностувати це явище, виявляти його причини і наслідки, попереджувати деструктивні форми розгортання та знаходити конструктивні шляхи врегулювання конфлікту. Діагностика конфлікту – один із видів управлінських впливів на соціальний конфлікт, що полягає у виявленні специфіки протиріччя та намірів його учасників, у визначенні критеріїв урегулювання конфлікту з максимально можливим задоволенням інтересів конфліктуючих сторін.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ

Тема: Причини виникнення конфліктів в медичному середовищі.

Тема: Структурні компоненти конфліктів

Мета заняття:

Показати закономірності формування конфліктної поведінки, розкрити її еволюційні витоки у природі та суспільстві, а також значення для розуміння сучасної конфліктології

Навчально-цільові завдання:

В результаті вивчення матеріалу слухачі повинні знати:

- Основні закономірності виникнення конфліктної поведінки
- Біологічні та психологічні передумови агресії.
- Приклади агресії у тваринному світі.
- Історичні та культурні аспекти проявів агресивної поведінки у людей.
- Еволюційне значення агресії та її місце в сучасній поведінковій науці.

Виховна мета заняття:

Сформувати у слухачів наукове ставлення до проблеми агресії як багатофакторного явища, виховати гуманність та відповідальність за збереження життя людини.

Зміст та методика проведення заняття:

Діагностика конфлікту починається з попереднього збору та аналізу інформації про сутність конфлікту та у подальшому включає такі дії: з'ясування сфер поширення даного конфлікту; розкриття характеристик протистояння; встановлення фази розвитку конфлікту; оцінку інтенсивності протистояння; визначення конфліктологічного потенціалу учасників взаємодії та виявлення оптимальних шляхів врегулювання суперечностей. Прогнозування соціального конфлікту – цей вид впливу передбачає формулювання суб'єктом управління конфліктною взаємодією припущень щодо виникнення конфлікту, а за умов його розгортання – визначення векторів спрямованості конфлікту та можливої перспективи його реалізації і подальшого врегулювання. Прогнозування має на меті виявлення причин розвитку ймовірної конфліктної взаємодії, а також дає змогу суб'єкту найбільш ефективно вирішити поставлені перед ним завдання на основі прийняття обґрунтованого рішення з урахуванням можливих альтернатив.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ

Тема: Динаміка конфлікту та механізми його виникнення

Тема: Переговори і медіація

Мета заняття:

Ознайомити слухачів із методологічними принципами сучасної конфліктології, розкрити значення комплексного підходу та розглянути основні методи діагностики конфліктної поведінки.

Навчально-цільові завдання:

В результаті вивчення матеріалу слухачі повинні знати:

- Основні методологічні принципи конфліктології.
- Підходи до оцінки ризику агресивної поведінки.
- Методи клінічної, психологічної та соціологічної діагностики.
- Можливості використання тестових методик та інтерв'ю.
- Принципи комплексної діагностики у кризових станах.

Виховна мета заняття:

Сформувати у слухачів відповідальне ставлення до діагностики конфліктних ризиків, розуміння важливості гуманного та делікатного підходу до осіб у кризі.

Зміст та методика проведення заняття:

На основі знання обставин конфліктної ситуації та патернів поведінки її учасників можна уявити найбільш імовірний сценарій розгортання взаємодії та накреслити перспективні моменти і засоби впливу з метою оптимізації комунікації. Профілактика соціальних конфліктів як вид управлінської діяльності становить сукупність цілеспрямованих заходів із своєчасного розпізнавання, усунення, ослаблення конфліктогенних чинників, їх нівелювання, позбавлення можливості розвитку їхнього деструктивного потенціалу в майбутньому. Завершення конфлікту – будь-яка діяльність

учасників конфлікту спрямована на його припинення, що базується на прагненні конфліктуючих сторін розв'язати проблему, яка спричинила протистояння. Основними формами завершення конфлікту є його врегулювання, затухання, елімінація (усунення), закінчення або переростання в інший конфлікт.

Нам же необхідно стисло спинитися на основних принципах управління соціальними конфліктами, тобто на теоретичних засадах практики конфлікт-менеджменту, які забезпечують ефективне функціонування усієї системи управління конфліктною взаємодією. Саме ці принципи покладено в основу конструювання тих комунікативних технологій, технік, прийомів і процедур врегулювання соціальних конфліктів, про які, зокрема, йтиметься у подальшому викладі. Основним, універсальним для управління будь-якими системами (і соціальними конфліктами зокрема) – є принцип зворотного зв'язку. Зворотний зв'язок визначається як вплив результату функціонування системи на вибір способів подальших дій. На основі зворотного зв'язку конфлікт-менеджери відстежують зміни конфліктної ситуації, аналізують і оцінюють її перебіг, приймають коригувальні рішення. Тому зворотний зв'язок варто розглядати як важливу складову комунікативних технологій, що застосовуються у конфліктменеджменті. Інший визначальний принцип управління конфліктами – правило необхідної різноманітності. Цей принцип означає, що для створення системи, яка була б здатна вирішити проблему з певним рівнем різноманітності необхідно, щоб управлінська система була ще більш різнобічною, тобто керуюча система (система управління) має бути не менш варіативною, ніж керована система (система впливу). Лише завдяки варіативності рішень можна в перспективі досягти результативності управління конфліктами. Запровадження інноваційних комунікативних практик та творча постановка завдань забезпечать повноцінне, усебічне функціонування керованої системи, а учасники конфліктної взаємодії матимуть можливість знайти оптимальний спосіб розв'язання актуалізованих у взаємодії протиріч.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ

Тема: Процес управління конфліктами

Тема: Попередження і регулювання конфліктів

Мета заняття:

Ознайомити слухачів з базовими методами управління конфліктами, навчити проводити клінічну бесіду та спостереження, а також оцінювати стан пацієнта і ступінь його агресивного ризику.

Навчально-цільові завдання:

В результаті вивчення матеріалу слухачі повинні знати:

- Значення клінічної бесіди та спостереження у діагностиці.
- Основні етапи опитування
- Принципи спостереження за поведінкою, мовленням, невербальними проявами.
- Роль комплексної оцінки стану у подоланні конфліктних ситуацій.

Виховна мета заняття:

Виховати у слухачів уважність, емпатію та відповідальність при роботі з пацієнтами у кризових станах, формувати гуманістичне ставлення до людини у небезпеці.

Зміст та методика проведення заняття:

У роботі з конфліктами рекомендується дотримуватися таких етапів:

- 1) виявлення конфлікту;
- 2) діагностика конфлікту;
- 3) підготовка до втручання у конфлікт;
- 4) втручання у конфлікт;
- 5) завершення втручання в конфлікт та оцінка його результатів.

Рекомендованими методами втручання у конфлікт можуть бути:

- **Перемовини** - метод втручання, коли з метою узгодження спільного рішення сторони конфлікту безпосередньо комунікують та взаємодіють щодо предмету і процесу перемовин без активної участі третьої нейтральної особи, та за якого кожна сторона має рівні можливості у контролі ситуації й ухваленні рішень. Процес перемовин не формалізований, гнучкий, а рівень його публічності визначають сторони конфлікту. Сторони конфлікту слідує по обумовленому ними сценарію, дотримуються загальновизнаних правил етичної поведінки.

- **Нейтральна оцінка** - метод втручання, коли третя нейтральна особа самостійно здійснює аналіз інформації, отриманої від сторін конфлікту щодо предмету конфлікту, за результатами якого пропонує сторонам конфлікту варіанти вирішення конфлікту.

- **Човникова дипломатія** - метод втручання, коли сторони конфлікту не зустрічаються та безпосередньо не комунікують між собою (не хочуть комунікувати чи взаємодіяти одна з одною), комунікація відбувається виключно через третю нейтральну сторону, яка сприяє пошуку порозуміння, і намагається зблизити (спрямувати) позиції сторін до розв'язання конфлікту.

- **Медіація** - метод втручання, коли третя нейтральна сторона, яка має експертні знання та досвід, допомагає сторонам конфлікту при вирішенні конфлікту запобігти більшій його ескалації та сприяє врегулюванню такого конфлікту шляхом переговорів, при цьому сторони спільно погоджуються на потребу скерованості спілкування між ними, мають повний контроль над процесом ухвалення рішення та самі визначають умови домовленості.

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

ОСНОВНА

1. Вікова та педагогічна психологія : навч. посіб. / Скрипченко О. В. та ін. К.: Каравела, 2019. 400 с.
2. Клейман П. Психологія. Люди, концепции, эксперименты. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2019. 272с.
3. Основи загальної і медичної психології, психологічного здоров'я та міжособового спілкування [Текст]: підручник для студентів мед. училищ, коледжів, академій та інститутів медсестринства / І. Я. Губенко, О. С. Карнацька, О. Т. Шевченко. - 3 - е видання, переробл. і доповн. - К. : ВСВ" Медицина", 2021. - 312 с.
4. Медична психологія [Текст] : підручник для студ. мед. вищ. навч. закл. Т1. : Загальна медична психологія / за ред Г.Я.Пилягіної [Пилягіна Г.Я., Хаустова О.О., Чабан О.С., Аймедов К.В., Асеева Ю.О.]. - Вінниця : Нова Книга, 2020. - 288 с.

ДОДАТКОВА

1. Психічне здоров'я особистості: результати оцінювання та рекомендації для інтеграції охорони психічного здоров'я в систему первинної медичної допомоги та громадські платформи в Україні. К.: Міжнародний медичний корпус за підтримки Групи Світового банку, 2017. 146 с.
2. Савчин М. Здоров'я людини і духовний особистісний і тілесний виміри : монографія. Дрогобич : ПП «НОСВІТ», 2019. 232 с.
3. Партико Н. В. Психологія конфліктів Навчальний посібник. Львів : Видавництво Львівської політехніки, 2019. 132 с.
4. Основи загальної та медичної психології у вищій школі: Навчальний посібник / за ред. Р.І.Білобровки – 2018.- 286 с. Партико Н. В. Психологія конфліктів Навчальний посібник. Львів : Видавництво Львівської політехніки, 2019. 132 с.
- [5.](#) Матвієць Л.Г. Важливі підходи до налагодження комунікацій між лікарем і пацієнтом із залежністю від психоактивних речовин [Текст] / Л.Г. Матвієць// Сімейна медицина.- 2019.- No 5-6.- С.14-17
6. Свінціцький А.С. Взаєморозуміння між лікарем і пацієнтом як запорука ефективності здійснюваного лікування [Текст] / А.С. Свінціцький/ Практикуючий лікар.- 2019.- No4.- С.61-65.
7. USMLE Step 1 Lecture Notes: Behavioral Science and Social Science - 2018 by Kaplan Medical .

Електронні інформаційні ресурси:

1. <http://vuzlib.com/content/category>
2. <http://www.nbuu.gov.ua/>
3. <http://lib.kture.kharkov.ua/>
4. <http://www.psy-science.com.ua/PsInsUa.html>
5. http://www.social-science.com.ua/jornal_content/
6. http://chitalka.info/ps_26/index.html
7. http://psyjournals.ru/psyedu_ru/2010/n5/Kasatkin_Bochaver_full.shtml
8. http://valeolog.net/userfiles/978_1.pdf
9. <http://syntone.ru/book/psihologiya-zdorovya-cheloveka/>
10. <http://mentalhelpguide.ru/section-exercises.php>
11. http://esnuir.eenu.edu.ua/bitstream/123456789/1349/3/psychol_zdor_navch.pdf