

**МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ВНУТРІШНІХ СПРАВ**

*Факультет № 6
Кафедра соціології та психології*

ТЕКСТ ЛЕКЦІЇ

З навчальної дисципліни «**Конфліктологія**»
вибіркових компонент
освітньої програми першого (бакалаврського) рівня вищої освіти

053 Психологія (практична психологія)

Тема №7. Психодіагностичні методики конфліктів та їх характеристика.

Харків 2023

ЗАТВЕРДЖЕНО

Науково-методичною радою
Харківського національного
університету внутрішніх справ
Протокол від 30.08.2023 р. № 7

СХВАЛЕНО

Вченою радою факультету № 6
Протокол від 25.08.2023 р. № 7

ПОГОДЖЕНО

Секцією Науково-методичної ради
ХНУВС з гуманітарних та соціально-
економічних дисциплін
Протокол від 29.08.2023 р. №7

Розглянуто на засіданні кафедри соціології та психології (протокол від 15.08.2023 № 8)

Розробники:

Доцент кафедри соціології та психології, кандидат психологічних наук, доцент
Шиліна А. А.

Рецензенти:

1. Провідний науковий співробітник науково-дослідної лабораторії морально-психологічного супроводження службово-бойової діяльності Національної гвардії України науково-дослідного центру службово-бойової діяльності Національної гвардії України, кандидат психологічних наук, старший науковий співробітник Мацегора Я. В.
2. Доцент кафедри соціології та психології факультету № 6 Харківського національного університету внутрішніх справ, кандидат психологічних наук, доцент Чепіга Л. П.

План лекції

1. Методика визначення переважного стилю поведінки особистості в конфлікті К.Томаса.
2. Методика дослідження міжособистісного сприйняття у конфліктній ситуації А.І.Ташевої (модифікація О.В.Місенко).
3. Методика «Управління міжособистісними конфліктами» (Д.Веттен, К.Камерон).
4. Методика «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів» (П.П.Хеппнер, І.Х.Петерсен).
4. Модульний соціотест Анцупова (МСА): його призначення та достоїнства.
5. «Трансактний аналіз конфліктів» (метод тестування і рішення ситуаційних завдань).

Рекомендована література:

1. Калаур С. М., Фалинська З. З. Соціальна конфліктологія: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. Т. Астон. 2010. 360 с.
2. Конфліктологія та теорія переговорів: навч. посіб. для студентів, аспірантів і викл. вищ. закл. освіти України / Львів: Вид-во Львів. політехніки, 2015. 200 с.
3. Конфліктологія: навчальний посібник /за ред. Г. В. Гребенькова. Львів : Магнолія, 2011. 229 с. .
4. Мороз О. В. Теорія конфліктів в контексті побудови загальної моделі ефективності сучасного підприємства: монографія. Вінниця. Видавництво ВНТУ. 2010. 255 с
5. Русинка І. Психотехнологія управління конфліктами. Вища школа. 2013. №1. С. 72.
6. Скібіцька, Л. І. Конфліктологія: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. К. Кондор. 2011. 383 с.
7. Управління конфліктами: текст лекцій : навч. посіб. Г. В. Жаворонкова, О. М. Скібіцький, Т. В. Сівашенко, О. І. Туз. К. Кондор, 2013. 172 с

Електронні ресурси

1. Сервер Верховної Ради України: <http://www.rada.gov.ua/>
2. Національний інститут стратегічних досліджень <http://www.niss.gov.ua>
3. Портал Інституту соціології Національної академії наук України <http://isoc.com.ua/institute/>

Текст лекції.

1. Методика визначення переважного стилю поведінки особистості в конфлікті К.Томаса.

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:

- 1) змагання (конкуренція) як прагнення досягти своїх інтересів на шкоду іншому;
- 2) пристосування — на противагу суперництву, принесення в жертву власних інтересів заради іншого;
- 3) компроміс;
- 4) уникнення — відсутність як прагнення до кооперації, так і тенденції до досягнення власних цілей;
- 5) співпраця, коли учасники ситуації приходять до альтернативи, що повністю задовольняє інтереси обох сторін.



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.

2. Методика дослідження міжособистісного сприйняття у конфліктній ситуації А.І.Тащевої (модифікація О.В.Місенко).

З а в д а н н я 1

Інструкція для учасників опитування. Просимо Вас, максимально ґрунтовно (як Ви це розумієте) дати визначення поняттю «конфлікт». Запишіть, будь ласка, варіант визначення, завершуючи фразу.

КОНФЛІКТ

–

це

Обробка та інтерпретація результатів дослідження. Обробка результатів завдання 1 здійснюється методом конвент-аналізу у відповідності до наведеної шкали оцінювання¹.

Шкала оцінювання. 1. **«Відповідь повністю правильна».** Вказані всі найістотніші ознаки конфлікту: «зіткнення», «протиріччя», «протиборство».

2. **«Відповідь частково правильна».**

2.1. Вказані не всі суттєві ознаки.

2.2. Крім деяких суттєвих ознак конфлікту вказані нові (несуттєві) ознаки

3. **«Відповідь неправильна».** Не вказано жодної суттєвої ознаки конфлікту.

З а в д а н н я 2

Інструкція для учасників опитування. Перед Вами список слів, які так чи інакше пов'язані з поняттям «конфлікт». Слова у списку розташовані у випадковому порядку. Вам потрібно розподілити всі слова списку на відрізок прямої справа та зліва від терміна «конфлікт» так, щоб відстань між кожним словом і терміном «конфлікт» відображала їх смислову близькість. Важливі саме ці відстані, справа та зліва слова розміщуються лише для зручності, оскільки в одному й тому ж місці може бути розташовано декілька слів. Позначку слова на шкалі робіть за допомогою того порядкового номера під яким подано слово у списку.

3. Методика «Управління міжособистісними конфліктами» (Д.Веттен, К.Камерон).

Мета дослідження. Визначення рівня компетентності в управлінні конфліктами.

Інструкція для учасників дослідження. Оцініть, будь ласка, запропоновані твердження згідно наведеної нижче шкали. Пам'ятайте, Ваша відповідь має відображати реальну поведінку, а не бажану. Спробуйте бути відвертими. Методику діагностичного дослідження проблеми управління конфліктом доцільно проводити в два етапи відповідно до **шкали оцінювання**: 1 бал – цілком незгоден; 2 бали – незгоден; 3 бали – швидше незгоден; 4 бали – швидше згоден; 5 балів – згоден; 6 балів – цілком згоден. *Перший етап*: попередня оцінка запропонованих тверджень; *другий етап* – повторна оцінка.

4. Методика «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів» (П.П.Хеппнер, І.Х.Петерсен).

Мета дослідження. Визначення рівня конфліктологічної компетентності та значущості властивостей конфліктно-компетентної поведінки.

4. Модульний соціотест Анцупова (МСА): його призначення та достоїнства.

Дослідження або діагностика міжособистісних конфліктів у групі, що проводяться за допомогою МСА, дають можливість зібрати значну кількість інформації.

Два перших базових модуля дозволяють оцінити ставлення до кожного співробітника з боку будь-якого з колег по роботі. Зіставлення відповідей на перші два питання дає можливість виявити не тільки реальні, а й потенційні діадні конфліктні взаємини в групі. Крім того, два базових модуля дозволяють кількісно оцінити такі важливі характеристики конфліктів, як їх інтенсивність, гострота.

Додаткові модулі використовуються в залежності від цілей вивчення колективу і дозволяють оцінити якість роботи кожного члена групи, його моральні якості, професійні знання, ступінь його допомоги членам групи, зусилля з досягнення особистих і загальногрупових інтересів, характер виконання даних обіцянок, а також інші особливості групи і кожного її члена. Практика застосування модульного соціотеста дозволила в даний час сформувати 24 різних модуля.

Обробка отриманої інформації може йти за такими напрямками.

1. МСА дозволяє виявити абсолютне і відносне число конфліктних і полуконфліктних диад. В принципі, конфліктною є діада опитуваних, які перебувають у стані реального конфліктного взаємини, тобто коли опоненти протидіють і переживають при цьому негативні емоції по відношенню один до одного.

2. За допомогою МСА можна оцінити середню інтенсивність конфліктних діадних взаємин у групі. Для цього за формулами обчислюється індивідуальний індекс конфліктності.

3. МСА дозволяє виявити співробітників, що мають найбільше число конфліктних взаємин.

4. За допомогою МСА можна виявити ранг кожного працівника в колективі за кожною з використовуваних шкал.

5. МСА дозволяє визначити, наскільки точно керівник представляє стан справ в очолюваному ним колективі.

6. Середнє арифметичне всіх оцінок, отриманих по кожному з питань окремо, дозволяє кількісно оцінити загальний характер взаємин, професійну підготовленість, моральний потенціал, якість спільної діяльності та інші показники.

7. Періодична, один - два рази протягом року, оцінка стану взаємин у структурних підрозділах організації дозволяє досить точно виявити тенденції в динаміці взаємин і вжити своєчасних заходів щодо їх вдосконалення.

8. Використання МСА дає можливість виявити і коригувати неадекватне (завищене або занижене) уявлення співробітників про місце, яке вони займають у колективі.

Для підвищення достовірності одержуваної інформації передбачено кілька варіантів анонімності відповідей, які опитувані можуть обирати за своїм бажанням.

5. «Трансактний аналіз конфліктів» (метод тестування і рішення ситуаційних завдань).

Алгоритм трансактного аналізу

1. Скласти матрицю:

Si	Sm
Б	Б
Др	Др
Дт	Дт

2. Виділити суб'єкти МОВ (Si - ініціатор, Sm - «мішень»).
3. Усвідомити, з яких позицій виступає кожен із суб'єктів МОВ: Б, Др, Дт.
4. Усвідомити спрямованість позиції кожного суб'єкта МОВ і позначити стрілками в матриці.
5. За матрицею визначити суму розбіжностей в позиціях.
6. Зробити висновок:
 - а) сума розбіжностей дорівнює нулю - відсутність конфліктної ситуації;
 - б) сума розбіжностей від одного до чотирьох свідчить про наявність конфліктної ситуації.