

Практичне заняття 5. Конфлікти в міжособистісному спілкуванні

Сутність конфліктів, їх типи та причини виникнення. Основні види конфліктогенів. Типи конфліктних особистостей. Подолання конфліктів шляхом покращення спілкування. Стили розв'язання міжособистісних конфліктів.

Методичні вказівки

Конфлікт - це зіткнення протилежно спрямованих, несумісних одна з одною тенденцій (потреб, інтересів, ціннісних орієнтацій, соціальних установок, планів тощо) у свідомості окремо взятого індивіда, в міжособистісних взаємодіях та міжособистісних стосунках індивідів чи груп людей.

Найчастіше виникають такі чотири типи конфліктів:

- внутрішньоособистісні (інтраперсональні), які виникають на рівні однієї особистості (наприклад на рівні безпосередньо викладача або студента);
- міжособистісні (інтерперсональні), які виникають між двома особистостями (наприклад між двома студентами);
- внутрішньогрупові (інтрогрупові), які виникають всередині групи, зокрема між конкретною особою і групою;
- міжгрупові (інтергрупові), які виникають між соціальними групами, причому як всередині організації, так і за її взаємодії з оточенням (наприклад, між двома підрозділами в організації).

За причинами виникнення внутрішньоособистісні, міжособистісні, внутрішньогрупові та міжгрупові конфлікти можна класифікувати у такий спосіб:

- конфлікти *ролей* - зіткнення різних соціальних ролей, які виконуються однією людиною або декількома людьми (групами);
- конфлікти *бажань* - зіткнення кількох бажань у свідомості однієї людини або зіткнення свідомостей декількох людей (груп) з приводу того самого бажання;
- конфлікти *норм поведінки* - зіткнення цінностей, норм поведінки, життєвого досвіду при взаємодії та спілкуванні людей (груп).

Конфліктогенами (чи саботажниками спілкування) називають слова, дії, поведінку, які можуть призвести до конфлікту. Конфліктогени несуть у собі психологічну схильність до ескалації конфліктів, за сутністю кожен конфліктоген можна віднести до однієї з трьох психологічних первопричин:

1. Прагнення до переваги: накази, погрози, зауваження, звинувачення, глузування, перебивання.
2. Прояви агресивності.
3. Прояви егоїзму. Егоїст намагається досягти щось для себе за рахунок інших.

На конфліктоген, за звичай, відповідають чи схожим, чи більш сильним конфліктогеном. Таке спілкування може призвести до конфлікту.

Відповідно до правил безконфліктного спілкування доцільно:

- не використовувати конфліктогенів;
- не відповідати конфліктогеном на конфліктоген;
- проявляти емпатію до співрозмовника;
- виявляти доброзичливість.

Рекомендована література

Базова:

1. Абрамович С. Д. Риторика / С. Д. Абрамович, М. Ю. Чікарькова. – Львів, 2001.
 2. Бацевич Ф.С. Основи комунікативної лінгвістики: підручник / Ф.С. Бацевич. – К.: Видавничий центр «Академія», 2004. – 342 с.
 3. Гриценко Т.Б. Етика ділового спілкування: навч. пос. / за ред. Т.Б. Гриценко, Т.Д. Іщенко, Т.Ф. Мельничук – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 344 с.
 4. Джонсон Девид В. Соціальна психологія: тренінг міжособистісного спілкування / Девид В. Джонсон; пер. з англ. В. Хомика. – К.: Вид. дім «КМ Академія», 2003. – 287 с.
 5. Манакін В. М. Мова і міжкультурна комунікація : навч. посіб. / В. М. Манакін. — К. : ВЦ «Академія», 2012. — 288 с. — (Серія «Альма-матер»).
 6. Піз А. Мова рухів тіла / Аллан Піз, Барбара Піз. – КМ-БУКС, 2015. – 416 с.
 7. Сайтерли І.А. Культура міжособистісних стосунків: навчальний посібник / І.А. Сайтерли. – К.: «Академвидав», 2007. – 239 с.
 8. Семенюк О.А. Основи теорії мовної комунікації : навч. посіб. / О.А. Семенюк, В.Ю. Парашук. – К. : ВЦ «Академія», 2010. – 240 с. (Серія «Альма-матер»)
 9. Філоненко М. Психологія спілкування: навчальний посібник / М. Філоненко - К. : Центр учбової літератури, 2008.- 224 с. - Режим доступу: <http://www.info-library.com.ua/books-book-163.html>
 10. Щербина Д. В. Невербальна культура педагога: методичні рекомендації до проведення лабораторних занять з курсу «Основи педагогічної творчості та майстерності / Дар'я Володимирівна Щербина. – Київ: НПУ імені М.П.Драгоманова, 2012 р. – 58 с.
 11. Яшенкова О.В. Основи теорії мовної комунікації: навчальний посібник / О.В. Яшенкова. – К.: Видавничий центр «Академія», 2010. – 309 с.
- Допоміжна:**
1. Бацевич Ф.С. Міжкультурна комунікація: довідник. – Львів, 2009. – 141 с.
 2. Бутенко Н.Ю. Комунікативні процеси у навчанні: підручник / Н.Ю. Бутенко. – К.: КНЕУ, 2004. – 383 с.
 3. Зубенко Л.Г. Культура ділового спілкування: навчальний посібник / Л.Г. Зубенко, В.Д. Немцов. – К.: «ЕксОб», 2000. – 200 с.
 4. Кость С. Педагогічне спілкування: особливості, закони, функції / Тетяна Липченко, Світлана Кость // Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. Серія психологічна: збірник наукових праць / головний редактор Р. І. Благута. – Львів: ЛьвДУВС, 2017. – Вип. 2. – 204 с. – С. 147-155. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: (http://www2.lvduvs.edu.ua/documents_pdf/visnyky/nvsp/02_2017/18.pdf)
<http://www2.lvduvs.edu.ua/seriia-psykholohichnauk/508-vipusk-2-2017>
 5. Кушнір Р. Великий оратор. – Дрогобич, 2013. – 256 с.
 6. Мацько Л.І. Культура української фахової мови: навчальний посібник / Л.І. Мацько, Л.В. Кравець. – К. : Видавничий центр «Академія», 2007. – 359 с.
 7. Правова міжкультурна комунікація: до ЄВРО-2012: навчальний посібник / [О. Бойко, Н.І. Казимир, Б. Кравець, С. Кость, Г. Ойцевіч, А. Токарська, О. Федішин, О. Цибух; за заг. ред. д-ра юрид. наук А.С. Токарської]. – Львів: ЛьвДУВС, 2011. – 240 с.

8. Психологія міжособистісного спілкування: робоча програма для студентів денної форми навчання напряму підготовки 6.140103 «Туризм» – К.: КУТЕП, 2012. – 38 с.

9. Екман П. Теорія брехні. Як визначити брехуна в бізнесі, політиці та приватному житті / Пол Екман . – КМ-БУКС, 2015. – 320 с.