

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД
«УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ АЛЬФРЕДА НОБЕЛЯ»**

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД
«УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ АЛЬФРЕДА НОБЕЛЯ»**

*Кваліфікаційна наукова
праця на правах рукопису*

ВОШКОЛУП ГАННА ЮРІЇВНА

УДК: 378.14.015.62:159.964.21

ДИСЕРТАЦІЯ

**ФОРМУВАННЯ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ
МАЙБУТНІХ ЕКОНОМІСТІВ У ПРОЦЕСІ ВИВЧЕННЯ
ГУМАНІТАРНИХ ДИСЦИПЛІН**

Спеціальність 13.00.04 – теорія та методика професійної освіти

Подається на здобуття наукового ступеня
кандидата педагогічних наук

Дисертація містить результати власних досліджень. Використання ідей,
результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело

(підпис,

Г.Ю. Вошколуп
ініціали та прізвище здобувача)

Науковий керівник: **Волкова Наталя Павлівна**, доктор педагогічних наук,
професор

*Ідентичність усіх примірників дисертації
ЗАСВІДЧУЮ:*

*Вчений секретар спеціалізованої
вченої ради*

/ С.М. Кожушко /

Дніпро – 2017

АНОТАЦІЯ

Вошколуп Г.Ю. Формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів у процесі вивчення гуманітарних дисциплін. – Кваліфікаційна наукова праця на правах рукопису.

Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата педагогічних наук за спеціальністю 13.00.04 – «теорія та методика професійної освіти». – Вищий навчальний заклад «Університет імені Альфреда Нобеля», Вищий навчальний заклад «Університет імені Альфреда Нобеля», Дніпро, 2017.

У дисертації наведено теоретичне обґрунтування і вирішення актуального науково-прикладного завдання щодо формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів у процесі вивчення гуманітарних дисциплін.

На підставі аналізу філософських, соціологічних та психолого-педагогічних праць розкрито теоретичні засади формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів, основу яких становлять: ідеї філософів, соціологів, психологів, які визначили зміст конструкту «конфлікт», сутнісні ознаки, функції (конструктивні та деструктивні), причини виникнення (суб'єктивні та об'єктивні), шляхи запобігання, вирішення та врегулювання; наукові дослідження, в яких окреслено основні підходи до професійної компетентності економістів, її компонентного складу, конфліктологічної компетентності як складової професійної компетентності фахівців; дослідження, що розкривають зміст, функції, особливості професійної діяльності економістів. Це дозволило експлікувати поняття «конфліктологічна компетентність майбутніх економістів», яке презентоване як здатність фахівця вміло ідентифікувати конфлікти, що можуть виникати в його оточенні, діагностувати їх причини, формувати шляхи їх конструктивного вирішення та (або) можливого запобігання і зменшення негативних наслідків їх прояву на основі наявних знань, умінь та навичок.

Проведений компонентно-структурний аналіз феномену «конфліктологічна компетентність майбутніх економістів» дозволив

виокремити у його складі такі компоненти: *мотиваційний* – мотивація досягнення щодо запобігання конфліктам та їх урегулювання; потреба у безконфліктній взаємодії на основі розробки стратегії моделювання конструктивних відносини з учасниками конфлікту; *когнітивний* – повнота та міцність засвоєння системи знань про сутність, природу, види, ознаки, структуру конфлікту, причини їх виникнення, особливості перебігу, динаміку розвитку та наслідки, стратегію і тактику технологій запобігання конфліктам у професійній діяльності на різних рівнях, врегулювання конфліктів та зменшення негативного впливу їх наслідків як на учасників конфлікту, так і на оточуюче конфліктне середовище; *управлінський* – правильність і швидкість виконання дій з формулювання й аналізу конфліктної ситуації та способів її вирішення, вибору оптимального рішення та його реалізації, контролю і коригування, інформаційного забезпечення процесів запобігання конфліктам та їх вирішення; рівень прояву у студентів умінь з прийняття рішень щодо запобігання конфліктам та їх урегулювання; *соціальний* – рівень застосування моральних регуляторів поведінки у конфліктній ситуації та дотримання етичних норм і принципів у відношенні до опонентів. Детерміновано рівні сформованості досліджуваного феномену (високий, достатній, низький) та розкрито їх зміст.

Визначено можливості гуманітарних дисциплін у формуванні конфліктологічної компетентності майбутніх економістів (виховні, соціальні, культурно-духовні та морально-етичні), реалізація яких має здійснюватися через інтеграцію знань з різних дисциплін гуманітарної підготовки, залучення студентів до активної пізнавальної діяльності завдяки комплексному і творчому застосуванню ефективних методів навчання й забезпечувати формування здатності до безконфліктної поведінки та налагодження ефективних комунікативних і трудових відносин. Також обґрунтовано сукупність гуманітарних дисциплін, які є доцільними у вирішенні поставлених завдань дослідження («Філософія», «Соціологія», «Ділова іноземна мова», «Конфліктологія»).

Теоретично обґрунтовано та експериментально визначено доцільність технології формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів у процесі вивчення гуманітарних дисциплін, яка ґрунтується на системному, особистісно-орієнтованому, гуманістичному, особистісно-діяльнісному, синергетичному, компетентнісному підходах, принципах організації навчання (інтерактивності, діалогізації, толерантності, індивідуалізації, особистісної свободи, інтегративності) і містить такі етапи: підготовчо-цільовий, змістово-процесуальний, контрольньо-коригувальний.

Узагальнення результатів експериментальної роботи, їх кількісний і якісний аналіз довели ефективність упровадженої технології формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів у процесі вивчення гуманітарних дисциплін.

За результатами аналізу проведеного дослідження констатовано статистично значущу різницю між показниками експериментальної та контрольної груп після експерименту, підтверджену за допомогою критерію φ^* Фішера: емпіричні значення критерію $\varphi_{емп}^* = 5,037$; $\varphi_{критич}^* = 1,64$; $\varphi_{емп}^* > \varphi_{критич}^*$, що свідчить про безумовну ефективність та достовірність обґрунтованої й експериментально перевіреної технології формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів у процесі вивчення гуманітарних дисциплін, а також її навчально-методичного забезпечення.

Розроблено комплекс навчально-методичних матеріалів для викладачів економічних вищих навчальних закладів щодо формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів, який містить банк тренінгових програм, комплекс ділових ігор, навчальних проектів, ситуаційних вправ, завдання для самостійної роботи студентів.

Виконане дослідження не вичерпує всіх аспектів проблеми формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів. Перспективу подальшого дослідження вбачаємо у пошуку психолого-педагогічних умов, що сприятимуть формуванню конфліктологічної компетентності майбутніх економістів у процесі вивчення гуманітарних дисциплін.

Ключові слова: конфлікт, професійна компетентність, конфліктологічна компетентність майбутніх економістів, технологія формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів у процесі вивчення гуманітарних дисциплін.

SUMMARY

Voshkolup H. Y. The formation of the conflictological competence of future economists in the process of humanitarian disciplines' study. – Manuscript.

The thesis of the scientific degree of the Candidate of Pedagogical Sciences, speciality 13.00.04 – Theory and Methods of Professional Education. – Alfred Nobel University, Dnipro, 2017.

The thesis is a theoretical and experimental research of future economists' conflictological competence formation in the process of humanitarian disciplines' study.

Methodological and theoretical principles of future economists' conflictological competence formation in the process of humanitarian disciplines' study are discussed. The following is outlined: the specific characteristics of economists' professional activity that help define the key notions of the research, such as “conflict”, “conflictological competence”; the research work that shows the potential of humanitarian disciplines in the process of future economists' conflictological competence formation; the ideas of philosophers, sociologists, psychologists, educators that defined the specific characteristics of the phenomena “conflict”, “professional competence”, “conflictological competence”; the scientific data that prove the efficiency of interactive methods in the process of future economists' conflictological competence formation during the humanitarian disciplines' study.

The essence of the key notion “competence” is formulated, which, on the one hand, is the range of powers that determines the level of professionalism and responsibility in solving applied tasks of a specialist, and, on the other hand, is

knowledge, ability, skills and experience of a specialist, his/her readiness and capability to exercise this range of power.

The conflictological competence is understood as professional knowledge of possible strategies of the conflicting sides' behavior, the ability to promote constructive communication in a particular conflict situation. To sum up – the ability of a specialist to exercise measures directed at minimization of the conflict's destructive consequences and the resolution of a problem with minimal losses (both moral and material).

Based on the conducted component-structural analysis of the phenomenon “future economists' conflictological competence”, four components are formulated: cognitive, motivational, administrative and social. The cognitive component includes a normative, a personal and a creative competencies; the motivational component includes emotional-volitional and structural competencies; the administrative – projective, reflective, regulative, situational and preventive competencies; and social component includes behavioral and ethical competencies.

The potential of the humanitarian disciplines in the process of future economists' conflictological competence is presented. The importance of including a new specialized course “Conflictology of Economists' Professional Activity” into curricula is argued. The necessity to add new themes to the syllabuses of “Business English”, “Philosophy”, “Sociology”, and “Conflictology” subjects, which will lead to the formation of future economists' conflictological competence on higher level is motivated.

The applicability of the technology that helps form future economists' conflictological competence in the process of humanitarian disciplines' study is theoretically proved and experimentally confirmed. It is grounded on system, student-centered, humanistic, personal-pragmatic, synergic, competent approaches, learning principles of (interactivity, dialogue, tolerance, individualization, personal freedom, integrity) and is made up of the following stages: propaedeutic, content-procedural, controlling-corrective.

On the basis of experimental results, their quantitative and qualitative analysis, the efficiency of the proposed technology's implementation into the process of future economists' conflictological competence formation during humanitarian disciplines' study is confirmed.

Based on the analysis of the experiment, the meaningful difference is reported between the indexes of the experimental and the controlled groups after the experiment, which testifies the absolute effectiveness of the proposed technology for the future economists' conflictological competence formation in the process of humanitarian disciplines' study.

The complex of the teaching material for the educators in higher economic educational institutions is created and contains a bank of training programs, a complex of business games, educational projects, situational exercises and tasks for the students' individual work.

In this way, certain thesis assumptions are proven on the level of concrete methods and suggestions as for the future economists' conflictological competence formation in the process of humanitarian disciplines' study.

Key words: conflictological competence, professional activity, training of economists, educational technology, interactive methods, humanitarian disciplines.

СПИСОК ПУБЛІКАЦІЙ ЗДОБУВАЧА ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ

Наукові праці, в яких опубліковані основні наукові результати дисертації:

Статті у наукових фахових виданнях України

1. Вошколуп Г. Ю. Оцінка ефективності технології формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів у процесі вивчення гуманітарних дисциплін / Г. Ю. Вошколуп // Науковий вісник Миколаївського національного університету імені В. О. Сухомлинського. Серія: Педагогічні науки. – 2017. – №2(57). – С. 116-121.

Статті у закордонних виданнях та виданнях України, внесених до міжнародних наукометричних баз

2. Вошколуп Г. Ю. Конфліктологічна компетентність як складова професійної компетентності майбутніх фахівців / Г. Ю. Вошколуп // Вісник

ДУАН. – 2016. - №1(11). – С.184 -190¹.

3. Вошколуп Г. Ю. Формування комунікативних здібностей у студентів вищих навчальних закладів за допомогою рольових ігор / Г. Ю. Вошколуп // Педагогіка формування творчої особистості у вищій і загальноосвітній школах/ Збірник наукових праць/ Класичний приватний університет (Запоріжжя). 2015. - №45(98) – С.432-437².

4. Вошколуп Г. Ю. Сутність та значення конфліктологічної компетентності у професійній діяльності майбутніх економістів / Г. Ю. Вошколуп // Вісник ЛНУ імені Тараса Шевченка. – 2017. - №1 (306) лютий – С.17-25³.

5. Вошколуп Г. Ю. Технологія формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів у процесі вивчення гуманітарних дисциплін / Г. Ю. Вошколуп // Педагогічні науки. Зб. наук. праць. – 2017. – Вип. LXXV. Т. 3. – С. 29-38⁴.

6. Вошколуп А. Компонентно-структурний аналіз феномена «конфліктологіческая компетентность будущих экономистов» / А. Вошколуп // Wschodnioeuropejskie Czasopismo Naukowe. 2016. - №11(15). – С.85-94.

Наукові праці, які засвідчують апробацію матеріалів дисертації

7. Вошколуп Г. Ю. До питання формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів / Г. Ю. Вошколуп // Педагогіка та психологія: сучасний стан розвитку наукових досліджень та перспективи: Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції. 28-29 жовтня 2016 року. : тези доповідей. – Запоріжжя. Класичний приватний університет. – С.9-12.

8. Вошколуп Г. Ю. До питання формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів / Г. Ю. Вошколуп // Сучасна вища освіта: проблеми та перспективи: Матеріали IV Всеукраїнської студентської

¹ Міжнародні наукометричні бази даних: Ulrich's Periodicals Directory, Google Scholar, РИНЦ.

² Міжнародні наукометричні бази даних: Google Scholar

³ Міжнародні наукометричні бази даних: Google Scholar

⁴ Міжнародні наукометричні бази даних: Google Scholar, Index Copernicus

конференції. 31 березня 2016 року. : тези доповідей. – Дніпро. Дніпропетровський університет імені Альфреда Нобеля. – С.47-49.

9. Вошколуп Г. Ю. Комунікативна толерантність як професійна компетентність майбутнього економіста / Г. Ю. Вошколуп // Сучасна вища освіта: проблеми та перспективи: Матеріали III Всеукраїнської студентської конференції. 2 квітня 2015 року. : тези доповідей. – Дніпро. Дніпропетровський університет імені Альфреда Нобеля. – С.34-37.

10. Вошколуп А. Ю. Повышение уровня коммуникативности будущих специалистов-экономистов с помощью интерактивных методов обучения / А. Ю. Вошколуп // Психология и педагогика в современном мире: вызовы и решения: Материалы 39-й Научно-практической конференции психологических и педагогических наук. 16 декабря 2015 года. : тезисы докладов. – Москва. Московский научный центр психологии и педагогики. – С.53-54.

11. Вошколуп Г. Ю. Формування комунікаційних здібностей у студентів економічних спеціальностей / Г. Ю. Вошколуп // Актуальные научные исследования в современном мире: Матріали IX Міжнародної науково-практичної інтернет-конференції. 26-27 января 2016. : тези доповідей. – Переяслав-Хмельницький. ДВНЗ «Переяслав-Хмельницький державний педагогічний університет імені Григорія Сковороди. – С.65-68.

12. Вошколуп Г. Ю. Рольові ігри як засіб формування комунікативних умінь майбутніх фахівців / Г. Ю. Вошколуп // Актуальные научные исследования в современном мире: Матріали VIII Міжнародної науково-практичної інтернет-конференції. 22-23 декабря 2015 року : тези доповідей. – Переяслав-Хмельницький. ДВНЗ «Переяслав-Хмельницький державний педагогічний університет імені Григорія Сковороди». – С.31-33.

13. Вошколуп Г. Ю. Дослідження природи і причин конфліктів у контексті формування конфліктологічної компетентності при підготовці економістів / Г. Ю. Вошколуп // Психология і педагогика на сучасному етапі розвитку наук: актуальні питання теорії і практики: Матеріали Міжнародної

науково-практичної конференції. 16-17 грудня 2016 року : тези доповідей. – Одеса. Південна фундація педагогіки. – С.107-110.

14. Вошколуп Г. Ю. Сутність і причини появи конфліктів у професійній діяльності майбутніх економістів / Г. Ю. Вошколуп // Актуальні питання сучасних педагогічних та психологічних наук: Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції. 17-18 лютого 2017 року : тези доповідей. – Одеса. Південна фундація педагогіки. – С.67-72.

15. Вошколуп Г. Ю. Місце конфліктологічної компетентності у складі професійної компетентності майбутніх економістів / Г. Ю. Вошколуп // Психологія і педагогіка в системі сучасного гуманітарного знання XXI століття: Матеріали науково-практичної конференції. 9-10 грудня 2016 року : тези доповідей. – Харків. Східноукраїнська організація «Центр педагогічних досліджень». – С.53-57.

16. Вошколуп Г. Ю. Формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів з використанням відповідної навчальної дисципліни / Г. Ю. Вошколуп // Сучасна вища освіта: проблеми та перспективи: Матеріали V всеукраїнської науково-практичної конференції. 23 березня 2017 року. : тези доповідей. – Дніпро. Університет імені Альфреда Нобеля. – С. 36-39.

17. Вошколуп Г. Ю. Роль гуманітарних дисциплін у загальному формуванні фахівця з вищою освітою / Г. Ю. Вошколуп // Теоретичні та практичні аспекти розвитку сучасної педагогіки та психології: Матеріали міжнародної науково-практичної конференції. 23-24 червня 2017 р. : тези доповідей. – Львів. Львівська педагогічна спільнота. – С. 106-110.

18. Вошколуп Г. Ю. Методичні аспекти реалізації технології формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів при вивченні гуманітарних дисциплін / Г. Ю. Вошколуп // Фактори розвитку педагогіки і психології у XXI століття: Матеріали науково-практичної конференції. 9-10 червня 2017 р. : тези доповідей. – Харків. Східноукраїнська організація «Центр педагогічних досліджень». – С. 45-49.

19. Вошколуп Г. Ю. Можливості гуманітарних дисциплін у формуванні

саме конфліктологічної компетентності майбутніх економістів / Г. Ю. Вошколуп // Особистість, сім'я та суспільство: питання педагогіки, психології, політології та соціології: Матеріали міжнародної науково-практичної конференції. 16-17 червня 2017 року. : тези доповідей. – Шумен (Болгарія). Шуменський університет імені Єпископа Костянтина Преславського. Педагогічний факультет. – С. 29-33.

ЗМІСТ

АНОТАЦІЯ	2
ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ	12
ВСТУП	13
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ФОРМУВАННЯ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНІХ ЕКОНОМІСТІВ У ПРОЦЕСІ ВИВЧЕННЯ ГУМАНІТАРНИХ ДИСЦИПЛІН	22
1.1 Конфліктологічна компетентність як складова професійної компетентності майбутніх економістів	22
1.2 Компонентно-структурний аналіз феномену «конфліктологічна компетентність майбутніх економістів»	52
1.3 Можливості гуманітарних дисциплін у процесі формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів	81
Висновки до розділу 1	100
РОЗДІЛ 2 ОБГРУНТУВАННЯ ТА ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНА ПЕРЕВІРКА ТЕХНОЛОГІЇ ФОРМУВАННЯ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНІХ ЕКОНОМІСТІВ У ПРОЦЕСІ ВИВЧЕННЯ ГУМАНІТАРНИХ ДИСЦИПЛІН	103
2.1 Технологія формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів у процесі вивчення гуманітарних дисциплін	103
2.2 Реалізація технології формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів у процесі вивчення гуманітарних дисциплін	147
2.3 Аналіз ефективності розробленої технології формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів у процесі вивчення гуманітарних дисциплін	168
Висновки до розділу 2	192
ВИСНОВКИ	195
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	199
ДОДАТКИ	239

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ

ВНЗ –	Вищий навчальний заклад
ДВНЗ –	Державний вищий навчальний заклад
див. –	дивіться
дод. –	додаток
ECTS –	European Community Course Credit Transfer System (Європейська система трансферу оцінок)
МОН –	Міністерство освіти і науки
р. –	рік
рис. –	рисунок
с. –	сторінка
ст. –	століття
табл. –	таблиця

ВСТУП

Обґрунтування вибору теми дослідження. У сучасних умовах посилення глобалізаційних економічних процесів, виходу вітчизняного підприємництва на транснаціональні та світові ринки, загострення конкурентної боротьби та кризових явищ в економіці країни все більш нагальними стають питання професійної підготовки висококваліфікованих фахівців-економістів. однією з характерних особливостей професійної діяльності економіста сьогодні вважається підвищена ймовірність виникнення конфліктних ситуацій у середовищі професійного спілкування. При цьому наслідки професійних конфліктів можуть бути вкрай негативними не тільки для самих економістів (непорозуміння з колегами по роботі, неприйняття працівника колективом, звільнення, пошук нової роботи та ін.), але й для підприємства (установи, організації), де працює фахівець. Отже, конфлікти у професійній діяльності економіста неминучі, вони негативно позначаються на всіх учасниках конфлікту та економічній сфері в цілому, що обумовлює важливість формування конфліктологічної компетентності у майбутніх економістів ще під час навчання у вищому навчальному закладі.

Аналіз наукового доробку у галузі педагогіки, психології, філософії та соціології свідчить про те, що сучасні теоретичні та практичні основи конфліктології базуються на здобутках видатних стародавніх мислителів (Емпідокл, Геракліт, Епікур, Арістотель, Платон), філософів епохи Відродження та Нового часу (Ф. Бекон [43], Г. Гегель [74], Т. Гоббс [77], Д. Дідро [229], І. Кант [6], Ш. Монтеск'є, Т. Мор, О. Рабле, Ж.-Ж. Руссо [229], Г. Спенсер [282]), засновників провідних соціологічних та психологічних теорій конфліктів (Н. Гришина [90], М. Дойч [344], К. Левін [352], Д. Мід [6], Дж. Мутон [24], К. Роджерс [249], К. Хорні [27], У. Юрі [302]) та ін.

Міждисциплінарний контекст проблеми формування конфліктологічної компетентності висвітлено у працях з теорії і практики управління конфліктами в організаціях – конфлікт-менеджменту (В. Андрєєв [7],

Є. Бабосов [14], О. Бреус [38], С. Ємельянов [239], Д. Зеркін [121], Н. Кошечко [164], О. Криворучко [165], Н. Новікова [212] та ін.), психології конфліктів (Є. Богданов [26], Т. Бондаревська [32], О. Бреус [38], Н. Грішина [90], В. Зазикін [26], Г. Ложкін [176], Л. Петровська [228], А. Слободянюк [276], Б. Хасан [309] та ін.), соціології конфліктів (А. Здравомислов [116], А. Дмитрієв [103], Л. Козер [148], М. Руткевич [256], Є. Степанов [285] та ін.), політології конфліктів (Д. Фельдман [300] та ін.).

Науковцями здійснено низку дослідних розвідок у напрямі формування конфліктологічної компетентності фахівців різних спеціальностей: економістів (О. Бондарева [30], О. Семенов [265], Т. Сірик [269], Е. Скибицький [272]), управлінців (О. Денисов [98], І. Матійків [190], В. Черевко [313]), фахівців з міжнародних економічних відносин (В. Вишпольська [47]), фахівців митної служби (Д. Івченко [124]), фахівців сфери послуг (С. Калаур [136]), педагогів (Г. Бережна [21], Т. Дзюба [101], А. Левкович [170], М. Леонов [171], Є. Сгоннікова [262], Л. Ярослав [339]), соціальних педагогів (І. Козич [149] та ін.).

Теоретичні та методичні аспекти підготовки майбутніх економістів і формування у них різного роду компетентностей висвітлено у працях Н. Болюбаш [28], О. Бондаревої [30], Н. Боярчук [34], В. Вишпольської [47], С. Горобець [86], О. Загородної [114], Є. Іванченко [130], С. Каземирової [132], Т. Колбіної [151], О. Лисак [175], Ю. Михальчук [200], О. Набоки [207], Т. Поясок [237], Н. Самарук [259], О. Семенов [265], Е. Скибицького [272] та ін.

Питанням посиленої ролі гуманітарних дисциплін у навчально-виховному процесі студентів вищих навчальних закладів присвячено праці таких дослідників, як С. Амеліна [3], О. Андрійчук [9], Г. Балл [15], Н. Бондар [29], С. Гончаренко [80], В. Гриців [89], О. Зеленська [120], І. Когут [146], О. Коломієць [153], О. Корж [159], Е. Лузік [179], Ю. Олару [216], Л. Оршанський [220], В. Пархоменко [223], І. Пастирська [224], О. Прокопова [242], Н. Рожанська [251], О. Романовський [253], Ю. Халаджи [308], І.

Чистовська [316], Т. Шевчук [321], Д. Щєпова [329] та ін.

Водночас результати наукового пошуку праць з питань формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів у процесі вивчення гуманітарних дисциплін довели їх частковість у висвітленні зазначеної проблеми, що обумовило актуальність дослідження.

Аналіз теоретичних напрацювань учених щодо підготовки майбутніх економістів до професійної діяльності у напрямі формування у них конфліктологічної компетентності дав змогу констатувати низку *суперечностей*: між стрімким зростанням вимог суспільства до якості професійної діяльності економістів у конфліктному середовищі й рівнем їх професійної підготовки у вищих навчальних закладах; потребою у висококваліфікованих економістах, здатних ефективно запобігати професійним конфліктам та вирішувати їх, і недостатньою сформованістю у них конфліктологічної компетентності; наявністю потенційних можливостей гуманітарних дисциплін для формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів та недосконалістю існуючої технології формування цієї компетентності у процесі вивчення гуманітарних дисциплін.

Необхідність усунення зазначених суперечностей, практичне значення досліджуваної проблеми і недостатнє опрацювання її теоретичних та прикладних аспектів визначили тему наукового дослідження: **«Формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів у процесі вивчення гуманітарних дисциплін»**.

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами. Дисертація відповідає основним напрямам досліджень науково-дослідної лабораторії інноваційних методів навчання та кафедри педагогіки та психології ВНЗ «Університет імені Альфреда Нобеля», проведених у межах комплексних наукових тем: «Модернізація професійно-педагогічної освіти в Україні в умовах інтеграції до світового освітнього простору» (державний реєстраційний номер 0112U002287); «Теоретичні та методичні засади моделювання компетентнісної професійної освіти у контексті євроінтеграції»

(державний реєстраційний номер 0717U004331). Тему затверджено вченою радою ВНЗ «Університет імені Альфреда Нобеля» (протокол № 1 від 12 лютого 2016 р.).

Мета і завдання дослідження. Метою дослідження є обґрунтування теоретичних засад формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів у процесі вивчення гуманітарних дисциплін, розробка та експериментальна перевірка технології реалізації цього процесу.

Для досягнення поставленої мети сформульовано такі **завдання дослідження:**

1. На підставі аналізу філософської, соціологічної та психолого-педагогічної літератури розкрити теоретичні засади формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів.

2. Обґрунтувати компонентно-структурний склад феномену «конфліктологічна компетентність майбутніх економістів».

3. Визначити можливості гуманітарних дисциплін як підґрунтя формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів.

4. Розробити, теоретично обґрунтувати та експериментально перевірити технологію формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів у процесі вивчення гуманітарних дисциплін.

5. Розробити комплекс навчально-методичних матеріалів для забезпечення ефективності процесу реалізації технології формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів.

Об'єкт дослідження – процес професійної підготовки майбутніх економістів.

Предмет дослідження – технологія формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів у процесі вивчення гуманітарних дисциплін.

Гіпотеза дослідження. Успішність формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів забезпечується технологією, спрямованою на формування когнітивного, мотиваційного, управлінського та

соціального компонентів конфліктологічної компетентності, яка передбачає реалізацію підготовчо-цільового, змістово-процесуального, контрольнокорекційного етапів, оптимальне поєднання інтерактивних методів навчання, здатних гарантувати ефективність формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів у процесі фахової підготовки.

Методи дослідження. Розв'язання поставлених у роботі завдань забезпечило використання загальнонаукових методів дослідження. Для досягнення мети і реалізації завдань дослідження використано комплекс таких **методів**: *теоретичні* – аналіз філософської, соціологічної, педагогічної, психологічної літератури, індукція і дедукція, аналогія, зіставлення, синтез, порівняння – для визначення ключових теоретичних понять дисертаційної роботи, особливостей формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів; узагальнення і систематизація концептуальних теоретичних положень – для розробки та обґрунтування технології формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів у процесі вивчення гуманітарних дисциплін; *емпіричні* – анкетування, бесіда, спілкування зі студентами, тестування – для діагностування рівня сформованості конфліктологічної компетентності майбутніх економістів, педагогічний експеримент (констатувальний, формувальний, контрольний етапи) – з метою перевірки ефективності запропонованої технології; *методи математичної статистики* – для кількісного та якісного аналізу емпіричних даних.

Наукова новизна отриманих результатів. Основний науковий результат дисертаційної роботи полягає у поглибленні теоретико-методичних положень і розробці технології формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів у процесі вивчення гуманітарних дисциплін.

Наукова новизна одержаних результатів полягає в такому:

– *вперше* як особливу педагогічну проблему досліджено формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів у процесі вивчення гуманітарних дисциплін; науково обґрунтовано, розроблено й

експериментально перевірено технологію формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів на підставі системного, особистісно-орієнтованого, гуманістичного, особистісно-діяльнісного, синергетичного та компетентнісного підходів, яка містить такі етапи: підготовчо-цільовий, змістово-процесуальний, контрольнo-коригувальний;

– *уточнено й конкретизовано* понятійно-категоріальний апарат дослідження («конфлікт», «конфліктологічна компетентність», «технологія формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів»); компонентно-структурний склад феномену «конфліктологічна компетентність майбутніх економістів»; можливості гуманітарних дисциплін у процесі формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів;

– *удосконалено* форми (практичні та семінарські заняття, самостійна робота, співнавчання, взаємонавчання) та інтерактивні методи навчання (проблемні, тренінгові, ігрові, проектні, ситуаційні), спрямовані на формування когнітивного, мотиваційного, управлінського та соціального компонентів конфліктологічної компетентності майбутніх економістів;

– *набули подальшого розвитку*: наукові уявлення про місце конфліктологічної компетентності майбутніх економістів у складі професійної компетентності; природу професійної діяльності економіста як середовища реалізації конфліктологічної компетентності, сутність, структуру, критерії, показники й рівні сформованості конфліктологічної компетентності майбутніх економістів; діагностичний інструментарій конфліктологічної компетентності майбутніх економістів; ідеї системного, особистісно-орієнтованого, гуманістичного, особистісно-діяльнісного, синергетичного та компетентнісного підходів в рамках досліджуваної проблеми.

Практичне значення отриманих результатів дослідження полягає: в розробці та впровадженні технології формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів у процесі вивчення гуманітарних дисциплін, що може бути застосована як основа моделювання відповідного процесу для студентів вищих навчальних закладів; модифікації та коригуванні

змісту навчальних дисциплін «Філософія», «Ділова іноземна мова», «Конфліктологія», «Соціологія»; розробці програми та навчально-методичного забезпечення спецкурсу „Конфліктологія професійної діяльності економістів”, який впроваджено у навчальний процес ВНЗ; розробці банку тренінгових програм, комплексу ділових ігор, навчальних проєктів, ситуаційних вправ, спрямованих на формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів.

Основні положення дисертації можуть бути використані для подальшого вдосконалення теорії та практики професійної освіти, зокрема у підготовці фахівців економічних спеціальностей, системі підвищення кваліфікації та перепідготовки педагогічних кадрів, самоосвітній діяльності майбутніх економістів.

Результати дослідження впроваджено в навчально-виховний процес ВНЗ «Університет імені Альфреда Нобеля» (довідка про впровадження №552/1 від 15.06.2017 р.), Луганського національного університету імені Тараса Шевченка (довідка про впровадження №1/660/1 від 15.05.2017 р.), Криворізького металургійного інституту Національної металургійної академії України (довідка про впровадження №01/37-116 від 29.05.2017 р.), Класичного приватного університету (довідка про впровадження №739 від 19.04.2017) та ДВНЗ «Донбаський державний педагогічний університет» (довідка про впровадження №68-17-333/1 від 04.05.2017 р.).

Апробація результатів дослідження. Результати дослідження репрезентовано в доповідях і повідомленнях на наукових, науково-практичних та науково-методичних конференціях різних рівнів: *міжнародних*: «Психология и педагогика в современном мире: вызовы и решения» (Москва, 2015), «Актуальні наукові дослідження в сучасному світі» (Переяслав-Хмельницький, 2016), «Психологія і педагогіка на сучасному етапі розвитку наук: актуальні питання теорії і практики» (Одеса, 2016), «Актуальні питання сучасних педагогічних та психологічних наук» (Одеса, 2017), «Теоретичні та практичні аспекти розвитку сучасної педагогіки та психології» (Львів, 2017),

«Особистість, сім'я та суспільство: питання педагогіки, психології, політології та соціології» (Шумен (Болгарія, 2017); *всеукраїнських*: «Педагогіка та психологія: сучасний стан розвитку наукових досліджень та перспективи» (Запоріжжя, 2016), «Сучасна вища освіта: проблеми та перспективи» (Дніпро, 2015, 2016, 2017), «Психологія і педагогіка в системі сучасного гуманітарного знання XXI століття» (Харків, 2016), «Фактори розвитку педагогіки і психології у XXI столітті» (Харків, 2017).

Публікації. Основні теоретичні положення і висновки дослідження відображено у 19 публікаціях, з яких: 6 одноосібних статей у наукових фахових виданнях (зокрема 4 статті – у виданнях України, внесених до міжнародних наукометричних баз, 1 стаття – у зарубіжних виданнях), 13 статей і тез доповідей – у збірниках матеріалів конференцій. Загальний обсяг публікацій складає 6,1 др. арк.

Структура та обсяг роботи. Дисертація складається з анотації, вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел зі 362 найменувань на 40 сторінках і 37 додатків на 160 сторінках. Обсяг основного тексту дисертації складає 238 сторінок. Дисертація містить 22 таблиці та 17 рисунків. Загальний обсяг дисертації складає 16,58 др. арк., з них обсяг основного тексту – 9,92 др. арк

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ФОРМУВАННЯ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНІХ ЕКОНОМІСТІВ У ПРОЦЕСІ ВИВЧЕННЯ ГУМАНІТАРНИХ ДИСЦИПЛІН

1.1. Конфліктологічна компетентність як складова професійної компетентності майбутніх економістів

Однією з нагальних проблем сучасного суспільства виступає дефіцит висококваліфікованих компетентних фахівців, конкурентоспроможних на ринку праці, здатних демонструвати високі знання та професійні здібності. Причому, як показує практика, низькі професійні компетентності демонструють випускники закладів всіх рівнів вищої освіти, відчувається постійне невдоволення роботодавців щодо відсутності необхідної кількості висококваліфікованих кадрів як робітничих професій і спеціалістів [193, с.151]. Не виключенням є і випускники вищих навчальних закладів освіти. Тому в системі вищої освіти бажано більше уваги приділяти саме формуванню різних видів професійних компетентностей майбутніх спеціалістів.

Вища освіта виступає сьогодні одним з головних соціальних інститутів, потерпаючи від постійних змін в тенденціях розвитку освітньої парадигми та сприяючи певним трансформаціям у системі набуття студентами професійних знань, умінь, навичок. Сучасна вища освіта сповнена процесів глобалізації, гуманізації, трансформації, інтеграції, інформатизації, інноваційності тощо. Це не може не вплинути на процес формування у майбутніх фахівців їх професійних компетентностей.

Ураховуючи багатоаспектність даного дослідження й необхідність системного бачення проблеми формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів, ми структуруємо наявний теоретичний матеріал і виділяємо такі основні напрями для аналізу даної проблеми:

- 1) наукові дослідження, які розглядають сутність конфлікту, причини їх

виникнення та можливі шляхи попередження у професійній діяльності;

2) наукові дослідження, які розглядають сутність професійної компетентності фахівців, її компонентний склад з позиції важливості формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів;

3) питання сутності професійної діяльності економістів з метою визначення значущості для них конфліктологічної компетентності;

4) наукові дослідження, які розглядають сутність конфліктологічної компетентності як важливої складової професійної компетентності фахівців.

Кожен із окреслених напрямів має більш конкретні теоретичні аспекти, які досліджуються нами на основі аналізу наукових джерел відповідно до кожного з напрямків досліджень.

Переходимо до розгляду першого напрямку наукового пошуку – аналізу наукових досліджень, які розглядають сутність конфлікту, причини їх виникнення та можливі шляхи попередження у професійній діяльності.

Конфлікт як один з основних елементів соціального співіснування ще з давніх часів привертав увагу дослідників. В першу чергу зазначимо, що феномен «конфлікт» (від лат. «conflictus») трактують як зіткнення двох і більше суб'єктно-об'єктних характеристик (наприклад, сил, сторін, думок, ідей, тощо).

Науковцями І. Ващенко [43], Л. Герасіною, М. Пановим, Н. Осіповою [157], А. Дмитрієвим [103], В. Кудрявцевим, Ю. Запрудським [222], Н. Кошечко [164] зазначається, що перші спроби раціонального осмислення сутності та природи появи конфлікту в соціумі походять зі Стародавньої Греції. Крім того, Т. Браніцька [36] та І. Ващенко [43] вказують на одночасне формування конфліктологічних уявлень і у давньосхідній філософії.

У філософських вченнях Емпідокла, Геракліта, Епікура, Арістотеля, Платона щодо держави та державного устрою зустрічаються спроби присвоєння конфлікту соціального характеру: конфлікти є неминучими у будь-якому суспільстві. Конфлікт у Арістотеля уявляється як протиборотство, протистояння між людьми, племенами, кастами, класами тощо. Філософ

знаходить спасіння від них у регульованому суспільстві – державі [11, с. 378-379]. Платон, продовжуючи вчення Арістотеля відносно того, що основними причинами чвар і конфліктів є майнова нерівність та несправедливість у наданні почестей і розподілі майна, які в кінцевому підсумку призводять до переродження держави та стають причинами державних переворотів [230].

У Стародавньому Китаї категорії інь та янь (чоловіча та жіноча статі) також розглядались не тільки як протилежності, але і як протистояння. Протиборство добра і зла, світу і тьми, чорного і білого, активного і пасивного є базовими принципами формування багатьох світових релігій: християнства, буддизму, даосизму, індуїзму та ін. Зокрема, християнська філософія намагалася пропагувати переваги злагоди, миру, братерства між людьми.

Більш пізні філософські течії стосовно соціальної справедливості у суспільстві, державі датуються вже середніми віками, епохою Відродження та Новим часом та пов'язані із зародженням ліберальних та соціальних теорій. Серед найбільш помітних з них варто відмітити: ідею суспільного договору та «війни всіх проти всіх» як природного стану суспільства Т. Гоббса [77, с.93]; теорію соціальних конфліктів Ф. Бекона; демократичні ідеї Ш. Монтеск'є, Д. Дідро, Ж.-Ж. Руссо, І. Канта; гуманістичні погляди із різким засудженням соціальних зіткнень і воєнних конфліктів Т. Мора, О. Рабле, Е. Роттердамського. При цьому у новий час теорії конфліктів набули ще більшого розвитку, почали формуватися погляди не тільки на природу і причини конфліктів, але й на шляхи їх вирішення (попередження); на вирішальну роль злагоди між людьми в розвитку суспільства; на негативну оцінку ворожнечі, воєн, безладдя, а також можливість «довічного миру» у майбутньому [43].

Ще більш глибокими стали думки науковців на початку ХІХ ст., коли Г. Гегель сформував власний підхід до оцінки воєн і соціальних конфліктів (у «Філософії права» (1821р.), згідно з яким однією з головних причин соціальних конфліктів він вважав соціальну поляризацію між накопиченням багатства, з одного боку, та схильністю до праці – з іншого (при цьому

держава, як і в античних ученнях, мала виступати регулятором таких конфліктів, беручи на себе обов'язок їх вирішувати) [74], а також Г. Спенсер – засновник позитивізму – вважав головним законом суспільного розвитку закон виживання найбільш пристосованих індивідів (природний процес боротьби і конфлікту вважався філософом найкращим джерелом вдосконалення соціальних систем) [282]. Відомий представник класичної політекономії Адам Сміт у своїй праці «Дослідження про природу та причини багатства народів» (1776 р.) в основі конфлікту вбачав класову нерівність та економічне суперництво. При цьому останнє виступало основною рушійною силою розвитку людства, але одночасно і було причиною нерівності [275].

Отже, у наукових поглядах епохи Відродження та Нового часу переважали думки щодо вирішальної ролі злагоди і миру у суспільстві, засуджувалось безладдя, соціальні конфлікти та ворожнечість, будувалась перспектива «вічного миру».

У ХХ ст. наукова думка переходить від соціального погляду на природу конфлікту до суто спеціалізованого наукового погляду на конфліктологію як окрему категорію знань, що знайшло своє відображення у працях Г. Зіммеля, К. Боулдінга, Л. Козера, Р. Дарендорфа, у роботах яких наведено змістовний категоріальний апарат, методологію попередження та вирішення конфліктів. Так, Г. Зіммель [305] фактично заклав теоретичні основи сучасної конфліктології, сформував такі позитивні функції конфлікту, як збереження і розвиток соціальної системи; Р. Дарендорф [343] та Л. Козер [148] визначили сутність сучасного конфлікту та заклали основи наукового пошуку боротьби з ним; К. Боулдінг [23] представив поведінкову модель конфлікту на основі роздвоєння людської свідомості.

Американський соціолог Ч. Ліксон вказував, що конфлікт – це норма життя. «Коли вам здається, що у вашому житті немає конфліктів, перевірте, чи є у вас пульс» [173].

У цілому ж сучасна західна психологічна наука позиціонує конфлікт як суперечність між різноманітними сферами особистості [229, с.124]. Зокрема,

внутрішньоособистісний конфлікт, за З. Фрейдом, з'являється через те, що людина конфліктна за своєю природою (роздвоєння, розстроєння особистості), що і є основною причиною виникнення конфліктів [306, с.148-184]. Згідно з твердженням К. Юнга та А. Адлера в розрізі його теорії неповноцінності, саме неповноцінність особистості виступає причиною конфліктів, основними шляхами вирішення яких науковець вважав розвиток «соціального почуття» та стимуляцію власних здібностей [27]. Крім того, сучасні дослідження конфліктів призвели до формування таких основних наукових напрямів: теорії соціальних відносин та соціального конфлікту К. Маркса [189] та Г. Зіммеля [305]; неусвідомлюваних внутрішньо-особистісних конфліктів К. Хорні [27] та Е. Фромма [307]; теорії поля (соціального середовища) К. Левіна [352]; теорії кооперації та конкуренції М. Дойча [344]; теорії організаційних систем Дж. Мутона та Р. Блейка [24]; теорії переговорного процесу У. Юрі та Р. Фішера [302]; теорії соціал-дарвінізму Т. Мальтуса, Ф. Ніцше, У. Самнера, А. Смолла, Л. Гумпловича, Г. Ратценгофера [280]; теорії символічного інтеракціонізму Д. Міда і Т. Шибутані [6]; теорії психосоціальних криз Е. Еріксона [346] та організмичної теорії К. Роджерса [249]; теорії людських взаємовідносин Е. Мейо та А. Маслоу [353]; теорії біологічного функціоналізму П. Ван ден Берге і Д. Тернера [281] та ін.

Більш змістовне вивчення наведених теорій дозволяє сформулювати висновок, що у ХХ ст. на Заході були розповсюдженими принаймні чотири наукові концепції феномену конфлікту [283]:

1) *мотиваційна*, яка визначає конфлікт як «усвідомлену несумісність індивідуальних намірів та інтересів протидіючих сторін і ставить акцент на ролі суб'єктивних, мотиваційних факторів, а також детермінації конфліктної взаємодії» [283, с.542]; конфлікти вічні, оскільки є постійними супутниками суспільного життя;

2) *когнітивна*, згідно з якою конфлікт спричиняється несумісністю когнітивних систем і пізнавальних стратегій учасників конфлікту; конфлікт виникає тільки тоді, коли він сприймається і усвідомлюється як такий, що має

місце; з конфліктами постійно потрібно боротися, здійснювати профілактику їх появи та розробляти заходи щодо усунення наслідків;

3) *діяльнісна*, згідно з якою конфлікт виступає своєрідним моментом і формою виразу суперечностей у процесі розвитку внутрішньо групової активності; головною причиною виникнення міжособистісного конфлікту є рівень сформованості колективу і міра ефективності його спільної діяльності;

4) *організаційна*, яка розглядає конфлікти у розрізі вертикальної та горизонтальної ієрархії та базується на взаємозв'язках між людьми у процесі їх спільної діяльності.

Саме представники останньої (організаційної) концепції (зокрема, М. Дойч, М. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури, А. Маслоу) розробили механізми, що усувають умови виникнення конфліктів. Зіткнення думок та протиріччя поглядів не йдуть на користь стосункам та соціальній взаємодії. Тому людям бажано уникати конфліктних відносин, на психологічному рівні підходячи до цього питання. Адже конфлікт виникає внаслідок неефективної самоорганізації і поганого самоуправління [195].

Прихильники ж мотиваційної теорії (Г. Моргентау, Д. Кеннан, Д. Франкель) вважають конфлікт невід'ємною складовою суспільного буття, яка може виконувати як позитивну (конструктивну), так і негативну (деструктивну) функцію. Конструктивна функція проявляється в тому, що конфлікт запобігає застою індивідуальної та колективної життєдіяльності, мотивуючи їх. Тому конструктивні конфлікти прийнято вважати джерелом подальшого розвитку особистості та колективу («на помилках вчаться»). Група людей при конструктивному конфлікті морально об'єднується перед новими цілями та необхідністю розв'язання нових проблем. Характерною ж рисою деструктивного конфлікту є тенденція до ескалації та розпаду групи. Деструктивний конфлікт є результатом неправильного розуміння оточуючої реальності, істотної розбіжності поглядів опонентів, а іноді прагнення людей до досягнення власних егоїстичних цілей. Такий конфлікт погіршує морально-психологічний клімат у колективі.

Узагальнюючи інформацію стосовно проблем управління конфліктами в історії західної науки, можна виділити два основні напрямки. Перший з них (Ф. Бекон, Г. Гегель, Д. Дідро, І. Кант, Д. Кеннан, Т. Мальтус, Ш. Монтеск'є, Г. Моргентау, Ф. Ніцше, Ж.-Ж. Руссо, Д. Франкель) містить у собі традиційні класичні теорії, які в основному зосереджуються на природі конфлікту та його впливі на середовище функціонування особистості, на формуванні взаємин у такому середовищі. Другий (А. Адлер, Р. Блейк, К. Боулдінг, Р. Дарендорф, Е. Еріксон, Л. Козер, А. Маслоу, Е. Мейо, Р. Мертон, Д. Мід, Т. Мор, Дж. Мутон, О. Рабле, К. Роджерс, Е. Роттердамський, Р. Фішер, Т. Шибутані, К. Юнг, У. Юрі) представлений модерністськими теоріями конфлікту, у яких простежується спроба віднайти шляхи його попередження та усунення негативних наслідків (так звана емпірика та математика конфліктів).

Серед сучасних західних праць в напрямку сутності та природи появи конфліктів у економічній діяльності можна відзначити праці таких конфліктологів як: Т. Біслі та М. Жатак [341], М. Горфінкель та С. Скопердас [348; 361], Р. Кер [351], Р. МакЧесні [354], С. Нох [356], М. Олсон [357], Дж. Хешліфер [349] та ін.

Не менш цікавими та змістовними є дослідження природи і причин конфліктів у вітчизняній (в т.ч. російській) соціально-психологічній науці.

Так, іще О. Леонтьєв зазначав, що внутрішній світ людини емоційний, пристрасний, відповідно конфліктний. Тільки хвора людина «емоційно тупа», значить безпристарна [106, с. 68]. Дослідженню природи конфліктів на зорі вітчизняної конфліктології присвячені також праці Б. Ананьєва [5], Л. Виготського [72], В. Розанова [252], С. Рубінштейна [254], В. Соловйова [276] та ін. У результаті досліджень вказаних учених аналогічно західній науці сформувалися два основні підходи до розуміння сутності конфлікту відповідно до свого емоційного прояву, функцій, результатів конфліктної взаємодії: песимістичний (деструктивний, який вказує на неминучість конфліктної взаємодії, постійну присутність конфліктів у соціумі) та оптимістичний (конструктивний, який намагається відшукати шляхи

вирішення та попередження конфліктів).

В цілому ж категорію конфлікту сьогодні прийнято розглядати одразу з декількох позицій (див. дод. А): як протилежність цілей, позицій, поглядів, ідей, переконань (А. Анцупов та А. Шипілов [10], Д. Дзвінчук [100], Т. Дуткевич [109], Г. Жекало [113], А. Здравомислов [116], Н. Коломийський [152], Є. Степанов [285]); як протиріччя (відсутність згоди) між суб'єктами соціальної взаємодії (В. Андрєєв [7], Л. Галіцина [155], Т. Дуткевич [109], С. Ємельянов [239], Г. Жекало [113], А. Здравомислов [116], Ю. Мацієвський [191], Е. Уткін [299]); як боротьбу, протиборство, протидію як процес (Н. Гришина [90], Д. Дзвінчук [100], А. Дмитрієв [103], С. Ємельянов [239], Н. Коломийський [152], А. Липницький [174], П. Прибутько, Р. Михайленко та Л. Дубчак [241], В. Рибінцев та М. Хацер [248]); як стан ворожості та агресії (Ю. Мацієвський [174], Д. Фельдман [175]); як спосіб вирішення протиріч (А. Анцупов та А. Шипілов [10]); як неминучість ворожнечі, її постійну присутність у соціумі (А. Кібанов, І. Ворожейкін, Д. Захаров та В. Коновалова [156], Д. Фельдман [300]).

Досліджуючи причини появи конфліктів, що висвітлюються у науковій літературі, також не знаходимо єдності думок фахівців. При цьому специфіка появи та протікання конфліктів у різних сферах людської діяльності накладає свої відбитки на висвітлення даної ситуації. В контексті даного дослідження увага приділена причинам соціальних, трудових та корпоративних конфліктів як таких, що частіше за все виникають у процесі здійснення професійної діяльності економістів.

Витоки дослідження причин соціальних конфліктів знаходимо у представників марксизму, які використовували класовий підхід до їх виникнення. Логіка появи конфліктів, висвітлена у «Капіталі» К. Маркса, ґрунтується на наступних твердженнях [186, с.761]: чим нерівномірніше розподіляються блага у суспільстві, формуючи класову нерівність, тим глибше міжкласовий соціальний конфлікт; чим ясніше пригноблені класи усвідомлюють своє низьке становище, тим сильніше вони занепокоєні

соціальною несправедливістю у розподілі національного багатства; чим вищий рівень занепоєння соціальною несправедливістю, тим вища ймовірність політичної організації та поляризації пригноблених класів; чим сильніша поляризація пригноблених класів, тим вища ймовірність проявів насильства у конфлікті. Отже, першопричиною появи соціальних конфліктів за К. Марксом виступає нерівномірність розподілу благ у суспільстві.

К. Левін причинами конфліктів між людьми вважав втрату збалансованості між людиною та оточенням, а також неадекватну поведінку лідера групи по відношенню до її учасників [352].

Т. Браніцька, вивчаючи причини конфліктів, що виникають у професійній діяльності працівників соціономічної сфери, вказує на те, що «конфліктна ситуація виникає тоді, коли з'являється антагонізм поглядів, цілей і інтересів, але практично це і є зміст конфлікту» [36, с.250].

На думку О. Скалацької, причинами виникнення конфліктів у соціумі можуть бути потреби певної соціальної групи (фізичні, духовні, матеріальні, моральні, соціальні тощо). Тоді конфлікт можна вважати засобом задоволення (або незадоволення) таких потреб. Проте потреба здатна перерости у конфлікт тільки тоді, коли вона стає на шляху інтересів інших соціальних груп. Крім того, вказаний автор до причин конфлікту відносить не просто наявність взаємовиключних потреб і цінностей, а й вплив їх носіїв один на одного [270, с.197]. Схожої думки дотримується російський науковець М. Руткевич, вважаючи, що саме синтез об'єктивних протиріч в інтересах; їх усвідомлення і перетворення свідомості особистоті на стимул для дії може викликати конфлікт [256].

Слушним вбачаємо зауваження Є. Бабосова відносно недостатності лише розбіжності інтересів, поглядів та думок для виникнення конфліктної ситуації. На його думку, ці чинники мають бути у комплексі доповнені та взаємопов'язані із протиріччями соціального характеру та складати єдиний соціальний процес [14, с.55].

А. Анцупов та А. Шипілов у своїй праці причинами конфлікту

називають: наявність ситуації, що вороже сприймається учасниками конфлікту; неподільність об'єкта конфлікту (вирішення конфлікту для однієї сторони за рахунок іншої) [10].

Загалом же, дослідники виокремлюють об'єктивні та суб'єктивні причини виникнення конфліктів. До першої групи, зазвичай, відносять характер соціальної структури оточуючого середовища, суперечності інституціональної структури життєдіяльності індивіда та його системи цінностей, низький рівень матеріальної бази (невдоволеність рівнем життя) і т.п. Суб'єктивні причини криються в основному в особливостях настрою, сприйняття, характеру людини у певний момент часу [104, с.62-64; 176; 228, с.135; 234, с.214; 256; 287; 295, с.85].

Значну увагу дослідники приділяють також пошуку шляхів вирішення конфліктів. Так, А. Гранкіна [87] основними шляхами вирішення конфліктів вбачає: уміння слухати, щиро приносити вибачення, пропонувати свій варіант вирішення конфлікту, дякувати опоненту за приділену увагу вирішенню проблеми.

В. Рибінцев та М. Хацер в основі вирішення конфліктів ставлять: компроміс (як найкращий варіант); втрати однієї зі сторін конфлікту; втрати усіх сторін конфлікту; знищення однієї зі сторін конфлікту [248, с.97].

Т. Бондаревська основними шляхами вирішення конфлікту називає: перетворення об'єктивної конфліктної ситуації, нейтралізацію образів ситуації, що є у сторін, розуміння сутності впливу використання конфліктогенів на міжособистісне спілкування, регулювання внутрішньої агресії. При цьому вирішення конфлікту не завжди може бути повним, а носити частковий характер урегулювання. А стилями поведінки у конфліктній ситуації вона називає конкуренцію, ухилення, пристосування, співпрацю, компроміс [32, с.20-21].

На думку Т. Модестової та О. Нещерет, які підходять до вирішення конфліктів з методологічної точки зору, пропонуючи цілі методики такого вирішення, найбільш дієвими методами вирішення конфліктів є забезпечення

зворотного зв'язку з опонентом, надання конкретних рекомендацій у вирішенні конфліктів, непрямий метод (запитати у сторонніх спостерігачів конфлікту, що вони думають про дану ситуацію), виявлення розбіжностей в цілях [202, с.135-138].

Ще далі у методології вирішення конфліктів зайшла С. Калаур, яка запропонувала використовувати «регулювання конфлікту» як вид діяльності, спрямований на послаблення та обмеження конфлікту, забезпечення його розвитку до самого вирішення. Таке регулювання має проходити у кілька етапів, а саме: визначення реальності конфлікту; легітимізація конфлікту; інституціалізація конфлікту. На допомогу вирішенню конфліктних ситуацій даною авторкою також запропоновано використовувати комплексну матрицю аналізу можливих стилів поведінки у конфлікті, на основі якої можна зорієнтуватися в основних перевагах і недоліках обраного стилю поведінки [136, с.128-129].

Отже, вивчення конфліктів як предмету дослідження не випадкове. Зіставлення різних наукових поглядів до даної проблеми дозволяє краще зрозуміти її сутність.

Таким чином, у психолого-педагогічній та соціологічній літературі дослідженню сутності та природи конфліктів відводиться чимало уваги. Відповідно, зважаючи на широкий спектр наукових поглядів на психологію конфліктів, причини їх виникнення та шляхи подолання, на сьогодні у наукових колах так і не сформувалось єдиної думки в цьому напрямку. Крім того, відмінностей додають особливості конкретного соціального середовища прояву конфліктів, а також людський чинник щодо властивостей конкретної особи приймати участь у спричиненні чи розв'язанні конфліктів.

На основі узагальнення результатів проведеного аналізу наукових поглядів на природу досліджуваного явища пропонуємо розуміти *конфлікт як зіткнення протилежно спрямованих поглядів, переконань, ціннісних орієнтацій та ідей окремих соціальних суб'єктів, що може призводити як до конструктивних, так і негативних наслідків, і має бути вирішене з метою*

досягнення якісно нового рівня соціальної взаємодії.

Аналіз наукових публікацій довів, що конфлікт у професійній діяльності економіста може розглядатись з трьох різних позицій, а саме: як *психологічне явище*, викликане людським чинником, зокрема, неспівпадінням власних поглядів, думок, переконань, пов'язаних із життєвими позиціями інших учасників конфлікту, їх критичним ставленням до діяльності оточуючих та бажанням щось змінити у своєму оточуючому середовищі в напрямку пристосування до власної життєвої позиції [38, с.5-12; 45, с.68; 121, с.375-377; 319, с.215-216]; як *організаційно-діяльнісне явище*, пов'язане з утратою збалансованості між особою та її оточенням, а також неадекватною поведінкою особи всередині організованої групи [93, с.265; 165, с.101; 212, с.80]; як *соціально-філософське явище*, яке є соціальною аномалією, відхиленням від нормального функціонування організації, але в той же час є невід'ємною складовою суспільних відносин, зокрема в конкретній організації [128, с.112; 141].

Проте, не дивлячись на таку розбіжність поглядів на природу конфліктів, одностайною є думка науковців щодо неможливості існування безконфліктного середовища, в тому числі середовища професійної діяльності. Сучасний науковий погляд полягає у тому, що навіть в організаціях з ефективним та дієвим управлінням конфлікти не тільки наявні, але в окремих випадках можуть бути навіть бажаними (конструктивні конфлікти, які попереджають розвиток кризових факторів та застою в організації) [195, с. 483]. Крім того, стан сучасної вітчизняної економіки не тільки ускладнює умови професійної діяльності економістів, але і сам по собі виступає одним з ключових конфліктологічних чинників (нестабільність розвитку економіки, незадовільні макроекономічні показники, низька платоспроможність попиту в країні, складні умови економічного співробітництва з іноземними партнерами тощо).

Підсумовуючи розгляд першого блоку питань щодо сутності, причин та шляхів вирішення конфліктів, доходимо висновку, що: конфлікт виступає

невід'ємною складовою соціальної взаємодії та нормальним соціальним явищем; в основі конфлікту: протилежність цілей, протиборство, відсутність згоди, протидія, боротьба; конфлікт може виконувати як конструктивну, так і деструктивну функції; конфлікти можуть вирішуватися повністю або частково; психологічні шляхи вирішення конфліктів полягають в умінні слухати опонента, йти на компроміс, встановлювати зворотний зв'язок, наданні конкретних рекомендацій тощо.

Другий блок питань присвячений дослідженню сутності професійної компетентності фахівців, її компонентного складу з позиції важливості формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів.

Звертаючись до основ трактування професійної компетентності, пригадаємо, що частіше за все її визначають як характеристику, яка відображає ділові та особистісні якості спеціаліста, рівень його знань, умінь та досвіду, достатній для досягнення поставлених цілей в певному виді професійної діяльності, а також морально-етичну позицію спеціаліста на своєму робочому місці [197, с.122].

З іншого боку, професійну компетентність також визначають як набір певних якостей поведінки, які забезпечують структуроване керівництво, оцінку та розвиток поведінки у окремих співробітників, їх здатність виконувати роботу правильно [4].

Професійну компетентність визначають також як «інтегральну професійно-особистісну характеристику, що визначає здатність і готовність виконувати професійні функції у відповідності з прийнятими у соціумі в конкретний історичний період нормами, стандартами та вимогами» [211]. На нашу думку, саме таке визначення професійної компетентності дійсно відображає соціальну спрямованість професійної діяльності фахівця, вказуючи на існування певних норм і стандартів соціальної поведінки, в межах яких має ефективно реалізовуватись професійна діяльність.

Можна також відзначити ще цілу низку подібних трактувань у різних науковців, наприклад, у С. Іванової, як здатності фахівця з початку своєї

професійної діяльності на рівні встановленого державою стандарту відповідати вимогам суспільства щодо визначеної професії, демонструвати свої професійні знання, уміння, навички, ґрунтуючись на власній внутрішній мотивації та акумулюючи інші ресурси для їх компенсації [129, с.110]; у Є. Тріфонова – як якість, властивість або стан фахівця, які забезпечують його відповідність потребам і вимогам певної професії [292].

Але більш вдалим вбачаємо визначення професійної компетентності, яке дає С. Самойленко. На його думку зазначений феномен є комплексною характеристикою людини, яка реалізується у конкретній професійній діяльності і включає набір знань, умінь, навичок, здібностей, досвіду, особистісних властивостей та мотивації [260, с.3].

Схоже трактування професійної компетентності демонструє Н. Пов'якель, а саме, як інтегральної характеристики професіоналізму, що дозволяє визначити рівень підготовленості особистості до успішного виконання професійних функцій, завдань і обов'язків, виступаючи головним компонентом професіоналізму та визначальним чинником ефективної реалізації соціальних та життєдіяльнісних функцій фахівця [231]. На нашу думку, такий підхід є вдалим та демонструє зв'язок процесу отримання професійних знань, умінь, навичок з процесом їх подальшої реалізації на практиці, що з погляду педагогічної науки є нерозривним процесом розвитку, вдосконалення та самовдосконалення особистості.

Цікавою є думка В. Весніна, який визначає професійну компетентність як здатність фахівця якісно й безпомилково виконувати свої професійні функції, причому як у звичайних, так і в екстремальних умовах, успішно опановувати нові знання й швидко пристосовуватися до змін в умовах праці [46, с.59]. Дійсно, адаптація до будь-яких умов праці, а також здатність до зміни своїх професійних функцій на вимогу оточуючого середовища можуть бути вагомою запорукою професійної компетентності фахівця. Але, на нашу думку, наведене визначення обмежене схильністю до адаптації, залишаючи поза увагою складові, що формують таку професійну компетентність (знання,

уміння, навички, мотиви, особистісні якості тощо).

Зважаючи на те, що професійна діяльність більшості фахівців відбувається в межах заданого трудового колективу, де поряд з ними працюють інші фахівці, з яким здійснюються комунікації в процесі трудової діяльності (якщо не брати до уваги індивідуальних підприємців без права найму робочої сили, які працюють самі на себе), то як влучно зазначає Т. Браже, професійна компетентність фахівця, що працює в системі «людина-людина», визначається не тільки базовими знаннями, вміннями, навичками, а й ціннісними орієнтаціями, мотивами діяльності, усвідомленням самого себе в оточенні навколо себе, стилем взаємодії з людьми та загальною культурою (професійною етикою) [35, с.92].

Л. Мітіна розуміє під професійною компетентністю знання, уміння, навички, а також способи і прийоми реалізації їх в професійній діяльності, спілкуванні, розвитку (саморозвитку) особистості, а також гармонійне співвідношення комунікативних компонентів (культура спілкування, соціальна поведінка тощо) [301, с.6]. Дане визначення також можна віднести до таких, що враховують комунікативні здібності фахівця в процесі реалізації своїх професійних компетентностей.

На думку О. Деркача, професійна компетентність являє собою комплекс знань, умінь, навичок, психологічних якостей, професійних позицій та акмеологічних варіантів фахівця [1, с.131]. Схоже визначення пропонує Є. Зеєр: сукупність професійних знань, умінь, навичок, способів виконання професійної діяльності [118].

А. Маркова розуміє під цим поняттям психічний стан, який дозволяє індивіду діяти самостійно і відповідально, а також вказує на його здатність і уміння виконувати певні трудові функції [187, с. 253].

Нетрадиційним знаходимо визначення професійної компетентності у вітчизняного науковця М. Мілохіної, яка презентує її як набір певних ключових компетентностей, вибір яких зумовлений специфікою підготовки спеціалістів певного напрямку професійної діяльності [201, с. 177].

Досить звуженим знаходимо трактування професійної компетентності у В. Мачуйського: готовність і здатність фахівця до кваліфікованого виконання своїх професійних функцій відповідно до прийнятих у суспільстві стандартів і норм [192, с.8]. З одного боку, науковець вбачає у ній лише кваліфіковане виконання професійних функцій, що ніяк не вказує, наприклад, на рівень отриманих знань, умінь, навичок, отриманих під час набуття професії. В той же час, у наведеному визначенні простежується відмічений нами раніше у інших дослідників зв'язок професіоналізму з прийнятими у суспільстві запитамі і потребами до нього.

У радянській педагогічній енциклопедії знаходимо тлумачення професійної компетентності як підтвердженого права належності індивіда до певної групи працівників, визначене з позиції всієї соціальної системи або конкретної професійної групи (груп) на основі індивідуальних особистісних якостей, що забезпечують можливість реалізації певного виду професійної діяльності [225, с.487]. Відповідно, в класичному педагогічному розумінні також враховано, з одного боку, певні якості (знання, уміння, навички) працівника, що дають йому змогу виконувати певні професійні функції, а з іншого – соціальний феномен професійної діяльності.

У процесі дослідження для формування власного уявлення щодо сутності професійної компетентності корисними були також праці таких зарубіжних науковців як А. Колін [342], М. Мадлер [355], М. Робінсон [358; 363], П. Спарроу, К. Клегг та К. Бірді [358], Р. Уайт [362], Дж. Шиппменн, Р. Аш, М. Батіста, Л. Карр, Л. Ейді, Б. Хескез, Дж. Кохе, К. Пелман та Дж. Санчез [360].

Звідси, не претендуючи на власну дефініцію професійної компетентності, погоджуємося з вищенаведеним класичним її визначенням, беручи його за основу подальших власних досліджень конфліктологічної компетентності, як складової професійної компетентності.

Досліджуючи складові елементи професійної компетентності, які виділені різними науковцями (див. дод. Б), доходимо висновку, що в наукових

дослідженнях немає єдності щодо структуризації даного поняття. Це пояснюється в основному одночасно як широтою так і вузькоспрямованістю досліджень, що проводяться в цьому напрямку. При цьому звертаємо увагу, що одні науковці більше уваги приділяють структуризації професійної компетентності на знання, уміння, навички та інші професійні здібності (наприклад, Л. Карпова [139], І. Шмиголь [325], А. Маркова [187], Н. Кузьміна [164], Л. Семенець [24], О. Лебедєва [169], І. Акуленко та Н. Трасенкова [2]), а інші – тим компонентам, що є основою певного виду професійної діяльності, виділяючи інформаційно-технологічну, управлінську, фізичну, духовну, екстремальну та інші подібні складові. Якщо брати до уваги рейтинг окремих складових професійної компетентності крізь призму проаналізованих праць 40 науковців, то можна побудувати таку діаграму частот (не бралися до уваги складові, що набрали менше 10% або 4 голосів) (рис. 1.1).

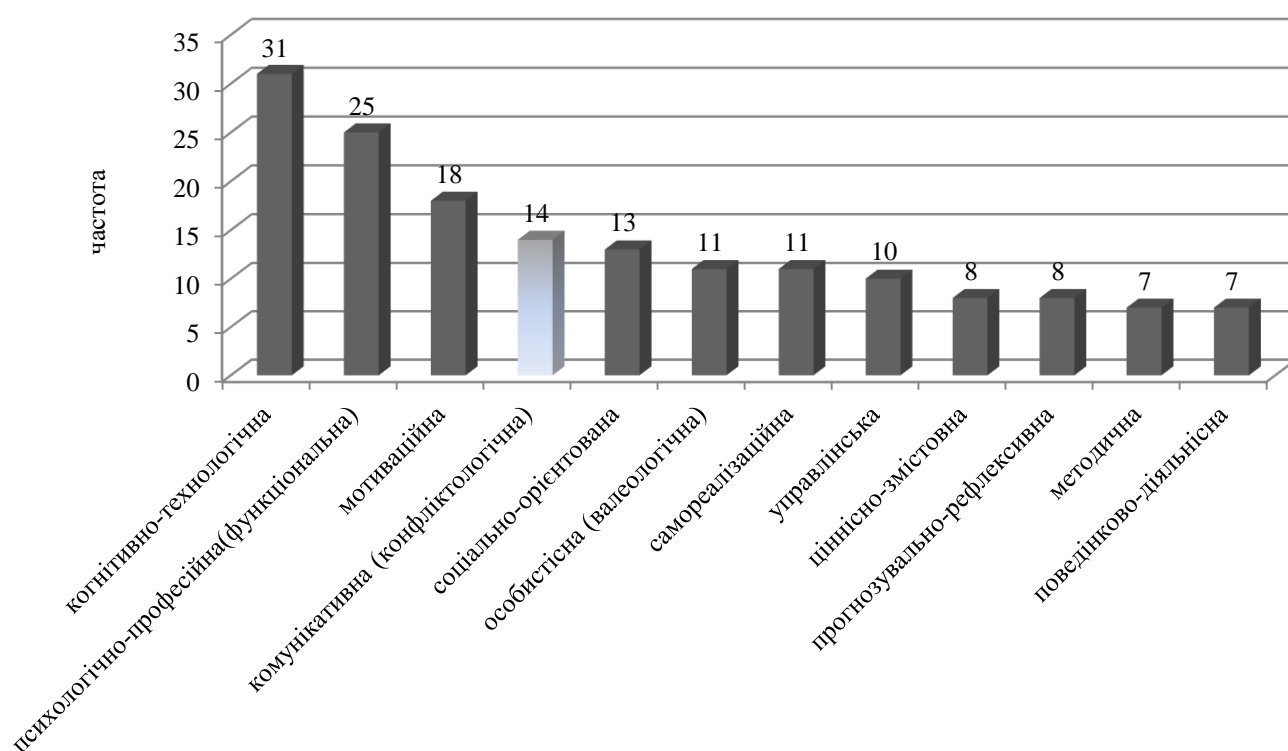


Рис. 1.1. Частота використання складових професійної компетентності у наукових дослідженнях (розраховано автором на основі дод. Б)

Інформація з рис. 1.1 свідчить, що комунікативна (в т.ч. конфліктологічна) складова професійної компетентності зустрічається в

багатьох наукових дослідженнях, маючи 4 місце в рейтингу. При цьому варто зауважити, що низка науковців хоча принципово і не виділяють суто конфліктологічну компетентність, обмежуючись більш широким її втіленням – комунікативною складовою, – але в складі останньої наголошують на важливості конфліктологічних здібностей у професіоналів не допускати у своїй професійній діяльності напружених ситуацій з колегами та контрагентами, а також вміти вирішувати такі ситуації, якщо вони все ж таки виникли.

Таким чином, підсумовуючи другий блок нашого дослідження, наголошуємо, що проведений аналіз наукових праць з питань сутності професійної компетентності довів, що особистісні характеристики фахівця поряд з його здібностями займають відіграють важливу роль у її формуванні. Отже, в напрямку більш детального дослідження складових професійної компетентності фахівця на сьогодні все більшої актуальності набуває дослідження саме конфліктологічної її складової, оскільки професійна діяльність випускників вищих навчальних закладів буде спрямована на їх соціальну адаптацію у певний трудовий колектив зі своїм сталим психологічним мікрокліматом. Варто наголосити, що саме в період адаптації нового співробітника до умов трудового колективу може виникати багато непорозумінь та критичних конфліктних ситуацій. Саме з метою їх попередження та можливого усунення варто формувати конфліктологічні компетентності майбутніх фахівців ще під час навчання у вищих навчальних закладах.

Третій блок дослідження присвячений питанням сутності професійної діяльності економістів з метою визначення важливості для них конфліктологічної компетентності.

Формування професіонала у вищому навчальному закладі – це не стільки створення сприятливих внутрішніх та зовнішніх умов для його майбутньої професійної діяльності, скільки формування професіонала як особистості. Окреслюючи коло проведених досліджень професійною

діяльністю економістів, як професіоналів, під економістами розуміємо всіх випускників економічних спеціальностей, які у своїй професійній діяльності працюють за обраним фахом. Середовищем професійної діяльності економістів вважаємо бізнес-середовище (економіка країни або окремо взятого підприємства, установи, організації). Оскільки багато випускників-економістів працюють не тільки на підприємствах (в установах, організаціях), але і відкривають власну справу, стаючи при цьому підприємцями-керівниками, то в межах даного дослідження розгляд конфліктологічної компетентності не обмежується економістами як конторськими службовцями, а здійснюється більш широко – з позиції економіста-підприємця. Такий економіст, з одного боку, працює у внутрішньому середовищі організації, а з іншого – має комунікації із зовнішнім середовищем, що розширює коло негативних чинників середовища, які можуть спричиняти конфліктні ситуації у його професійній діяльності.

Дослідження низки освітньо-кваліфікаційних характеристик випускників різних економічних спеціальностей (економіст, менеджер, маркетолог, фінансист, бухгалтер тощо) дозволило сформулювати уявлення про зміст професійної діяльності майбутнього економіста (рис. 1.2).

Якщо розглядати професіонала-економіста, то важливість конфліктологічної компетентності у його професійній діяльності не викликає сумнівів та обумовлена низкою важливих умов, зокрема:

- постійними комунікаціями економістів не тільки у самій організації, де вони працюють, але і з зовнішнім середовищем (постачальники, споживачі, конкуренти, бізнес-партнери, банки, страхові компанії, біржі, інвестиційні фонди, податкові служби та інші державні контролюючі органи тощо);
- схильністю до постійного пошуку і прийняття рішень, обумовленою специфікою професійної діяльності (економіка не стоїть на місці, а постійно розвивається, вимагаючи від підприємця пошуку нових шляхів вирішення економічних проблем і ситуації з метою постійного нарощення прибутку);
- роботою економістів не тільки з точними і стабільними числовими

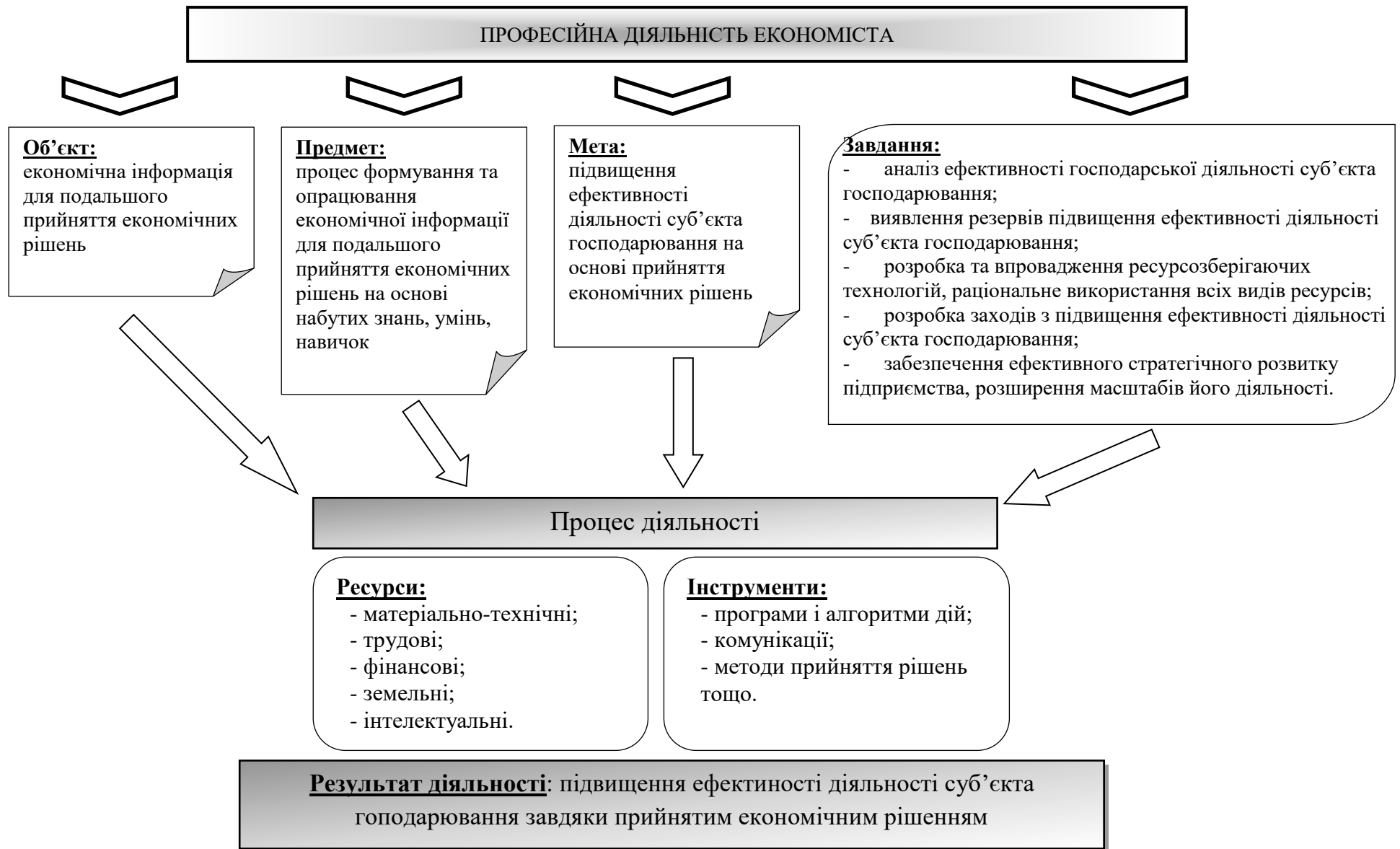


Рис. 1.2. Зміст професійної діяльності економіста у найбільш загальному вигляді (розробка автора)

даними та їх тенденціями, а також в умовах нестабільності середовища (кризових коливань), що провокує напружені моменти у професійній діяльності, особливо під час роботи в умовах фінансової нестабільності;

- відповідальністю економіста за якість і результати своєї діяльності, яка виливається у результати діяльності підприємства (прибутки чи збитки) та може чинити стресовий вплив на фахівця в умовах збитковості;

- переважанням суб'єктно-суб'єктних відносин над суб'єктно-об'єктними через вирішення більшості економічних питань у команді з іншими фахівцями;

- віднесенням праці економіста до розумової за практичної відсутності фізичної, що формує індивідуальний підхід до праці на основі власних поглядів і переконань та може бути, наприклад, фактором неспівпадання думок ряду працівників по окремим питанням стратегічного розвитку підприємства.

Відповідно до наведених умов економісти працюють у середовищі активних комунікацій та в умовах нестабільності оточуючого професійного середовища. Підвищення ж якості підготовки випускників-економістів вимагає більш детального розгляду складових професійної компетентності економістів, аби дати можливість викладачам вищих навчальних закладів мати змогу формувати ці складові ще на етапі навчання.

На сьогоднішньому етапі розвитку вітчизняного суспільства економічна освіта входить у трійку найбільш популярних поряд з юридичною та медичною освітою. Головними завданнями економічної освіти виступають: формування активних суб'єктів ринкових відносин, здатних не тільки виступати споживачами кінцевих благ, але і їх виробниками на конкурентоспроможному рівні; формування у економічних суб'єктів уявлення про закономірності розвитку економічних явищ і процесів, тобто формування економічної свідомості та економічного способу мислення студентів; економічне виховання соціально-орієнтованої особистості [111].

Виходячи з цього, економічна освіта формує активних комунікативних

професіоналів, які мають бути спроможними адаптуватися до мінливих умов ринку. Відповідно до наведених завдань економічної освіти склад компонентів професійної компетентності економістів також має свої специфічні особливості. Як уже зазначалося вище, наявність суб'єктно-суб'єктних відносин замість суб'єктно-об'єктних наносить свої відбитки на склад професійної компетентності фахівця. І це лише одна з відмітних рис професіоналізму економістів.

Суб'єктно-суб'єктний характер професійної діяльності економіста покладений в основу формування компонентів його професійної компетентності науковцями Г. Чердніченко, О. Зеліковською, Ю. Бондаренко, які виділяють у ній такі складові: операційну, комунікативну, інформаційну та міжкультурну компетентності. При цьому у комунікативній складовій вони вбачають володіння технологіями усного та письмового спілкування, вміння розрізняти різноманітні комунікативні ситуації, обирати для них найбільш сприятливі форми комунікативної взаємодії та адекватні оточуючому середовищу підходи у вирішенні комунікативних проблем [314, с. 46-47]. Відповідно, наявність у комунікаційній складовій певних проблем, що потребують вирішення, наводить на думку, що вказані дослідники не виключали конфліктологічний характер комунікативної складової, хоча і не виділяли конфліктологічну компетентність у окрему складову професійної компетентності економіста.

У дослідженнях Т. Поясок наголошено на специфіці психолого-педагогічної підготовки фахівців-економістів, яка, між іншим, полягає «необхідності впровадження інтегрованих курсів, зміст яких містить психолого-педагогічні знання, спрямовані на вирішення практичних виробничих проблем, розуміння себе, оточуючих людей, знаходження раціональних виходів з конфліктних ситуацій, забезпечення розвитку загальної і професійної культури майбутніх фахівців» [237, с.11].

На важливості доповнення професійної компетентності економіста комунікативною складовою наголошує у своїй праці І. Власюк, зазначаючи,

що економісти мають володіти «високим рівнем комунікативних здібностей, наявністю організаторських та управлінських якостей, стійкою вмотивованістю та володінням інтегрованими знаннями, зокрема, щодо використання інформаційно-комунікаційних технологій» [48, с.19]. Вказаний автор виокремлює такі компоненти професійної компетентності економіста: інформаційний, методичний, комунікативний, діяльнісний та особистісний. А у складі комунікативного компонента виділено три складові: професійно-термінологічна (спілкування на високому професійному рівні з використанням необхідної термінології), компетентність у подоланні конфліктів та компетентність у спілкуванні. Відповідно, важливого місця у комунікативній компетентності економістів віднесено саме конфліктологічній складовій.

В. Черевко відзначає, що у складі комунікативної компетентності менеджерів-економістів мають бути когнітивний, емоційно-оцінний, поведінковий компоненти. У складі поведінкового компоненту між іншим виокремлено «перцептивні уміння, володіння прийомами атракції та фасцинації, уміння конструктивного розв'язування конфліктів, ... ситуативна адаптивність у професійно-значущих ситуаціях» [313, с.11]) компоненти.

Г. Копил при формуванні професійної компетентності фахівців з міжнародної економіки виокремив тільки мотиваційно-ціннісний, інформаційно-перцептивний та операційно-дієвий компоненти [158, с.8]. Але у складі операційно-дієвого компоненту науковцем зосереджено увагу на врахуванні економістом можливих конфліктних ситуацій під час спілкування. Не можемо погодитися з позицією даного науковця, що конфліктологічну компетентність варто включати до операційно-дієвого компоненту, до якого також ним також віднесено уміння: застосовувати набуті знання у професійній діяльності з оптимальною користю; компетентно спілкуватись з іноземними діловими партнерами; критично оцінювати свою мовленнєву та ділову поведінку; налагоджувати довірливий контакт із співрозмовником. На нашу думку, перелічені вище складові операційно-дієвого компоненту, крім застосування набутих знань з користю, становлять комунікаційну

компетентність, оскільки відображають навички умілого спілкування та налагодження контактів.

О. Лисак сформуvala у складі професійної компетентності фахівця-економіста такі складові, як: компетенції у сфері економічної діяльності; компетенції у інших сферах професійної діяльності; інформаційно-комп'ютерна; комунікативна; компетенція у сфері самовизначення і саморегуляції особистісних якостей; виробничо-діяльнісна. А у складі комунікативної складової наголосила на знаннях ділового етикету та основ конфліктології, толерантності до поглядів інших, ефективній груповій взаємодії тощо [175].

Серед сформованих Н. Козловою трьох компонентів професійної діяльності (змістовий, ресурсно-часовий та соціально-економічний) саме в останньому закріплено комунікативність, адекватність міжособистісної взаємодії, а також уміння попереджати і вирішувати конфлікти [150].

Професійно-комунікативна компетентність майбутніх економістів, сформульована С. Каземировою, також між іншим містить у собі здатність управляти конфліктом, долати опір партнера [132, с.43].

Здатність економіста уникати і пояснювати непорозуміння в груповому спілкуванні (теж свого роду конфліктологічна компетентність) А. Грушева включає до складу результативного компоненту управлінської компетентності професійної діяльності (когнітивний критерій) [92, с.40].

Таким чином, значна когорта вчених, що досліджують компонентний склад професійної компетентності економістів, виокремлюють конфліктологічну компетентність як у складі комунікаційного компонента, так і в інших складових (поведінковий, операційно-дієвий, соціально-економічний, управлінський тощо). Проте, є ряд науковців, які у складі комунікативної складової професійної компетентності економістів не вбачають важливості конфліктологічної складової.

Так, О. Загородна у своїй дисертації, присвяченій комунікативній компетентності економістів, виділяє у її складі мотиваційно-цільовий,

орієнтаційно-когнітивний, функціонально-діяльнісний та оцінно-коригуючий компоненти [114, с.16]. Ю. Мендрух у складі комунікативної компетентності майбутніх маркетологів акцентує увагу лише на мотиваційно-особистісний, когнітивний та поведінково-діяльнісний компоненти, не втілюючи вміння попереджати та вирішувати конфлікти у процесі комунікацій в жодному з них [194, с.56]. О. Семенов комунікативну компетентність майбутнього економіста пропонує формувати за рахунок таких компонентів: комунікативно-ціннісний, особистісно-комунікативний, поведінково-дієвий, комунікативно-когнітивний [265, с. 268]. О. Шломенко вважає, що професійно-комунікативна компетентність економістів має складатись із мотиваційного, когнітивного, операційного та особистісного компонентів [323, с.192]. Е. Скибицький та М. Паутова у складі комунікативної компетентності студентів економічних спеціальностей виділяють тільки цільовий, змістовний, організаційно-діяльнісний, технологічний, результативно-діагностичний та рефлексивний компоненти [272, с.80]. І. Куламіхіна виділила лише три компоненти комунікативної компетентності: мотиваційно-ціннісний (потреба у розширенні професійних контактів, толерантне ставлення до комунікаційних партнерів), когнітивний (сукупність мовної, міжкультурної та соціальної компетенцій) та операційний (уміння самоуправляти своєю діяльністю і спілкуванням, які забезпечують осмислення своїх комунікативних потреб, намірів та способів діяльності) [165, с.13]. Н. Болюбаш, обґрунтувавши особистісно-індивідуальний, предметно-практичний, інформаційний, управлінський, пізнавальний та комунікативний компоненти, також не відобразила у їх складі конфліктологічну складову [28, с.92]. Н. Задорожна комунікативну компетентність економістів розглядає з позиції наявності когнітивного, мотиваційно-ціннісного, вольового, емоційного та поведінкового компонентів [115, с.76]. В. Вишпольська зазначає, що основним змістом комунікаційної складової професійної діяльності фахівця з міжнародної економіки є: вміння чітко викладати свої думки, тобто лише ті властивості, які характерні для звичайних комунікацій без проблем і

суперечок, які потребують вирішення [47, с.61].

Крім того, є також науковці, які не надають належної ролі ні конфліктологічній, ні навіть комунікативній компетентності. Зокрема, С. Горобець у складі професійної компетентності економістів виділяє лише мотиваційно-цільовий, інформаційно-пізнавальний, функціонально-практичний та саморегулятивно-рефлексивний компоненти [86, с.57]. Т. Сірик наголошує на наявності у складі професійної компетентності майбутніх економістів лише мотиваційний, загальнонауковий, інформаційно-комп'ютерний, соціальний та саморегулятивний компоненти [269, с.132-133]. О. Шмерко виділяє у складі професійної компетентності тільки світоглядно-мотиваційний, теоретико-когнітивний, практично-діяльнісний та функціонально-творчий компоненти, що не має ніякого відношення ні до комунікативної, ні до конфліктологічної компетентності економіста [324].

На нашу думку, професійна діяльність економіста, навпаки, насичена багатьма питаннями суперечливого характеру, які можуть вирішуватись неоднозначно (вибір стратегії розвитку, постачальників і споживачів, ринків збуту і методів реклами, джерел інвестування і напрямків вкладення інвестиційних ресурсів тощо). Тому комунікації у професійній діяльності економіста можуть провокувати конфліктні ситуації, які варто уміти ефективно вирішувати. Отже, без конфліктологічної компетентності у складі комунікативної складової професійної діяльності економіста не обійтись.

Підтримуючи думки науковців, які включають до складу професійної компетентності майбутніх економістів конфліктологічну складову [48; 92; 132; 150; 158; 175; 313; 314], наголошуємо на важливості її включення саме до комунікативного компоненту (рис. 1.3). При цьому вважаємо, що професійну компетентність фахівця варто розглядати на основі тривекторного підходу, а саме в контексті індивідуального, колективного та суспільного рівнів охоплення.

Індивідуальний рівень представлений конкретним робочим місцем фахівця, колективний – робочою групою або трудовим колективом в цілому

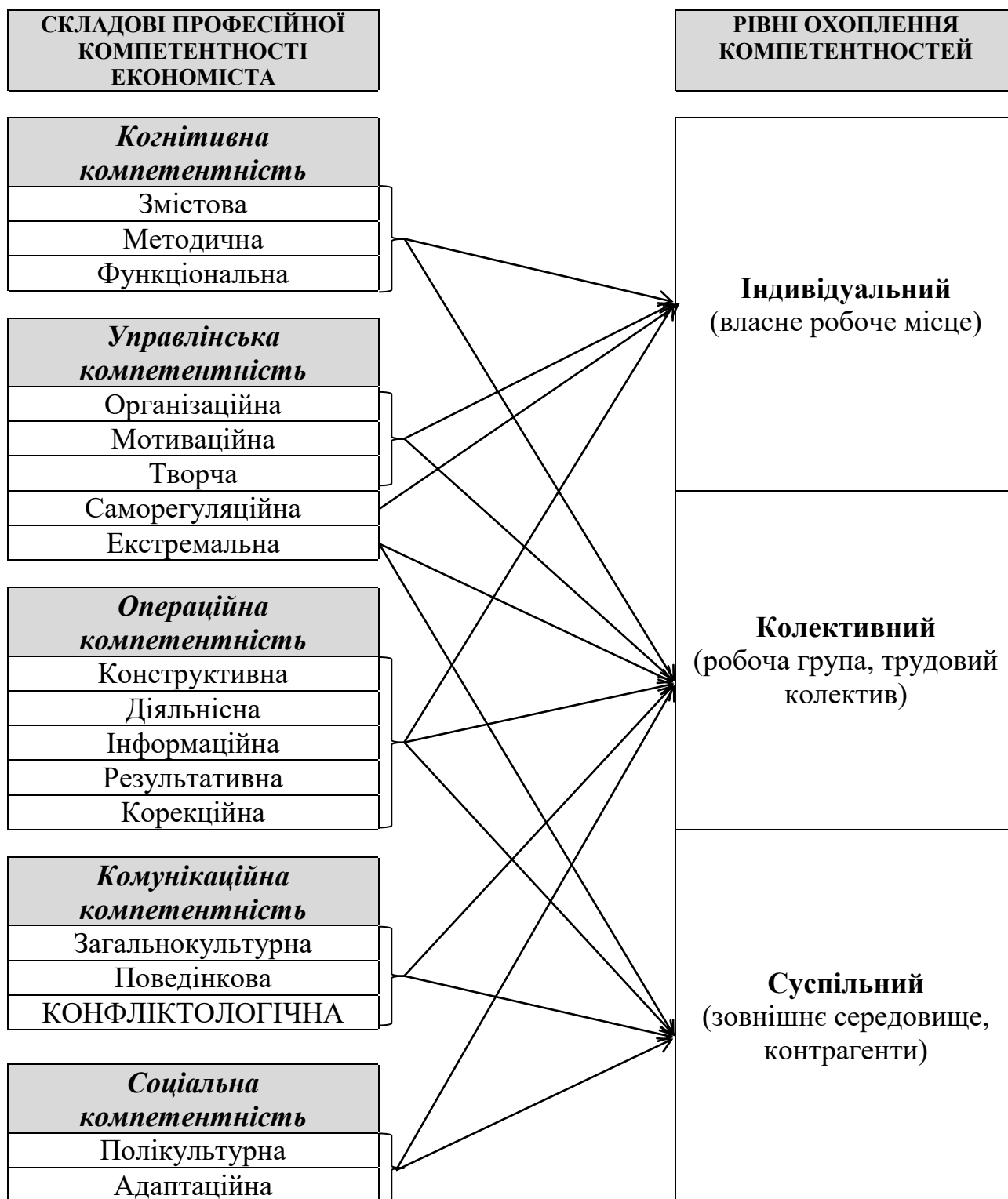


Рис. 1.3. Складові професійної компетентності економіста з позиції тривекторного компетентнісного підходу (розробка автора) залежно від ієрархічної належності працівника (звичайний економіст, головний економіст, голова фінансово-економічного департаменту тощо), а суспільний – зовнішнім середовищем та основними контрагентами суб'єкта

господарювання, на якому працює фахівець.

У процесі формування п'яти головних функціональних складових професійної компетентності економіста (когнітивної, управлінської, операційної, комунікаційної та соціальної), здійснено їх розподіл між вказаними трьома рівнями охоплення.

Так, когнітивна компетентність як сукупність знань, умінь, навичок з професійної діяльності та здатність їх застосовувати індивідуально на своєму робочому місці (здійснення аналітичних розрахунків, формування табличних звітних даних тощо) або у співпраці з колегами по роботі (формування фінансового чи управлінського звіту, проведення маркетингових досліджень тощо) представлена тільки на індивідуальному та колективному рівнях. І хоча економіст може застосовувати свої знання у співпраці з постачальниками, споживачами, конкурентами, податковою службою тощо, проте у зовнішньому середовищі така співпраця ведеться з позиції підприємства як юридичної особи, а не конкретного працівника з його знаннями і вміннями. Крім того, знання і вміння фахівця-економіста спрямовані на їх використання і реалізацію в межах даного підприємства, а не для допомоги у функціонуванні іншим підприємствам. Тому когнітивна компетентність з усіма її складовими компетентностями на суспільний рівень охоплення не розповсюджується.

В той же час, в розрізі управлінської компетентності присутня екстремальна компетентність, яка у наведеній моделі охоплює колективний та суспільний рівні, що пояснюється впливом ризиків внутрішнього і зовнішнього середовища на діяльність підприємства в цілому та працю економіста зокрема.

Завершуючи третій блок питань, що підлягають вирішенню, та не вдаючись у детальну характеристику кожної з п'яти наведених функціональних компетентностей і тим паче компетентностей нижчого рівня, що їх утворюють (вся структура професійної компетентності економіста не є об'єктом нашої уваги в межах даного дослідження), наголошуємо, що конфліктологічна компетентність економіста включена нами до складу

комунікативної компетентності поряд із загальнокультурною та поведінковою, що було обґрунтовано нами вище. А питанню компонентно-структурного складу самої конфліктологічної компетентності економіста присвячено наступний підрозділ даного дослідження.

Останній (четвертий) блок питань даного підрозділу спрямований на дослідження сутності конфліктологічної компетентності як важливої складової професійної компетентності фахівців-економістів.

Проведений аналіз наукових праць показав, що у психології та педагогіці зберігається постійний інтерес до вивчення різноманітних аспектів природи появи конфліктів, способів їх вирішення та недопущення. Саме уміле вирішення та (або) недопущення конфліктів є прерогативою конфліктологічної компетентності особистості в найбільш загальному її розумінні. Узагальнення найбільш актуальних, на нашу думку, поглядів на трактування конфліктологічної компетентності у професійній діяльності здійснено у дод. В. Проаналізувавши наведені у додатку визначення, можемо дійти висновку, що думки науковців стосовно сутності конфліктологічної компетентності розділились на такі чотири групи:

- ті, що не враховують важливість ідентифікації та діагностики конфліктів (Т. Дзюба [101, с.29], І. Козич [149, с.37], А. Левкович [170, с.46], Л. Нікіфорова [210], Б. Хасан [309, с.11]);

- ті, що не враховують важливості вирішувати чи попереджувати конфлікти (М. Башкін [154, с.17], І. Матійків [127, с.439], І. Носков, А. Кальянов та О. Єфросініна [213, с.111], С. Філь [303, с.23]);

- ті, що спрощують досліджуване поняття до рівня взаємовідносин між людьми (Н. Гришина [91, с.141], Л. Петровська [228, с.137], О. Щербакова [330]);

- ті, що в найбільш повній мірі відображають досліджуване поняття (Є. Богданов та В. Зазикін [26, с.62], О. Воронцова та Ю. Данечкіна [52, с.302], С. Калаур [136, с.191], Л. Цой [311, с.94]).

Кожен з наведених поглядів має право на існування, але підтримуємо

погляди представників четвертої групи, які включають до складу конфліктологічної компетентності низку важливих аспектів. До таких аспектів, на нашу думку, важливо відносити: діагностика причин конфліктів; ідентифікація сутності та видів конфліктів; пошук шляхів попередження конфліктів; пошук шляхів вирішення конфліктів; пошук шляхів зменшення негативних наслідків конфліктів. Опишемо більш детально кожний із зазначених аспектів з позиції формування конфліктологічної компетентності майбутнього фахівця.

Діагностика причин конфліктів, на нашу думку, є першочерговим завданням будь-якого професіонала, оскільки дозволяє в своїй більшості уникати подібних конфліктів у майбутньому, створюючи більш сприятливий клімат у трудовому колективі. Важливість формування подібних навичок ще під час навчання у ВНЗ беззаперечна, оскільки дозволяє молодому фахівцю при вступі на роботу уміти оцінювати потенційні загрози конфліктологічного характеру вже на початку своєї трудової діяльності. Психологічні прийоми, які фахівець буде при цьому використовувати, мають бути закладені йому ще під час навчання, а їх апробація на практиці дозволить виявити рівень готовності фахівця ефективно застосовувати їх на практиці.

Зважаючи на можливість індивіда *діагностувати причини конфліктів*, йому не важко буде діагностувати і самі види конфліктів, які можуть виникнути через певні причини. Така здатність дозволяє вже на етапі діагностики самих конфліктів розробляти шляхи їх вирішення.

Стосовно *пошуку шляхів попередження* конфліктів, то психологічна наука виділяє безліч таких шляхів як для попередження потенційного конфлікту, що вже майже наступив, так і для недопущення появи нових конфліктів подібного виду.

Застосування конфліктологічної компетентності в плані *вирішення вже існуючих конфліктів та зменшення їх негативних наслідків* – теж важливий елемент професійної компетентності фахівця, що потребує реалізації набутих під час навчання знань, умінь та отриманих практичних навичок. Важливу

роль в цьому напрямку відіграє як теоретична підготовленість фахівця, так і набутий ним практичний досвід у вирішенні подібних конфліктів (якщо він має місце).

Таким чином, зважаючи на вищевикладене, а також спираючись на вже відомі визначення конфліктологічної компетентності фахівця, пропонуємо наступне її визначення.

Конфліктологічна компетентність – це здатність фахівця вміло ідентифікувати конфлікти, що можуть виникати в його оточенні, діагностувати їх причини, формувати шляхи їх конструктивного вирішення та (або) можливого запобігання і зменшення негативних наслідків прояву конфліктів на основі наявних знань, умінь та навичок.

У відповідності з наведеним визначенням основними завданнями формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів вбачаємо наступні: формування навичок ідентифікації конфліктів у професійній діяльності та причин, що їх викликають; формування умінь з пошуку шляхів їх конструктивного вирішення та (або) можливого попередження на ранніх стадіях; формування здатності зменшення негативних наслідків прояву конфліктів.

Феномен конфліктологічної компетентності майбутніх економістів потребує структуризації її компонентно-структурного складу, про що мова йде у наступному параграфі даного дослідження.

1.2. Компонентно-структурний аналіз феномену «конфліктологічна компетентність майбутніх економістів»

З психологічної точки зору в основі будь-якого конфлікту лежить проблемна ситуація, яка може виникати на основі протилежних позицій сторін конфлікту з певного питання, протилежних цілей та (або) засобів їх досягнення, неспівпадіння інтересів чи поглядів опонентів тощо. При цьому, поведінка особистостей у проблемній ситуації може бути чинником як

конструктивного, так і деструктивного перебігу етапу вирішення конфлікту. Відповідно, конфлікт сам по собі стає конструктивним або деструктивним [217, с.121-122]. І, в першу чергу, від учасників конфлікту залежатиме перебіг такого конфлікту та кінцевий результат його вирішення.

Вважаємо, що дослідження феномену конфліктологічної компетентності майбутніх економістів буде неповним без вивчення її компонентно-структурного складу, що, на нашу думку, дасть можливість фахівцям не тільки уміло попереджати і вирішувати конфлікти у професійній діяльності, але і мати уявлення про суто психологічні особливості соціально-комунікативної взаємодії як у професійному середовищі, так і у повсякденному оточенні.

Зважаючи на визначене нами на рис. 1.3 місце конфліктологічної компетентності у складі комунікативної компетентності, наголошуємо на важливості розгляду її компонентно-структурного складу з позиції міжособистісної взаємодії учасників професійної діяльності як одного, так і різних рівнів ієрархії, адже комунікативна адекватність суб'єктів конфлікту забезпечує продуктивний обмін інформацією, ефективну організацію спільних дій по врегулюванню проблемної ситуації тощо.

Формування структурних елементів конфліктологічної компетентності економістів, на нашу думку, передбачає аналіз умов, що лежать в основі конфлікту та визначають його динаміку, встановлення параметрів конфліктної поведінки та комунікативної взаємодії. У відповідності з цим вважаємо за доцільне зупинитися на причинах появи конфліктів.

В психолого-педагогічній літературі немає єдності думок щодо причин виникнення міжособистісних конфліктів. Вони вбачаються у незадоволеності внутрішньоособистісних потреб на межі міжособистісної взаємодії [301], у підсвідомому бажанні особистості виступати в якості детермінант конфлікту [10], у низькому рівні стресостійкості індивіда, у наявних комунікативних бар'єрах особистості (бар'єри спілкування, сприйняття, комунікативної техніки та навичок) [154] і т.п. У середовищі професійної діяльності економіста також є безліч причин, що виступають індикаторами

конфліктності. І основною з них, як вже зазначалося вище, є відсутність точних алгоритмів поведінки фахівця у економічному середовищі, пов'язаних з його нестабільністю, мінливістю та ризикованістю. При цьому кожна з наведених вище причин може мати місце у професійній діяльності економіста. Відповідно до вказаних причин, природа перебігу та вирішення конфлікту теж може мати різну стратегію і тактику, що вимагає від майбутнього фахівця комплексного структурованого підходу до формування конфліктологічної компетентності (знань, умінь, навичок вирішення конфліктів різної природи появи та перебігу).

Отже, структуризація конфліктологічної компетентності, на нашу думку, є обов'язковою, оскільки конфліктологічна компетентність майбутніх економістів – багатокомпонентне та багатовимірне явище. Вивчення наукових публікації з питань структуризації конфліктологічної компетентності показало, що існують суперечності не тільки в її поділі на окремі складові, а і у ієрархічному співвідношенні окремих складових та місці конфліктологічної компетентності у складі професійної компетентності.

Формуючи власне уявлення про структуру конфліктологічної компетентності, виявлено, що складність можливої структуризації полягає у тому, що існують суттєві суперечності щодо включення комунікативної компетентності до складу конфліктологічної або навпаки. Не дивлячись на те, що багато науковців включають конфліктологічну компетентність до складу комунікативної [48, с.19; 132, с.43; 175; 259, с.138; 261; 313, с.11; 314, с.46-47;], є ряд дослідників, що не погоджуються з цією думкою. Так, О. Гомонюк [79, с.211], Н. Самсонова [261] та О. Тур [295, с.56] включають конфліктологічну компетентність напряму до складу соціальної складової професійної діяльності, визначаючи останню підґрунтям у вирішенні конфліктів, хоча Н. Самсонова і передбачає наявність у складі конфліктологічної компетентності комунікативну складову; Н. Султанова – до складу технологічного компоненту етичної компетентності [288, с.169]; Г. Копил – до складу операційно-дієвого [158, с.8]; А. Грушева – до складу

результативного компоненту управлінської компетентності професійної діяльності [92, с.40].

З іншого боку, комунікативну компетентність у складі конфліктологічної вбачають Е. Богданов, В. Заикин [26], О. Денисов [98], Д. Івченко [124], І. Матійків [190], Ю. Михальчук [200], Н. Самсонова [261], Л. Ярослав [339].

В той же час, В. Ягупов та В. Свистун розглядають комунікативну та конфліктологічну компетентності як окремі рівноцінні складові загальнолюдської компетентності [334, с.5]; Н. Козлова – комунікативність з одного боку, та вміння попереджати і вирішувати конфлікти – з іншого – як дві окремі складові соціально-економічного компоненту професійної діяльності [150].

Дослідження наукових праць в даному напрямку [10; 26; 37; 92; 98; 101; 124; 131; 149; 154; 160; 162; 190; 227; 275; 278; 294; 304; 324; 334; 339] показало, що одним з перших науковців, яка зосередила свою увагу на конфліктологічній компетентності фахівця як системному явищі, була Л. Петровська. Вона подає досить незвичну структуру конфліктологічної компетентності, виділяючи наступні її складові: «Я-компетентність» (компетентність учасників спілкування у власному «Я», адекватна орієнтація особистості у власному психологічному потенціалі, а також в потенціалі опонента), ситуаційна компетентність (компетентність з володіння ситуацією), знання про конфлікт (власний досвід участі у конфліктних ситуаціях, який перевтілюється у соціальні установки особистості), суб'єктна позиція учасника конфлікту (рефлексивна культура особистості), творчий потенціал особистості, рівень культури саморегуляції особистості [227, с.205-212].

Щодо структури самої конфліктологічної компетентності, то в ній також немає єдності думок науковців, оскільки компонентні її склад в наукових працях також у значній мірі відрізняється. Наприклад, Є. Богданов та В. Заикина пов'язують конфліктологічну компетентність з вмінням управляти конфліктами та вирішувати їх, виділивши у її складі гностичний,

проектувальний, регулятивний, рефлексивно-статусний та нормативний компоненти [26, с.63]; М. Башкін поділяє конфліктологічну компетентність на три складові компоненти: когнітивний (складається з інформаційного та креативного елементів), мотиваційний (ніяк не структурується) та регулятивний (представлений емоційним, вольовим та рефлексивним елементами) [154, с.20]; І. Матійків, наголошуючи на особливій ролі конфліктологічної компетентності в управлінні організацією, сформувала мотиваційно-ціннісний, комунікативний, рефлексивний та емоційно-вольовий компоненти [192, с.440-441]; О. Денисов пов'язує дану компетентність з особистісно-професійними управлінськими якостями, виділивши гностичну, регулятивну (конструктивну), проектувальну, рефлексивно-статусну, комунікативну та нормативну складові [98]; В. Ягупов та В. Свистун, які у запропонованих компонентах професійної компетентності фахівця (загальнолюдська, загальнонаукова, загальнопрофесійна, функціональна, фахова та особистісна) відносили її до загальнолюдської компетентності (поряд із соціальною, моральною, загальнокультурною, політичною, етичною, інформаційною, комунікативною, валеологічною, екологічною) [334, с.5]; С. Філь включає до складу конфліктологічної компетентності фахівця соціономічної сфери когнітивний (змістовний, пізнавальний), операційний (діяльнісний, поведінковий), мотиваційно-ціннісний (смысловий), рефлексивно-регулятивний та експерієнтальний компоненти [301, с.23]; Л. Ярослав формує конфліктологічну компетентність фахівця в системі «людина-людина» на основі когнітивного, мотиваційного, емоційно-вольового, рефлексивного та поведінкового компонентів [339, с.143]; Л. Котлова вказує на сформованість конфліктологічної компетентності на основі когнітивного, соціально-технологічного, рефлексивно-методологічного, емоційного та етичного компонентів [162, с.166]; Д. Івченко відносить конфліктологічна компетентність до складу соціальної компетентності та, в свою чергу, поділяє її на перцептивну, комунікативну, міжособистісну та управлінську компетенції [124]; І. Сорока розглядає у складі лише трьох компонентів:

когнітивного (знання теорії, розуміння та сприйняття конфлікту), емоційного (емоції, що переважають під час конфліктної взаємодії, та вміння їх контролювати) та поведінкового (високий рівень конфліктостійкості та миролюбства, а також співробітництво як стиль поведінки у конфлікті) [278, с.298]; М. Коростелін виокремлює п'ять основних компонентів: мотиваційний, когнітивний, операційний, особистісний, рефлексивний [160, с.74]; В. Трубочкін досить незвично підходить до такої структуризації, виокремлюючи у складі конфліктологічної компетентності такі компоненти як освітньо-дисциплінарна модель, структурно-рівнева модель, практично-технологічна модель та культуно-онтологічна модель [294, с.333]; А. Анцупов та А. Шипилов включають до складу конфліктологічної компетентності такі складові, як: розуміння природи суперечностей і конфліктів між людьми; конструктивне відношення до конфліктів у організації; навички неконфліктного спілкування у складних ситуаціях; уміння пояснювати проблемні ситуації, що виникають; навички управління конфліктними явищами; уміння розвивати конструктивні початки конфліктів, які виникають; уміння конструктивно регулювати суперечності і конфлікти; уміння передбачати можливі наслідки конфліктів та навички усунення негативних наслідків конфліктів [10].

Якщо зазначені науковці більш схожі у структурі конфліктологічної компетентності та виділяють майже однакові її структурні компоненти (когнітивний, рефлексивний, мотиваційний, комунікативний, соціальний, емоційний, поведінковий тощо), то В. Трубочкін досить незвично підходить до такої структуризації, виокремлюючи у складі конфліктологічної компетентності такі компоненти як освітньо-дисциплінарна модель, структурно-рівнева модель, практично-технологічна модель та культуно-онтологічна модель. В той же час, вказаний автор також вбачає конфліктологічну компетентність частиною комунікативної компетентності [294, с.333].

А. Анцупов та А. Шипилов включають до складу конфліктологічної

компетентності такі складові, як: розуміння природи суперечностей і конфліктів між людьми; конструктивне відношення до конфліктів у організації; навички неконфліктного спілкування у складних ситуаціях; уміння пояснювати проблемні ситуації, що виникають; навички управління конфліктними явищами; уміння розвивати конструктивні початки конфліктів, які виникають; уміння конструктивно регулювати суперечності і конфлікти; уміння передбачати можливі наслідки конфліктів та навички усунення негативних наслідків конфліктів [10].

Отже, зважаючи на класику теорії управління [195], яка демонструє здібності попереджати та вирішувати конфлікти у складі комунікативних здібностей управлінця, а також підтримуючи думки низки науковців [48; 132; 175; 259; 261; 313; 314], продовжуємо наполягати, що конфліктологічна компетентність економістів під час їх професійної діяльності у системі «людина-людина» є складовою комунікативної компетентності (див. рис. 1.3), а також має у своєму складі мотиваційний, когнітивний, управлінський та соціальний компоненти (табл. 1.2).

На нашу думку, лише наявність у майбутніх економістів чотирьох вказаних компонентів, а також компетентностей нижчого рівня, що входять до складу даних компонентів, дозволяє ефективно сформувати високий рівень конфліктологічної компетентності. Для кожного із зазначених компонентів нами розроблено відповідні критерії та їх показники, диференційовані за трьома рівнями сформованості умінь (високий, достатній, низький) згідно загальноприйнятих науково-педагогічних традицій.

При цьому під *критеріями* розуміємо «якості, властивості та ознаки об'єкта, які дають змогу робити висновки про його стан та рівень функціонування й розвитку»; *показниками* – «кількісні та якісні характеристики сформованості кожної якості, властивості, ознаки об'єкта, який вивчаємо, тобто міру сформованості того або іншого критерію» [31, с. 78]. Зупинимося на докладному аналізі структурних компонентів конфліктологічної компетентності майбутніх економістів.

Таблиця 1.2.

Структурні компоненти конфліктологічної компетентності економіста
(розробка автора)

Назва структурного компоненту	Компетентності нижчого рівня, що входять до складу структурного компоненту	Характеристика компетентностей
МОТИВАЦІЙНИЙ	Емоційно-вольова компетентність	Мотиви щодо урегулювання конфліктів та вироблення стратегії безконфліктної поведінки.
	Конструктивна компетентність	Потреба у безконфліктній взаємодії на основі побудови конструктивних відносин з учасниками конфлікту.
КОГНІТИВНИЙ	Нормативна компетентність	Знання про конфлікт, його природу, процес перебігу
	Особистісна компетентність	Знання з власного досвіду вирішення конфліктів, який може бути корисним у даній конфліктній ситуації на рівні соціальної установки
	Креативна компетентність	Знання, що розкривають творчий потенціал особистості у пошуку нових і нестандартних методів вирішення конфліктів, більш ефективних, ніж ті, що закладені знаннями і наявним досвідом, тобто сформовані за рахунок нормативної та особистісної компетентностей.
УПРАВЛІНСЬКИЙ	Проектувальна компетентність	Уміння передбачати потенційні конфліктні ситуації, дії своїх опонентів, прогнозувати розвиток конфліктної ситуації, передбачати наслідки конфліктів.
	Рефлексивна компетентність	Високий рівень рефлексивної культури особистості, самопізнання, адекватного реагування у конфліктній ситуації.
	Регулятивна компетентність	Уміння впливати на опонентів у конфліктній ситуації.
	Ситуаційна компетентність	Навички володіння конфліктною ситуацією, можливість тримати її під контролем, не допускати її ускладнення.
	Профілактична компетентність	Здатність здійснювати профілактику конфліктів і вирішувати їх з мінімальними втратами.
СОЦІАЛЬНИЙ	Поведінкова компетентність	Здатність застосовувати моральні регулятори поведінки у конфліктній ситуації.
	Етична компетентність	Здатність слідувати етичним нормам по відношенню до опонентів

Першим компонентом конфліктологічної компетентності визначено **мотиваційний**, до складу якого включено *емоційно-вольову та конструктивну компетентності*.

Дослідження цілої низки наукових праць (М. Башкін [154]; В. Бобрицька [25]; Є. Варлакова [42]; К. Дурай-Новакова [108]; І. Матійків [190]; Н. Сайгушев [258], Е. Сгоннікова [262]; Е. Смірнова [274]; О. Степаненко [284]; С. Філь [303]; Л. Ярослав [339] та ін.) довело, що мотиваційний компонент відіграє далеко не останню роль у формуванні конфліктологічної компетентності майбутніх економістів.

М. Башкін вказує, що мотиваційний компонент конфліктологічної компетентності відображає стан внутрішніх спонукаючих сил особистості, які сприяють оптимальній поведінці у конфлікті. На його думку, конфліктологічна компетентність передбачає домінування у поведінці особистості мотивації прагнення до успіху, що сприяє конструктивному вирішенню конфлікту. Крім того, автором виділено протилежний тип мотивації (мотивація уникнення невдач), який не дає можливості успішного вирішення конфліктної ситуації [154, с.24].

І. Матійків та С. Філь незалежно один від одного виокремлюють мотиваційно-ціннісний компонент конфліктологічної компетентності як: мотивацію керівника на вирішення конфлікту із збереженням стосунків [189, с.440]; бажання і наміри фахівця займатися вирішенням конфліктів, а також організувати власний подальший професійний розвиток, орієнтуючись на цінності безконфліктної міжособистісної взаємодії [303, с.22].

І. Козич у своїй дисертації сформувала мотиваційно-діяльнісний компонент конфліктологічної компетентності, як комунікативні навички і уміння діяти у ситуації ризику, стратегії поведінки у конфлікті, технології вирішення конфліктів [149].

Л. Ярослав визначає мотиваційний компонент як направленість особистості на конструктивне вирішення конфлікту, безпосередньо конструктивне ставлення до конфлікту, а також відсутність конфліктофобії

[339, с.143].

Аналіз наукових праць у даному напрямку довів, що на важливості позитивного ставлення студентів до своєї майбутньої професії, формування стійких мотивів до ефективної професійної діяльності, оволодіння професійними вміннями та ефективного застосування їх на практиці наголошує К. Дурай-Новакова [108, с.55]; Є. Сгоннікова вказує, що мотивація є ключовим психологічним фактором, що впливає на характер міжособистісної взаємодії між учасниками професійної діяльності [262]; а Є. Смірнова наголошує, що мотиви виступають факторами спонукання, які спричиняють активність індивіда та визначають його спрямованість на здійснення певних дій, визначаючи їх напрям і мету [274, с.311].

Важливою для дослідження виявилась думка Є. Варлакової, яка в напрямку формування готовності фахівця до конструктивного вирішення конфліктів виділила такі групи мотивів: соціальні (попереджати використання фізичного та психологічного насильства у міжособистісних конфліктах), престижні (формувати навички ефективних переговорів у ситуаціях складних конфліктів), прагматичні (використовувати психологічні знання з метою запобігання деструктивним проявам конфліктів), професійні (виступати посередником у розв'язанні міжособистісних конфліктів; орієнтувати опонента на конструктивне розв'язання конфлікту), особистісного та професійного становлення й зростання (пізнавати та розвивати свої особистісні якості, що сприяють конструктивному розв'язанню міжособистісних конфліктів) [42, с. 128]. Схожої думки щодо дієвості мотивів у попередженні та вирішенні конфліктів дотримуються О. Степаненко [284], Н. Сайгушев [258, с.265], В. Бобрицької [25, с.63].

На нашу думку, майбутнім фахівцям необхідно враховувати характер усвідомлення важливості вносити позитивні корективи у міжособистісні відносини, бажання набувати досвіду раціонального стилю поведінки як життєвої перспективи, прагнення опанувати нові знання у цьому напрямку. Мотивація дає змогу оцінити прагнення фахівців до самоудосконалення, до

рівня наполегливості у досягненні власних цілей у взаємоузгодженості із цілями інших учасників професійної взаємодії, бажання формувати навички попередження конфліктів у професійній діяльності.

Ураховуючи вищенаведене, у складі мотиваційного компонента конфліктологічної компетентності професійної діяльності майбутніх економістів виокремлено дві компетентності: *емоційно-вольова* (мотиви щодо урегулювання конфліктів та вироблення стратегії безконфліктної поведінки) та *конструктивна* (потреба у безконфліктній взаємодії на основі побудови конструктивних відносин з учасниками конфлікту).

У відповідності з цим, *показниками мотиваційного критерію* конфліктологічної компетентності майбутніх економістів визначено: рівень мотивації досягнення у запобіганні конфліктам та урегулюванні їх; потреба у безконфліктній взаємодії на основі розробки стратегії моделювання конструктивних відносин з учасниками конфлікту.

На основі наведених показників сформовано рівні сформованості мотиваційного критерію конфліктологічної компетентності майбутніх економістів.

Високий. Майбутні фахівці мають яскраво виражені мотиви безконфліктної взаємодії, демонструють уміння попереджати та урегульовувати конфлікти, а також навички побудови конструктивних відносин з учасниками конфлікту.

Достатній. У студентів є достатня потреба у безконфліктній взаємодії; вони з певними недоліками демонструють уміння попереджати та урегульовувати конфлікти; мають загальне уявлення про побудову конструктивних відносин з учасниками конфлікту.

Низький. Студенти мають поодинокі потреби у безконфліктній взаємодії; вони постійно потребують спонукання до постановки особистих цілей у попередженні та урегулюванні конфліктів; практично не мають уявлення про побудову конструктивних відносин з учасниками конфлікту.

Другим компонентом визначено **когнітивний**, який має включати

нормативну, особистісну та креативну компетентності.

Оскільки середовище професійної діяльності економіста – це ринкове середовище, що характеризується багатоаспектністю економічних відносин, мінливістю, невизначеністю та нестійкістю та у більшості випадків призводить до непередбачених дій та обставин, то економіст у такому середовищі має бути підготовленим до можливого самонавчання, саморозвитку, пошуку та набуття нової інформації та нових знань, що зазначається у працях [26; 92; 98; 130; 149; 154; 190; 227; 303; 324; 339 та ін.].

На думку дослідників, когнітивний компонент включає: систему наукових знань про різні аспекти феномену конфлікту (Л. Ярослав) [339, с.143]; знання в галузі конфліктології, психології та менеджменту, наприклад, основи психології особистості, причини появи та розвитку конфліктів, наслідки конфліктів для опонентів та організації в цілому, стратегії вирішення конфліктів, знання про конфліктну поведінку, про етичні принципи, норми та моралі регулювання конфліктної поведінки і т.і. (І. Матійків) [190, с.442]; базові професійні знання та практичні професійні уміння та навички економістів (А. Грушева) [92, с.38]; знання, здібності, позицію індивіда та його очікування у конфлікті (О. Шмерко) [324]; базові, професійні та соціальні знання (Є. Іванченко) [130, с.112]; знання у сфері конфліктології та конфліктного менеджменту, що мають практичне значення для опанування навичок вирішення конфліктів (С. Філь) [303, с.23]; методологічні, педагогічні, психологічні, філософські і культурологічні знання про конфлікт і стратегії його вирішення (І. Козич) [149]; знання про причини виникнення конфлікту, особливості його розвитку та перебігу, а також поведінки, спілкування та діяльності опонентів у конфлікті (Є. Богданов та В. Зазикіна) [26, с.63]; систему знань особистості про конфлікти та способи поведінки у них, а також перехід особистості від звичного погляду на природу конфлікту як деструктивного явища до усвідомлення його творчої сутності і позитивної ролі для особистісного розвитку (М. Башкін) [154, с.24]; знання теорії, розуміння та сприйняття конфлікту (І. Сорока) [278, с.298].

А. Грушева у визначенні сутнісного змісту когнітивного компоненту студентів економічних спеціальностей пропонує орієнтуватись на державні стандарти вищої професійної освіти (освітньо-кваліфікаційні характеристики та освітньо-професійні програми). Розширення і поглиблення конфліктологічних знань, умінь, навичок, на її думку, має відбуватись шляхом введення варіативних навчальних дисциплін з управління конфліктами, а їх розробка має відбуватись з урахуванням вимог роботодавців та специфіки ринку чи регіону, де працюють фахівці-економісти [92, с.37].

У напрямку дослідження особливостей сутнісного наповнення когнітивного компоненту конфліктологічної компетентності майбутніх економістів відзначимо думку О. Шмерко, що інтенсивність професійної економічної діяльності відзначається чотирма чинниками: знаннями, здібностями, позицією індивіда та його очікуваннями. Серед здібностей вказаний дослідник на перше місце висуває вміння налагоджувати добрі стосунки з людьми, кмітливість та технічну компетенцію фахівця у ході реалізації професійної діяльності [328]. Він також наголошує, що знання набуваються не тільки під час навчання, а і у процесі подальшої професійної діяльності, виводячи при цьому категорію «позиція фахівця». Така позиція являє собою ставлення економіста до тієї чи іншої сторони предмета, послуги, діяльності, професії, підприємства, особистості учасника економічних відносин. Саме позиція фахівця є першопричиною виникнення конфліктних відносин, адже вона може бути позитивною, нейтральною та негативною. Отже, необхідно формувати у студентів якості, які допоможуть навчитися застосовувати набуті конфліктологічні знання на практиці та одночасно постійно удосконалювати ці знання з урахуванням вимог професійної діяльності.

М. Коростелін, досліджуючи специфіку формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності, зазначає, що студенти мають оволодіти знаннями: соціально-психологічних методів комунікативної

взаємодії, орієнтованих на коригування думок, почуттів і настроїв людей; різновидів конфліктних особистостей; способів формування на підприємстві стійкого морально-психологічного клімату, здатного протистояти негативним тенденціям; закраплення у сформованих трудових колективах позитивних моделей поведінки [160, с.78].

Аналіз літератури свідчить про відсутність у науковців єдиної думки щодо кола знань, умінь, навичок, необхідних фахівцям-економістам для здійснення ними успішної професійної діяльності. Мова йде про професіограми, які покликані забезпечувати здійснення фахівцями своєї професійної діяльності, заснованої на глибокому знанні змісту своєї праці. Відповідно до цього погоджуємося з думкою Є. Іванченко, що страждає і система вищої освіти, що готує фахівців-економістів, оскільки вона має не тільки надавати фахівцям можливість набувати нових знань, але і формувати підґрунття для умілого набуття таких знань після закінчення навчання під час професійної діяльності [130, с.112]. Доказом вказаного вище недоліку є, зокрема, відмінність у освітньо-професійних програмах та освітньо-кваліфікаційних характеристиках підготовки фахівців за однією і тією ж спеціальністю (напрямом підготовки), зокрема, у варіативній частині. Так, в одних навчальних закладах при формуванні освітньо-професійних програм та освітньо-кваліфікаційних характеристик більше уваги приділяється аналітичним дисциплінами, щоб сформувати у студентів навички проведення аналітичних досліджень, і відповідно менше уваги приділено управлінському (в тому числі конфліктологічному, напрями). В інших програмах навіть при формуванні більшої уваги управлінським дисциплінам все одно виділено менше годин на формування конфліктологічних знань та умінь. У ряді навчальних програм навіть відсутня дисципліна «Конфліктологія» чи подібні до неї, а лише відведено мізерну кількість годин цій тематиці у дисципліні «Менеджмент».

Отже, навіть сама система професійної підготовки фахівців-економістів через свою неоднозначність не завжди забезпечує студентів достатнім запасом

знань, умінь та навичок, достатніх для формування конфліктологічної компетентності, що обумовлює актуальність подальшого набуття таких знань і умінь у власній професійній діяльності.

Виходячи з інформації з освітньо-кваліфікаційних характеристик бакалаврів економічних спеціальностей щодо загальних компетентностей, які мають бути сформовані у студентів по закінченню навчання (див. дод. Д), можна виділити ті з них, які безпосередньо пов'язані з формуванням комунікативної, в тому числі конфліктологічної компетентності (див. дод. Е.1).

З інформації, наведеної у дод. Е.1, можна зробити висновок, що при складанні освітньо-кваліфікаційних характеристик випускників економічних спеціальностей сучасна вища освіта орієнтується в основному на такі *загальні* компетентності при формуванні комунікативної, в т.ч. конфліктологічної, компетентності: навички використання інформаційних та комунікаційних технологій; здатність пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел; здатність адаптації у новій ситуації; здатність працювати в команді; здатність міжособистісної взаємодії; здатність виявляти ініціативу і підприємливість; здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп. Не залишаються поза увагою також компетентності з мотивації людей рухатися до спільної мети та здатність виробляти та чітко формулювати аргументи щодо власної позиції. Крім того, компетентності спеціалістів з міжнародних відносин та суспільних комунікацій мають комунікативні компетентності, більш адаптовані до міжнародної економічної діяльності.

Якщо детально проаналізувати *спеціальні (фахові)* компетентності студентів економічних спеціальностей, також можна знайти низку таких, що формують конфліктологічну компетентність (див. дод. Е.2).

Отже, відповідно до сформованих загальних та спеціальних компетентностей випускники економічних навчальних закладів вже повинні мати здатності до міжособистісної взаємодії, роботи в команді, адаптації у нових ситуаціях тощо. Враховуючи сформовані таким чином навички, вони

повинні уміти вчасно ідентифікувати конфлікти у середовищі професійної діяльності та уміти їх вирішувати. Проте варто звернути увагу, що у формуванні конфліктологічної компетентності економістів приймають участь досить мало спеціальних компетентностей порівняно із загальними. Тобто зміст професійної освіти на сьогодні не вбачає необхідності приділяти більше уваги дисциплінам циклу професійної підготовки, які містять основи конфліктології чи конфліктного менеджменту.

Ураховуючи вищенаведене, когнітивний компонент конфліктологічної компетентності майбутніх економістів передбачає глибоке усвідомлення майбутніми професіоналами сутності, причин появи конфліктів, шляхів їх усунення та попередження, що полягає у формуванні відповідних знань та умінь, спираючись на позицію О. Шмерко, вважаємо, що фахівці-економісти з метою формування конфліктологічної компетентності мають володіти наступними знаннями та вміннями [324]: стійка здатність виконувати передбачені освітньо-кваліфікаційною характеристикою види діяльності; глибоке розуміння змісту виконуваних завдань і вирішуваних проблем у процесі здійснення професійної діяльності; знання щодо накопиченого досвіду та активне опанування найкращих досягнень у цій галузі; вміння обирати засоби взаємодії з оточуючим середовищем, актуальні для конкретних обставин та умов часу; почуття відповідальності за досягнуті результати (як позитивні, так і негативні); здатність учитися на власному досвіді і помилках, щоб у подальшому вносити корективи у процес досягнення поставлених завдань та отримання відповідних результатів.

Виходячи з цього, у складі когнітивного компоненту конфліктологічної компетентності визначено: *нормативну* (знання про конфлікт, його природу та процес перебігу), *особистісну* (знання з власного досвіду вирішення конфліктів) та *креативну* (знання, що розкривають творчий потенціал особистості у пошуку нових і нестандартних методів вирішення конфліктів, більш ефективних, ніж та, що закладені знаннями та власним досвідом, тобто сформовані за рахунок нормативної та особистісної компетентностей)

компетентності.

Отже, здійснений нами розподіл **когнітивного** компонента конфліктологічної компетентності майбутніх економістів на *нормативну*, *особистісну* та *креативну* компетентності обумовлений наступними умовами.

По-перше, існує базовий (нормативний) набір знань конфліктологічної направленості, який у тій чи іншій мірі має бути сформований у студентів під час навчання та набуття економічної професії. І хоча, як уже зазначалось вище, у різних навчальних закладах він може відрзнятися за кількістю профільних конфліктологічних дисциплін чи обсягом годин навчального навантаження, проте в цілому дає базове уявлення про елементарні дефініції, а також стратегію і тактику конфліктної поведінки. Тобто нормативна компетентність є обов'язковою у складі когнітивного компонента.

По-друге, природа конфліктів та особливості їх перебігу можуть бути настільки індивідуальними, притаманними саме даній конфліктній ситуації, що у більшості випадків базовими (нормативними) знаннями у їх вирішенні просто не обійтися. Крім того, передбачене у навчальному закладі теоретичне навчання не завжди дає можливість на лекціях опрацювати широкий спектр різноманітних конфліктних ситуацій, які можуть виникнути у фахівця на практиці. Відповідно, на допомогу приходять особистісна компетентність у вигляді власного досвіду у вирішенні конфліктів, який може бути корисний саме у даній конфліктній ситуації на рівні даної соціальної установки. Між іншим, на важливості особистісної компетентності для успішного вирішення конфліктів у своїх працях наголошували М.В. Башкін [154], Х. Гарднер [347], Є. Іванченко [130], І. Козич [149], І. Матійків [190].

По-третє, навіть отриманого раніше власного досвіду у поєднанні з нормативними знаннями не завжди вистачає для вирішення нестандартних конфліктних ситуацій. Досить часто на допомогу у цьому випадку приходять нестандартне вирішення проблем з використанням креативного підходу, тобто творчий потенціал особистості у пошуку нових і нестандартних методів вирішення конфліктів, більш ефективних, ніж ті, що закладені знаннями і

на явним досвідом, тобто сформовані за рахунок нормативної та особистісної компетентностей. Підтримуємо позицію М. Башкіна щодо включення до складу когнітивного компонента творчого (креативного) елемента, оскільки як природа появи, так і перебіг конфліктів у професійній діяльності економістів настільки різноманітні та залежать від поєднання найрізноманітніших економічних чинників, що унеможлиблює вирішення конфліктів за стандартизованими схемами та алгоритмами [154, с.24], а також О. Шмерко щодо важливості сформованості функціонально-творчої компетентності майбутніх фахівців як здатності використовувати творче мислення, особливо у випадках невідомості стандартизованих стратегій поведінки [324].

Показниками когнітивного критерію конфліктологічної компетентності майбутніх економістів визначено: повноту та міцність засвоєння системи знань про сутність, природу, види, ознаки, структуру конфлікту, причини їх виникнення, особливості перебігу, динаміку розвитку та наслідки, технології попередження конфліктів у професійній діяльності на різних рівнях, врегулювання конфліктів та зменшення негативного впливу їх наслідків як на учасників конфлікту, так і на оточуюче конфліктне середовище.

Виокремлені показники дозволяють оцінити рівні сформованості когнітивного компоненту конфліктологічної компетентності майбутніх економістів.

Високий. У студентів сформовано чіткі уявлення про сутність, природу, види, ознаки, структуру конфлікту, причини їх виникнення, особливості перебігу, динаміку розвитку та наслідки. Фахівці мають глибокі та дієві знання щодо технологій попередження конфліктів у професійній діяльності на різних рівнях. Вони розуміють доцільність відповідних стратегій і тактик врегулювання конфліктів та зменшення негативного впливу їх наслідків як на учасників конфлікту, так і на оточуюче конфліктне середовище. Креативно підходять до вироблення стратегій попередження та подолання конфліктів.

Достатній. У студентів сформовано уявлення про сутність, природу, види, ознаки, структуру конфлікту, причини їх виникнення, особливості

перебігу, динаміку розвитку та наслідки. Проте ці знання і уявлення іноді є неповними. Фахівці у більшості випадків мають глибокі та дієві знання щодо технологій попередження конфліктів у професійній діяльності на різних рівнях. Вони не завжди розуміють доцільність відповідних стратегій і тактик врегулювання конфліктів та зменшення негативного впливу їх наслідків як на учасників конфлікту, так і на оточуюче конфлікт середовище.

Низький. У студентів сформовано погляди на конфлікт у професійній діяльності у загальному вигляді. Знання епізодичні, несистемні. Вони вбачають себе природними знавцями конфлікту, його природи, видів, причин виникнення тощо. Упевнені, що не потребують спеціальних знань щодо технологій попередження конфліктів у професійній діяльності на різних рівнях, а також стратегій і тактик врегулювання конфліктів. Епізодично активні у взаємодії з однокурсниками, викладачами, фахівцями.

Третім компонентом конфліктологічної компетентності майбутніх економістів нами визначено **управлінський**, що містить у своєму складі *проектувальну, рефлексивну, регулятивну, ситуаційну та профілактичну компетентності*.

Досліджуючи наукові праці з питань структуризації конфліктологічної компетенції майбутніх фахівців, нами відмічено, що формуванню управлінської компетентності як такої у вирішенні конфліктів не приділяється достатньої уваги.

На думку Л. Котлової, конфліктологічна компетентність відноситься до складу соціальної компетентності та, в свою чергу, поділяється на перцептивну, комунікативну, міжособистісну та управлінську компетенції [162, с.166]. Саме управлінську складову конфліктологічної компетентності, про яку не йшла мова у жодного з описаних вище науковців, вважаємо важливою складовою професійної компетентності економістів, оскільки управлінські якості формуються у студентів під час вивчення дисципліни «Менеджмент» та ряду споріднених дисциплін («Управління проектами», «Управління трудовими ресурсами» та ін.), які у більшості навчальних планів

економістів входять до циклу професійної підготовки економістів. А дисципліна «Менеджмент» навіть є нормативною дисципліною. Саме управлінські здібності маємо покласти в основу здатності фахівця управляти конфліктами, попереджаючи або вирішуючи їх, зменшуючи негативний вплив на своє професійне середовище.

В наукових працях можемо відмітити також існування схожих з управлінським компонентів конфліктологічної компетентності. Особливої уваги заслуговують сформовані:

- Є. Богдановим та В. Зазикіною *проектувальний* компонент, як уміння передбачати дії опонентів, їх поведінку протягом існування конфлікту, розвиток конфлікту, його наслідки; *регулятивний* як уміння впливати на опонентів у конфліктній ситуації, їх відносини, оцінки, мотиви та цілі конфліктних відносин, а також здійснювати профілактику конфлікту і вирішувати його на справедливій основі; рефлексивно-статусний як високий рівень рефлексивної культури, самопізнання, адекватного реагування на конфліктні ситуації [26, с.63];

- М. Башкіним *регулятивний* компонент, як емоційні, вольові та рефлексивні уміння та навички конфліктної взаємодії [154, с.20];

- І. Матійків *комунікативний* компонент (використання технологій ефективного спілкування, уміння організувати конструктивний діалог), а також *рефлексивний* (самоаналіз власної поведінки) [190, с.440-441];

- О. Денисовим *організаційно-діяльнісний* компонент як систему технологій, метою яких є розвиток професійно-значимих психологічних, моральних та особистісних якостей, а також формування знань, умінь, навичок, що забезпечують повноцінну здатність фахівця управляти професійним конфліктом, покращуючи конфліктогенне професійне середовище [98];

- Л. Ярославом *рефлексивним* компонентом, що забезпечує здатність особистості до дослідження власного психологічного потенціалу та вміння реконструювати психологічні образи учасників конфлікту [339, с.143];

- М. Коростеліним *операційний* як сукупність умінь попередження конфліктів, *рефлексивний* як форма активного переосмислення людиною того чи іншого змісту інтелектуальної свідомості, діяльності, спілкування [160, с.80, 90];

- С. Філь *операційний* (діяльнісний поведінковий), *рефлексивно-регулятивний* (регулювання конфліктів) та *експерієнтальний* (організація набуття досвіду у сфері вирішення конфліктів [303, с.23].

Оскільки всі наведені вище компоненти конфліктологічної компетентності мають спільне управлінське підґрунття, нами прийняте рішення щодо їх узагальнення в одному управлінському компоненті із виділенням наступних складових компетентностей:

- *проектувальна* компетентність – уміння передбачати потенційні конфліктні ситуації, дії своїх опонентів, прогнозувати розвиток конфліктної ситуації, передбачати наслідки конфліктів;

- *рефлексивна* компетентність – високий рівень рефлексивної культури особистості, самопізнання, адекватного реагування у конфліктній ситуації;

- *регулятивна* компетентність – уміння впливати на опонентів у конфліктній ситуації;

- *ситуаційна* компетентність – навички володіння конфліктною ситуацією, можливість тримати її під контролем, не допускати її ускладнення;

- *профілактична* компетентність - здатність здійснювати профілактику конфліктів і вирішувати їх з мінімальними втратами (часу, коштів, ресурсів тощо).

Спільним для наведених видів компетентностей управлінського компоненту вважаємо здатність фахівця правильно та швидко виконувати дії з формулювання й аналізу конфліктної ситуації та способів її вирішення, вибору оптимального рішення та його реалізації, контролю та коригування, інформаційного забезпечення процесів попередження та вирішення конфліктів, а також рівень прояву у студентів умінь з профілактики та вирішення конфліктів.

Відповідно до того, як майбутні фахівці мають реалізовувати зазначені види управлінської компетентності, *показниками управлінського критерію конфліктологічної компетентності майбутніх економістів* визначено: правильність і швидкість виконання дій з формулювання й аналізу конфліктної ситуації та способів її вирішення, вибору оптимального рішення та його реалізації, контролю та коригування, інформаційного забезпечення процесів запобігання конфліктам та вирішення їх; рівень прояву у студентів умінь з прийняття рішень щодо запобігання конфліктам та їх урегулювання.

На основі наведених показників сформовано три рівні сформованості управлінського критерію конфліктологічної компетентності майбутніх економістів.

Високий. Майбутні фахівці уміють уміло передбачати потенційні конфліктні ситуації, дії своїх опонентів, прогнозувати розвиток конфліктної ситуації, передбачати наслідки конфліктів; мають високий рівень рефлексивної культури особистості, самопізнання, адекватного реагування у конфліктній ситуації, а також рівень впливу на опонентів у конфліктній ситуації та рівень володіння конфліктною ситуацією; уміють мінімізувати витрати на вирішення конфліктів.

Достатній. Студенти здебільшого уміють передбачати потенційні конфліктні ситуації, дії своїх опонентів, прогнозувати розвиток конфліктної ситуації, передбачати наслідки конфліктів; у більшості випадків показують високий рівень рефлексивної культури особистості, самопізнання, адекватного реагування у конфліктній ситуації, а також рівень впливу на опонентів у конфліктній ситуації та рівень володіння конфліктною ситуацією; їм майже завжди вдається мінімізувати витрати на вирішення конфліктів.

Низький. У студентів недостатньо якісно проявляється здатність передбачати потенційні конфліктні ситуації, дії своїх опонентів, прогнозувати розвиток конфліктної ситуації, передбачати наслідки конфліктів; рівень рефлексивної культури особистості низький, адекватного реагування у конфліктній ситуації майже не відбувається; рівень впливу на опонентів у

конфліктній ситуації та володіння конфліктною ситуацією низький; вони у більшості випадків не вміють мінімізувати витрати на вирішення конфліктів.

Останнім, четвертим, компонентом конфліктологічної компетентності майбутніх економістів нами визначено **соціальний**, який має включати *поведінкову та етичну компетентності*.

Необхідність виділення даного компоненту конфліктологічної компетентності фахівців-економістів пояснюється нами специфікою професійної діяльності економістів у соціономічному середовищі.

Важливість формування конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців ще під час навчання у вищій школі простежується у дослідженнях В. Ягупова та В. Свистуна, які у запропонованих компонентах професійної компетентності фахівця (загальнолюдська, загальнонаукова, загальнопрофесійна, функціональна, фахова та особистісна) відносили її до загальнолюдської компетентності (поряд із соціальною, моральною, загальнокультурною, політичною, етичною, інформаційною, комунікативною, валеологічною, екологічною) [334, с.5]. Проте вказані науковці також наголошували на важливості конфліктологічної компетентності саме у фахівців, що працюють з людьми (фахівців соціономічних професій). Аналогічну думку підтримують також Т. Браніцька [36], А. Грушева [92], Т. Дзюба [101], Д. Івченко [124], Є. Іванченко [130], І. Козич [149], І. Матійків [190], А. Слободянюк та Н. Андрущенко [276], С. Філь [303; 304], О. Шмерко [324], Л. Ярослав [339].

На думку Л. Котлової, конфліктологічна компетентність відноситься до складу соціальної компетентності та, в свою чергу, поділяється на перцептивну, комунікативну, міжособистісну та управлінську компетенції [124].

Конфліктологічну компетентність І. Сорока розглядає у складі лише трьох компонентів: когнітивного (знання теорії, розуміння та сприйняття конфлікту), емоційного (емоції, що переважають під час конфліктної взаємодії, та вміння їх контролювати) та поведінкового (високий рівень

конфліктостійкості та миролюбства, а також співробітництво як стиль поведінки у конфлікті) [278, с.298]. У даного автора не знаходимо, наприклад, мотиваційного, проектувального, рефлексивного, етичного та управлінського компонентів.

Поведінковий компонент конфліктологічної компетентності фахівців презентував також у своїх дослідженнях Л. Ярослав, вбачаючи у ньому володіння широким набором стратегій безконфліктної поведінки, адекватним їх використанням у практиці професійної діяльності [339, с.143].

На основі узагальнення вищенаведеної інформації нами сформоване власне уявлення про соціальний компонент конфліктологічної компетентності майбутніх економістів як систему двох компетентностей:

- *поведінкової* – здатність застосовувати моральні регулятори поведінки у конфліктній ситуації;

- *етичної* – здатності слідувати етичним нормам по відношенню до опонентів.

Показниками соціального критерію конфліктологічної компетентності майбутніх економістів визначено: рівень застосування моральних регуляторів поведінки у конфліктній ситуації; рівень дотримання етичних норм і принципів по відношенню до опонентів.

Три рівні сформованості управлінського критерію конфліктологічної компетентності майбутніх економістів виглядають наступним чином.

Високий. Характеризує студентів, які володіють високим рівнем застосування моральних регуляторів поведінки у конфліктній ситуації; демонструють впевнені вміння дотримуватися етичних норм і принципів по відношенню до опонентів.

Достатній. Майбутні фахівці у більшості випадків уміють застосовувати моральні регулятори поведінки у конфліктній ситуації; достатньо впевнено демонструють вміння дотримуватися етичних норм і принципів по відношенню до опонентів.

Низький. Студенти майже не володіють здатністю застосовувати

моральні регулятори поведінки у конфліктній ситуації; практично не можуть продемонструвати уміння дотримуватися етичних норм і принципів по відношенню до опонентів. З ними досить часто виникає напружена обстановка на соціальному підґрунті.

Узагальнений опис критеріїв, показників конфліктологічної компетентності майбутніх економістів у професійній діяльності та їхній рівневий диференціал представлено у табл. 1.3.

На основі наведеної інформації нами викоремлено три загальні рівні формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів, які хоча і є умовними, але дозволяють визначити готовність майбутніх фахівців до вирішення і попередження конфліктів у своїй професійній діяльності.

Низький рівень готовності студентів-економістів до попередження і урегулювання конфліктів у професійній діяльності характеризується: наявністю епізодичних, безсистемних знань стратегії і тактики технологій попередження і урегулювання конфліктів у професійній діяльності; епізодичними потребами студента у безконфліктній взаємодії, постійним спонуканням його до постановки особистих цілей у вирішенні конфліктів; недостатньо якісними передбаченнями конфліктних ситуацій; низьким рівнем використання моральних та етичних регуляторів поведінки у конфліктних ситуаціях. Комунікативні, креативні, морально-етичні, рефлексивні, ситуаційні уміння розвинені недостатньо, студенти відчують значні труднощі під час моделювання як самих конфліктних ситуацій, так і способів їх урегулювання, спираючись на недостатній життєвий досвід та низьку здатність до навчання.

Достатній рівень готовності студентів-економістів до попередження і урегулювання конфліктів у професійній діяльності характеризується: наявністю здебільшого корисних знань стратегії і тактики технологій попередження і урегулювання конфліктів у професійній діяльності; достатніми потребами студента у безконфліктній взаємодії, відносно впевненою та дієвою постановкою особистих цілей у вирішенні конфліктів;

Таблиця 1.3.

Критерії, показники та рівні конфліктологічної компетентності майбутніх економістів (розробка автора)

Критерії	Показники	Рівні конфліктологічної компетентності майбутніх економістів		
		Високий	Достатній	Низький
1	2	3	4	5
Мотиваційний	Мотивація досягнення у запобіганні конфліктам та урегулюванні їх; потреба у безконфліктній взаємодії на основі розробки стратегії моделювання конструктивних відносин з учасниками конфлікту.	Майбутні фахівці мають яскраво виражені мотиви безконфліктної взаємодії; демонструють уміння попереджати та урегулювати конфлікти, а також навички побудови конструктивних відносин з учасниками конфлікту.	У студентів є достатня потреба у безконфліктній взаємодії; вони з певними недоліками демонструють уміння попереджати та урегулювати конфлікти; мають загальне уявлення про побудову конструктивних відносин з учасниками конфлікту.	Студенти мають поодинокі потреби у безконфліктній взаємодії; вони постійно потребують спонукання до постановки особистих цілей у попередженні та урегулюванні конфліктів; практично не мають уявлення про побудову конструктивних відносин з учасниками конфлікту.
Когнітивний	Повнота та міцність засвоєння системи знань про сутність, природу, види, ознаки, структуру конфлікту, причини їх виникнення, особливості перебігу, динаміку розвитку та наслідки, технології попередження конфліктів у професійній діяльності на різних рівнях, врегулювання конфліктів та зменшення негативного впливу їх наслідків як на учасників конфлікту, так і на оточуюче конфліктне середовище.	У студентів сформовано чіткі уявлення про сутність, природу, види, ознаки, структуру конфлікту, причини їх виникнення, особливості перебігу, динаміку розвитку та наслідки. Фахівці мають глибокі та дієві знання щодо технологій попередження конфліктів у професійній діяльності на різних рівнях. Вони розуміють доцільність відповідних стратегій і тактик врегулювання конфліктів та зменшення негативного впливу їх наслідків як на учасників конфлікту, так і на оточуюче конфліктне середовище. Креативно підходять до вирішення питань попередження та подолання конфліктів.	У студентів сформовано уявлення про сутність, природу, види, ознаки, структуру конфлікту, причини їх виникнення, особливості перебігу, динаміку розвитку та наслідки. Проте ці знання і уявлення іноді є неповними. Фахівці у більшості випадків мають глибокі та дієві знання щодо технологій попередження конфліктів у професійній діяльності на різних рівнях. Вони не завжди розуміють доцільність відповідних стратегій і тактик врегулювання конфліктів та зменшення негативного впливу їх наслідків як на учасників конфлікту, так і на оточуюче конфліктне середовище.	У студентів сформовано погляди на конфлікт у професійній діяльності у загальному вигляді. Знання епізодичні, несистемні. Вони вбачають себе природними знавцями конфлікту, його природи, видів, причин виникнення тощо. Упевнені, що не потребують спеціальних знань щодо технологій попередження конфліктів у професійній діяльності на різних рівнях, а також стратегій і тактик врегулювання конфліктів. Епізодично активні у взаємодії з однокурсниками, викладачами, фахівцями.

Продовження таблиці 1.3.

1	2	3	4	5
<i>Український</i>	<p>Правильність і швидкість виконання дій з формулювання й аналізу конфліктної ситуації та способів її вирішення, вибору оптимального рішення та його реалізації, контролю та коригування, інформаційного забезпечення процесів запобігання конфліктам та вирішення їх; рівень прояву у студентів умінь з прийняття рішень щодо запобігання конфліктам та їх урегулювання.</p>	<p>Майбутні фахівці уміють уміло передбачати потенційні конфліктні ситуації, дії своїх опонентів, прогнозувати розвиток конфліктної ситуації, передбачати наслідки конфліктів; мають високий рівень рефлексивної культури особистості, самопізнання, адекватного реагування у конфліктній ситуації, а також рівень впливу на опонентів у конфліктній ситуації та рівень володіння конфліктною ситуацією; уміють мінімізувати витрати на вирішення конфліктів.</p>	<p>Студенти здебільшого уміють передбачати потенційні конфліктні ситуації, дії своїх опонентів, прогнозувати розвиток конфліктної ситуації, передбачати наслідки конфліктів; у більшості випадків показують високий рівень рефлексивної культури особистості, самопізнання, адекватного реагування у конфліктній ситуації, а також рівень впливу на опонентів у конфліктній ситуації та рівень володіння конфліктною ситуацією; їм майже завжди вдається мінімізувати витрати на вирішення конфліктів.</p>	<p>У студентів недостатньо якісно проявляється здатність передбачати потенційні конфліктні ситуації, дії своїх опонентів, прогнозувати розвиток конфліктної ситуації, передбачати наслідки конфліктів; рівень рефлексивної культури особистості низький, адекватного реагування у конфліктній ситуації майже не відбувається; рівень впливу на опонентів у конфліктній ситуації та володіння конфліктною ситуацією низький; вони у більшості випадків не вміють мінімізувати витрати на вирішення конфліктів.</p>
<i>Соціальний</i>	<p>Рівень застосування моральних регуляторів поведінки у конфліктній ситуації; рівень дотримання етичних норм і принципів по відношенню до опонентів.</p>	<p>Характеризує студентів, які володіють високим рівнем застосування моральних регуляторів поведінки у конфліктній ситуації; демонструють впевнені уміння дотримуватися етичних норм і принципів по відношенню до опонентів.</p>	<p>Майбутні фахівці у більшості випадків уміють застосовувати моральні регулятори поведінки у конфліктній ситуації; достатньо впевнено демонструють уміння дотримуватися етичних норм і принципів по відношенню до опонентів.</p>	<p>Студенти майже не володіють здатністю застосовувати моральні регулятори поведінки у конфліктній ситуації; практично не можуть продемонструвати уміння дотримуватися етичних норм і принципів по відношенню до опонентів. З ними досить часто виникає напружена обстановка на соціальному підґрунті.</p>

достатньо якісними передбаченнями конфліктних ситуацій; достатнім рівнем використання моральних та етичних регуляторів поведінки у конфліктних ситуаціях. Комунікативні, морально-етичні, рефлексивні, ситуаційні уміння розвинені достатньо, студенти майже не відчують труднощів під час моделювання як самих конфліктних ситуацій, так і способів їх урегулювання, спираючись на достатній життєвий досвід та низьку здатність до навчання.

Високий рівень готовності студентів-економістів до попередження і урегулювання конфліктів у професійній діяльності характеризується: наявністю стійких, системних знань стратегії і тактики технологій попередження і урегулювання конфліктів у професійній діяльності; постійними потребами студента у безконфліктній взаємодії, активним самоспонуванням його до постановки особистих цілей у вирішенні конфліктів; високоякісними передбаченнями конфліктних ситуацій; високим рівнем використання моральних та етичних регуляторів поведінки у конфліктних ситуаціях. Комунікативні, креативні, морально-етичні, рефлексивні, ситуаційні уміння високорозвинені, студенти не відчують труднощів під час моделювання як самих конфліктних ситуацій, так і способів їх урегулювання, спираючись на достатній життєвий досвід та низьку здатність до навчання.

Таким чином, компонентно-структурний та рівневий аналіз конфліктологічної компетентності майбутніх економістів дозволив більш чітко уявити сутність досліджуваного поняття й конкретизувати його зміст.

У складі конфліктологічної компетентності економіста нами виділено чотири структурні компоненти такої компетентності (когнітивний, мотиваційний, управлінський та соціальний), а також 12 компетентностей нижчого рівня, які деталізують і конкретизують призначення конфліктологічної компетентності фахівців даного профілю.

На нашу думку, всі наведені компоненти конфліктологічної компетентності економіста мають місце формуватись у процесі навчання фахівців у ВНЗ, маючи на меті не лише формування та засвоєння комплексу відповідних знань, умінь, навичок, але і побудову особистості з активною

позицією у конфлікті, яка не буде пасивно чекати появи, розвитку та перебігу конфлікту, а буде намагатися його попереджати, ефективно вирішувати з метою мінімізації негативних наслідків для себе та оточуючих. У економістів на етапі закінчення навчання вже має бути сформований такий професійний тип мислення та поведінки, який би максимально унеможлиблював негативні прояви конфліктних ситуацій, давав можливість їх вчасно ідентифікувати та по можливості попереджати. Крім того, оскільки професійна діяльність економістів передбачає міжособистісні комунікації як одного, так і різних рівнів ієрархії, їх конфліктологічна компетентність також має забезпечувати реалізацію функцій управління конфліктами на всіх цих рівнях.

Сучасна економічна діяльність пов'язана з необхідністю подолання економістом різного роду труднощів, які потребують від нього мобілізації вольових та емоційних зусиль. Ці труднощі в основному пов'язані з одного боку – з оточуючим середовищем (як внутрішнім, так і зовнішнім), а з іншого – з внутрішнім психологічним станом фахівця, його здатністю до саморегулювання власної поведінки, до сили впливу на оточуючих, до його бажання здійснювати такий вплив.

При цьому, чим більш креативним є фахівець, тим вище у нього ступінь сформованості когнітивного компонента конфліктологічної компетентності, тим легше і швидше він оперує своїми вчинками у перед конфліктних, конфліктних та постконфліктних ситуаціях. Конструктивна ж компетентність передбачає сприйняття будь-якого конфлікту не як перепони на шляху професійної діяльності, а як чергового творчо вирішуваного завдання.

В економічній діяльності фахівець несе персональну відповідальність за результати своєї праці, які втілюються в кінцевому підсумку в результати діяльності організації (прибуток або збиток). Відповідно, конструктивне вирішення конфліктів виступає підґрунтям для зменшення втрат робочого часу в організації, мінімізації витрат на невірні управлінські рішення і т.п. А необхідність економіста брати на себе відповідальність за власні дії та вчинки, в тому числі коли вони відхиляються від традиційних методів вирішення

конфліктів, спонукає його до формування більш конструктивної стратегії конфліктної поведінки.

Таким чином, конфліктологічна компетентність майбутнього економіста розглядається нами як складова комунікативної компетентності його професійної діяльності, що містить у собі істотні якісні ознаки комунікативності (міжособистісну взаємодію, конструктивну природу такої взаємодії), а також мотивації, керованості (в тому числі самокерованості) та соціальної адаптивності.

1.3. Можливості гуманітарних дисциплін у процесі формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів

Комплексний характер питань, що постають сьогодні перед фахівцями економічних спеціальностей, передбачає розуміння ними особливостей та закономірностей розвитку економічних явищ та процесів на всіх рівнях охоплення (мікро-, макро-, мезо-), причому у взаємозв'язку з розвитком культурних, політичних та суспільних процесів. Відповідно, у студента має формуватись цілісна картина світу на основі поєднання у процесі навчання дисциплін циклів загальної та професійної підготовки.

Сучасна система вищої освіти має орієнтуватись на формування конкурентоспроможної пропозиції фахівців на ринку праці, здатних не тільки бути професіоналами своєї справи, але і морально- та етично вихованими, толерантними, комунікаційними, соціально адаптованими до умов конфліктогенного оточуючого середовища. Фахівці-економісти мають бути повноцінно підготовлені до професійної діяльності в умовах нестабільності і ризику, особливо в умовах кризових ситуацій, які не припиняються у вітчизняній економіці. Реалізація цього завдання, на нашу думку, можлива лише за умови повноцінного перегляду та якісного оновлення соціально-гуманітарного компоненту змісту вищої економічної освіти, як на основі використання передового вітчизняного та зарубіжного досвіду, так і з

урахуванням вимог сучасного професійного середовища економістів.

Відповідно до останніх змін у системі підготовки фахівців вищої освіти, продиктованих адаптацією національних стандартів вищої освіти до європейських умов, зростає роль компетентнісного підходу до навчання спеціалістів. Зокрема, відповідно до Методичних рекомендацій щодо розроблення стандартів вищої освіти, схвалених Міністерством освіти і науки України у березні 2016 року, кожен фахівець по закінченню навчання у вищому навчальному закладі незалежно від рівня має володіти інтегральною, загальними та спеціальними компетентностями [196, с.12-14]. При цьому інтегральну компетентність визначено як *«динамічну комбінацію знань, вмінь і практичних навичок, способів мислення, професійних, світоглядних і громадянських якостей, морально-етичних цінностей, яка визначає здатність особи успішно здійснювати професійну та подальшу навчальну діяльність і є результатом навчання на певному рівні вищої освіти»*; загальні – як *«універсальні компетентності, що не залежать від предметної області, але важливі для успішної подальшої професійної та соціальної діяльності здобувача в різних галузях та для його особистісного розвитку»*, а спеціальні (фахові) – як компетентності, що залежать від предметної області, та є важливими для успішної професійної діяльності за певною спеціальністю» [196, с.4]. На основі набуття студентом заданого набору компетентностей формуються програмні результати навчання, для співвідношення яких з набором компетентностей у нових стандартах будується матриця відповідності.

Проблема адаптації вітчизняної освіти до нових європейських стандартів полягає, перш за все, в тому, що звичні нам *«знання-уміння-навички»* не просто перетворюються на *«компетентності-результати навчання»*, а виносяться на якісно новий рівень, оскільки **компетентність**, як зазначалося вище, – це *«динамічна комбінація знань, вмінь і практичних навичок, способів мислення, професійних, світоглядних і громадянських якостей, морально-етичних цінностей»* [196, с.4], а **результат навчання**

(програмний) – «сукупність знань, умінь, навичок, інших компетентностей, набутих особою у процесі навчання за певною освітньо-професійною, освітньо-науковою програмою, які можна ідентифікувати, кількісно оцінити та виміряти» [196, с.5]. Тобто, і компетентність, і результати навчання є дещо ширшими поняттями, ніж просто набір знань, умінь та навичок, дозволяючи сформувати не тільки професіонала, але і морально- та етично виховану, соціально адаптовану людину. Відповідно, у даному дослідженні будемо виходити не тільки з системи знань, умінь, навичок, що мають формуватись при підготовці економістів, але і з способів мислення, професійних, світоглядних і громадянських якостей, морально-етичних цінностей фахівця. Саме вони, на нашу думку, мають більший вплив на формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів.

Відповідно до окресленого вище компетентнісного підходу до якості вищої освіти, зростає актуальність формування навчальних планів і стандартів вищої освіти з підготовки спеціалістів з метою всебічного розвитку загальних компетентностей та підтримки їх спеціальними компетентностями. Головне завдання вищої школи у цьому напрямку – підготовка максимально компетентного спеціаліста широкого спектру використання на ринку праці за рахунок загальних компетентностей з одночасною глибиною фахової підготовки за рахунок спеціальних компетентностей.

У процесі дослідження ролі гуманітарних дисциплін у формуванні конфліктологічної компетентності економістів було виявлено деякі розбіжності щодо того, які науки, а відповідно і дисципліни, вважати гуманітарними, а які ні. Це пов'язано з тим, що в умовах глобалізації на межі ХХ-ХХІ ст. актуалізуються питання наукового пізнання навколишнього світу, що трансформується. Саме в цей час відбуваються певні зрушення у приналежності тих чи інших знань до відповідного класу наук.

Як стверджують В. Скалацький та Є. Левченко, класичній філософській площині традиційним є поділ наук на природознавчі, точні (математичні), технічні, суспільствознавчі та гуманітарні. При цьому основною відмінною

рисию гуманітарних наук виступає те, що вони займаються дослідженням людини, її духовної сфери, культурної та моральної діяльності, розумових здібностей. До таких наук відносили в основному історичні, юридичні та культурологічні знання. Але на сучасному етапі розвитку людства до їх складу долучили хімію, біологію, географію, кібернетику тощо. Це пояснюється науковцями глобалізаційним розвитком та широким впровадженням технологій у всі сфери життєдіяльності, що значно розширює зміст і функції гуманітарного знання [271, с.103]. Схожій структуризації гуманітарних наук достримуюється Ж. Горіна [85, с.53].

Б. Юдін відзначає, що гуманітарні науки втілюють у собі не тільки знання про людину, але і про суспільство, відносини між людьми, людську діяльність та результати її діяльності [333, с.105]. У відповідності до цієї концепції гуманітарні науки перетворюються у симбіоз із суспільними, стаючи суспільно-гуманітарними і включаючи при цьому до свого складу соціологію, політологію, релігію, мистецтво, економічну географію та економічну теорію (політекономію).

В контексті даного дослідження нас більше цікавить включення економіки (економічної теорії, політекономії, мікроекономіки та макроекономіки) до складу гуманітарних або суспільно-гуманітарних наук, що простежуємо у працях Ю. Афанасьєва [12, с.127], Л. Оршанського [220, с.8], І. Пастирської [224], Н. Рожанської [251, с.60]. Повністю погоджуємося з цією когортою науковців, на підтвердження чого наводимо також думку І. Пастирської, що неспроможним виявляється відрив природничих наук від суспільно-гуманітарних, а їх поєднання в єдине ціле засноване на тісному взаємозв'язку природних та соціальних явищ. Відповідно, дані науки без перебільшення мають розглядатися у вигляді цілісних наукових комплексів [224]. Таку ж думку висловлюють Ю. Афанасьєв [12], Н. Рожанська [251].

У процесі дослідження можливостей гуманітарних дисциплін у формуванні конфліктологічної компетентності майбутніх економістів нами **було виділено три напрями питань:**

по-перше, визначити роль гуманітарних дисциплін у загальному формуванні та розвитку фахівця з вищою освітою;

по-друге, з'ясувати можливості гуманітарних дисциплін у формуванні саме конфліктологічної компетентності майбутніх економістів;

по-третє, визначити, які саме дисципліни гуманітарного циклу і в якій мірі можуть бути корисними для формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів.

*Розглядаючи перший напрям досліджень стосовно **ролі гуманітарних дисциплін у загальному формуванні та розвитку фахівця з вищою освітою**, приходимо висновку, що відбувається зменшення ролі гуманітарних дисциплін у підготовці фахівців будь-якого напрямку, в тому числі економістів. Так, у Листі Міністерства освіти і науки України №1/9-120 від 11.03.2015р. «Про організацію вивчення гуманітарних дисциплін» зазначено, що «з метою системного формування світоглядних і громадських якостей, морально-етичних цінностей здобувачів вищої освіти ... при розробці навчальних та робочих планів рекомендується забезпечити викладання дисциплін, що формують компетентності з історії та культури України, філософії, української мови із загальним обсягом не менше 12 кредитів ECTS, якщо відповідні дисципліни є непрофільними» [245].*

В той же час, у відповідності з раніше діючим Наказом Міністерства освіти України № 642 «Про організацію вивчення гуманітарних дисциплін за вільним вибором студента» від 09.07.09 р. передбачалося відведення на вивчення циклу гуманітарних дисциплін студентами соціально-економічних напрямів не менше 36 кредитів ECTS [244]. Отже, з новими змінами у законодавстві кількість годин, відведених на вивчення гуманітарних дисциплін, скоротилась втричі, в той час як загальна кількість годин у навчальних планах підготовки економістів залишилась незмінною (240 кредитів ECTS – для бакалаврів, 60 кредитів ECTS – для спеціалістів, 90 кредитів ECTS – для магістрів).

Крім того, згідно Наказу №642, підсумковою формою контролю для

гуманітарних дисциплін було встановлено екзамен, а згідно змін до цього Наказу (підстава - Наказ МОН № 831 від 25.08.10 р. [243]), для дисципліни «Українська мова за професійним спрямуванням» підсумкову форму контролю було замінено за залік та відмінено написання курсової роботи.

На нашу думку, такі зміни у законодавстві негативно впливають як на викладання гуманітарних дисциплін, так і на рівень їх засвоєння студентами.

Ураховуючи вищесказане, вважаємо за доцільне наголосити на підвищеній увазі до комплексної системної вищої освіти за рахунок соціально-виховного аспекту гуманітарних дисциплін, їх широких можливостей психологічного та інтелектуального розвитку майбутнього фахівця. На сьогодні загально визнаною є роль гуманітарних дисциплін у формуванні широкоосвіченої особистості, позитивних рис характеру, вольової сфери, самопізнання та саморозвитку, саморегуляції, творчого мислення, інтелектуальності, толерантності, витриманості та моральності. Тому функціонування системи вищої освіти на сучасному етапі її розвитку неможливе без формування у студентів знань про оточуючий світ, місце людини у ньому, моральні норми і цінності поведінки у соціумі XXI століття.

Зокрема, схожі думки висловлюють О. Андрійчук [9, с.13], Г. Балл [15, с.4], С. Гончаренко [81, с.88], Н. Мамедов [186, с.38], В. Стьопін [286, с.87], наголошуючи на важливості гуманізації освіти, спрямованості освітнього процесу саме на людину, її оточення та комунікації, що має відбуватись шляхом зміни предметно-центричних освітніх методів на антропо-центричні. Зміст гуманістичної освіти має проявлятися у створенні максимально сприятливих умов для повного розкриття її здібностей, постійного самовдосконалення та саморозвитку.

Цікавою для дослідження вбачається думка О. Коломієць стосовно нових вимог до професійних і особистісних якостей фахівця під впливом якісних змін у змісті сучасної освіти: ключовими характеристиками фахівця мають стати не тільки спеціальні знання, уміння, навички, але і особистісні риси, які допомагають усвідомлювати сенс людського буття, роль і місце людини у

межах суспільно-корисної праці. При цьому йдеться про такі складові професійної компетентності, як інтелектуальна, ініціативна, самоорганізаційна, саморегуляційна, які мають допомогти працювати і спілкуватися у професійному середовищі з різноманітним національним, етнічним, гендерним та іншим відмінностям, накопичувати, аналізувати та переоцінювати свій комунікативний досвід [153].

О. Корж також вбачає вирішальне значення для систематичної освіти у формуючому та виховному аспекті соціально-гуманітарних дисциплін, їх широких можливостях для професійного, особистісного та інтелектуального розвитку майбутнього фахівця [159, с.72].

На думку С. Вдович, конкурентоспроможний фахівець повинен не лише професійно виконувати свою роботу, а й усвідомлювати можливі наслідки професійної діяльності на навколишнє середовище, на формування і розвиток суспільства і людини в ньому. Професійна діяльність «повинна відповідати принципам і нормам моралі, загально-людським цінностям, не загрожувати здоров'ю та життю людей, природі, існуванню людства загалом» [44, с.19-20].

Корисними для нашого дослідження є також думки таких науковців: Д. Щепової щодо важливості реалізації аксіологічного підходу під час викладання гуманітарних дисциплін, оскільки потрібно доповнювати зміст фахових дисциплін інформацією про людські цінності у професійній діяльності, культурно-духовне надбання людства у напрямку соціально-культурного оточення та соціальних комунікацій [329, с.150]; В. Гаврюшова, В. Уривасєва та А. Худякова щодо орієнтації на ціннісному підході в освіті засобами соціально-гуманітарних дисциплін [73, с.413]; С. Гончаренко щодо міждисциплінарного підходу до викладання гуманітарних дисциплін, який включає формування ціннісних, гуманітарних та етичних параметрів, що інтегрують природничо-наукові, загально- та спеціально-професійні гуманітарні знання [80, с.90]; Т. Шевчук щодо використання проблемного підходу у гуманітарній підготовці у вищій освіті з метою формування у студентів навичок самостійного аналізу актуальних проблем розвитку

людства, подолання ними існуючих і майбутніх політичних проблем, труднощів майбутнього самостійного життя [321, с.72].

Як влучно зазначає Ю. Халаджи, в основу удосконалення змісту гуманітарної підготовки фахівців вищої школи має бути покладено ряд основних фундаментальних категорій (загальнолюдські цінності, національно-орієнтовані цінності, цінності сучасного світу), які дозволяють крізь систему гуманітарної освіти сформувати культ гармонійно розвиненої особистості – культурно освіченої, фізично і морально здорової, соціально-орієнтованої, творчої з активною соціальною позицією [308, с.171].

Погоджуємося також з думкою О. Лещенко щодо певної ізольованості гуманітарних дисциплін у негуманітарних вищих навчальних закладах. Така ситуація негативно впливає на становлення особистості, яка не володіє національною духовною спадщиною, високими моральними устоями та естетичними цінностями [172]. Щодо впродовження цієї думки, то Є. Подольська, В. Назаркіна, А. Яковлев вказують, що важливою має бути співпраця викладачів соціально-гуманітарних дисциплін з викладачами фахових дисциплін, що дозволяє розвивати міжпредметні зв'язки та звертати особливу увагу на підбір навчального матеріалу з метою відповідності гуманістичним потребам та інтересам студентів, але в контексті професійної підготовки; озброєння майбутнього фахівця методологією пізнання і творчості виступає інструментарієм для формування нового знання, інтеграції фахівця в різні сфери суспільного життя, сприйняття ним цінностей світової цивілізації [235, с. 162].

Повністю погоджуємося з позицією Д. Щепової, що у процесі викладання дисциплін соціально-гуманітарного профілю варто: створити максимально сприятливі умови для виявлення природних здібностей студентів; сформувати методику навчання не тільки змістом освіти, але і цими природними здібностями; визнати фундаментальною основою вищої освіти формування як професійних, так і загальнолюдських цінностей; спрямувати особистість на всебічний розвиток, самореалізацію, самоконтроль,

самокорекцію [329, с.323].

Крім того, інтерес для даного дослідження представляє актуальний на сьогодні процес гуманізації освіти. За офіційним визначенням, наведеним у Державній національній програмі «Освіта», гуманізація освіти полягає в «утвердженні людини як найвищої соціальної цінності, найповнішому розкритті її здібностей та задоволенні різноманітних освітніх потреб, забезпеченні пріоритетності загальнолюдських цінностей, гармонії стосунків людини і навколишнього середовища, суспільства і природи» [99].

Ціла когорта науковців наполягає на важливості гуманізації освіти з наступних міркувань: в основі гуманізації освіти лежить повага до людей, піклування про них, рівноправні, справедливі та людські відносини; вона скерована на підготовку гуманної особистості на основі визнання самоцінності людини, її прав на розвиток, визнання, щастя, свободу, прояв власних здібностей [94]; гуманізація освіти дозволяє спрямувати увагу на людину у всій повноті її природного і суспільно-індивідуального існування [179]; гуманізація – це олюднення освіти, створення максимально сприятливих умов для розвитку і розкриття здібностей кожної людини, можливість формування у неї загальнолюдських цінностей [268, с.26-27]; гуманізація націлена на пріоритетний розвиток загальнокультурних компонентів у змісті освіти, орієнтованих на вдосконалення особистості [110, с.93]; гуманізація освіти створює умови, спрямовані на розкриття та розвиток здібностей особистості, її самореалізацію з урахуванням поваги до інших людей [123]; гуманізація освіти дозволяє формувати під час освітнього процесу уявлення про повагу прав і свобод людини, їх визнання та відмови від вчинків, що принижують честь і гідність людини [232, с. 177-178]; гуманізація вищої освіти дозволяє формувати у студентів особистісні якості, необхідні для успішної професійної діяльності, а також задоволення потреб самореалізації, саморозвитку, самовдосконалення, подолання у оточуючому середовищі небажаних соціальних явищ, утвердження гуманітарної культури поведінки [253, с.54-55]; гуманізація освіти робить позитивний вплив на розвиток суспільства, оскільки

крізь призму освіти краще відбувається процес соціалізації та професіоналізації індивіда, засвоюються норми, правила і цінності суспільної культури [146, с.34]; гуманізація освіти дозволяє відроджувати духовність, формувати траєкторію розвитку особистості з урахуванням гуманної поведінки, прагнення до рівноправного спілкування з оточуючими [312, с.196]; гуманізація передбачає перегляд та переоцінку усіх компонентів педагогічного процесу в контексті його людинотворчої функції та означає повагу до особистості людини, довіру до неї, прийняття її особистісних поглядів та інтересів, виховання морально-емоційної культури взаємовідносин [81, с.76]; гуманізація освіти втілюється у життя шляхом підвищення питомої ваги соціально-гуманітарних та економічних дисциплін з метою формування та забезпечення розвитку високих моральних якостей, повноти інтелектуального, культурного, духовного та соціального розвитку особистості [316, с.192]; гуманізація освіти дає можливість ще більше усвідомлювати власну відповідальність як за себе, так і за суспільство в цілому, виховувати високі гуманістичні якості (повагу до людей, людяність, людську гідність, честь, культуру спілкування, цивілізованість тощо) [95].

У Державній національній програмі «Освіта» («Україна XXI століття») визначено основні шляхи реформування змісту гуманітарної підготовки, серед яких в контексті формування конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців особливої уваги заслуговують: формування гуманітарного мислення; формування світоглядної, правової, моральної, політичної, художньо-естетичної, економічної, екологічної культури; широке вивчення україно-(народо-) знавства, етнічної історії та етногенези українців, інших народів України; забезпечення естетичного розвитку особистості; формування етичних цінностей [99].

Підтримуємо думку О. Прокопової, яка формулює наступні принципи посилення ролі гуманітарних дисциплін у формуванні гідного фахівця з вищою освітою: орієнтація освіти на створення умов для духовного, етичного і культурного саморозвитку особистості; фундаментальна і методологічна

підготовка студентів у гуманітарній сфері, духовного життя людини і суспільства; освоєння майбутніми фахівцями методології пізнання і творчості, соціальної поведінки як вирішальних умов досягнень успіху в житті; створення умов для органічного включення студентів в економічні, соціальні і культурні процеси розвитку світової цивілізації; органічний зв'язок вищої освіти з поза навчальною роботою, сферою дозвілля і відпочинку студентів; демократизація всієї системи вищої освіти; перехід на особистісно-зорієнтоване навчання в цілому [242].

Е. Лузік основними шляхами підвищення якісного рівня гуманітарної освіти вважає: вивчення і розвиток вітчизняної культури; вивчення й рецепція кращих досягнень світової гуманітарної науки; оволодіння засобами залучення до світової культури й сучасних засобів наукової комунікації; запровадження ефективних освітніх технологій; участь у створенні нової системи методичного й інформаційного забезпечення освіти шляхом входження нашої держави у трансконтинентальну систему комп'ютерної інформації; інтеграція академічної та галузевої науки; вироблення стратегії розвитку гуманітарної освіти у вищих навчальних закладах, перспектив відродження й розвитку вітчизняної вищої школи; розроблення системи діагностики якості гуманітарної освіти для визначення відповідності рівня освіти державним стандартам» [181].

На думку О. Романовського, сучасна освіта має бути гуманістичною та людиноцентристською, зосереджуючись при цьому на духовному розвитку майбутніх фахівців, на їх системі цінностей. Вона мусить ставити завдання формування етичних і вольових якостей, розвивати творчу свободу особистості» [253, с.55].

Отже, аналіз психолого-педагогічних наукових праць [9; 15; 29; 45; 73; 80; 81; 94; 95; 120; 123; 146; 153; 159; 172; 186; 220; 232; 233; 242; 253; 268; 286; 308; 312; 316; 321; 328; 329] свідчить, що науковці акцентують увагу на посиленні ролі гуманітарних дисциплін у підготовці майбутніх фахівців будь-якого напрямку підготовки, що має забезпечувати становлення морально,

культурно та етично освіченої і вихованої особистості, з широкими можливостями психологічного та інтелектуального розвитку, позитивними рисами характеру, вольової сфери, самопізнання, саморозвитку, саморегуляції, толерантності, витриманості та моральності.

Розглядаючи другий напрям досліджень стосовно можливості гуманітарних дисциплін у формуванні саме конфліктологічної компетентності майбутніх економістів, доходимо висновку, що вищим навчальним закладам, які готують спеціалістів економічних спеціальностей, надаються повноваження з надання якісної освіти своїм студентам на основі відповідності одержаних результатів навчання вимогам економічного середовища, формуючи у них між іншим такі загальні компетентності, як: навички використання інформаційних та комунікаційних технологій; навички пошуку, оброблення інформації з різних джерел; навички адаптації до дій у новій ситуації; здатність генерувати нові ідеї; здатність приймати обґрунтовані рішення; здатність працювати команді; навички міжособистісної взаємодії; здатність мотивувати людей рухатися до спільної мети; здатність виявляти ініціативу і підприємливість тощо (див. дод. Д). У підрозділі 1.2 нами вже зазначалося, які з цих компетентностей є доцільними для формування конфліктологічної компетентності (див. дод. Е.1). У додатку Ж визначено важливість формування таких компетентностей у майбутніх економістів.

Отже, у стандартах освіти економіста сформовано достатньо загальних компетентностей, необхідних для формування конфліктологічної компетентності. Проте, з іншого боку, необхідно дати можливість студентам формувати ці компетентності на основі включення до навчальних планів підготовки спеціалістів відповідних дисциплін, а до складу дисциплін – необхідних тем та питань.

Можливостям гуманітарних дисциплін з позиції їх наповнення навчальним матеріалом для формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів на основі авторської позиції присвячено другий розділ

даного дослідження. Натомість вважаємо за доцільне зупинитися на аналізі наукового досвіду та існуючої практики підготовки економістів (в тому числі ролі в такій підготовці гуманітарних дисциплін) та відповідних наукових поглядів на це питання.

Узагальнюючи накопичений на сьогодні досвід щодо можливостей гуманітарних дисциплін при підготовці студентів у вищій школі з позиції їх корисності для студентів економічних спеціальностей [29; 120; 160; 173; 220; 226], доходимо висновку, що думки фахівців щодо можливостей гуманітарних дисциплін у підготовці фахівців дещо різняться.

Так, О. Зеленська стверджує, що зміст гуманітарних дисциплін формує наступні можливості: *виховні* (виховує толерантність і повагу до культурної самобутності кожного народу, культурної спадщини людства, а також розуміння важливості збереження та примноження культурних здобутків і цінностей), *соціокультурної ідентифікації та міжкультурної взаємодії* (дає уявлення про культурно-етнічну багатоманітність світу, формує прагнення активно перетворювати світ, зберігаючи його культурну різноманітність та гармонізуючи міжетнічні та міжкультурні відносини) [120, с.171].

Л. Оршанський вбачає можливості гуманітарних дисциплін у формуванні гармонійно розвинутої особистості, культури, моральності, створення умов для соціалізації особистості, творчого пошуку, зростання перспективи самореалізації [220, с.6]. Виходячи з цього, можна припустити, що дослідник мав на увазі *формотворчу, культурну, моральну, соціальну, творчу, самореалізаційну* можливості.

О. Лещенко відзначає, що викладання гуманітарних дисциплін дає можливість сформувати не тільки високого професіонала, але і високоморальну, культурну та виховану людину, тобто мова йде про *освітню, моральну, культурну та виховну* можливості [172, с.87-88]. При цьому виховна можливість, на думку дослідниці, «забезпечує цілий ряд основних суспільних взаємин, а саме: культури спілкування, мовлення, поведінки, толерантності, поваги, ввічливості, взаємодопомоги, взаємовиручки, справедливості, чесності

та ін. Виховання несе в собі великий духовний потенціал, це цілісний процес формування і розвитку естетичної емоційно-почуттєвої та ціннісної свідомості особистості» [172, с.88].

На думку Д. Щепової, соціально-гуманітарні дисципліни відкривають перед системою підготовки фахівців такі можливості: *неперервна освітня* (теоретична, дослідницька, практична), *суспільна* (система загальнокультурних, соціально-економічних, спеціальних компонентів освіти) та *організаційно-методична* (посилення підготовки до майбутньої фахової діяльності) [328, с.322].

Зміст дисциплін гуманітарного циклу, за твердженням Н. Бондар, безпосередньо стосується духовного та соціального життя окремої людини і суспільства, а саме: освіти, виховання, науки, культури, релігії, свободи, прав та обов'язків людини, безпеки життя, дозвілля і т.п. [29, с.16]. Відповідно, можемо говорити про *освітню, виховну, наукову, культурну, релігійну, правову, дозвільну* можливості.

На відміну від попередніх дослідників, О. Корж робить акцент лише на вирішальному значення *формуючих* та *виховних* можливостей гуманітарних дисциплін, залишаючи поза увагою цілий ряд інших можливостей [159, с.72].

Ураховуючи вищенаведене, а також на основі аналізу практичного досвіду професійної діяльності економістів, вважаємо, що можливостями гуманітарних дисциплін при формуванні конфліктологічної компетентності можна вважати *освітню, виховну, соціальну, культурно-духовну та морально-етичну* (див. дод. К). Звертаємо увагу, що ми не надаємо першочергового значення тій чи іншій можливості. На нашу думку, вони всі у рівній мірі забезпечують гармонійний розвиток майбутнього фахівця-економіста.

В контексті сформованих наукових результатів щодо можливостей гуманітарних дисциплін вважаємо за доцільне навести результати ряду соціологічних досліджень, що стосуються посилення ролі гуманітарних дисциплін у навчально-виховному процесі вищої школи.

Зокрема, дослідження Н. Рожанської присвячене визначенню суспільної

ефективності соціально-гуманітарної освіти у сучасній Україні, за результатами якого визначено, що серед випускників ВНЗ негуманітарних напрямів підготовки 70% респондентів, що брали участь у дослідженні, підтвердили, що у майбутньому окрім своєї базової освіти (в основному технічного напрямку) отримали другу вищу освіту або пройшли курси підвищення кваліфікації гуманітарного напрямку (переважно, економічного або лінгвістичного) [250, с.75]. Така ситуація, на нашу думку, яскраво підтверджує недостатність гуманітарної підготовки фахівців під час отримання вищої освіти за своєю негуманітарною спеціальністю та потребу у отриманні гуманітарних знань, умінь, навичок під час здійснення професійної діяльності після закінчення ВНЗ.

Результати дослідження «Стан і перспективи соціально-гуманітарної підготовки фахівців у ВНЗ на негуманітарних спеціальностях», проведеного працівниками Інституту інноваційних технологій і змісту освіти у 2009 році, наводить у своєму дисертаційному дослідженні О. Корж, вказуючи, що більше 90% респондентів висловились щодо необхідності соціально-гуманітарної підготовки майбутніх фахівців негуманітарного профілю; при цьому 64,5% всіх респондентів пропонують також ні в якому разі не зменшувати кількість годин на викладання дисциплін соціально-гуманітарного блоку [159, с.79].

Таким чином, теоретичні доробки науковців та дані соціологічних досліджень свідчать про важливість посилення ролі гуманітарних дисциплін при формуванні професійної компетентності майбутніх фахівців у цілому та конфліктологічної компетентності майбутніх економістів зокрема.

Третій напрям досліджень спрямований на те, щоб визначити, які саме дисципліни гуманітарного циклу і в якій мірі можуть бути корисними для формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів.

Досліджуючи наукові праці щодо особливостей підготовки майбутніх економістів у сучасній вищій школі, знаходимо низку цікавих моментів у цьому напрямку. Зокрема, оскільки в основі конфліктологічної компетентності економіста лежить його комунікабельність, фахівець має вільно спілкуватися з

іншими колегами та контрагентами у процесі своєї професійної діяльності, спільно вирішувати завдання групового та колективного характеру, володіти професійною термінологією, уміти пояснити та презентувати свої думки оточуючим, дібрати потрібні слова для переконання опонентів у дієвості власної думки та ефективності сформованого рішення. Відповідно, вирішальним у цьому напрямку стає вільне володіння рідною мовою (за необхідності співпраці з іноземними партнерами – іноземною), а також діловою мовою. В цьому випадку на допомогу приходять знання з дисциплін «Українська мова за професійним спрямуванням», «Іноземна мова», «Ділова іноземна мова». Формуючи уявлення про передумови розвитку економічних явищ і процесів, їх сучасний стан, філософію їх появи та перебігу, важливими вбачаються дисципліни: «Філософія», «Історія України та української культури», «Економічна теорія» та «Історія економіки та економічної думки». Вплив соціально-політичних явищ і процесів на економічні процеси дозволяють зрозуміти «Політологія» та «Соціологія».

Для нас було важливо також проаналізувати погляди науковців на корисність тих чи інших гуманітарних дисциплін для формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів. Зокрема, інтерес представляють праці таких фахівців, як В. Гриців щодо ролі гуманітарних дисциплін у формуванні професійної компетентності фахівців банківської справи [88; 89], О. Лещенко – професійної компетентності інженерів [172], Н. Бондар – ключових компетентностей менеджерів у сфері туризму [29], Ю. Олару – креативності майбутніх економістів [216], С. Амеліна – професійної підготовки майбутніх економістів [3], Л. Максимчук – професійної підготовки економістів-міжнародників [183] та ін.

У наведених працях знаходимо схожі погляди науковців щодо незадовільного рівня наповнюваності дисциплін гуманітарного профілю необхідними видами компетентностей, відповідно до чого наголошується на тих чи інших додаткових циклах.

Оскільки вивчення дисциплін гуманітарного циклу у вищих навчальних

зкладах негуманітарного профілю спрямоване на загальне підвищення та закріплення професійно-значущих якостей майбутніх фахівців, психологічний їх розвиток та формування якісного світогляду, головним завданням таких дисциплін стає формування і реалізація загальновиховного потенціалу особистості. Саме цей потенціал і стає головним чинником у вирішенні конфліктів, що можуть виникати у професійній діяльності економістів. Відповідно, більш поглиблене вивчення дисциплін і тем, що в певній мірі зачіпають формування конфліктологічної компетентності, актуалізується. Відтак, виховні можливості, закладені у гуманітарних дисциплінах, полягають у формуванні не тільки цілісного професіоналізму, але і загальнолюдської культури, моральності, етичної поведінки майбутнього фахівця, об'єктивного оцінювання ним ситуацій навколо себе, формування правильного вектору поведінки.

Як неодноразово зазначалося вище, викладання гуманітарних дисциплін для майбутніх економістів має відбуватися не тільки у загально-теоретичному напрямку, а з урахуванням специфіки тієї спеціальності, яку набуває студент. Відповідно, матеріал лекційних та семінарських занять має в певній мірі враховувати специфіку майбутньої професійної діяльності випускника. З цією метою, нами було проаналізовано навчальні плани та робочі програми студентів першого бакалаврського рівня економічних спеціальностей ВНЗ «Університет імені Альфреда Нобеля» в напрямку виявлення дисциплін і тем, корисних для формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів.

Незначний обсяг тематичних матеріалів, корисних для формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів було виявлено у дисциплінах: «Історія України та української культури», «Українська мова (за професійним спрямуванням)», «Філософія», «Ділова іноземна мова». Деяко більший обсяг тематичних матеріалів на тему конфліктів та шляхів їх вирішення відмічено у змісті таких дисциплін: «Інформаційні та комунікаційні технології», «Економічна теорія», «Соціологія», «Етика та естетика»,

«Конфліктологія».

Але, незважаючи на присутність у існуючих дисциплінах гуманітарного циклу деяких аспектів формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів, через недостатність відведених на їх вивчення кредитів ECTS (не менше 12), а також з урахуванням вимог державних стандартів вищої освіти в розрізі нормативних дисциплін (тематичний зміст яких не можна змінювати), викладачі вищих економічних навчальних закладів не мають достатньої можливості змістовно та практично вплинути на формування у студентів навичок конфліктної поведінки.

Відповідно до цього, вважаємо, що найбільш правильним виходом у цій ситуації стане введення у навчальні плани підготовки економістів нового спецкурсу гуманітарного спрямування – «Конфліктологія професійної діяльності економістів», а також доповнення низки існуючих гуманітарних дисциплін новими темами.

Зокрема, вважаємо, що світогляд кожного сучасного фахівця обов'язково містить тією чи іншою мірою філософські уявлення – ідеї, погляди, ідеали, переконання, які дозволяють пізнавати секрети людського буття, забезпечують умови для формування здатності приймати рішення, нести відповідальність за рішення.

Вважаємо, що вивчення філософії студентами-економістами має велике значення для формування їх світоглядних переконань, безконфліктного мислення, розширення та поліпшення змісту професійних знань з прийняття управлінських рішень, які нестимуть конструктив у середовище професійної діяльності. Велика роль філософії вбачається нами у формуванні поваги до оточуючих, почуття гуманізму, нестандартного підходу до вирішення різноманітних фахових завдань. Вивчення філософії також має сприяти нейтралізації негативних стереотипів мислення, орієнтації на загальнолюдські цінності та моральні засади поведінки з оточуючими. Світоглядні основи мислення спонукають до творчого оволодіння знаннями з фахових дисциплін та інтеграції наукових знань. Це можна здійснити, якщо зміст навчального

матеріалу доповнити питаннями еволюції філософських поглядів на конфлікт, а також філософії конфлікту у процесі соціальної взаємодії. Зважаючи на зазначене вище нами було оновлено зміст дисципліни «Філософія» у навчальному плані підготовки економістів (див. підрозділ 2.1).

Дисципліна «Ділова іноземна мова» дозволяє майбутнім фахівцям набути нових знань та умінь ділового спілкування з іноземними партнерами. Одним з головних завдань вивчення даної дисципліни виступає формування комунікаційних навичок майбутньої професійної діяльності. Професійно-спрямовані знання з цієї дисципліни забезпечують розвиток лінгвістичної, комунікативної, професійної, соціокультурної компетентностей; формують необхідний рівень володіння тематичним лексичним матеріалом, стратегіями ефективної взаємодії засобами іноземної мови. У той же час у напрямку формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів відчуваємо дефіцит у змісті даної дисципліни таких тематичних напрямів, як: лінгвістичні фрази та обороти, які можуть бути визнані іноземними партнерами образливими під час ділового спілкування, тому є небажаними у ньому; особливості формування міжнародної культури економіста у процесі здійснення ним зовнішньоекономічної діяльності на основі вивчення важливих ввічливих бізнесових сленгів; більш глибоке вивчення фахової термінології з ефективних комунікацій з іноземними партнерами.

Дисципліна «Соціологія» має на меті усвідомлення сутності соціального життя та соціальної культури суспільства, опанування методики сучасного соціологічного аналізу суспільних відносин. У відповідності з цим постає завдання формування у майбутніх фахівців навичок соціальної взаємодії, що також вбачається важливим для формування конфліктологічної компетентності. Дана дисципліна поряд із «філософією» дозволяє студентам визначити своє місце в осочуючому середовищі (соціумі), опанувати знаннями щодо соціальної стратифікації населення, її особливостей та характеристик, набути комунікаційних умінь та визначитися зі стратегією соціальної взаємодії. Окрім відведених для вивчення навчальною програмою тем

оцільним при вивченні «Соціології» доцільним для формування конфліктологічної компетентності вбачається вивчення сутності і природи соціального конфлікту, проблематики соціології конфліктів, історії становлення соціології конфлікту, особливостей його перебігу, а також принципів міжособистісної, міжгрупової та колективної взаємодії під час конфліктів.

Найбільш повний набір конфліктологічних знань, умінь та навичок на сьогоднішній день формує така гуманітарна дисципліна як «Конфліктологія». У той же час дослідження робочих програм вищих навчальних закладів, що готують економістів, показало, що зміст представлених тем обмежується загальними питаннями теорії конфліктів, не вдаючись у деталі формування стратегій і тактик вирішення конфліктів та безконфліктної взаємодії. Зміст тем у нинішньому варіанті не дозволяє майбутнім економістам сформувати уявлення щодо особливостей поведінки у середовищі саме ділових відносин. Тому вважаємо за доцільне при вивченні «Конфліктології» саме економістами доповнити зміст даної дисципліни питаннями формування у майбутніх фахівців ділового іміджу та бізнес-культури поведінки, стратегії і тактики ведення ділових переговорів, культури безконфліктного підприємницького спілкування, оцінки ризиків конфліктної та безконфліктної поведінки, а також формування індивідуального стилю поведінки економіста. Ефективність практичної реалізації доповненого змісту існуючих гуманітарних дисциплін та пропонованого спецкурсу «Конфліктологія професійної діяльності економістів» доведена у наступному розділі даного дослідження.

Висновки до розділу 1

У даному розділі дисертації обґрунтовано теоретичні засади формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів у процесі вивчення гуманітарних дисциплін.

На основі аналізу наукових поглядів на сутність конфлікту, причини їх

виникнення та можливі шляхи попередження у професійній діяльності економіста виявлено, що категорію конфлікту сьогодні прийнято розглядати з декількох позицій як: протилежність цілей, позицій, поглядів, ідей, переконань (Д. Дзвінчук, Т. Дуткевич, А. Здравомислов, Н. Коломийський, Є. Степанов); протиріччя між суб'єктами соціальної взаємодії (В. Андреев, Л. Галіцина, С. Ємельянов, Г. Жекало, А. Здравомислов, Е. Уткін); боротьбу, протиборство, протидію як процес (Н. Гришина, Д. Дзвінчук, А. Дмитрієв, С. Ємельянов, Н. Коломийський, А. Липницький, П. Прибутько, В. Рибінцев); стан ворожості та агресії (Ю. Мацієвський, Д. Фельдман); спосіб вирішення протиріч (А. Анцупов, А. Шипілов); неминучість ворожечі (А. Кібанов, І. Ворожейкін, Д. Захаров, Д. Фельдман). За результатами узагальнення наукових поглядів на природу досліджуваного явища запропоновано розуміти конфлікт як зіткнення протилежно спрямованих поглядів, переконань, ціннісних орієнтацій та ідей окремих соціальних суб'єктів, що може призводити як до конструктивних, так і негативних наслідків, і має бути вирішене з метою досягнення якісно нового рівня соціальної взаємодії.

Доведено важливість формування конфліктологічної компетентності у складі професійної компетентності майбутніх економістів з урахуванням сутнісних ознак та компонентного складу останньої, завдяки чому майбутній фахівець спроможний не тільки згладжувати можливі прояви конфліктів, але і в окремих випадках – взагалі попереджати їх.

Визначено, що конфліктологічна компетентність являє собою здатність фахівця вміло ідентифікувати конфлікти, що можуть виникати в його оточенні, діагностувати їх причини, формувати шляхи їх конструктивного вирішення та (або) можливого запобігання і зменшення негативних наслідків прояву конфліктів на основі наявних знань, умінь та навичок.

Компонентно-структурний аналіз феномену «конфліктологічна компетентність майбутніх економістів» довів важливість поділу даної категорії на структурні компоненти: мотиваційний – мотивація досягнення щодо попередження та урегулювання конфліктів; потреба у безконфліктній

взаємодії на основі розробки стратегії моделювання конструктивних відносини з учасниками конфлікту; когнітивний – повнота та міцність засвоєння системи знань про сутність, природу, види, ознаки, структуру конфлікту, причини їх виникнення, особливості перебігу, динаміку розвитку та наслідки, технології попередження конфліктів у професійній діяльності на різних рівнях, врегулювання конфліктів та зменшення негативного впливу їх наслідків як на учасників конфлікту, так і на оточуюче конфліктне середовище; управлінський – правильність і швидкість виконання дій з формулювання й аналізу конфліктної ситуації та способів її вирішення, вибору оптимального рішення та його реалізації, контролю та коригування, інформаційного забезпечення процесів попередження та вирішення конфліктів; рівень прояву у студентів умінь з прийняття рішень щодо попередження та урегулювання конфліктів; соціальний – рівень застосування моральних регуляторів поведінки у конфліктній ситуації та дотримання етичних норм і принципів по відношенню до опонентів. Визначено рівні сформованості досліджуваного феномену (високий, достатній, низький) та розкрито їх зміст.

Можливостями гуманітарних дисциплін при формуванні конфліктологічної компетентності майбутніх економістів визначено: освітню, виховну, соціальну, культурно-духовну та морально-етичну.

У результаті дослідження наукових праць та змістовно-тематичного складу дисциплін гуманітарного циклу підготовки економістів доведено важливість включення до складу навчальних планів нового спецкурсу «Конфліктологія професійної діяльності економістів», а також доповнення змісту дисциплін «Ділова іноземна мова», «Філософія», «Соціологія» та «Конфліктологія» новими темами, що сприятиме формуванню у майбутніх фахівців-економістів більш високого рівня конфліктологічної компетентності.

Результати дослідження, наведені у першому розділі, опубліковані у працях [55; 56; 57; 58; 59; 60; 62; 63; 66; 68; 69].

РОЗДІЛ 2

ОБГРУНТУВАННЯ ТА ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНА ПЕРЕВІРКА ТЕХНОЛОГІЇ ФОРМУВАННЯ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНІХ ЕКОНОМІСТІВ У ПРОЦЕСІ ВИВЧЕННЯ ГУМАНІТАРНИХ ДИСЦИПЛІН

2.1. Технологія формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів у процесі вивчення гуманітарних дисциплін

Практична реалізація завдання формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів та отримання бажаного рівня засвоєння відповідних знань та умінь може бути здійснена з використанням обгрунтованої та виваженої педагогічної технології.

На думку Н. Волкової, якість освіти забезпечується технологічністю освітнього процесу, «...оскільки саме технологічність намагається відповісти на запитання, яким чином краще здійснювати освітню діяльність» [51, с. 108].

Тлумачний словник С. Ожегова трактує технологію як сукупність виробничих методів і процесів у певній галузі виробництва, а також науковий опис способів виробництва [215]. Вона характеризується наявністю мети, послідовних етапів її досягнення, точного алгоритму дій, набором використовуваних методів та інструментів, передбачуваним результатом та можливістю ефективного відтворення.

Педагогічна технологія як один із спеціальних напрямів педагогічної науки покликана відшукувати засоби засвоєння навчального матеріалу, які допомагають формувати задані компетентності та результати навчання.

У науковій педагогічній літературі педагогічну технологію зазвичай трактують як: сукупність психолого-педагогічних установок, що визначають спеціальний набір та поєднання форм, методів, прийомів, засобів навчання і виховання, тобто організаційно-методичний інструментарій навчального процесу (В. Лозова, П. Москаленко, Г. Троцько [177]); модель спільної

педагогічної діяльності вчителя й учнів з проектування, організації та проведення навчального процесу за умов забезпечення комфортності для всіх суб'єктів освітньої діяльності (Е.Зеєр [119, с. 179]); сукупність засобів і методів відтворення теоретично обґрунтованих процесів навчання й виховання, які дозволяють успішно реалізовувати встановлені освітні цілі (М. Безруких, В. Болотов [226, с. 191]); упорядковану систему дій, операцій і процедур, що інструментально забезпечують досягнення передбачуваного результату в умовах освітнього процесу (І. Прокопенко, В. Євдокімов [246, с. 38]); систематичне та послідовне втілення у навчальну практику заздалегідь спроектованого навчально-виховного процесу, основою якого виступає системний підхід, який забезпечує її відтворюваність і заплановану ефективність (В. Безпалько [22, с.114]); послідовний і безперервний рух пов'язаних між собою компонентів, етапів, станів педагогічного процесу і дій його учасників (В. Безрукова [19, с.99]); процесуальну систему взаємодії учнів у педагога з проектування, організації, орієнтування і коригування навчального процесу з метою досягнення конкретного результату шляхом забезпечення комфортних умов її учасників (Т. Шамова [318, с.87]); наукове проектування і точне відтворення зовнішніх і внутрішніх педагогічних дій викладача, спрямовану на послідовну реалізацію принципів навчання, які забезпечують успіх (Т. Колбіна [151, с.233]); систему впорядкованих операцій та дій, які забезпечують реалізацію педагогічних цілей, змістовні, інформаційно-предметні та процесуальні аспекти навчання, спрямовані на засвоєння систематизованих знань, професійних умінь і формування особистісних якостей учнів (Д. Чернілевський [315, с.192]); послідовний, логічний і цілісний процес гармонійного поєднання цілей, форм, методів і засобів навчання, методик викладання дисциплін із високою педагогічною майстерністю педагога для досягнення вказаних цілей (Л. Кайдалова [133, с.6]); науково-педагогічне обґрунтування характеру педагогічного впливу на учня у процесі його взаємодії з педагогом за допомогою системи професійних умінь такого педагога, що дозволяють налагодити контакт з учнем (Н.

Щуркова [331, с.6]); проект визначеної педагогічної системи, який практично реалізується для покращення навчального процесу з цілеспрямованим використанням прийомів, методів, засобів, подій, відношень з використанням інноваційних способів навчання (Г. Селевко [263]); сукупність процесів діяльності викладачів, спрямованих на становлення й розвиток особистості фахівця, а також систему цілей, змісту, методів, форм, засобів, способів та прийомів навчання, видів контролю й корекції, що поетапно впроваджуються у навчальний процес та гарантують досягнення кінцевого результату (М. Коростелін [160, с.103]); конкретним способом організовану взаємодію викладачів і студентів з формування заданої компетентності, а також сукупність методів, прийомів та засобів навчання, форм контролю і корекції, що забезпечують досягнення бажаного результату (Ю. Устименко [298, с.168]).

Як бачимо, науковці єдині у поглядах стосовно комплексності та системності педагогічної технології, включаючи до її складу форми, методи, засоби, інструменти навчання тощо. При цьому також схожою є думка щодо процесного характеру технології (містить ряд послідовних етапів реалізації) та її відтворюваності (повторного неодноразового використання у педагогічній практиці), а також наявності мети і результату. При цьому корисною для даного дослідження вбачаємо думку М. Коростеліна стосовно включення до складу педагогічної технології навчання корекційного компоненту, який дозволяє коригувати не тільки методи, форми і засоби навчання у процесі їх повторної реалізації, але і самі цілі навчання [160, с.103]. Такий підхід дійсно є виправданим, оскільки сам процес навчання не стоїть на місці, з'являються нові форми, методи і засоби навчання, зазнає змін сам зміст освіти, відповідно коригуючи цілі навчання.

Аналіз цілої низки наукових праць (С. Амеліна [3]; Н. Болюбаш [28]; О. Бондарєва [30]; В. Вишпольська [47]; І. Власюк [48]; С. Горобець [86]; В. Гриців [88]; А. Грушева [92]; О. Загородна [114]; Н. Задорожна [115]; Є. Іванченко [130]; Д. Івченко [124]; С. Каземирова [132]; Г. Копил [158]; М. Коростелін [160]; І. Куламіхіна [167]; О. Лисак [175]; Л. Максимчук [183];

Ю. Мендрух [194]; Ю. Михальчук [200]; А. Нісімчук [111]; Ю. Олару [216]; Т. Поясок [238]; Н. Самарук [259]; О. Семенов [265]; Е. Скибицький [272]; О. Тур [296]; В. Черевко [313]; О. Шломенко [323]; О. Шмерко [324] та ін.) довів, що на сьогоднішній день у практиці підготовки студентів економічних спеціальностей використовується широкий арсенал педагогічних технологій, зокрема, технології проблемно-діяльнісного, проблемно-пошукового, модульного, проектного, контактного, особистісно орієнтованого, комп'ютерного, ігрового навчання. У контексті наведених технологій особливо вітається використання активних методів навчання – ділових ігор, брейн-рингів, кейсів, круглих дискусійних столів тощо. Проте, лише окремі з них придатні для формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів.

Спираючись на думки вищенаведених науковців у контексті даного дослідження під *технологією формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів розуміємо сукупність методів, прийомів та засобів навчання, форм контролю і коригування, що відповідно до етапів (підготовчо-цільовий, змістово-процесуальний, контрольнo-коригувальний) упроваджуються у навчальний процес ВНЗ та забезпечують досягнення майбутніми економістами конфліктологічної компетентності.*

Отже, технологія формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів має чітко визначені мету й завдання, методологічні засади, принципи, містить такі етапи реалізації: *підготовчо-цільовий* (планування і прогнозування результатів навчання, розробка навчально-методичного забезпечення, попередня діагностика); *змістово-процесуальний* (зміст, форми, методи і засоби навчання); *контрольнo-коригувальний* (діагностика кінцевих результатів та корекція підготовчо-цільового та змістовно-процесуального компонентів для подальшого підвищення ефективності досягнення результатів навчання) (рис.2.1).

Загальною *метою* технології визначено формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів.

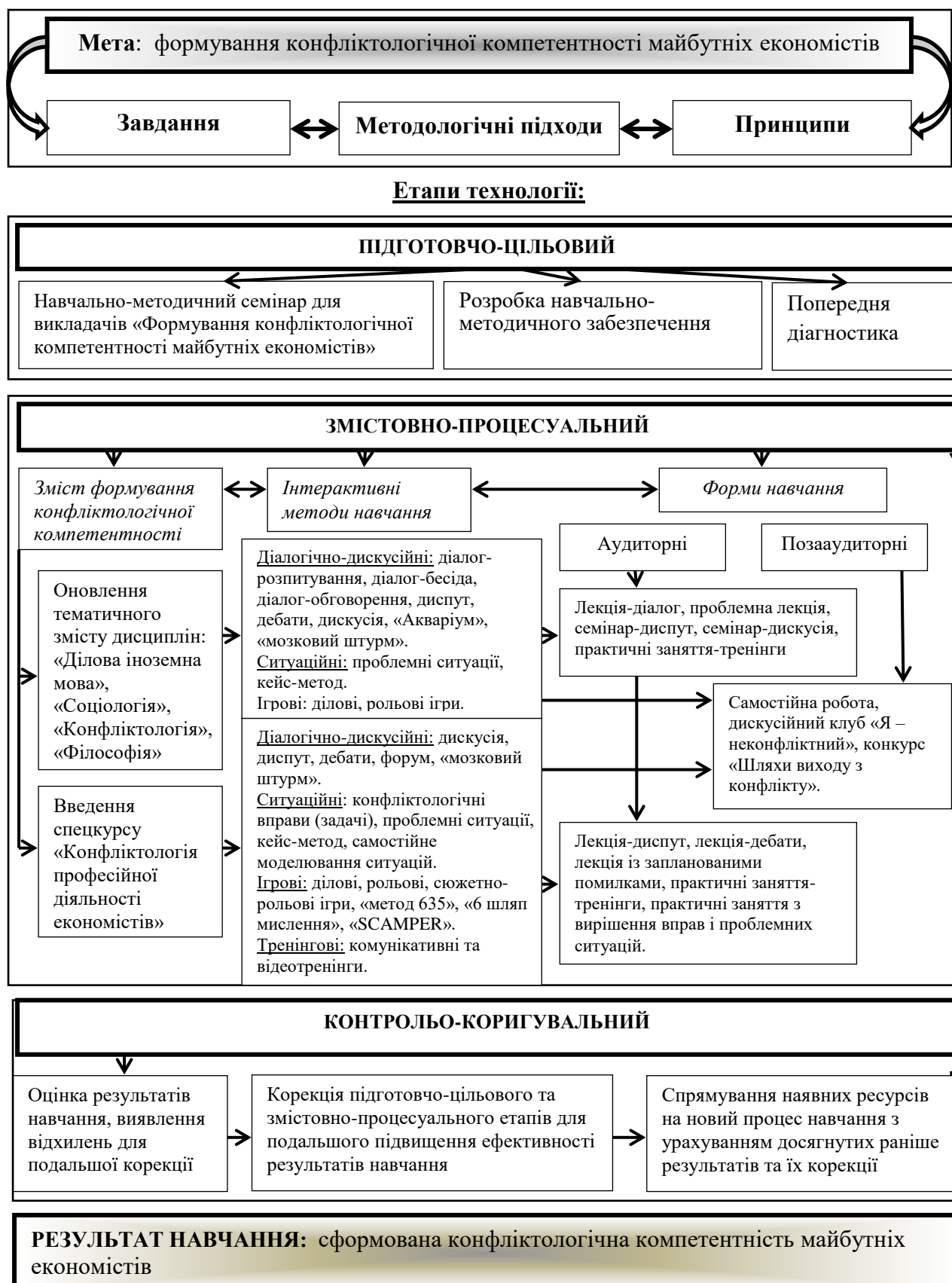


Рис. 2.1. Педагогічна технологія формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів у процесі вивчення гуманітарних дисциплін (розробка автора)

Згідно мети поставлено такі **завдання**: оволодіння знаннями щодо сутності та особливостей виникнення конфліктів в економічному середовищі, класифікації конфліктів у професійній діяльності, спонукання активності у взаємодії з однокурсниками, викладачами, практикуючими економістами і формування навичок розробки стратегії перебігу та вирішення як індивідуальних, так і групових конфліктів; стимулювання студентів до оволодіння майстерністю запобігати конфліктам та ефективно вирішувати їх.

Важливим аспектом моделювання технології є визначення методичних підходів, на яких вона буде базуватися. Глибокий аналіз наукових праць (О. Андрійчук [9]; Ю. Афанасьєв [12]; В. Афанасьєв [13]; Г. Балл [15]; Н. Бондар [29]; О. Гомонюк [79]; С. Гончаренко [80]; О. Зеленська [120]; І. Зімня [122]; С. Іванова [123]; Є. Іванченко [131]; І. Когут [146]; О. Коломієць [153]; Н. Кошелева [163]; В. Кремень [113]; О. Ларіонова [168]; О. Лещенко [172]; Е. Лузік [181]; Л. Максимчук [183]; Н. Мамедов [186]; Н. Мойсеюк [284]; О. Набока [207]; І. Носков [213]; Л. Оршанський [220]; О. Пометун [235]; І. Подласий [232]; Н. Рожанська [250]; О. Романовський [253]; В. Скалацький [271]; Ю. Халаджи [308]; К. Часова [312]; І. Чистовська [316]; Т. Шевчук [321]; Д. Щєпова [328]; Е. Юдін [332]; І. Ярошук [340] та ін.) показав існування розмаїття методичних підходів у вищій освіті, які можуть бути успішно використані під час побудови технології навчання.

Розробка технології формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів у процесі вивчення гуманітарних дисциплін базується на таких методичних підходах:

1. **Системний**, прибічниками якого є В. Афанасьєв [13], Є. Іванченко [131], Н. Кошелева [163], Т. Поясок [238], Е. Юдін [332] та ін.). Передбачає ієрархічну побудову і взаємозв'язок педагогічних об'єктів та їх використання у цілісності. За даним підходом процес формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів розглядається як цілісна система взаємопов'язаних компонентів (мети, завдань, змісту, методів, засобів, форм і результатів навчання).

Фактично системний підхід виступає засобом розуміння складних багатофункціональних процесів і міжособистісних відносин, якими, зокрема, і є економічні відносини, а також орієнтує на діагностику та виявлення менш значимих (прихованих) об'єктів та елементів (мова, зокрема, йде про конфлікти у професійній діяльності економіста), що входять до складу системи, на вивчення системних зв'язків між ними. Крім того, даний підхід дозволяє визначити першопричини появи конфліктів у професійному середовищі економіста, сформулювати логічну послідовність процесу подолання конфлікту як поетапного системного явища.

2. Особистісно-орієнтований (Л. Барановська [16], О. Гончарова [82], Е. Зеєр [119], Н. Кошелева [163], О. Набока [209], І. Ярошук [340] та ін.). Передбачає концентрацію уваги педагога на індивідуальності, самобутності та неповторності кожного студента. За його реалізації виявляються: реальна суб'єктно-суб'єктна співпраця між учасниками педагогічного процесу, різноманітна безпосередня та опосередкована комунікативна активність студентів; зворотний зв'язок суб'єктів; урахування індивідуальних потреб студентів, оцінка їх індивідуальності, що значно підвищує якість формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів.

Даний підхід є своєрідним орієнтиром, в основі якого покладено цільові установки, методика психологічних засобів, що сприяють більш глибокому і цілісному розумінню поведінки конкретно взятого економіста у його професійному середовищі (конкретних професійних ситуаціях, у яких можуть виникати психологічні напруження та конфлікти, що призводять до зміни психологічного настрою), а також напрямів зміни цієї поведінки під впливом конфліктних ситуацій.

3. Гуманістичний (О. Андрійчук [9], Г. Балл [15], Н. Бондар [29], С. Гончаренко [80], О. Зеленська [120], І. Когут [146], О. Коломієць [153], О. Лещенко [172], Е. Лузік [179], Н. Мамедов [186], Л. Оршанський [220], О. Романовський [253], Н. Рожанська [250], В. Скалацький [271], Т. Шевчук [321], К. Часова [312], І. Чистовська [316], Д. Щєпова [328] та ін.). Передбачає

у процесі навчання майбутніх економістів формування цілісної особистості, здатної до максимальної самореалізації, яка відкрита для збагачення знань і сприйняття нового досвіду, взаємодії з оточуючим соціальним середовищем, яке можливе лише за умови ставлення до внутрішнього світу людини як до цінності [160, с.106].

Важлива функція використання гуманістичного підходу – через систему гуманітарних знань забезпечити виховання у студентів високих гуманістичних якостей, а саме: поваги до людей, людської гідності, людяності, формування культури спілкування та міжособистісних стосунків, цивілізованого співжиття [223, с.121]. Саме ці якості майбутнього фахівця вважаємо одними з ключових при формуванні конфліктологічної компетентності майбутніх економістів.

4. Особистісно-діяльнісний (Н. Болюбаш [28], О. Набока [207], Л. Максимчук [184] та ін.). Передбачає, що одним з головних засобів формування конфліктологічної компетентності має стати активна діяльність студента, спрямована на засвоєння нових знань, умінь, оволодіння навичками, розвиток власного творчого потенціалу та формування професійно значущих якостей. Даний підхід дозволяє студенту усвідомити себе як особистість, що саморозвивається, виявити і розкрити власні можливості, своє «Я» [160, с.106]. У процесі навчання у студентів формуються власні уявлення про стратегію безконфліктної поведінки та про можливі шляхи подолання конфліктів на основі власних висновків, позицій та дій, що з них випливають.

5. Синергетичний (В. Андрєєв [8], Е. Бондаревська [31], О. Вознюк [49], Н. Кошелева [163], Е. Князева [144], Н. Шульга [326] та ін.). Виступає логічним продовженням системного підходу та дозволяє розглядати педагогічний процес як складноорганізовану систему, у якій всі складові підпорядковані загальній меті навчання та реалізуються синхронно у встановленій послідовності. У результаті цього у студента формується ієрархічна система знань про основні аспекти поведінки у конфліктних ситуаціях з урахуванням природи, причин появи та особливостей перебігу тих чи інших видів конфліктів.

6. Компетентнісний (О. Пометун [235], Н. Боярчук [34], О. Яковенко [340] та ін.). Виступає сьогодні одним із найбільш актуальних методологічних підходів до навчання у вищій школі в контексті сучасної парадигми вищої освіти (Методичні рекомендації щодо розроблення стандартів вищої освіти [196]; Н. Болюбаш [28], Н. Боярчук [34, с.85]; О. Гомонюк [79], І. Зімня [122], О. Ларіонова [168], Л. Максимчук [183], І. Носков [214], О. Пометун [235, с.66]; О. Яковенко [338, с.234]) та дозволяє формувати заданий набір компетентностей майбутнього фахівця. У розрізі конфліктологічної компетентності забезпечує отримання певних результатів навчання, націлених на формування стратегії вирішення конфліктів у професійному середовищі економіста на основі набутих знань, умінь, навичок.

Спираючись на виокремлені методологічні підходи, визначено наступні **принципи**, реалізація яких дозволяє досягати очікуваних результатів.

Принцип інтерактивності. Забезпечує різноаспектну презентацію та розгляд ситуаційних конфліктних навчальних завдань, перетворення традиційної активності викладача на активність самих студентів, заохочення їх до самостійного пошуку шляхів вирішення конфліктів, обміну знаннями, думками, досвідом, формування навичок роботи в команді, взаємодії у групі.

Принцип діалогізації. Виявляється у превалюванні діалогу у навчальній взаємодії; розвиток у студентів уміння бачити сильні й слабкі сторони співрозмовника, критично ставитися до отриманої інформації, виявляти розбіжності в поглядах і переконаннях учасників діалогу та спрямовувати діалог у конструктивне русло.

Принцип толерантності. Передбачає поважне ставлення до суб'єктів взаємодії (студентів, викладачів, практикуючих економістів), розуміння та прийняття розмаїття стратегій і тактик вирішення конфліктів у професійній діяльності економіста, поглядів інших учасників конфлікту, способів самовираження та прояву індивідуальності особистості; увагу суб'єктів взаємодії один до одного, взаєморозуміння.

Принцип індивідуалізації. Дозволяє спрямувати процес навчання на

особистість майбутніх економістів, розкриття їх комунікативного потенціалу та здібностей, самостійності та креативності під час вирішення конфліктів, що сприяє внутрішній мотивації та формуванню ціннісного ставлення до професійної конфліктної взаємодії; дозволяє реалізовувати індивідуальний підхід до кожного студента, сприяючи реалізації їх прихованого потенціалу.

Принцип особистісної свободи. Реалізується через надання кожному студенту можливості самореалізуватися у різновидах конфліктної взаємодії завдяки надання свободи вибору варіантів вирішення конфліктних ситуацій відповідно власних здібностей та інтересів.

Принцип інтегративності. Передбачає створення сприятливого освітнього середовища для формування конфліктологічної компетентності економіста на основі інтеграції навчальної, позааудиторної, науково-дослідної і практичної діяльності.

Наведені вище принципи у комплексі дозволяють сформувати комфортні умови навчання студентів у напрямку формування у них конфліктологічної компетентності. Їх використання відбувається протягом реалізації усіх етапів розробленої технології навчання.

Розкриємо також основний зміст виокремлених нами етапів запропонованої технології.

Першим етапом педагогічної технології визначено **підготовчо-цільовий**. На цьому етапі, перш за все, здійснюється теоретико-методична підготовка викладачів вищих навчальних закладів до формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів у процесі вивчення гуманітарних дисциплін шляхом проведення навчально-методичного семінару «Формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів», метою якого є оволодіння професорсько-викладацьким складом ВНЗ знаннями та навичками формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів у процесі вивчення гуманітарних дисциплін. Семінар передбачає проведення для викладачів лекційних та практичних занять, майстер-класів та тренінгів, розрахований як на викладачів вже існуючих гуманітарних

дисциплін (ділова іноземна мова, соціологія, конфліктологія, філософія), так і викладачів, що мають забезпечувати викладання спецкурсу «Конфліктологія професійної діяльності економістів».

Крім того, передбачається розробка комплексу навчально-методичного забезпечення гуманітарних дисциплін (у тому числі спецкурсу), що обрані для проведення експерименту з формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів.

На підготовчо-цільовому етапі також здійснюється планування і прогнозування результатів навчання, а саме: чітке визначення мети навчання, формулювання результатів навчання, обґрунтування бажаного кінцевого результату навчання, окреслення кола компетентностей, що мають бути сформовані у результаті такого навчання.

Формування професійної компетентності майбутніх економістів відбувається в процесі реалізації особливого виду діяльності – навчально-пізнавальної – та базується на взаємодії внутрішніх та зовнішніх факторів. Тому формування компетентностей майбутніх економістів залежить від того, наскільки ефективно організація навчального процесу впливає на основні сфери особистості студента [338, с.240]. Саме на основі компетентнісного підходу, але не без важливої участі інших вищезазначених підходів відбувається формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів.

Важливим елементом реалізації підготовчо-цільового етапу технології формування конфліктологічної компетентності виступає також попередня діагностика результатів навчання (констатувальний етап експерименту), необхідна для подальшого виявлення зрушень у таких результатах після проведення експерименту.

Другим етапом технології формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів у процесі вивчення гуманітарних дисциплін є **змістовно-процесуальний**, який має за мету побудову цілісного процесу навчання у напрямку забезпечення оволодіння студентами комплексом

суттєво нових для них знань, необхідних для формування конфліктологічної компетентності. При цьому важливо допомогти студентам віднайти у всій системі професійних знань ті знання, що потрібні для попередження і вирішення конфліктів у професійній діяльності економіста.

Поділяємо думку Н. Волкової щодо важливості усвідомлення студентами знання як власної цінності, оскільки презентований студентам зміст має «відображати зв'язки і стосунки предметів, явищ об'єктивної дійсності й містити в собі особисті погляди того, хто говорить, його оцінку, ставлення до предметних зв'язків зовнішнього світу, ... емоційну забарвленість...» [51, с.185].

Тобто даний етап передбачає інтеграцію конфліктологічної компетентності у цілісний навчальний процес підготовки майбутніх економістів шляхом доповнення його новими знаннями. Фактично мова йде про аналіз існуючої практики формування конфліктологічної компетентності та пошук шляхів її доповнення і оновлення. Центральне місце у ньому займає зміст навчання, який реалізується за допомогою форм, методів і засобів навчання.

Підвищена увага цілої когорти видатних педагогів-науковців до формування конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців соціономічних професій (в тому числі економістів) обумовила важливість пошуку нами того оптимуму знань, умінь, навичок, що дозволили б фахівцям даної професії реально допомагати у їх професійній діяльності у напрямку попередження та вирішення конфліктів.

Як уже зазначалося у підрозділі 1.3, дослідження вмісту робочих програм дисциплін, передбачених навчальним планом підготовки економістів-бакалаврів у ВНЗ «Університет імені Альфреда Нобеля», Луганському національному університеті імені Тараса Шевченка, Криворізькому металургійному інституті Національної металургійної академії України, Класичному приватному університеті та ДВНЗ «Донбаський державний педагогічний університет» показав однобічність формування

конфліктологічної компетентності, акцентування уваги викладачів лише на сутності та видах конфліктів, що зустрічаються у професійній діяльності економістів. Це, зокрема, дисципліни: «Ділова іноземна мова», «Соціологія». Більш виражені можливості формування комунікативних здібностей в цілому і окремих конфліктологічних здібностей у напрямку безконфліктної поведінки та нагалодження ефективних комунікативних стосунків та трудових відносин майбутніх економістів спостерігаємо при вивченні дисциплін «Менеджмент», «Економіка праці і соціально-трудова відносини», «Підприємництво та бізнес культура: Формування бізнес моделі підприємства», «Обґрунтування господарських рішень і оцінка ризиків», «Етика та естетика».

Але, на нашу думку, коло комунікативних та конфліктологічних здібностей, що формуються при вивченні вищенаведених дисциплін, є недостатнім для формування жодного з рівнів конфліктологічної компетентності, наведених нами у табл. 1.5 (навіть, низького).

Моделюючи зміст технології формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів, ми спиралися на можливості інтеграції знань із різних дисциплін гуманітарної підготовки майбутніх фахівців. Реалізуючи сказане, нами оновлено зміст навчальних дисциплін, пов'язаних із професійною взаємодією економістів. До низки цих дисциплін віднесено такі: «Філософія», «Ділова іноземна мова», «Конфліктологія», «Соціологія» (табл. 2.1).

Вважаємо, що у процесі вивчення наведених дисциплін є всі можливості створення найкращих умов для формування у студентів конфліктологічної компетентності та її реалізації під час майбутньої професійної діяльності.

Орієнтація на підготовку майбутніх економістів до попередження і вирішення конфліктів передбачає оптимізацію ресурсів і можливостей у межах викладання кожної дисципліни, оскільки за допомогою реалізації

Таблиця 2.1.

Доповнення змісту навчальних дисциплін навчального плану підготовки економістів-бакалаврів з метою більш глибокого формування

конфліктологічної компетентності*

Навчальна дисципліна	Зміст питань, що мають бути доповнені
«Ділова іноземна мова»	Лінгвістичні фрази та обороти, які можуть бути визнані іноземним партнером образливими, тому є небажаними у діловому спілкуванні. Міжнародна культура економіста у процесі здійснення зовнішньоекономічної діяльності. Фахова термінологія з комунікаційної взаємодії.
«Соціологія»	Соціальний конфлікт. Проблематика соціології конфліктів. Історія становлення соціології конфлікту. Соціальна аномалія Т. Парсонса. «Конфліктна модель суспільства» Р. Дарендорфа. Механізм соціального конфлікту. Міжособистісна, міжгрупова та колективна взаємодія під час конфліктів: стратегії і тактики соціальної взаємодії. Дискусія «Причини соціальних конфліктів».
«Конфліктологія»	Формування ділового іміджу та бізнес-культури. Стратегія і тактика ведення ділових переговорів. Культура безконфліктного підприємницького спілкування. Оцінка ризиків конфліктної та безконфліктної поведінки. Індивідуальний стиль поведінки економіста. Мозковий штурм «Методи аналізу конфліктів, основні принципи побудови картографії конфлікту»
«Філософія»	Еволюція філософських поглядів на конфлікт. Філософія конфлікту у процесі соціальної взаємодії. Дискусія «Сучасна філософія протікання конфліктів».

*Узагальнено автором на основі [3, 29, 88, 89, 172, 183, 216]

міждисциплінарного підходу можна значно збагатити кваліфікаційні ознаки майбутнього економіста як фахівця сучасного типу.

Оновлення навчальних дисциплін передбачає розширення змісту навчальних програм завдяки їх доповненню й збагаченню теоретичними знаннями щодо сутності і природи конфліктів, практики їх вирішення під час міжособистісної та групової взаємодії, у тому числі на різних рівнях ієрархії, а також зміщення акцентів на практичні заняття і самостійну роботу студентів завдяки впровадженню інтерактивних методів навчання.

Формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів у

процесі вивчення навчальних дисциплін, зміст яких оновлено, передбачає використання наступних інтерактивних методів навчання: *діалогічно-дискусійні* (діалог-розпитування, діалог-обговорення, діалог-бесіда, диспут, дебати, дискусія, «Акваріум», «мозковий штурм»), *ситуаційні* (проблемні ситуації, кейс-метод), *ігрові* (ділові, рольові ігри).

Взаємодія студентів під час проведення занять може здійснюватися по-різному: у парах (діадах), за карусельним принципом, у малих групах, члени яких мають спільне завдання; під час вільного руху по аудиторії і чергових зустрічах один із одним одного чи декількох студентів з членами групи, яка виконує індивідуальне завдання; у процесі вербального взаємообміну окремих груп у процесі виконання загального завдання всією групою.

Окрім цього, з метою набуття майбутніми економістами теоретичних знань і практичних умінь у галузі формування конфліктологічної компетентності розроблено спеціальний курс. Робоча програма спецкурсу «Конфліктологія професійної діяльності економістів» наведена в додатку Л.

Метою викладання спецкурсу «Конфліктологія професійної діяльності економістів» є засвоєння студентами методичних підходів до попередження і вирішення конфліктів у професійній діяльності економістів, а також способів їх попередження і формування стратегії безконфліктної поведінки; формування сучасного мислення та спеціальних знань про систему управління конфліктами у професійній діяльності економіста, інструменти його забезпечення в сучасних економічних умовах.

Навчальний матеріал спецкурсу сприяє формуванню більш кваліфікованих фахівців-економістів у галузі економіки, розвитку у студентів навичок ініціативності, творчої активності, вміння орієнтуватися у мінливому та вразливому економічному середовищі, у тому числі - конфліктних явищах і процесах, формувати шляхи попередження та оптимального вирішення конфліктів.

Основними завданнями дисципліни є:

- набуття майбутніми економістами теоретичних основ сутності та

особливостей виникнення конфліктів у середовищі економіста, підходів до класифікації конфліктів у його професійній діяльності;

- формування уявлення про основні стадії конфліктного процесу з метою їх можливої діагностики у середовищі майбутньої професійної діяльності;

- набуття методичних основ діагностики причин та характеру конфліктів, визначення необхідних методик вирішення чи попередження конфліктів у середовищі економіста;

- формування стратегій перебігу та вирішення як індивідуальних, так і групових та колективних конфліктів.

Програма дисципліни розрахована на 120 годин, з яких: лекційних – 16 годин, практичних занять – 32 години, індивідуальної роботи – 30 годин, самостійної роботи – 42 години.

Результатами навчання з даного спецкурсу передбачено такі:

- підготовлений до роботи у потенційно конфліктному середовищі професійної діяльності майбутній економіст має **знати**: сутність і природу появи конфліктів у середовищі економістів, види конфліктів; функції конфліктів у професійному середовищі економіста; підходи до управління конфліктами у професійному середовищі економіста; методи попередження та вирішення конфліктів у середовищі економіста; структуру і динаміку розвитку конфліктів у професійному середовищі економіста; стратегії особистісної, групової та колективної поведінки у попередженні та вирішенні конфліктів, зменшенні їх негативного впливу на професійну діяльність економіста;

- **уміти**: використовувати теоретичні основи методики і стратегії управління конфліктами; визначати динаміку розвитку конфлікту, ідентифікувати його стадії та визначати необхідні підходи і методи управління конфліктом; застосовувати методики попередження, вирішення та зменшення негативних наслідків конфліктів в умовах професійного середовища; застосовувати механізми управління конфліктами у процесі їх попередження та вирішення.

Сукупність представлених у додатку Л тем спецкурсу, на нашу думку, безпосередньо дозволяє розкрити феномен конфліктологічної компетентності, зокрема, у розрізі його структурних компонентів, у відповідності з чим формування когнітивного компоненту конфліктологічної компетентності майбутніх економістів забезпечують всі вісім тем спецкурсу, а мотиваційного, управлінського та соціального – шість тем (з третьої по восьму), які безпосередньо навчають методичним та практичним аспектам попередження та вирішення конфліктів у тих чи інших ситуаціях професійного середовища економіста (див. дод. М).

Зміст спецкурсу має бути реалізований у таких педагогічних аспектах:

- *пізнавальний* – полягає у формуванні уявлень про сутність та особливості конфлікту у професійному середовищі економіста, методичні підходи щодо технологій попередження, вирішення конфліктів, зменшення їх негативних наслідків;
- *розвивальний* – дозволяє розвивати конфліктологічні уміння з попередження, вирішення конфліктів, зменшення їх негативних наслідків;
- *виховний* – допомагає оволодіти професійними цінностями, морально-етичними нормами, професійно значущими якостями);
- *навчальний* - формує навички реалізації по можливості безконфліктної професійної діяльності у середовищі економіста.

Оволодіння студентами-економістами змістом тем спецкурсу має виробити систему дій, спрямованих на застосування знань у практиці вирішення конфліктів під час взаємодії один з одним на заняттях, основою яких є розмаїття вправ і ситуацій, спрямованих на сформування у студентів когнітивного, мотиваційного, управлінського та соціального компонентів конфліктологічної компетентності.

Майбутні економісти мають усвідомити природу та види конфліктів, що зустрічаються у професійному середовищі економіста; опанувати конфліктний процес та його основні стадії, а також методичні основи дослідження конфліктів у професійному середовищі економіста. Вони мають володіти

особливостями складних, конфліктних взаємовідносин з керівниками, підлеглими та колегами; мати навички попередження та усунення як міжособистісних, так і групових та колективних конфліктів.

Увага має приділятися оволодінню студентами вміннями застосовувати у подальшій практичній діяльності різні методи, моделі, стилі, стратегії і тактики безконфліктної взаємодії; створювати позитивний емоційний фон безконфліктної взаємодії; попереджати та ефективно вирішувати складні конфліктні ситуації у професійній взаємодії; креативно та з найменшими втратами підходити до вирішення як стандартних, так і нестандартних конфліктних ситуацій.

Реалізація змісту спецкурсу передбачає проблемність у його викладанні, коли викладач не дає знання в готовому вигляді, а ставить перед студентами певну проблему та пропонує: обрати оптимальне рішення із заданих варіантів вирішення проблеми, демонструючи студентам зразок правильних дій; сформуванню студентам власні шляхи вирішення, використовуючи творчий підхід та особистісні орієнтири. Доцільним вбачаємо також застосування елементів частково-пошукової діяльності, а саме: чергування самостійних дій студентів у напрямку вирішення поставленої проблеми та допоміжних дій викладача, коли студенти відчувають труднощі у вирішенні проблеми.

Отже, оновлення змісту навчання при формуванні конфліктологічної компетентності майбутніх економістів у процесі вивчення гуманітарних дисциплін полягає у доповненні змісту робочих програм існуючих дисциплін гуманітарного спрямування щодо теоретичних основ та практичних прикладів попередження і вирішення конфліктів у професійній діяльності економіста, а також введенні нового спецкурсу з більш глибоким вивченням теоретичних основ методики і стратегії управління конфліктами та формуванням практичних навичок у цій сфері за рахунок розв'язування практичних завдань, ситуацій, організації тренінгів, кейсів, ділових ігор тощо (завдяки передбаченим планом як лекційним, так і практичним заняттям).

Наступним складовим компонентом змістовно-процесуального етапу

технології формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів є вибір необхідних методів навчання.

Реалізація технології формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів передбачає використання таких інтерактивних **методів навчання**: *діалогічно-дискусійні; ситуаційні; ігрові, тренінгові*. Вказані методи мають реалізовуватися як під час проведення лекційних та практичних занять, так і в позааудиторній роботі.

Вибір зазначених методів навчання (аналогічно вибору методів для реалізації оновленого змісту існуючих дисциплін) обумовлений накопиченим науковим досвідом (С. Амеліна [3], В. Андрєєв [8], В. Безпалько [22], В. Безрукова [19], Н. Волкова [50], О. Гончарова [82], В. Гриців [89], Е. Зеєр [117; 118; 119], О. Корж [159], М. Коростелін [160], В. Кремень [112], В. Лозова [177], С. Максимюк [187], Н. Мойсеюк [203], Н. Ничкало [246], А. Нісімчук [111], Т. Поясок [238], Г. Селевко [263], О. Степаненко [284], Г. Чередніченко [314], Д. Чернилевський [315], Н. Щукова [331], В. Ягупов [335], І. Ярощук [340] та ін.) та авторським баченням доцільності їх використання при викладанні спецкурсу та оновленого змісту дисциплін.

Обґрунтуємо доцільність використання *діалогічно-дискусійних методів* навчання. Вони є обов'язковими у процесі навчання економістів та займають достатню частку у структурі всього навчання, оскільки при підготовці майбутніх економістів варто донести до студентів значний обсяг теоретичного матеріалу, який можна здійснити на лекціях та практичних заняттях саме за допомогою бесід, диспутів, дискусій, дебатів тощо. Крім того, ці методи дозволяють засвоювати навчальний матеріал, включаючи у навчальний процес мотиваційний момент (прагнення саме вирішити проблемну конфліктну ситуацію, а не залишити її без вирішення), розвиваючи пізнавальну активність та комунікативні уміння під час бесід та диспутів, знімаючи напруженість та спрощуючи субординацію у взаємодії між викладачем та студентом, яка в більшій мірі має місце під час одностороннього монологу лектора.

М. Коростелін вказує, що завдяки реалізації цих методів кожен студент

отримує можливість викласти власні погляди на досліджуване питання, моделювати власні судження по відношенню до обговорюваних проблем, на основі чого відбувається трансформація навчального процесу у співпрацю студентів і викладачів як рівноправних суб'єктів навчання з фактором зворотного зв'язку [160, с.117].

С. Белова у цьому контексті зазначає, що навчальний процес за таких умов стає послідовністю діалогів, що складають єдиний, безперервний відкритий діалог [20].

При використанні даних методів у студентів «розвивається гнучкість мислення, раціональність використання інформації, самостійність аналізування фактів, критичність розглядання різних точок зору, здатність обговорювати і захищати власну позицію, формулювати програму дій» [200, с.214].

На думку С. Наход, використання діалогічно-дискусійних методів навчання дозволяє вважати набуття знань соціально значущим феноменом, який сприяє реалізації процесів співнавчання, взаємонавчання, створенню атмосфери взаєморозуміння, довіри, ефективної взаємодії [209, с.213]. Схожої думки дотримуються С. Кожушко [147], О. Лукашонок [180], О. Лучанінова [181], В. Назарова [208] та ін.

Технологією формування конфліктологічної компететності майбутніх економістів передбачено використання таких *діалогічно-дискусійних методів* навчання: діалог-розпитування, діалог-обговорення, діалог-бесіда, дискусія, «Акваріум», диспут, дебати, форум, круглий стіл.

Використання діалогу у формі розпитування, бесіди та обговорення як на лекційних, так і на практичних заняттях, дозволяє зняти монотонність навчання, активізувати мислення, підвищити інтерес до навчання. При цьому педагог може звертатися як безпосередньо до одного із студентів, так і до всієї аудиторії. Значний потенціал для проведення вказаних видів діалогів має використання так званої «лекції з пропусками», яка передбачає наступні етапи:

- спочатку студенти знайомляться із опорним конспектом лекції, умовними позначеннями та завданнями, що пропонуються для самостійного виконання;

- потім на самій лекції викладач організовує активне обговорення студентами питань, надає їм можливість виступити з доповненнями;

- насамкінець студенти роблять необхідні записи і помітки в опорному конспекті, отримують відповідь від викладача на питання, які виникли у процесі підготовки до лекції [297].

Дискусія – це інтерактивний метод навчання, що базується на обміні думками з певної проблеми. При цьому точка зору, яку виражає студент у процесі дискусії, може виражати як його власну думку, так і бути похідною думок інших осіб [322, с.189].

У якості об'єкту дискусії при формуванні конфліктологічної компетентності майбутніх економістів можуть виступати не тільки спеціально побудовані проблемні ситуації, але і конкретні випадки із практичної діяльності економістів. Таких прикладів вистачає у засобах масової інформації, які стосуються висвітлення бізнесових новин.

Вдало проведена дискусія має значну виховну та навчальну цінність, адже вона сприяє більш змістовному та глибокому розумінню проблеми, вмінню відстоювати власну позицію та рахуватися з позиціями інших учасників обговорення.

При проведенні дискусії вирішального значення набуває розташування учасників. Зокрема, Л. Шкільняк пропонує використовувати наступні варіанти такого розташування [322, с.190-200]:

1. Варіант А. «Офіційна аудиторія» – публічний виступ, традиційне розташування парт у аудиторії – підходить для повідомлення інформації всій аудиторії слухачів, дозволяє розмістити велику кількість людей. Фактично це дискусія викладача одразу з усіма студентами, що знаходяться в аудиторії. Недоліком такого розташування вважається те, що велика кількість учасників ускладнює комунікацію з ведучим, а найбільший контакт досягається тільки зі

студентами, які сидять посередині перших двох рядів, найменший – по краях першого і останнього рядів.

2. Варіант Б. «Поділ на підгрупи» – збільшується імовірність, що студенти будуть обмінюватися думками між собою у підгрупах, і що кожна підгрупа, у свою чергу, спілкуватиметься з викладачем.

3. Варіант В. «Круглий стіл» – дозволяє «об'єднати» людей у колі за одним столом і тим самим уникнути поділу на підгрупи. При такому варіанті збільшується імовірність того, що студенти більше спілкуватимуться між собою, оскільки вони сидять обличчям один до одного, а роль викладача-ведучого дещо нейтралізується. При такому варіанті дещо стримуватиметься активність студентів, що сидять поруч з викладачем, у той час, як сором'язливі студенти, що сидять напроти, навпаки, активізуються.

4. Варіант Г. «Трикутник» – дозволяє зібрати велику кількість студентів (більше, ніж «круглий стіл») та всім бачити один одного, що дає можливість легко спілкуватися між собою. Позиція викладача відповідає позиції «лідера». Тобто при такому розташуванні посилюється його керівна роль.

5. Варіант Д. «Обличчя в обличчя» – дозволяє учасникам протистояти один одному у дискусії, відстоюючи протилежні погляди. Проте така схема розташування мало допомагає комунікації, закликаючи сторони швидше до конфронтації, ніж до обміну думками. Такого розташування дотримуються в основному при двосторонніх переговорах, коли керівники обох груп розміщуються в центрі кожної делегації.

Вважаємо, що для презентованої технології навчання доцільним є використання таких варіантів розташування учасників: «Трикутник» та «Обличчя в обличчя». Обидва варіанти дозволяють залучати у дискусію одразу всіх студентів групи, уникаючи поділу на дрібні підгрупи, що може зайняти більше часу на саму дискусію (на вислуховування та обмін думками кожної з підгруп).

Варіант «Трикутник» краще використовувати під час загального

обговорення проблемних ситуацій, у яких є безліч варіантів розвитку подій, причому такі варіанти заздалегідь невідомі (не повідомлені викладачем), а студенти мають дійти до них у процесі дискусії. Наприклад, викладач дає на обговорення ситуацію, яка стосується вирішення конфлікту інтересів, який виник між учасниками корпоративних відносин акціонерного товариства (акціонери, наглядова рада, правління, корпоративний секретар, ревізійна комісія). Студентам пропонується розробити варіанти згладжування конфлікту інтересів кожного з корпоративних учасників (на вибір). Відповідно думки студентів з цього приводу будуть різні та їх буде багато.

Варіант «Обличчя в обличчя» краще використовувати у розв'язанні проблемних ситуацій, які мають два заздалегідь відомі варіанти розвитку подій. Наприклад, студентам пропонується визначити шляхи виходу з конфлікту між мажоритарними та міноритарними акціонерами стосовно відносин власності у акціонерному товаристві. Варіантів розвитку конфлікту два: мажоритарні акціонери поступаються своїми правами в бік міноритарних або ні; міноритарним акціонерам вдається посилити свої позиції в акціонерному товаристві або ні. Відповідно, поділ студентів групи на мажоритарних та міноритарних акціонерів дозволить виявити, яка з груп зможе сильніше відстояти свої позиції або не поступитися ними, дотримуючись при цьому корпоративної етики та культури поведінки.

Варіант розташування «Поділ на підгрупи» також може мати місце. Його вважаємо за доцільне використовувати, поділяючи студентів на пари (робота в парах), коли обидва студента стають опонентами один одного та розігрують конфлікту ситуацію, з якої вони мають конструктивно вийти. При такому поділі студентів на пари дискусія набуває форми дебатів.

Дебати – це чітко структурований та спеціально організований публічний обмін думками між двома сторонами з актуальної теми (свого роду різновид публічної дискусії учасників дебатів, спрямованої на переконання у своїй правоті не стільки опонента, скільки третіх осіб). Тому вербальні та невербальні прийоми, що використовуються учасниками дебатів, мають на

меті сформувані у слухачів позитивне враження від власної позиції. Використання дебатів у навчальному процесі сприяє формуванню стійкої мотивації навчання, оскільки досягається особистісна значимість навчального матеріалу, знання якого демонструє студент, а наявність елемента змагання стимулює творчу та пошукову діяльність, вирішуючи наступні педагогічні завдання:

- навчальне – сприяючи закріпленню та актуалізації отриманих раніше знань, оволодінню новими знаннями, вміннями, навиками;

- розвиваюче – сприяючи розвитку інтелектуальних, лінгвістичних якостей, творчих здібностей, логіки, критичного мислення, культури сперечання, терпимості, визнання існування множинності підходів до вирішення проблеми (що особливо підходить у дебатах з вирішення конфліктологічних проблем);

- комунікативне – сприяючи розвитку міжособистісного спілкування у процесі спільної діяльності [126, с.18].

Своєрідним різновидом дискусії, що проводиться у розрізі окремих підгруп, є метод «Акваріум», який полягає у розташуванні однієї з груп у центрі аудиторії (решта студентів інших груп розташовуються навколо даної групи та мовчки спостерігають за обговоренням нею проблемної ситуації) [218, с.354-355]. Групі, що працює всередині «акваріуму», для виконання завдання необхідно: зрозуміти ситуацію; обговорити її в групі, використовуючи метод дискусії; дійти спільного рішення та озвучити його решті студентів та викладачу. Після цього викладач може поставити решті студентів запитання типу: «Чи погоджуєтеся ви з рішенням групи?», «Чи достатньо аргументоване рішення групи?», «Який аргумент звучав найбільш переконливо?». Після цього в «акваріум» запрошується інша група, для якої передбачена інша проблемна ситуація. Всі групи по черзі мають побувати в «акваріумі», а результати їх роботи мають бути обговорені у кінці заняття.

Близьким за змістом до дискусії є диспут (лат. *disputare* – розмірковувати, сперечатися). Він являє собою обговорення спільної теми,

цивілізоване сперечання навколо неї, передбачаючи вільність думок та щирість висловлювань учасників. При цьому особливістю диспуту є відсутність групування учасників у групи – обговорення проблеми колективне. Кожен бажаючий студент висловлює власне розуміння проблемної ситуації, виражає своє ставлення до неї, мотивує та аргументує його, ілюструє прикладами та фактами. За допомогою методу диспуту студенти можуть розвивати запропоновану для обговорення ситуацію, проектувати наслідки її практичної реалізації, що, у свою чергу, дозволяє сформулювати шляхи виходу із конфліктної ситуації, колективно оцінити переваги кожного варіанту розвитку подій та прийти до оптимального рішення. Відмінними ознаками проведення диспуту мають бути: логічна послідовність та аргументованість висловлювань; невторчання викладача у хід диспуту без необхідності; конструктивність критики учасників один одного, їх толерантність і тактовність; предмет диспуту має бути обговорений вичерпно та системно; суттєві висловлювання мають бути систематизовані та узагальнені [205].

Різновидом дискусійної форми спілкування студентів виступає також форум, де кожному бажаючому дається необмежений час на виступ за умови, що виступ викликає інтерес аудиторії. Кожен конкретний форум має свою тематику (достатньо широку), щоб в її межах можна було вести багатопланове обговорення. Відхилення від початкової теми обговорення (так званий оффтоп) частіше за все забороняється правилами форуму [126, с.18].

Загалом же, дискусія та її різновиди (дебати, диспут, форум) – це, перш за все, «вміле використання таких методів, як переконання, правильні емоції, компромісні рішення, селективний відбір інформації, вибудовування розумних відносин між прихильниками різних позицій» [322, с.200]. Тому їх можна вважати одним із ефективних інструментів спілкування майбутніх економістів у своїй професійній середовищі, у тому числі при вирішенні конфліктів. Тобто, навчаючись вирішувати конфлікти, що містяться у тренувальних вправах і ситуаціях, за допомогою правильно побудованої

дискусії під час навчальних занять, студенти набувають навичок ведення дискусії у конфліктному середовищі своєї професійної діяльності у майбутньому.

З метою формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів актуальності набуває також метод «мозкового штурму». У науковій літературі цей метод трактується як «процес групового творчого мислення, обговорення поставленої проблеми у загальному колі» [84, с.246].

Метод «мозкового штурму» являє собою двохетапну процедуру розв'язання задачі: на першому етапі генеруються ідеї, а на другому ці ж ідеї аналізуються, систематизуються й розвиваються. У цьому контексті метод «мозкового штурму» схожий з описаним вище «методом 635».

Особливістю «мозкового штурму» є також те, що на першому етапі (висунення ідей) забороняється обговорювати ідеї та пропозиції, оскільки критичні зауваження можуть перервати творчий процес та завадити висуванню нових ідей. Тобто на цій стадії перевага надається кількості, а не якості ідей. На другому етапі студенти мають розвивати висунуті ідеї, спираючись на те, що в кожній з них можна знайти частинку раціональності. При цьому учасниками розглядаються як позитивні, так і негативні сторони ідей (переваги і недоліки), а зосередження відбувається на тих ідеях, по яких знайдено більше позитивних і менше негативних сторін. Саме їх вони і намагаються розвивати далі. Крім того, додаткові ідеї, що висуваються у процесі обговорення, можуть базуватися на таких більш ефективних ідеях, а значний ефект досягається за умови комбінування декількох перспективних ідей.

На думку О. Січкарук, даний інтерактивний метод полягає в активізації інтелектуальної діяльності студентів, яка спрямовується на висування ідей рішення конкретної задачі, на пропозицію шляхів розв'язання певної проблеми. Метою цього методу виступає «звільнення студентів від інтеграції мислення, подолання стереотипів при рішенні творчої задачі, акумуляцію ідей щодо вирішення запропонованої проблеми» [267, с. 53].

Під час проведення практичного заняття з використанням методу мозкового штурму студенти мають можливість висловлювати свої думки, варіювати ідеями з тої чи іншої проблеми. При цьому критика зі сторони викладача відсутня або зведена до мінімуму, що робить висловлювання студентів більш сміливими та розкутими.

Вагоме місце у технології відведено *ситуаційним методам* навчання, які передбачають подання навчального матеріалу у вигляді різноманітних вправ, творчих практичних завдань і ситуацій, пов'язаних зі змістовно-професійною діяльністю майбутніх фахівців.

Технологією формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів передбачено використання таких ситуаційних інтерактивних методів: *готові конфліктологічні вправи (задачі) та проблемні ситуації, самостійне моделювання студентами конфліктологічних ситуацій, кейс-метод*. В частині даного дослідження такими ситуаціями може стати вирішення реальних або умовних (змодельованих) випадків конфліктів у професійному середовищі економіста. Розглянемо їх більш детально.

Навчально-творча проблемна ситуація (задача) – це форма організації змісту навчального матеріалу, за допомогою якої викладач може створити для студентів проблемну ситуацію, безпосередньо або опосередковано задати мету, умови і вимоги навчально-творчої діяльності, в процесі якої студенти активно опановують знання, формують необхідні уміння і навички, розвивають відповідні здібності [209, с.214-215].

Ще С. Рубінштейн вважав проблемність невід'ємною рисою пізнання, відмічаючи, що безкінечність взаємопов'язаності всього істотного утворює онтологічну основу проблемності пізнання, а у проблемності пізнання, своєю чергою, бере свій початок мислення [255, с.14].

Реалізація принципу проблемності при використанні ситуаційних методів навчання пов'язана зі зміною ролі викладача по відношенню до студентів. Він не дає їм готові знання одразу, а створює умови для самостійного знаходження і постановки пізнавальних проблем і завдань,

формує їх дослідницьку активність, стимулює бажання особистісного зростання. Фактично ж проблемна ситуація – це інтелектуальне ускладнення, що виникає у людини в тому випадку, коли їй складно пояснити якесь явище, факт, процес, неможливо досягти мети відомими способами, що спонукає людину шукати нові способи пояснення чи дії [97, с.7].

Проблемні ситуації, передбачені технологією формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів, рекомендовано використовувати як під час лекцій, так і під час практичних (семінарських) занять. В першому випадку лекція стає проблемною. При цьому Т. Демідова та А. Тонкіх виокремлюють наступні методичні прийоми реалізації проблемної лекції [97, с.8-9]: створення проблемної ситуації на самому початку лекції як введення в нову тему; залучення студентів до складання плану лекції; залучення студентів до визначення головної ідеї лекції; підбір певних висловлювань відомих науковців; ознайомлення з історією наукової проблеми та пошуком її рішення; надання студентам можливості визначити власну позицію за наявності різних точок зору; загострення реально існуючих суперечностей, стикання несумісних на перший погляд явищ; показ відеосюжетів з постановкою питань перед показом; проведення дослідів та спостережень; формулювання гіпотези та організація дослідження з метою створення проблемної ситуації (наприклад, метод неповної індукції); спонукання студентів до узагальнення фактів; постановка питання, що має декілька відповідей чи способів вирішення; неповне викладення цікавого для студентів матеріалу з пропозицією самостійно вивчити вказану літературу; залучення студентів до висловлювання прогнозів; постановка проблемно-риторичних питань по ходу лекції чи по її завершенню з пропозицією подумати, а потім обговорити це питання в кінці лекції чи на наступному за лекцією практичному занятті.

Для реалізації розробленої технології під час проблемної лекції можна використовувати всі вищенаведені прийоми.

Практичні заняття з використанням принципу проблемності можуть

бути реалізовані за допомогою наступних прийомів, що також можуть бути використані у розробленій технології [75, с.79]: спонукання студентів до пояснення фактів, явищ; використання ситуацій, що виникають при виконанні студентами учбових задач, а також проблемних ситуацій, що дійсно виникають на практиці (наприклад, приклади з практики діяльності підприємств – прим. авт.); пошук нових шляхів практичного використання студентами того чи іншого факту чи явища, що вивчається, або елементу знань, навички чи вміння; спонукання студентів до аналізу фактів чи явищ, що породжують різного роду суперечності; висування гіпотез, формулювання висновків та їх практична перевірка; спонукання студентів до порівняння, співставлення та протиставлення фактів, явищ, теорій, які породжують проблемні ситуації; спонукання студентів до попереднього узагальнення нових фактів на основі наявних знань, що сприяє ілюстрації недостатності останніх для пояснення всіх особливостей фактів, які узагальнюються; ознайомлення студентів з фактами, що призвели в історії науки до постановки наукових проблем; організація міжпредметних зв'язків з метою розширити діапазон можливих проблемних ситуацій; варіювання, переформулювання задач та питань.

Особливостями побудови практичних конфліктних вправ і ситуацій вважаємо те, що вони мають: містити елемент протиріччя або протидії; бути пов'язані з невизначеністю та ризиком; вирішуватися творчо із застосуванням декількох альтернатив, або нестандартними способами із використанням творчого підходу.

Кейс-метод (або метод ситуаційних вправ) є інтерактивним методом навчання, який дає змогу наблизити процес навчання до реальної практичної діяльності майбутніх фахівців, сприяючи розвитку вміння вирішувати проблеми, розвиває здібності проводити аналіз і діагностику конфліктних ситуацій, конструктивно спілкуватися з опонентами.

Сьогодні метод кейсів поєднує у собі дві характеристики, які дають можливість розвивати у студентів гнучкість мислення, ініціативність,

самостійність у прийнятті рішень та адаптованість до будь-яких ситуацій, що особливо важливо при формуванні конфліктологічної компетентності [327, с.277-278]: кейси складаються на основі реальних ділових ситуацій та з досвіду людей, які мали справу з даними проблемами у професійній діяльності; вони сприяють розвитку навичок аналізу й критичного мислення у студентів.

Отже, використання у розрізі ситуаційних методів навчання проблемних конфліктологічних вправ та ситуацій, на нашу думку, сприятиме творчому засвоєнню студентами-економістами закономірностей, принципів та механізмів безконфліктної поведінки та розроблення стратегії і тактики вирішення існуючих конфліктів у їх майбутній професійній діяльності.

Досліджуючи теоретико-методичні основи застосування *ігрових методів* у процесі навчання, варто пригадати, що згідно із зарубіжним походженням цього поняття, воно означає: вид вправ, що імітують рольове спілкування; форму розігрування коротких сценаріїв; усне навчальне завдання, що означає інсценування ситуацій для вирішення певної навчальної проблеми; прийом вільної імпровізації суб'єкта, який навчається, в межах даної навчальної ситуації; моделювання поведінки, обов'язковим елементом якої в кінцевому підсумку є вирішення заданої проблемної ситуації [350, с.107].

Саме за рахунок взаємного спілкування учасників гри як інтерактивного методу навчання (опису проблеми, її обговорення, пошуку шляхів вирішення, порівняння альтернативних варіантів розвитку подій в конкретній ситуації) відбувається формування єдиної комунікаційної системи. На нашу думку, така система має включати три елементи: комунікаційні засади (здібності), комунікаційний процес та комунікаційні наслідки (рис. 2.2).

Погоджуємося з думкою М. Діанкіної, що професійно орієнтовані рольові ігри підвищують мотивацію студентів до вивчення і наступних тем курсу, даючи їм можливість реабілітуватися під час наступної гри, якщо під час попередньої виявили недостатній рівень знань та активності.

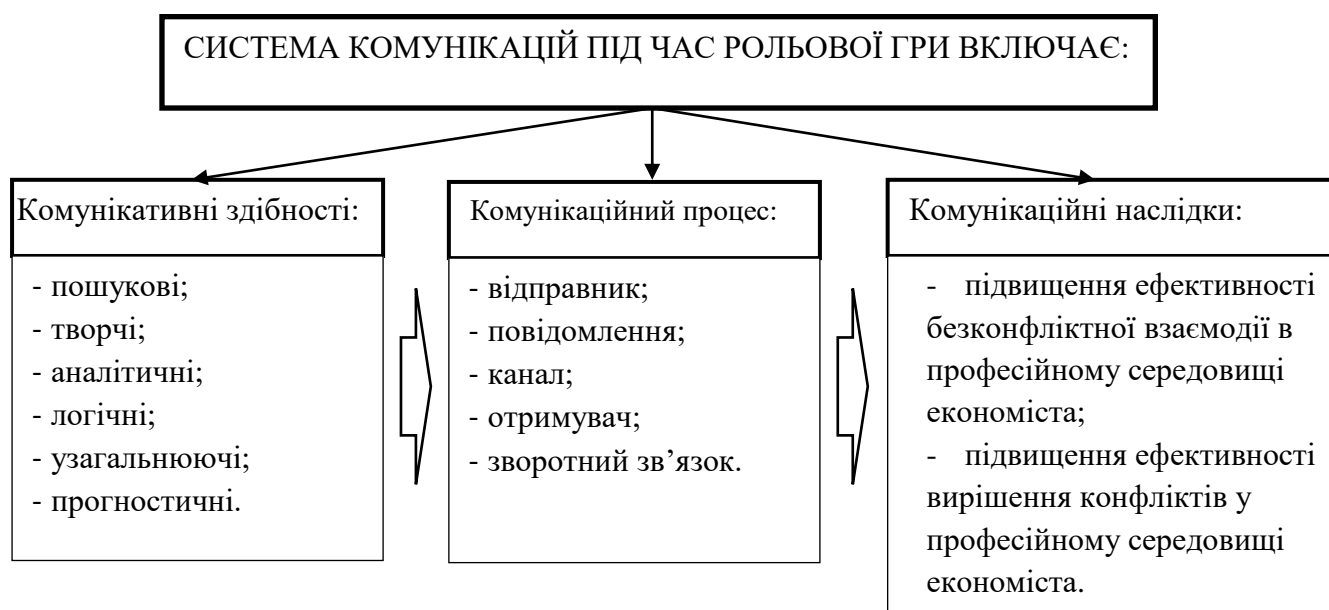


Рис. 2.2. Комунікаційні здібності, що виникають під час рольової гри у процесі формування конфліктологічної компетентності (розробка автора)

Крім того, рольова гра дає можливість ще раз повторити пройдений раніше матеріал в його практичному застосуванні, що також сприяє його кращому засвоєнню [102, с.142]. Слід також відмітити, що для майбутніх професіоналів важливим є не тільки хід самої гри, але і обговорення її ходу та результатів. Зокрема, дуже добре, коли викладач: підводить підсумки гри; критично оцінює її хід; обговорює виступи учасників; дає їм оцінку, відмічаючи позитивні та негативні сторони якості виконуваних ролей: спонукає до дискусійної критики самих учасників; дає можливість учасникам захистити свою думку; визначає рівень засвоєння знань, професійних умінь та навичок по даній темі.

Співставляючи інтерактивні ігрові методи навчання з більш традиційними формами навчання, знаходимо ряд переваг останніх, зокрема:

- під час гри досягається більш високий рівень комунікацій, ніж під час традиційного навчання, коли комунікація спрямована лише від викладача до учнів в цілому (як маси), а зворотний зв'язок кожного учасника на досліджувану проблему не реалізується; викладач не в змозі працювати на занятті з кожним індивідуально, а групове обговорення під час рольової гри дозволяє висловитися кожному бажуючому;

– гра передбачає реалізацію конкретної діяльності з вирішення конкретної проблемної ситуації, що наближує студентів до умов реальної майбутньої професійної діяльності, відтісняючи абстрактну лекцію на другий план;

– гра передбачає колективну активну участь всіх учасників групи (за наявності їх бажання); відсутність бажання лише ускладнює роботу інших учасників групи, нагнітаючи депресивний стан на весь процес обговорення;

– виконання конкретних завдань призводить до отримання конкретних результатів, завдяки чому у студентів з'являється почуття задоволеності виконаною справою, що є схожим за своєю природою із виконанням відповідальних завдань під час трудової діяльності; виникає бажання ставити нові задачі та розв'язувати їх;

– під час гри формуються навички встановлення контактів з оточуючими, правильного сприйняття інформації від контрагента, вироблення спільної стратегії знаходження такого варіанту вирішення проблеми, який би в тій чи іншій мірі влаштував кожного учасника групи.

Технологією формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів передбачено використання таких ігрових методів навчання: ділові, рольові, сюжетно-рольові ігри, «метод 635», «мозковий штурм», «б шляп мислення», «SCAMPER», тренінги, кейс-метод. Розглянемо їх більш детально.

Л. Шевцова визначає ділову гру як спонтанну поведінку людей та їх реакцію на аналогічну поведінку інших людей, які беруть участь у розв'язанні гіпотетичної ситуації [320, с.44]. Її головною ознакою у процесі фахової підготовки є виконання студентами запропонованих ролей, імітуючи реальну дійсність, моделюючи професійні ситуації. Обов'язковим елементом ділової гри є розв'язання проблемної ситуації, що також дозволяє використовувати її у проблемному навчанні (аналогічно проблемним вправам та ситуаціям), але на більш глибокому дидактичному рівні.

Порівняно із проблемними вправами, у яких студенти лише намагаються

знайти та презентувати власну позицію вирішення проблеми, ігри дозволяють наблизити навчання до реальних практичних умов, оскільки студенти стають «акторами» на сцені своєї майбутньої професійної діяльності. Така гра забезпечує також більшу комунікативну діяльність студентів, активізуючи пошук шляхів вирішення проблеми в умовах більш природного професійного спілкування. У такій ситуації студент може більш повно виразити себе, сформулювати певні типи соціальної поведінки, оволодіти вміннями прогнозувати ситуації професійного спілкування, що, на нашу думку, є важливим при формуванні конфліктологічної компетентності.

Погоджуємося з думкою І. Довженко, що ділова гра «сприяє активізації мисленево-мовленевої діяльності студентів, формуванню умінь передачі думок і навичок спілкування» [105, с.97], що, безумовно, є корисним у формуванні конфліктологічної компетентності майбутніх економістів. При цьому наголошуємо на формуванні у студентів таких професійно важливих характеристик конфліктологічної компетентності, як системно-аналітичне та творче мислення, креативність формування підходів до розв'язання проблемних (конфліктних) ситуацій, внутрішня самоорганізація та самодисципліна, відповідальність за прийняте рішення та його наслідки, здатність до ефективної співпраці, толерантність тощо.

Наближеними за змістом до ділових ігор є рольові та сюжетно-рольові ігри. На думку А. Капської, рольові ігри є своєрідним ключем до розвитку творчих умінь та саморозкриття особистості студентів, вироблення у них навичок логічного мислення [138, с.98]. Крім того, вони допомагають спілкуванню, правильному оціненню власних вчинків, сприяють передачі набутого досвіду, здобуттю нових знань, формують комунікативні навички, розвивають пам'ять, мислення та уяву [287, с.574].

Можемо сформулювати наступні ключові риси рольових ігор, які лежать в основі формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів: вільна розвивальна діяльність студентів, спрямована на активне рольове спілкування у напрямку пошуку шляхів вирішення проблеми; творча, активна

та заснована на імпровізації діяльність; емоційна піднесеність діяльності та одночасно її емоційне напруження; відсутність чітких правил гри, можливість зміни логічної послідовності її перебігу.

Корисним і цікавим для формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів вважаємо «метод 635», описаний І. Калашніковою та С. Малініним у праці [137]. При використанні цього методу шість студентів-учасників («ініціатори») сідають в коло висловлюють по три ідеї на протязі п'яти хвилин по заданому питанню та записують їх на аркуші паперу. Потім аркуші із записами передаються, наприклад, по годинниковому колу сусідньому учаснику. За наступні п'ять хвилин кожен учасник («деталізатор») має ознайомитися з нотатками свого сусіда та деталізувати їх. Потім пропозиції колективно обговорюються, доповнюються та обирається найкращий варіант. Виргав той учасник, пропозиція якого була колективно обрана як найкраща саме за результатами її деталізації і презентації репрезентантом (рис. 2.3).

Вважаємо, що «метод 635» дозволить студентам більш продуктивно працювати в команді (особливо у парах «ініціатор-деталізатор»), оскільки результат гри (найкращий варіант) залежить не тільки від того, яка ідея висунута «ініціатором», але і від того, як уміло «деталізатор» зможе її розвинути та презентувати.

Ігровий метод за технологією Едварда де Боно «6 шляп мислення» (Six Thinking Hats), розкритий у праці [137, с.136], базується на ідеї паралельного мислення, також реалізуючись під час групового навчання. Це система організації мислення, що описує інструменти структурування групової дискусії та індивідуальної розумової діяльності з використанням 6 кольорів, роблячи результат групового міркувального процесу послідовним і більш продуктивним [345]. Паралельне мислення – конструктивне, за якого різні точки зору та підходи не стикаються, існують паралельно. Кожна «шляпа» має свій зміст: біла – інформація, червона – почуття та інтуїція, чорна – критика, жовта – логічний позитив, зелена – креативність, синя – організація діяльності.

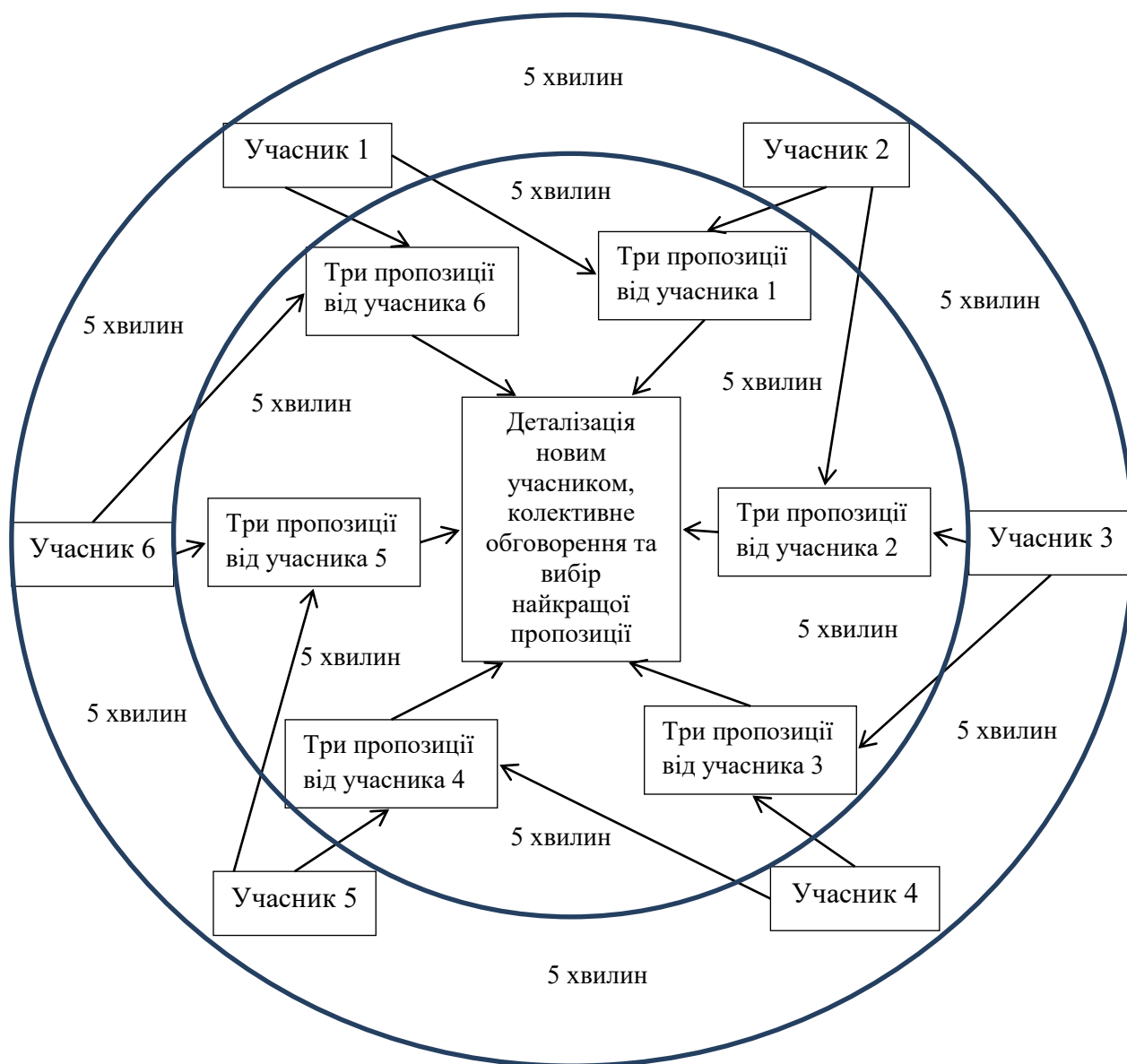


Рис. 2.3. Схематичне зображення практичного використання «методу 635» (узагальнено на основі [137])

Кожен із шести режимів мислення метафорично співвіднесений Едвардом де Боно з однією з кольорових шляп. Такий розподіл упорядковує і зосереджує мислення, оптимізуючи процес вирішення тієї чи іншої задачі. Зокрема: біла шляпа найбільш нейтральна. Тому учасник (група учасників) цього кольору оперують тільки фактами, доводячи, чому все відбулося саме так, а не інакше; жовта – сонячна, радісна, позитивна. Тому учасники цієї групи шукають вигоди запропонованого рішення, характеризуючи тільки позитивні моменти. На допомогу при такому викладенні ідей приходять епітети та гіперболи; чорна – негативна. Ця група висловлює сумніви щодо

реалізації ідеї, знаходячи аргументи проти; червона – емоційна, пристрасна. Ця група висловлює тільки емоційне сприйняття заданої ситуації, без обґрунтування своїх висновків; зелена – творча, креативна. Учасники цієї групи пропонують нові рішення заданої ситуації, які можуть бути самими фантастичними та неочікуваними; синя – нейтральна, оціночна. Це група експертів, аналітиків, які оцінюють пропозиції всіх інших груп та знаходять оптимальне рішення. Тобто п'ять окремих груп осіб репрезентують шляхи вирішення проблеми з позиції мислення свого кольору. А група синього кольору обирає рішення, яке більш успішно просувалось в дискусії за результатами колективного обговорення.

З позиції формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів метод «6 шляп мислення» дозволяє розвивати гнучкість розуму, креативність, допомагає подолати творчу кризу, правильно прийняти рішення, урахувавши та зважуючи всі можливі емоційні аспекти мислення, що особливо важливо при вирішенні саме конфліктних ситуацій, які неможливо вирішувати лише на превалюванні тільки негативних емоцій без урахування здорового глузду, творчого підходу та позитивного емоційного забарвлення. Особливо добре він має допомагати у вирішенні нестандартних (мало досліджених) конфліктів, коли важливо урахувати будь-яку думку та розглянути ситуацію у кризь призму різних площин.

Метод SCAMPER (англ. аббр. Substitute Combine Adapt Modify Put Eliminate Reverse) – це методика креативного прийняття рішень у формі перевіряльного списку, основоположником якої є Боб Еберле, а подальшим розробником – Алекс Осборн. Техніка методи полягає у тому, щоб послідовно відповісти на проблемне модифіковане питання, яке досліджується. Тим самим досліджуються різноманітні аспекти проблеми, у тому числі ті, що поки що мало використовуються, але мають потенціал для розвитку і покращення [199].

Використання методики передбачає наступні модифікації проблемної ситуації: Substitute (S) – замінити щось, наприклад, компоненти, матеріали,

людей і т.п.; Combine (C) – комбінувати, наприклад, з іншими компонентами, функціями і т.п.; Adapt (A) – додавати щось, наприклад, нові елементи, матеріали, функції і т.п.; Modify (M) – модифікувати, наприклад, змінювати розмір, форму, колір, склад ресурсів, елементів і т.п.; Put (P) – застосовувати для чогось іншого, в іншій галузі тощо; Eliminate (E) – видаляти частини, спрощувати до головного; Reverse (R) – міняти місцями, перевертати, знаходити застосування в чомусь протилежному.

Фактично SCAMPER – це схема постановки питань, яка стимулює виникнення нових ідей, заснована на спостереженні, що все нове є модифікацією вже існуючого, що особливо підходить для вирішення конфліктних ситуацій у професійній діяльності економістів.

Вагоме місце у технології формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів належить *тренінговим методам*.

Тренінг (англ. training) – це «запланований процес модифікації (зміни) відношення, знання чи поведінкових навичок того, хто навчається, через набуття навчального досвіду з тим, щоб досягти ефективного виконання в одному виді діяльності або в певній галузі» [291, с. 11].

Основною метою тренінгу науковці вважають підвищення компетентності у спілкуванні, а завданнями: набуття знань у сфері особистої психології, а також групового спілкування; набуття умінь і навичок спілкування; корекція, формування й розвиток установок, необхідних для успішного спілкування; розвиток здібностей адекватно й цілісно сприймати й оцінювати себе та оточуючих; корекція та розвиток системи взаємовідносин особистості з оточуючими [290, с. 5-6; 134, с. 89-95].

Погоджуємося з думкою О. Пометун та Л. Пирожниченко, що тренінг, як форма навчання, має істотні переваги над традиційними методами навчання, вимагаючи від студентів не тільки вміння застосовувати свої знання в практичній діяльності, але й знаходити нестандартні методи рішення в умовах, що постійно змінюються. Серед таких переваг можна назвати: максимальне наближення процесу навчання до реальної практичної

діяльності; інтерактивність навчання, де учасники виступають у різних ролях і діють відповідно до статусу своєї ролі [236]. Схожої думки дотримується у своїх дослідженнях С. Калаур [134].

Технологією формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів передбачено використання таких тренінгових методів: комунікативні тренінги та відеотренінги.

Таким чином, ігрові методи навчання вирішують завдання формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів, визначають рольові позиції учасників, формують стереотипи професійної поведінки та її корекції у спілкуванні з оточуючими. Впровадження у процес навчання майбутніх економістів таких ігрових методів, як ділові та рольові ігри, «метод 635», «мозковий штурм», «6 шляп мислення», SCAMPER дозволяє оптимізувати підготовку студентів до ефективного спілкування у процесі майбутньої професійної діяльності, навчити культурі спілкування та ведення ділових розмов і переговорів, що значно зменшує ймовірність появи конфліктних ситуацій у професійному середовищі економіста та допомагає їх ефективному вирішенню.

Всі інтерактивні методи навчання, які використано у технології формування конфліктологічної компетентності (діалогічно-дискусійні, ситуаційні, ігрові та тренінгові), вважаємо найбільш дієвими у розвитку конфліктологічної компетентності майбутніх економістів (рис. 2.4).

Отже, у результаті використання інтерактивних методів навчання досягається беззаперечний розвиток конфліктологічної компетентності майбутніх економістів, оскільки неоднозначність економічної поведінки диктує вимоги до пошуку різних варіантів розвитку економічних явищ і подій, іноді з використанням нових та нетрадиційних технологій ведення бізнесу.

Формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів у процесі вивчення гуманітарних дисциплін передбачає оптимальне поєднання *аудиторної та позааудиторної* роботи студентів. Відповідно постає питання щодо вибору найбільш доцільних форм навчання.



Рис. 2.4. Формування конфліктологічної компетентності студентів-економістів за допомогою інтерактивних методів навчання (розробка автора)

Педагогіка вищої школи накопичила достатній арсенал форм навчання [111; 185; 204; 335 та ін.]: навчальні заняття – лекція, практичне заняття, семінар, лабораторне заняття, індивідуальне заняття, навчальна конференція, консультація тощо; самостійна робота – робота з друкованими джерелами; самостійні вправи; самостійне вивчення питань, що віднесені на самоопрацювання; участь у роботі гуртків; експериментально-дослідницька робота; самостійний перегляд відеофайлів, прослуховування аудіофайлів та ін.; контрольні заходи – екзамени (заліки), поточний модульний контроль, контрольні роботи (у т.ч. комплексні), розв’язання кваліфікаційних завдань (індивідуальних контрольних робіт), захист дипломного проекту (роботи); практична підготовка – різноманітні види практик.

У контексті даного дослідження у напряму впровадження спецкурсу

«Конфліктологія професійної діяльності економістів» передбачається використання таких форм навчання (див. дод. Н).

У підрозділі 2.2 зосереджена більш детальна увага на використанні наведених форм навчання під час реалізації технології формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів у процесі вивчення гуманітарних дисциплін.

У формуванні конфліктологічної компетентності майбутніх економістів значну увагу приділяємо активній участі студентів у різних формах *позааудиторної роботи*, мета якої – створення умов для творчого інтелектуального розвитку студентів у вільний від навчання час, формування їх власної самооцінки та самореалізації; поглиблення поряд з аудиторною роботою формування конфліктологічної компетентності у майбутній професійній діяльності; упровадження інноваційних форм і методів фахової підготовки. Позааудиторна робота зі студентами має бути професійно спрямований характер, націлений на вирішення практичних проблемних ситуацій із середовища професійної діяльності економіста, що дозволяє їм набувати додаткового практичного досвіду, формувати навички самостійних дій, вишукувати власний професійний стиль безконфліктної взаємодії та ефективного вирішення конфліктів.

У дослідженні поряд із стандартною самостійною роботою студентів над навчальним матеріалом перевагу надано таким формам позааудиторної роботи, як: дискусійний клуб «Я – неконфліктний», проведення конкурсу «Шляхи виходу з конфлікту».

Переходячи до розгляду найбільш важливих *засобів навчання* економістів з метою формування їх конфліктологічної компетентності, варто зауважити, що вони являють собою об'єкт, розміщений між викладачем і студентом, який використовується для засвоєння знань, формування досвіду пізнавальної та практичної діяльності, позитивно впливаючи на якість знань студентів та їх професійне становлення [181].

Засоби навчання, що рекомендується використовувати при реалізації

технології формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів, наведені на рис. 2.5.

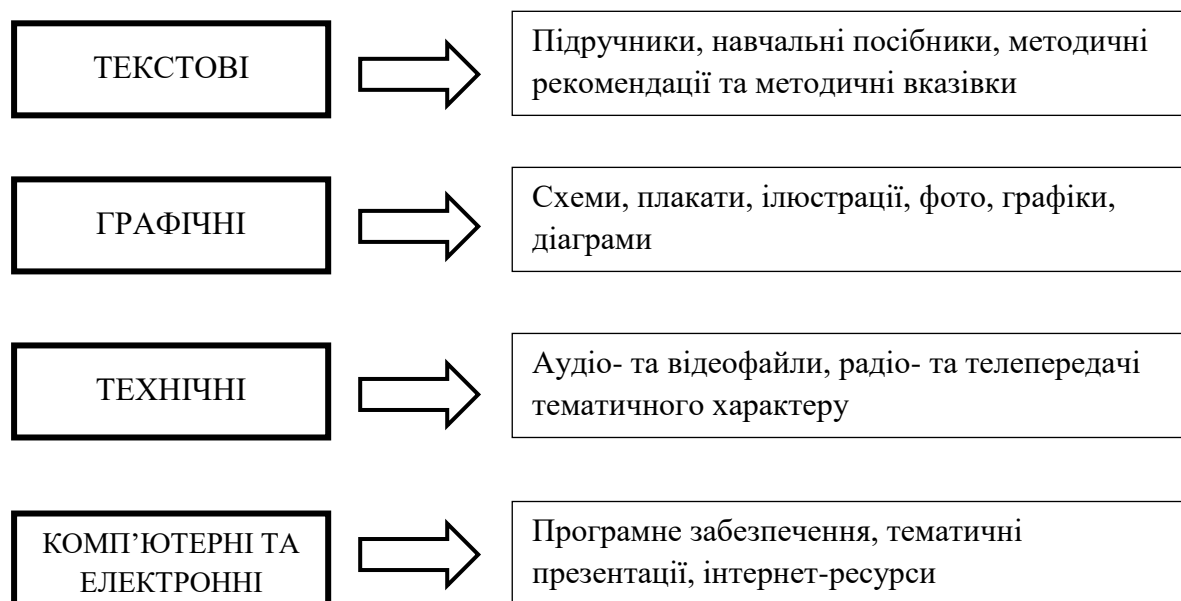


Рис. 2.5. Засоби навчання, що використовуються у процесі формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів (узагальнено на основі [181])

Вагомі позитивні результати навчання у напрямку формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів мають досягатися у комплексі: використанням вищеописаних форм, методів і засобів навчання не тільки викладачем спецкурсу, але і викладачами інших гуманітарних дисциплін, зміст яких доповнено у відповідності з інформацією з табл. 2.1.

Третім етапом процесу реалізації технології формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів при вивченні гуманітарних дисциплін є **контрольно-коригувальний**, на якому відбувається оцінка результатів навчання, аналіз досягнення поставленої мети та виявлення відхилень від запланованих результатів з метою подальшої корекції процесу навчання.

У відповідності з цим, головною метою контрольно-коригувального етапу є своєчасне та достовірне оцінювання досягнутих результатів навчання, виявлення недоліків у процесі реалізації технології та визначення шляхів їх усунення за допомогою корекції (рис. 2.6).

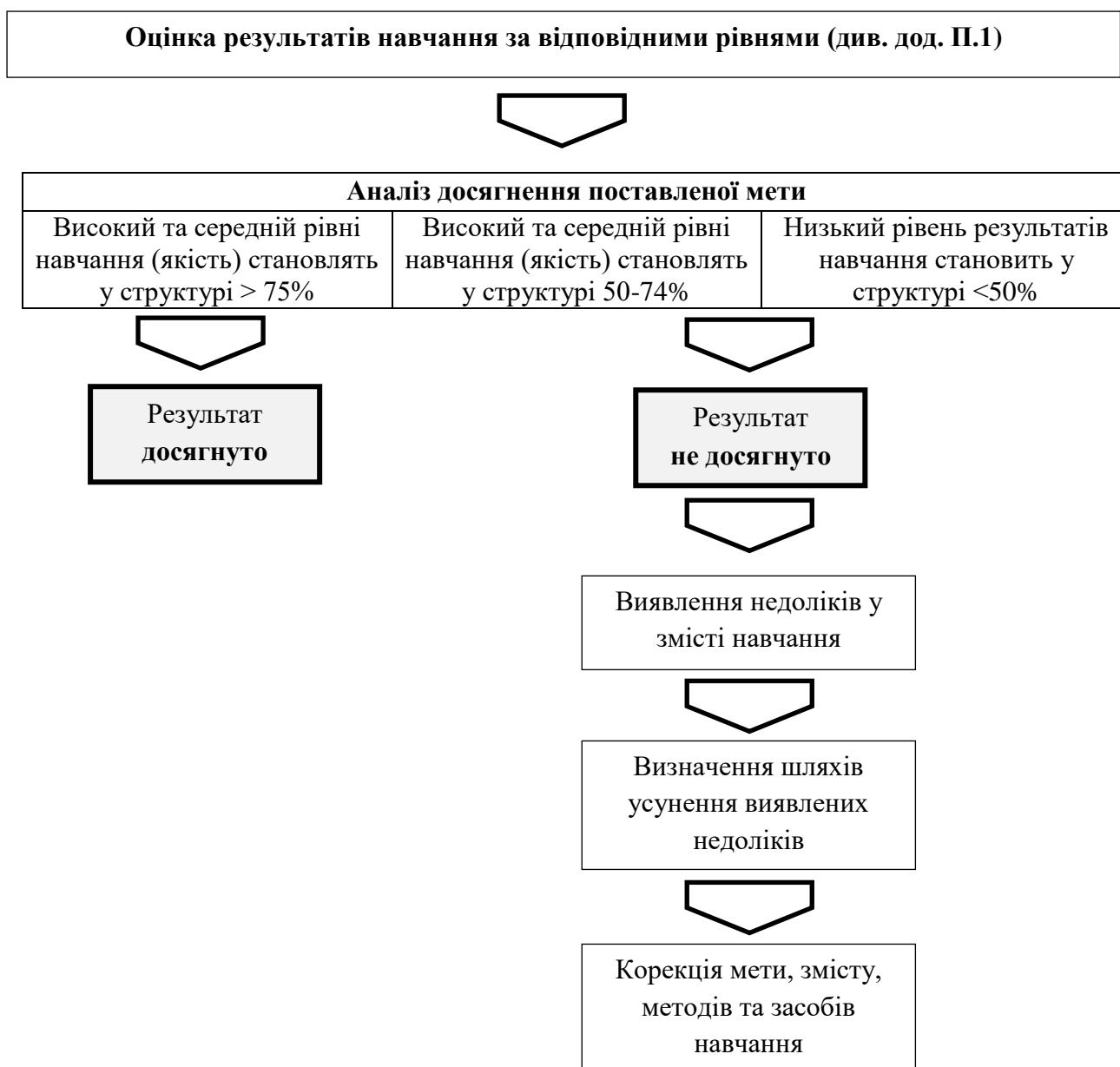


Рис. 2.6. Контрольно-коригувальний етап технології формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів (розробка автора)

В частині оцінювання результатів навчання за трьома основними рівнями (високий, середній, низький) сформовано авторський підхід до такого оцінювання на основі бально-рейтингової системи оцінювання, що включає в себе не тільки якість засвоєння знань студентами, але і організаційні аспекти набуття таких знань (відвідування занять, активність на лекціях-диспутах та практичних заняттях, участь у ігрових заняттях тощо (див. дод. П.1). З даного додатку видно, що за запропонованим методичним підходом для формування загальної суми балів, що виносяться на залік (100 балів), враховуються 6

складових загального рейтингу:

- відвідування лекції – 2 бали у загальному рейтингу (по 0,25 балів за одну лекцію);
- активність на лекції (активна участь у обговоренні питань теми, задавання питань, підтримання дискусії, висловлювання власної позиції по матеріалах теми тощо) – 2 бали у загальному рейтингу (по 0,25 балів за одну лекцію);
- відвідування практичного заняття – 4 бали у загальному рейтингу (по 0,5 балів за одне практичне заняття);
- активність на практичному занятті – 10 балів у загальному рейтингу (по 0,5 балів за активне обговорення питань, розв'язування вправ та ситуацій) та по 3 бали за кожну модульну контрольну роботу;
- участь у активних формах навчання – 56 балів у загальному рейтингу (по 7 балів за одне практичне заняття);
- самостійна робота – 26 балів у загальному рейтингу, у т.ч. 10 балів за виконання індивідуальної роботи та по 2 бали за самостійне опрацювання кожної теми та формування на цій основі загального звіту із самостійної роботи.

Відмітимо, що в запропонованому методичному підході найбільша кількість балів (56) відводиться саме участі студентів у активних формах заняття (ділові ігри, кейси тощо), оскільки просте відсиджування на практичних заняттях не дозволить отримати достатній рівень знань, умінь, навичок порівняно із відстоюванням своєї позиції при розв'язанні конфліктних ситуацій під час ділової гри.

Варто зауважити, за умови наявності у студентів індивідуального графіку навчання можливі різні варіанти оцінювання (див. дод. П.2).

На індивідуальну (контрольну) роботу у пропонованій методиці виділено 10 балів, тому що специфіка дисципліни передбачає формування активної позиції майбутнього професіонала під час вирішення конфліктних ситуацій у комунікаційному просторі, а не писання теоретичних положень з

вирішення конфліктів на папері.

Повертаючись до рис. 2.6, зауважимо, що переважання якості знань у групі студентів на рівні, більшому за 75% дозволяє говорити про високий рівень досягнення поставленої мети стосовно формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів. Якість знань на рівні 50-74% є середнім рівнем досягнення поставленої мети, а якість менше 50% - низьким.

Відповідно високий рівень досягнення мети не потребує корекції на даному етапі навчання, що дозволяє оминати етап коригування у сформованій технології.

В іншому випадку зусилля викладача спрямовуються на корекцію змісту, форм або методів навчання, передбачених технологією формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів. У даному випадку викладачу пропонується здійснити поглиблене вивчення підготовчо-цільового та змістовно-процесуального компонентів з метою виявлення можливих причин досягнення низьких результатів навчання.

Такими причинами, на нашу думку, можуть бути:

- занадто високий (на даному етапі недосяжний) рівень обґрунтованої мети технології формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів та відповідно нереальність виконання сформульованих завдань;
- неякісний зміст навчання (невірно підібраний навчальний матеріал);
- неправильно обрані форми, методи та засоби навчання.

Саме ретельний аналіз проблеми дозволить виявити причину недосягнення бажаного результату та розробити варіанти корекції перших двох етапів технології навчання.

Таким чином, розроблена технологія формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів у процесі вивчення гуманітарних дисциплін передбачає реалізацію трьох етапів: підготовчо-цільового, змістовно-процесуального та контрольнo-коригувального. За результатами реалізації розробленої технології у майбутніх економістів формується конфліктологічна компетентність, яка дозволяє фахівцям уміло

використовувати отримані знання з діагностики, попередження та ефективного вирішення конфліктів у професійній діяльності економіста.

У наступному підрозділі буде здійснено опис формувального етапу експерименту, на якому відбувалася поетапна (з другого по четвертий курс) реалізація технології формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів у навчальній та позанавчальній діяльності.

2.2. Реалізація технології формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів у процесі вивчення гуманітарних дисциплін

На основі сформованої у попередньому розділі технології формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів у процесі вивчення гуманітарних дисциплін визначимо основні напрями її реалізації. Даний підрозділ дослідження присвячено характеристиці експериментальної роботи щодо практичної реалізації вказаної технології, спираючись на теоретичні положення підрозділу 2.1.

Реалізуючи технологію, спрямовану на формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів, спиралися на системний, особистісно-орієнтований, гуманістичний, особистісно-діяльнісний, синергетичний, компетентнісний методологічні підходи. Під час організації дослідження дотримувалися визначених принципів, а саме: інтерактивності, діалогізації, толерантності, індивідуалізації особистісної свободи, інтегративності.

Розкриємо особливості реалізації кожного з етапів етапу досліджуваної технології.

Зокрема, *підготовчо-цільовий етап* передбачав за мету формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів, здатного забезпечити мінімізацію ризиків виникнення конфліктних ситуацій у професійному середовищі економіста, а також уміння діагностувати, попереджати і вирішувати конфлікти. Саме вказана мета стала визначальною

при організації та проведенні експерименту. Нами було визначено, що під час експерименту студенти мають навчитися: використовувати теоретичні основи методики і стратегії управління конфліктами у своїй професійній діяльності; визначати динаміку розвитку конфлікту, ідентифікувати його стадії та визначати необхідні підходи і методи управління конфліктом; застосовувати методики попередження, вирішення та зменшення негативних наслідків конфліктів в умовах професійного середовища; застосовувати механізми управління конфліктами у процесі їх попередження та вирішення.

На підготовчо-цільовому етапі технології вирішувалися наступні завдання: здійснення теоретико-методичної підготовки викладачів вищих навчальних закладів, що забезпечують підготовку економістів, до формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів шляхом проведення навчально-методичного семінару; розробка навчально-методичного забезпечення формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів; здійснення попередньої діагностики рівня сформованості конфліктологічної компетентності майбутніх економістів.

Теоретико-методична підготовка викладачів вищих навчальних закладів, що здійснюють підготовку економістів, до формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів у процесі вивчення гуманітарних дисциплін була здійснена шляхом проведення навчально-методичного семінару «Формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів», метою якого стало оволодіння професорсько-викладацьким складом вищих навчальних закладів знаннями та навичками формування у студентів конфліктологічної компетентності у процесі вивчення гуманітарних дисциплін.

Семінар передбачав лекції (8 год.), практичні заняття (6 год.), тренінгові заняття (4 год.), майстер-класи (4 год.). Учасниками семінару стали викладачі кафедр гуманітарних дисциплін та випускових кафедр (зі спеціальності «Економіка підприємства») ВНЗ «Університет імені Альфреда Нобеля», Луганського національного університету імені Тараса Шевченка,

Криворізького металургійного інституту Національної металургійної академії України, Класичного приватного університету та ДВНЗ «Донбаський державний педагогічний університет».

Значна увага на семінарі була приділена розкриттю сутності, компонентно-структурного складу конфліктологічної компетентності майбутніх економістів, а також методики застосування інтерактивних методів навчання у процесі формування у студентів даної компетентності.

За результатами проведеного навчально-методичного семінару викладачі мали оволодіти знаннями методики використання інтерактивних методів навчання майбутніх економістів з метою формування у них конфліктологічної компетентності; навчитися поетапно реалізовувати технологію формування конфліктологічної компетентності; визначати рівні сформованості конфліктологічної компетентності майбутніх економістів.

Під час проведення семінару особливу зацікавленість у викладачів викликали питання щодо сутності сучасних інтерактивних методів навчання, їх можливостей у формуванні у майбутніх економістів конфліктологічної компетентності. Зоврема, високий інтерес спостерігався при обговоренні ігрових методів навчання, запозичених із західної практики («6 шляп мислення», «метод 635» та SCAMPER). Увага викладачів акцентувалася також на налагодженні комунікаційних партнерських відносин зі студентами, які базуються на доброзичному ставленні один до одного, дотриманні етики та культури поведінки; формуванні ефективного зворотного зв'язку між викладачем і студентами; активному застосуванні проблемно-орієнтованого навчання (конфліктологічні справи та проблемні ситуації). Найдосвідченіші викладачі наприкінці семінару проводили майстер-класи.

В кінці семінару всі викладачі були забезпечені необхідним навчально-методичним забезпеченням з розробленого спецкурсу «Конфліктологія професійної діяльності економістів» та оновленого змісту дисциплін «Ділова іноземна мова», «Філософія», «Соціологія» та «Конфліктологія» (конспекти лекцій, методичні вказівки до проведення практичних занять, індивідуальні

контрольні завдання, пакети з іграми, тренінгами, кейсами, діагностичними тестами.

На підготовчо-цільовому етапі також важливим елементом було здійснення попередньої діагностики сформованості компонентів конфліктологічної компетентності майбутніх економістів на основі показників, визначених у табл. 1.3: *мотиваційний* – мотивація досягнення щодо попередження та урегулювання конфліктів; потреба у безконфліктній взаємодії на основі розробки стратегії моделювання конструктивних відносини з учасниками конфлікту; *когнітивний* – повнота та міцність засвоєння системи знань про сутність, природу, види, ознаки, структуру конфлікту, причини їх виникнення, особливості перебігу, динаміку розвитку та наслідки, технології попередження конфліктів у професійній діяльності на різних рівнях, врегулювання конфліктів та зменшення негативного впливу їх наслідків як на учасників конфлікту, так і на оточуюче конфліктне середовище; *управлінський* – правильність і швидкість виконання дій з формулювання й аналізу конфліктної ситуації та способів її вирішення, вибору оптимального рішення та його реалізації, контролю та коригування, інформаційного забезпечення процесів попередження та вирішення конфліктів; рівень прояву у студентів умінь з прийняття рішень щодо попередження та урегулювання конфліктів; *соціальний* – рівень застосування моральних регуляторів поведінки у конфліктній ситуації та дотримання етичних норм і принципів по відношенню до опонентів. Отримані результати дозволили більш цілеспрямовано розробити навчально-методичне забезпечення технології формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів у процесі вивчення гуманітарних дисциплін.

Для реалізації *змістовно-процесуального етапу* технології формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів під час експерименту використовувались відповідні мотиваційно-спонукальні прийоми, зокрема, бесіда, створення проблемної ситуації (додаток Р.1), творчі завдання (додаток Р.2), «незакінчене речення» (додаток Р.3), «ситуації успіху»

(додаток Р.4) тощо. Вони дозволили зосередити увагу студентів на важливості як самої діагностики конфліктів, так і пошуку можливих шляхів їх вирішення, ідентифікації факторів, що чинять вплив на прояви конфліктів, а також можливих наслідків таких конфліктів. Відповідно, за допомогою вищенаведених вправ і ситуацій у студентів було сформовано бажання розв'язувати поставлені навчальні завдання (див. рис. 2.4).

Позитивний вплив вказаних прийомів на актуалізацію мотивації студентів до навчання полягав у наступному:

- по-перше, **проблемні ситуації (вправи, задачі)** дозволили окреслити певні проблеми, що можуть виникнути на робочому місці фахівця, зосередивши увагу саме на наявності проблеми та її негативних наслідках як для самого фахівця, так і для оточуючих. Наприклад, ситуація 1 з додатку Р.1 дозволила уявити проблему втрати організацією цінного кваліфікованого працівника через неможливість пристосування його до умов праці цієї організації. У даному випадку простежувалась також двоїстість проблеми, яка полягає в тому, що з одного боку організація може недоотримати певну суму прибутку (ефективності) через тимчасову втрату кваліфікованого фахівця та додаткові витрати на пошук нового фахівця з досвідом і кваліфікацією не нижчими за втрачені); з іншого – сам працівник на певний час залишається без роботи та доходів у вигляді заробітної плати у ситуації, коли йому треба годувати сім'ю. Саме гострота проблеми та її вплив одразу на декількох суб'єктів конфлікту стимулювала студентів до пошуку оптимального варіанту вирішення конфлікту. Ще один приклад: ситуація 3 додатку Р.1 демонструвала факт неузгодженості дій обох працівників на своїх робочих місцях на благо їх спільної організації, у результаті чого виникла наступна проблема: обидва фахівця витратили свій робочий час на одну і ту саму роботу, яка була оплачена лише одному з працівників. З одного боку, це справедливо: одне завдання – одна оплата. В той же час, виникала ситуація, коли інший фахівець фактично відпрацював певний час задарма, не принісши додаткового доходу своєму роботодавцю (одна сторона), а також собі (інша сторона). Отже, також

виникала напружена проблемна ситуація, що спонукала студентів до міркування та висловлювання своїх думок. Відповідно кожна з наведених ситуацій додатку Р.1 розглядалась крізь призму проблеми одразу для всіх учасників конфлікту та наслідків недоотримання ними певної економічної вигоди (доходів, заробітної плати, премії тощо);

- по-друге, **творчі завдання** додатку Р.2 вже на початковому етапі реалізації експерименту та мотивації студентів до формування конфліктологічних навичок дозволили набути елементарних знань щодо сутності і природи конфліктів, важливості їх вирішення, діагностики причин виникнення, зменшення негативних наслідків тощо. Крім того, завдання додатку Р.2 створювали умови для пошуку шляхів вирішення конфліктів;

- по-третє, **вправи типу «незакінчене речення»** (див. дод. Р.3) розвивали розумові здібності студентів у напрямку пошуку необхідних варіантів відповіді. При цьому відповіді, з одного боку, формувалися по принципу тих, які бажає почути викладач (вправи 1-4), а з іншого – передбачали формування суто особистої думки студента на конкретну ситуацію (вправи 5-10). Такі вправи спонукали до дискусії на заняттях, дозволяючи студентам висловлювати свою думку та відстоювати власну позицію. Крім того, вони сприяли активній роботі студентів на заняттях, інтенсифікації їх спільної розумової діяльності;

- по-четверте, **«ситуації успіху»** (див. дод. Р.4) були використані у доповнення до відкритого типу вправ «незакінчене речення» та дозволили сформувати позитивний настрій студентів на вироблення стратегії оптимального вирішення конфліктів у кожній конкретній ситуації. При цьому студенти використовували відомі їм на даний момент знання і уміння, а також здійснювали подальшу їх рефлексію, бажаючи й надалі оволодівати новими знаннями й уміннями у сфері вирішення конфліктів.

Під час експерименту мотивація навчання підтримувалась завдяки використанню активних методів навчання (різного роду інтерактивних ігор, тренінгів, кейсів тощо), у результаті чого досягався постійний контакт

студентів з одногрупниками та викладачем. А постійний контроль з боку викладача дозволяв керувати процесом засвоєння знань і умінь у потрібному напрямі, коригувати його за необхідності, особливо при виконанні творчих завдань, коли студентам не завжди вистачало власних знань і умінь. Нами було чітко усвідомлено, що без цього процес засвоєння знань та формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів ставав би рутинним та механічним, позбавленим психологічної індивідуальності та креативності, а також зменшував би ймовірність використання конфліктологічних навичок у майбутній професійній діяльності.

Ключовим складником змістовно-процесуального етапу технології формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів нами було визначено, з одного боку – зміст навчання, що реалізовувався шляхом доповнення змісту існуючих дисциплін та впровадженням нового навчального курсу «Конфліктологія професійної діяльності економістів», а з іншого – використанням інтерактивних методів навчання.

Під час реалізації процесу навчання на основі змісту оновлених дисциплін та запропонованого спецкурсу «Конфліктологія професійної діяльності економістів» було використано наступні форми навчання (див. дод. Н): навчальні заняття (лекція, практичне (семінарське) заняття, консультація), самостійна робота і контрольні заходи (поточний модульний контроль, комплексна контрольна робота, залік).

Особлива увага на лекційних заняттях була приділена використанню *лекції-діалогу, проблемної лекції, лекції-диспуту, лекції-дебатів та лекції із запланованими помилками*. Так, при викладенні спецкурсу «Конфліктологія професійної діяльності економістів» лекція-діалог (тема «Поняття і види конфліктів у професійному середовищі економіста») дозволила зосередити увагу на двоїстому характері конфлікту з позиції впливу на соціальне оточення, розмежувавши його конструктивну та деструктивну функції. Це дало змогу заздалегідь налаштувати студентів на можливість як конструктивного, так і деструктивного напрямку розв'язання конфліктів у їх

майбутній професійній діяльності. Лекціями-диспутами та лекціями-дебатами стали теми «Методичні основи дослідження конфліктів» та «Методи попередження та вирішення конфліктів у середовищі економістів», на яких лектором постійно ставились проблемні питання та будувався зворотній зв'язок у формі дискусії. Проблемними лекціями нами було визначено всі лекції з другого змістовного модуля «Практика вирішення конфліктів у середовищі економістів». Лекція із запланованими помилками була реалізована під час викладення тем «Практика особистісної поведінки у конфліктних ситуаціях», теми «Практика поведінки у конфліктах між керівниками і підлеглими» та теми «Практика поведінки у міжгрупових та колективних конфліктах». Студентам під час викладення нового матеріалу заздалегідь було піднесено невірні стратегічні позиції вирішення конфліктів та визначено реакцію студентів на таку поведінку учасників конфлікту. Результати проведених лекцій виявили уважність студентів до лекційного матеріалу та активність під час виявлення помилок.

Практичні заняття реалізовувались у вигляді семінару-диспуту, семінару-дискусії, практичних занять-тренінгів, практичних занять з вирішення проблемних вправ і ситуацій із комбінованим використанням інтерактивних методів навчання (ділові, рольові, ситуаційні ігри, тренінги, кейси тощо).

Оновлення змісту існуючих гуманітарних дисциплін дозволило використати наступні форми навчання. При викладанні дисципліни «Ділова іноземна мова» було проведено лекцію-діалог з теми «Лінгвістичні фрази і обороти, образливі для ділового спілкування» та семінар-дискусія з теми «Міжнародна культура економіста у діловому спілкуванні».

У розрізі дисципліни «Соціологія» було проведено проблемну лекцію на тему «Проблематика та механізм соціальних конфліктів» та семінари-дискусії по темам «Міжособистісна, міжгрупова та колективна взаємодія під час конфліктів: стратегії і тактики соціальної взаємодії» та «Причини соціальних конфліктів».

Зміст дисципліни «Філософія» було доповнено темами «Еволюція філософських поглядів на конфлікт» (лекція-діалог), «Філософія конфлікту у процесі соціальної взаємодії» (проблемна лекція) та «Сучасна філософія протікання конфліктів» (семінар-дискусія).

З дисципліни «Конфліктологія» у процесі реалізації розробленої технології проведено проблемні лекції по темам «Формування ділового іміджу та бізнес-культури», «Стратегія і тактика ведення ділових переговорів», «Культура безконфліктного підприємницького спілкування», практичні заняття-тренінги по темам «Оцінка ризиків конфліктної та безконфліктної поведінки», «Індивідуальний стиль поведінки економіста» та практичне заняття у формі мозкового штурму «Методи аналізу конфліктів, основні принципи побудови картографії конфлікту».

Під час проведення семінарів-диспутів (або семінарів-дискусій) зі спецкурсу «Конфліктологія професійної діяльності економістів» студенти активно обговорювали запропоновані викладачем справи і ситуації, характерною рисою яких був творчий підхід до вирішення завдання а обґрунтування авторської позиції вирішення конфліктів.

Головною відмінною рисою диспутів від традиційних практичних занять із закріплення знань і умінь було визначено підпорядкування заняття нормам колективної діяльності на основі співпраці та полеміки з використанням інструментів обґрунтування, доведення, аргументування з метою формування шляхів вирішення конфліктів.

Використання дискусійних методів навчання дозволило: з одного боку, студентам пояснювати власну думку з приводу тієї чи іншої конфліктної ситуації, а з іншого – підтримувати думки інших учасників обговорення або опонувати їм, усвідомлюючи багатоаспектність вирішення проблеми. Варто зауважити, що дискусія була притаманна не тільки питанням вирішення конфліктної ситуації, але і самій проблемній ситуації як такій. Студенти активно висловлювали думки, результатом яких викладачем чітко було усвідомлено поділ думок по принципу «Я-концепція» – «Ми-концепція», а

також по гендерному принципу (рис. 2.7).

	«Я-концепція»	«Ми-концепція»
Чоловічий підхід	Студент відстоює лише власну тверду позицію з приводу конфлікту, відкрито опонуючи іншим учасникам та активно просуваючи для обговорення свою точку зору	Студент адаптує власну тверду позицію з приводу конфлікту до позиції інших учасників дискусії, формуючи колективну думку більшості
Жіночий підхід	Студент відстоює власну позицію з приводу конфлікту, опонуючи іншим учасникам та просуваючи для обговорення свою точку зору. Проте власна позиція може похитнутися під впливом активних дискусій та превалювання думок інших	Студент інтегрує власну позицію з приводу конфлікту до позиції інших учасників дискусії, формуючи колективну думку більшості

Рис. 2.7. Психологічний підхід до формування логіки усвідомлення та розв'язання конфліктів у професійній діяльності економіста (розробка автора)

Цікавим є те, що гендерне розшарування думок студентів практично не перепліталось із симпатіями або антипатіями студентів один до одного (хлопці і дівчата підтримували один одного не через дружні стосунки), а ґрунтувалось лише на мужності та жіночності поглядів на природу самої ситуації. Дівчата пропонували більш «м'які» та консервативні варіанти (які піддавались впливу інших, більш сильних та аргументованих позицій), хлопці – більш радикальні.

Дискусії з обговорення та вирішення конфліктних ситуацій проводились з використанням наступного алгоритму: постановка викладачем завдання у вигляді проблемної ситуації чи вправи; діагностика існуючої проблеми на основі висловлення індивідуальних думок та їх колективного обговорення та подальші узагальнення та конкретизація цієї проблеми; визначення суб'єктів та об'єктів конфлікту; дослідження причин появи проблеми та конфліктної ситуації в цілому; формулювання власних позицій щодо стратегії вирішення конфлікту та їх колективне обговорення; визначення можливих варіантів розвитку подій у конфлікті з метою його вирішення та мінімізації негативних наслідків; узагальнення попередніх висновків щодо ключових варіантів

вирішення проблеми; пошук можливих шляхів попередження проблеми та конфліктної ситуації.

На останній пункт алгоритму звертаємо особливу увагу, оскільки завдання викладача полягало не тільки в тому, щоб навчити майбутніх економістів вирішувати вже існуючі конфлікти, але і вміти їх попереджати у своїй професійній діяльності.

Ще одним важливим моментом формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів на основі наведеного алгоритму стала наявність декількох ключових варіантів вирішення конфліктної ситуації. Оскільки природа появи конфліктів у більшій мірі носить психологічний характер та залежить від поведінки його суб'єктів, розв'язання конфлікту може відбуватися різними способами. Тому викладачу під час дискусії важливо було зосередити увагу на тому, що студенти не обов'язково мали підійти до єдиної вірної думки, а з'ясувати, що таких вірних думок може бути декілька.

Отже, характерними рисами семінару-дискусії було визначено: постійний контакт з іншими опонентами; висловлювання власних позицій, їх аргументація; знаходження компромісного рішення або рішень; необов'язковість принципової згоди з одним варіантом вирішення проблеми.

Ефективне проведення лекцій та практичних (семінарських) занять забезпечувалось викладачем за допомогою активного зворотного зв'язку зі студентами шляхом обміркованих запитань, висловлювання припущень, власних варіантів відповідей, наведення доказів та аргументів. Непередбачуваність запитань та відповідей через неоднозначність вирішення обговорюваних проблем вносила свої корективи у хід розмови та формування кінцевих результатів їх вирішення. Практика довела, що викладач з кожною конкретною групою студентів отримував різні варіанти вирішення проблем, не дивлячись на однакову постановку завдання. Фактично він був джерелом первинної інформації про проблему та систематизатором тих рішень, які пропонувались студентами.

Ефективній взаємодії педагога і студентів, а також студентів між собою сприяли такі важливі риси педагогів у цьому напрямку, як: вміння викликати інтерес до проблеми, активізувати діалог, налагоджувати суб'єктно-суб'єктні відносини, забезпечувати двосторонній зв'язок, передавати ініціативу співрозмовнику, орієнтуватися на його відповіді, продовжувати його думки, формувати загальні висновки.

Ефективній реалізації змісту навчання також сприяло використання під час лекційних і практичних занять таких засобів наочності, як відеосюжети, аудіозаписи, презентації, ілюстрації.

Самостійна робота студентів з оволодіння конфліктологічною компетентністю була спрямована на самостійне вивчення низки матеріалів (додаток Р.5), опрацювання вправ (додаток Р.6), перегляд відеофайлів (додаток Р.7) та написання есе на обрану тематику (додаток Р.8).

Особливу увагу було зосереджено на написанні есе як самостійній письмовій роботі студента на обрану смостійно (за змістом дисципліни) або запропоновану викладачем тему. Мета есе полягала у розвитку навичок самостійного творчого мислення та письмового викладення власних думок. Воно мало містити: чітке викладення сутності досліджуваної проблеми, самостійно проведений грамотний аналіз та оцінку отриманої інформації, логічно сруктуровані елементи викладення, обґрунтування власної позиції щодо досліджуваної проблеми. Саме останній аспект (обґрунтування власної позиції до досліджуваної проблеми) дозволяв за допомогою есе у письмовій формі довести аргументованість думки щодо конкретної проблемної ситуації, що також був корисним для формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів.

У розрізі технологічного компоненту навчання, який у нашому випадку передбачав широке використання інтерактивних методів навчання, реалізація яких сприяла максимальному залученню студентів у обговорення проблемних ситуацій і вправ. Провідними стали такі методи навчання: ділові (рольові) ігри (див. дод. С.1), тренінги (див. дод. С.2), у т.ч. авторський тренінг (див. дод.

С.4), кейси (див. дод. С.3), проблемні ситуації для «методу 635», «6 шляп мислення» та SCAMPER (див. дод. С.5), мозкового штурму «Методи аналізу конфліктів, основні принципи побудови картографії конфлікту» (див. дод. С.6). Зосередимо увагу на деяких прикладах використання вказаних методів навчання у експериментальній групі.

Ефективність формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів довели такі ділові ігри, як «Скарга як інструмент менеджера» (2 гри), «Скульптура конфлікту», «Зона комфорту», «Переговори і медіація».

Так, ділова гра «Скарга як інструмент менеджера» (гра №1) мала на меті: розвинути у студентів уміння аналізувати конфлікт; сформувати навички застосування простих методів вивчення і оцінки конфліктних ситуацій; дослідити типи конфліктів, що виникають у професійній діяльності економіста. Гра була розбита на кілька етапів, а саме:

- 1) написання тексту скарги від імені певного конкретного споживача по одному з чотирьох заданих напрямів;
- 2) обмін учасників складеними скаргами та відповіді на їх основі на низку питань (подані у картковій формі таблиці для заповнення);
- 3) поділ студентів на три категорії учасників гри: потерпілі, адміністрації підприємства, експерти. Автори скарг висували та аргументували свої вимоги, адміністрація підприємств готувала пропозиції по ухваленню рішень за скаргами, а експерти визначали ефективність роботи як потерпілих, так і адміністрації.

Важливим повчальним моментом з педагогічної точки зору у даній грі було визначено наявність незалежних експертів, які зі своєї позиції могли оцінити роботу команд (частіше за все така оцінка відрізнялася від оцінки викладачем, адже менший рівень досвіду у вирішенні конфліктів давався знаки). В той же час, граючи у ролі експертів, студенти мали можливість критично ставитися до роботи своїх одногрупників, визначати їх сильні та слабкі місця, набуваючи для себе відповідного конфліктологічного досвіду та формуючи власне уявлення про можливі шляхи вирішення конфліктів. Не

залишалися осторонь і потерпілі з адміністрацією, які вступали у полеміку, набуваючи навичок побудови конструктивного діалогу.

Ділова гра «Скарга як інструмент менеджера» (гра №2) по суті була аналогічною першій грі. Відмінність полягала у тому, що скарги не писалися на папері, а викладалися в усній формі (готувалися потерпілими за дверима), що ускладнювало процес презентації скарги. В той же час оцінка учасників гри експертами здійснювалася у письмовій формі за оцінними листами. Насамкінець відбувалася дискусія, в процесі якої експерти виділяли: найголовніші мінуси в роботі адміністрації; перераховували взагалі усі відмічені мінуси; виходячи з цих оцінних листів, називали три ключові позитивні чинники, по яких було набрано найбільшу кількість балів.

Потерпілі, у свою чергу, виділяли: найголовніші мінуси в роботі адміністрації; перераховували взагалі усі відмічені мінуси; виходячи з цих оцінних листів, називали три ключові позитивні чинники, по яких було набрано найбільшу кількість балів.

Насамкінець: порівнювалося враження потерпілих про роботу адміністрації і оцінка експертів; аналітики давали роз'яснення про поведінку потерпілих; підсумкове роз'яснення робив викладач.

Такий підхід дозволяв кожному учаснику гри в повному обсязі розуміти погляди решти учасників.

Ділова гра «Скульптура конфлікту» мала на меті: відпрацювати уміння продуктивно діяти і приймати ефективні рішення в кризовій ситуації; сприяти мобілізації уваги учасників на партнерові і включеності їх в рішення групової задачі; потренуватися у визначенні чітких цілей діяльності, у виробленні індивідуальної і спільної стратегії і тактики успіху.

Учасники ділилися на 4 підгрупи. Команди повинні були вибрати відомий підприємницький сюжет (наприклад, рейдерське захоплення підприємства, банкрутство підприємства, спад виробництва в умовах кризи, мітинги профспілки підприємства тощо) і протягом 10 хвилин зосередитися на одній з конфліктних ситуацій з нього.

На першому етапі необхідно було на аркуші паперу: чітко сформулювати, назвати суть конфлікту або проблеми так, як це бачиться самим гравцем; позначити по спорідненим зв'язкам, якщо такі існують, безпосередніх учасників конфлікту; присвоїти учасникам порядкові номери: учасник №1, учасник №2 і так далі; приготуватися до усного опису конфлікту, для цього сформулювати розповідь про ситуацію, яка буде найбільш чітка представляти проблему і розстановку сил.

На другому етапі учасники підгрупи працювали над скульптурою, яка могла б алегорично виразити суть конфлікту. У цій скульптурі простежувалися певні герої ситуації, вона кількісно (по складу акторів) співпадала з кількістю учасників конфлікту.

На третьому етапі кожна з інших підгруп намагалася вгадати задуманий підприємницький сюжет. Якщо вгадати не виходило, можна було переходити до наступного етапу.

На цьому етапі кожної з команд необхідно було озвучити розповідь про досліджувану ситуацію, не називаючи імена героїв, умовно означаючи їх «учасник № 1», «учасник № 2» і т. д. Члени інших команд слухали, утримуючись від оцінок. Кожна з інших підгруп намагалася вгадати задуманий сюжет.

На останньому етапі учасники інших команд спільно вибудовували з членів першої команди ще одну скульптуру, яка відбивала їх бачення вирішеної проблеми. Ця скульптура задіювала конфліктуючі сили після того, як проблема розв'язана, показувала їх взаємодію, або їх емоційний стан, або фізичний результат дозволеної протидії, або його метафоричний образ. Потім вони пояснювали своє рішення. Усі учасники гри спільно робили висновок про те, який із стилів вирішення конфліктної ситуації був порекомендований; чи співпав він з реальним підприємницьким сюжетом; чи було рішення ефективним.

На нашу думку, важливість застосування даної ділової гри у процесі формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів

полягала у розвитку психологічних образів учасників конфліктних відносин та саме на цій основі побудові більш чіткого алгоритму вирішення конфліктів, що матиме вирішальне значення у їх майбутній професійній діяльності.

Ділова гра «Зона комфорту» показувала, як управляти стресом у зв'язку із скороченням штату. Аудиторія ставала по суті реабілітаційним центром для безробітних. Кожен учасник, окрім трьох чоловік, що виконували функції працівників центру зайнятості, виконували роль безробітного, що шукає роботу. Призначалися: адміністратор, психолог, консультант з питань зайнятості.

Функціями адміністратора були: зустрічати клієнтів, записувати їх імена і дізнаватися, з ким вони хочуть поговорити: психологом або консультантом з питань зайнятості. За необхідності треба було роз'яснити, що психолог не консультує з питань працевлаштування, а лише може допомогти впоратися зі стресом або іншими подібними проблемами (у даному випадку у зв'язку з втратою робочого місця). Консультант з питань зайнятості може поради, як отримати нову роботу або додаткову освіту.

Функціями психолога були: за власним розсудом інтерпретувати роль по консультуванню клієнтів, що знаходяться в пригніченому стані; консультації з питань зайнятості - поза його компетенцією.

Функціями консультанта з питань зайнятості були: консультувати відвідувачів центру з питань придбання додаткової освіти, підвищення кваліфікації і пошуку роботи. У цих рамках він міг інтерпретувати роль за власним розсудом.

Працівникам центру зайнятості необхідно було створити зону комфорту для людей, що знаходяться в пригніченому стані, оскільки їх скоротили на службі і залишили без роботи. Окрім доброзичливого відношення, готовності допомогти клієнтам співробітники центру повинні були створити максимум зручностей для клієнтів, що очікують своєї черги як у приймальні, так і в кімнаті для переговорів з клієнтами.

В ході обговорення з'ясувалося: чи вдалося працівникам центру

зайнятості створити «зону комфорту» для людей, що знаходяться в пригніченому стані; якщо це вдалося, або з якої-небудь причини не вдалося, треба було пояснити причини, і навести подібні приклади зі своєї практики.

Ділова гра «Переговори і медіація» допомагала отримати навички ефективно вести переговори. Ведучий пропонував учасникам розділитися на три групи, наприклад, учителя – батьки – учні, або викладачі – студенти – заступник декана, або вищий керівник – керівники середньої ланки – робітники і тому подібне. Кожна з груп отримувала завдання підготуватися до переговорів з певного організаційного питання. Коли підготовча робота була завершена, ведучий роздавав учасникам картки з індивідуальними завданнями, попереджаючи, що їх не можна оприлюднити до кінця гри.

Зміст текстів в картках був наступний: прояснити точку зору того, хто говорить (доповідає), щоб краще його змогли зрозуміти інші (2 шт.); виділити проблему і повертати хід обговорення до неї (2 шт.); в будь-якій ситуації прагнути захопити ініціативу в розмові (1 шт.); знайти загальне в точках зору сторін і показувати це загальне усім учасникам переговорів (2 шт.); відводити розмову убік від обговорюваної проблеми (1 шт.); фіксувати проміжні домовленості і пред'являти їх сторонам переговорів як загальне досягнення (1 шт.); підкреслювати загальні інтереси сторін в переговорах (1 шт.); вибрати незвичайний для тебе стиль спілкування і дотримуватися його (2 шт.); слухати того, хто говорить, і повторювати або перефразувати його головну думку своїми словами так, як вона зрозуміла тобою (1 шт.).

Гра давала можливість визначити наступне:

1. Що допомагало або, навпаки, заважало досягти домовленості?
2. Яка психологічна задоволеність учасників ходом переговорів?
3. Яка була роль «третьої сторони» в переговорах?
4. Які прийоми використовували учасники переговорів, виконуючи свої «секретні завдання»?

Важливе значення формуванню навичок попередження та розв'язання конфліктів було відведене тренінгам (див. дод. С.2).

Тренінги були полідені на три групи:

1) ті, що допомагають усвідомити сутність, природу і причини конфліктів (ввідний тренінг О.Г. Шевченко, «Спілкування і конфлікти»);

2) ті, що допомагали формувати навички розв'язання конфліктів (конфліктологічний тренінг на основі методики Дж. Бертона з використанням тесту Томаса, «Вирішення і профілактика конфліктів»);

3) ті, що допомагали формувати навички попередження конфліктів («Робота з власним емоційним станом», «Світ без конфлікту», психологічний тренінг з попередження конфліктів В. Гребньової).

Звичайно, такий поділ тренінгів на групи був умовним, оскільки кожний з них в тій чи іншій мірі передбачає формування навичок як вирішення, так і попередження конфліктів (просто перевага вправ надавалася тому чи іншому аспекту).

Тренінги першої групи мали на меті сформувати уявлення про природу конфлікту, розвинути здібності адекватного реагування на різні конфліктні ситуації, навчити учасників реально оцінювати конфліктні ситуації, їх масштаби і можливі наслідки.

Для цього, зокрема, було використано такі вправи, як: «Алфавіт емоцій», «Плюси і мінуси конфлікту», «Я в конфлікті», «Якби я став би ...», «Позиція», «Довірливе падіння», «Похвали себе».

Тренінги другої групи своєю метою вбачали: розвиток навичок спорідненості конкретного колективу, умінь командної взаємодії; допомога учасникам у коректуванні своєї поведінки в бік зниження конфліктогенності; оволодіння методами знаходження рішень у конфліктних ситуаціях.

У розрізі цієї групи тренінгів особливий інтерес представляють вправи: «Сигнал», «Техніка слухання», «Друкарська машинка», «Контраргументи», «Плітки», «Варіанти спілкування», «Шалаш», «Акули», «Комплімент», «Злива», «Дружня долонька», «Сніжний ком», «Єдність», «Космічна швидкість», «Пекельні башти».

Тренінги третьої групи були спрямовані на формування та зміцнення

власного емоційно-психологічного стану, здатного в найбільшій мірі протидіяти появі конфліктів на робочому місці економіста.

Найбільш цікаві вправи цієї групи тренінгів: «Достойна відповідь», «Я-висловлювання», «Мистецтво достойної відмови», «Зміна акцентів», «Два барана», «Лаємося овочами», «Добре і погане», «Що мені заважає?», «Заземлення», «Зменшення зросту людини, яка викликала гнів», «Променева пушка», «Миша та мишоловка», «Скинь втому», «Гора з плечей», «Подорож на блакитну зірку», «Політ птахів», «Передача емоцій», «Спілкування руками», «Автомийка», «Лист паперу», «Подарунок», «Прощання».

На завершальному етапі експерименту було реалізовано також авторський тренінг формування навичок попередження конфліктів «Профілактика конфліктних ситуацій» (додаток С.4).

За результатами проведених тренінгів у студентів мали сформуватися такі навички: припинення насильницьких дій; встановлення діалогу; пошук рішень шляхом переговорів; можливого уникнення конфліктів на основі самоконтролю власного емоційного стану.

Доцільним у процесі реалізації технології формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів виявилось також застосування кейс-методу. Приклади кейсів наведено у дод. С.3.

Зміст кейсу «Ситуація з секретарем» полягав у репрезентації конфліктної ситуації у відділі бухгалтерії підприємства. Ситуація полягала в тому, що дві людини (чоловік і жінка), які працювали у відділі, не могли впоратися з усією роботою, для чого їх у відділ керівництвом було прийняте рішення додатково найняти секретаря. Секретарем виявилась молода дівчина, яка одразу почала конфліктувати з бухгалтером-жінкою та симпазувати бухгалтеру-чоловіку. На основі описаних у кейсі детальних обставин роботи протягом всього робочого дня всіх трьох працівників студентам було запропоновано:

- на першому етапі визначити учасників конфлікту, його причини, предмет та мотиви конфлікуючих, а також зміст конфліктної ситуації та

позиції учасників конфлікту по відношенню один до одного;

- на другому етапі визначити тип конфлікту;
- на третьому етапі сформувавши конфліктний процес та визначити його

стадії, надати пропозиції щодо вирішення конфлікту.

Кейс «Некерований конфлікт: причини та технології управління» мав на меті навчити студентів володіти інструментарієм управління конфліктними ситуаціями. Контекстна метаформа кейсу («Лицарі круглого столу») вказувала на зв'язок завдань кейсу з легендарним королем Артуром, у ролі довіреної особи якого виступав викладач. Матеріали кейсу та вправи, складені на основі нього, дозволили поглянути на конфлікт суто з управлінської точки зору, виявити можливі причини управлінських конфліктів, визначити стадії конфліктного процесу, сформувавши рішення конфліктних ситуацій, обрати стратегію розв'язання конфлікту та визначитися з колом помічників.

Проведені кейси допомогли студентам: глибше зрозуміти спецкурс «Конфліктологія професійної діяльності економістів», розвинути уявлення про методику і стратегію управління конфліктами; отримати базис для перевірки теорії, виявлення закономірностей, взаємозв'язків, формулювання гіпотез із управління конфліктами у майбутній професійній діяльності; сформувавши інтерес, зацікавленість, мотивувати студентів на дискусію, компроміс; розвинути комунікаційні навички; отримати додаткову інформацію, поглибити знання, переконатися у поглядах, переконати інших; розвинути і застосувати аналітичне і стратегічне мислення, вміння вирішувати проблеми і робити раціональні висновки; поєднати теоретичні знання з реаліями життя, перетворити абстрактні знання у цінності і вміння студента.

Досить цікавими для сприйняття студентів виявилися також проблемні ситуації, використані у процесі реалізації «методу 653», «6 шляп мислення» та «SCAMPER» (матеріали наведено у додатку С.5).

Проведення мозкового штурму «Методи аналізу конфліктів, основні принципи побудови картографії конфлікту» (див. дод. С.6) дозволило виявити потенційні можливості студентів генерувати нові ідеї, виявляти аналітичні та

логічні здібності, доводити свою позицію, формувати обґрунтовані висновки.

Серед технік реалізації вищенаведених інтерактивних методів навчання доцільними виявилися такі: ротація ролей, дублювання, паралель, відображення, підтримка, монолог, німий помічник, консультаційна група, розстановка, перегравання, що особливо актуально в аспекті вирішення завдань формування готовності студентів до попередження і вирішення конфліктів.

Таким чином, дослідження продемонструвало, що інтерактивні методи навчання виявилися ефективним засобом формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів у процесі вивчення гуманітарних дисциплін. Студенти показали значне зростання рівня сформованості конфліктологічних умінь. Вони більш впевнено підходили до діагностики природи і причин конфліктних ситуацій, обирали адекватні способи їх вирішення у процесі колективної взаємодії, демонстрували глибокі знання зі стратегії попередження конфліктів.

Серед позааудиторних форм навчання зацікавленість викликало відвідування дискусійного клубу «Я – неконфліктний» (див. дод. Т), на якому проводились дискусії та проблемні обговорення з елементами тренінгів. Функціонування клубу було спрямоване на поглиблене формування конфліктологічних умінь на усвідомлення свого власного «Я» у оточуючому професійному середовищі, визначення рівня самоорганізації у конфліктній ситуації та розроблення стратегії безконфліктної поведінки. Для успішної організації безконфліктної поведінки використовували: самопізнання, самозбудження, самореалізацію, послуговувалися прийомами: самоспостереження, самоаналізу, самооцінки, самокритики.

Силами студентів кафедри економіки та моделювання бізнес-процесів ВНЗ «Університет імені Альфреда Нобеля» було проведено конкурс «Шляхи виходу з конфлікту». Для цього була створена творча група з числа студентського активу та викладачів кафедри, розроблено його сценарій, закуплено призи, проведено та нагороджено переможців. Під час підготовки конкурсу, роботи над сценарієм, розучування ролей студенти отримали

важливий досвід міжособистісної та групової взаємодії, а сам конкурс став стимулом для студентів знаходити шляхи виходу з конфліктів і у повсякденному житті.

З метою формування та оцінки результатів експерименту на всіх етапах реалізації технології формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів у процесі вивчення гуманітарних дисциплін здійснювалося спостереження за навчальними й особистісними досягненнями студентів, їх анкетування, тестування, проводилися бесіди з викладачами, кураторами та студентами. Нами було констатовано наявність значних позитивних зрушень у міжособистій взаємодії, їх самоорганізації та самооцінці. Позитивними були також відгуки викладачів про досягнення студентів у процесі навчання, засвоєння ними нових знань, формування умінь і навичок вирішення конфліктів та безконфліктної взаємодії.

У цілому реалізація технології формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів у процесі вивчення гуманітарних дисциплін дозволила зробити висновок про доцільність її запровадження у навчальний процес вищих навчальних закладів, що готують економістів.

Результати експериментально-дослідної перевірки ефективності реалізації розробленої технології представлені в наступному підрозділі.

2.3. Аналіз ефективності розробленої технології формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів у процесі вивчення гуманітарних дисциплін

Експериментальна робота з реалізації технології формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів була здійснена з використанням наступної сукупності методів: опрацювання та аналіз педагогічної, психологічної, філософської, соціологічної літератури, результатів діяльності студентів та викладачів; анкетування, опитування, бесіда, діалог, педагогічний експеримент, педагогічне спостереження,

статистичний аналіз, коефіцієнтний аналіз, математична статистика, експертна оцінка, кількісний та якісний аналіз оцінок та самооцінок. Вибір вказаних методів було здійснено з урахуванням потреб експерименту з урахуванням наукових добутків з методики педагогічних досліджень та методів математичної статистики в педагогіці (С. Іванова [128], І. Аносов [221], О. Карпаш [139], С. Коваленко [145], Н. Кузьміна [166], П. Образцов [214], Д. Райгородський [240], Е. Сидоренко [266], В. Ядов [337] та ін.).

Базою проведення експериментального дослідження з формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів стали такі вищі навчальні заклади: ВНЗ «Університет імені Альфреда Нобеля», Луганський національний університет імені Тараса Шевченка, Криворізький металургійний інститут Національної металургійної академії України, Класичний приватний університет та ДВНЗ «Донбаський державний педагогічний університет».

Для експерименту було обрано 283 студенти спеціальності «Економіка підприємства», які розподілено на контрольну (138 студентів) та експериментальну групи (145 студентів). Крім того, до експерименту було залучено 19 викладачів зазначених вище навчальних закладів, що викладають у контрольній та експериментальній групах, а також 124 студенти інших економічних спеціальностей («Облік і аудит», «Фінанси», «Менеджмент організацій», залучених до опитування та формування загального їх уявлення про доцільність проведення експерименту та важливість формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів.

Етапами проведеного експерименту стали: констатувальний, формувальний та контрольний.

Констатувальний етап експерименту було спрямовано на: аналіз стану дослідження проблеми; формування гіпотези, мети та завдань експерименту; аналіз та опрацювання програмно-нормативних документів, зокрема, освітньо-кваліфікаційної характеристики та освітньо-професійної програми підготовки фахівців зі спеціальності «Економіка підприємства»; визначення рівня

формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів; теоретичне обґрунтування технології формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів у процесі вивчення гуманітарних дисциплін; встановлення кількісно-якісного складу учасників контрольної та експериментальної груп, аналіз однорідності досліджуваних груп; визначення діагностичного інструментарію для виявлення рівня сформованості конфліктологічної компетентності майбутніх економістів і отримання вихідних даних щодо реальної практики формування вказаної компетентності.

Формувальний етап експерименту передбачав експериментальну перевірку сформованої гіпотези та практичну реалізацію розробленої і теоретично обґрунтованої технології формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів при вивченні гуманітарних дисциплін.

Даний етап тривав три роки (2014-2017 навчальні роки). Експериментальна група працювала за розробленою технологією навчання, а контрольна – за традиційною навчальною програмою.

З метою усунення суб'єктивного впливу експериментатора на хід експерименту та створення однакових умов для всіх його учасників під час реалізації експерименту усі експериментальні дії проводились безпосередньо викладачами вищих навчальних закладів, де навчаються студенти. Викладачам були надані чіткі інструкції щодо реалізації технології навчання.

Як зазначалося у табл. 1.3, критеріями формування необхідного рівня конфліктологічної компетентності майбутніх економістів виступають: мотиваційний, когнітивний, управлінський та соціальний.

Рівень сформованості **мотиваційного критерію** формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів визначався за такими показниками: *рівень мотивації досягнення у запобіганні конфліктам та урегулюванні їх та потреба у безконфліктній взаємодії на основі розробки стратегії моделювання конструктивних відносини з учасниками конфлікту.*

Рівень мотивації досягнення студентів визначався за допомогою розробленої авторської анкети (див. дод. У.1). Питання анкети були

побудовані нами так, щоб з'ясувати думку студентів стосовно їх мотивованості до безконфліктної взаємодії, а також важливості для них мотивації вирішувати вже існуючі конфлікти. Студенти мали відповісти на питання та порахувати бали у відповідності з наведеним ключем. Були встановлені наступні рівні аналізу потреби в досягненні: високий (21–30 балів), достатній (11–20 балів), низький (0–10 балів) (див. табл. 2.2).

Таблиця 2.2.

Межі значень сформованості рівня мотивації досягнення (сформовано автором)

Рівні	Значення сформованості рівня мотивації досягнення
Низький	$0 \leq K_{\text{МД}} \leq 10$
Достатній	$11 < K_{\text{МД}} \leq 20$
Високий	$21 < K_{\text{МД}} \leq 30$

Рівень *потреби особистості* у безконфліктній взаємодії визначався за допомогою методики Ю. Орлова «Потреба у спілкуванні» (див. дод. У.2). Студентам було запропоновано відповісти на запитання «так» або «ні». Кожний бал, який збігався з ключем, отримував значення 1. Отримані дані було диференційовано за визначеними рівнями: (23–33 бали) – висока потреба, (12–22 бали) – достатня потреба, (1–11 балів) – низька потреба (табл. 2.3).

Таблиця 2.3.

Межі значень рівня сформованості потреби у безконфліктній взаємодії (сформовано автором)

Рівні	Значення рівня сформованості потреби особистості у безконфліктній взаємодії
Низький	$0 \leq K_{\text{ПО}} \leq 11$
Достатній	$12 < K_{\text{ПО}} \leq 22$
Високий	$23 < K_{\text{ПО}} \leq 33$

Загальний рівень сформованості мотиваційного критерію формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів визначався як середнє арифметичне кількісних значень рівня сформованості мотивації досягнення та потреби у безконфліктній взаємодії.

Основними показниками **когнітивного критерію** виступали: повнота та

міцність засвоєння системи знань про сутність, природу, види, ознаки, структуру конфлікту, причини їх виникнення, особливості перебігу, динаміку розвитку та наслідки, технології попередження конфліктів у професійній діяльності на різних рівнях, врегулювання конфліктів та зменшення негативного впливу їх наслідків як на учасників конфлікту, так і на оточуюче конфліктне середовище.

Діагностика **когнітивного критерію** була здійснена на основі середнього арифметичного значень таких показників як: коефіцієнт повноти засвоєння знань та коефіцієнт міцності засвоєння знань.

Коефіцієнт повноти засвоєння знань професійної взаємодії визначали як відношення засвоєних студентами елементів знань до відповідних елементів знань, якими необхідно оволодіти під час вивчення начальних дисциплін «Філософія», «Ділова іноземна мова», «Соціологія», «Конфліктологія» та спецкурсу «Конфліктологія професійної діяльності економістів» [266]:

$$K_{\alpha} = \frac{N_1}{N_2} \quad (2.1),$$

де K_{α} – коефіцієнт засвоєння знань професійної взаємодії,

N_1 – кількість засвоєних елементів знань;

N_2 – кількість елементів знань, якими необхідно оволодіти під час вивчення начальних дисциплін «Філософія», «Ділова іноземна мова», «Соціологія», «Конфліктологія» та спецкурсу «Конфліктологія професійної діяльності економістів».

Якщо елементи знань засвоєні у повному обсязі, то $K_{\alpha}=1$. За умови відсутності результату $K_{\alpha}=0$. При недостатньому засвоєнні теоретичних знань професійної взаємодії значення коефіцієнта знаходиться у межах $0 < K_{\alpha} < 1$; оптимальним значенням є значення $K_{\alpha} > 0,7$. Значення $0,5 < K_{\alpha} < 0,7$ – допустиме значення; $0,4 < K_{\alpha} < 0,49$ – критичне значення [266].

Визначення *коефіцієнту міцності засвоєння знань* здійснювалось на основі аналізу поточної успішності студентів з начальних дисциплін «Філософія», «Ділова іноземна мова», «Соціологія», «Конфліктологія» та

спецкурсу «Конфліктологія професійної діяльності економістів».

Коефіцієнт міцності засвоєння знань з формування конфліктологічної компетентності обчислювався за формулою [266]:

$$K_M = \frac{\sum L_m}{\sum L_a} \quad (2.2),$$

де K_M – коефіцієнт міцності засвоєння знань;

$\sum L_m$ – сума збережених у пам'яті студентів елементів знань;

$\sum L_a$ – сума повідомлених елементів знань.

Як і для попереднього коефіцієнта, у залежності від ступеня засвоєння знань, умінь, навичок з формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів значення коефіцієнта знаходиться у межах $0 < K_a < 1$. Якщо елементи знань засвоєні у повному обсязі, то $K_a = 1$. Порогові значення коефіцієнта є такими: $K_a > 0,7$ – оптимальне значення, $0,5 < K_a < 0,7$ – допустиме значення; $0,4 < K_a < 0,49$ – критичне значення.

При цьому було узагальнено кількість засвоєних елементів знань за результатами проміжних і рубіжних контролів знань, умінь і навичок із зазначених вище навчальних дисциплін. Діагностика міцності засвоєння знань студентів була здійснена із запізненням у часі на один навчальний семестр.

Для визначення рівня засвоєння знань був запропонований розроблений комплексний тест (див. дод. У.3). Питання тесту були побудовані з урахуванням тем робочих програм гуманітарних дисциплін, вже вивчених студентами раніше, в яких була наявна інформація про сутність, природу, причини конфліктів та особливості управління ними у середовищі професійної діяльності.

Характер засвоєння конфліктологічних знань визначався за 10-бальною шкалою: розв'язування тесту на високому рівні дає можливість отримати 8-10 балів, на достатньому рівні – 5-7 балів, на низькому – < 5 балів (табл. 2.4).

З метою діагностики загального рівня сформованості когнітивного критерію було виокремлено такі три рівні: низький (0–9 балів), достатній (10–15 бали), високий (16–20 бали) (див. табл. 2.5).

Таблиця 2.4

Межі значень рівня характеру засвоєння конфліктологічних знань*

Рівні	Значення рівня засвоєння конфліктологічних знань
Низький	$K_{33} \leq 5$
Достатній	$5 < K_{33} \leq 7$
Високий	$7 < K_{33} \leq 10$

*Узагальнено автором на основі додатку У.3.

Таблиця 2.5.

Межі значень загального рівня сформованості когнітивного критерію
(сформовано автором)

Рівні	Значення рівня сформованості когнітивного критерію
Низький	$0 < K_{KK} \leq 9$
Достатній	$10 < K_{KK} \leq 15$
Високий	$16 < K_{KK} \leq 20$

Оцінювання **управлінського критерію** було здійснено з використанням двох показників (див. табл. 1.3):

– *правильність та швидкість виконання дій* з формулювання й аналізу конфліктної ситуації та способів її вирішення, вибору оптимального рішення та його реалізації, контролю та коригування, інформаційного забезпечення процесів запобігання конфліктам та вирішення їх;

– *рівень появу умінь з прийняття рішень щодо запобігання конфліктам та їх урегулювання* за оцінками експертів, у ролі яких виступали викладачі вищих навчальних закладів з начальних дисциплін «Філософія», «Ділова іноземна мова», «Соціологія», «Конфліктологія» та спецкурсу «Конфліктологія професійної діяльності економістів» (всього було залучено 5 експертів). Завдяки спостереженню за діяльністю студентів під час проведення навчальних занять у відповідності до сформованої технології навчання викладачі мали зафіксувати вияв зазначених умінь.

Правильність та швидкість виконання дій визначалася за допомогою коефіцієнта правильності ($K_{прав}$):

$$K_{прав} = \frac{M}{N} \quad (2.3)$$

де M – кількість правильно виконаних дій з усього розмаїття тих, що перевіряються;

N – кількість дій, що перевіряються.

Межі коефіцієнта правильності та швидкості виконання дій у розрізі низького, достатнього та високого рівнів наведено в табл. 2.6 [18].

Таблиця 2.6.

Межі значень коефіцієнта правильності та швидкості виконання дій [18]

Рівень	Значення коефіцієнта правильності та швидкості виконання дій
Низький	$K_{прав} < 0,7$
Достатній	$0,7 < K_{прав} < 0,85$
Високий	$K_{прав} > 0,85$

Завдяки спостереженню за навчальною діяльністю студентів, під час якої можна було визначити прояв у студентів управлінських умінь (робота в команді, групове прийняття рішень, розподіл повноважень під час рольової гри і т.п.) при проведенні навчальних занять та позааудиторної роботи викладачами-експертами оцінювалися *інтенсивність та систематичність управлінських умінь* в такий спосіб: «3» – критерії застосування умінь виявляються постійно і дуже яскраво; «2» – критерії виявляються з помітним дефіцитом; «1» – критерії невиразні, випадкові.

Оцінювання управлінських умінь з використанням наведених критеріїв здійснювалось на основі аналітичної картки. Обиралася шкала оцінок (1, 2, 3), згідно з якою оцінка «1» відповідала низькому рівню вияву умінь (Н); «2» – достатньому рівню (Д); «3» – високому рівню (В). Рівень вияву умінь відповідно до показників критеріїв визначався так: сума оцінок п'яťох експертів на рівні 12–15 балів відповідала високому рівню (В) вияву умінь, 9–11 – достатньому (Д), 5–8 – низькому (Н).

Рівень вияву управлінських умінь виражається коефіцієнтом вияву ($K_{вияву}$), який вираховується за формулою:

$$K_{вияву} = \frac{M}{N} \quad (2.4)$$

де M – кількість набраних за оцінкою експертів балів з усіх можливих;

N – максимальна кількість можливих балів.

Межі коефіцієнта вияву наведено в табл. 2.7.

Таблиця 2.7.

Межі значень коефіцієнта вияву управлінських умінь (сформовано автором)

Рівень	Значення коефіцієнта вияву управлінських умінь
Низький	$K_{вияву} < 0,6$
Достатній	$0,6 < K_{вияву} < 0,7$
Високий	$K_{вияву} > 0,8$

Загальний рівень сформованості управлінського критерію розраховувався як середнє арифметичне значення коефіцієнтів правильності та швидкості виконання дій і вияву управлінських умінь.

Діагностика **соціального критерію** формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів здійснювалася на підставі оцінювання таких показників: рівень застосування моральних регуляторів поведінки у конфліктній ситуації; рівень дотримання етичних норм і принципів по відношенню до опонентів.

Діагностика рівня застосування моральних регуляторів поведінки у конфліктній ситуації здійснювалась на основі методики оцінки схильності до конфліктної поведінки (див. дод. У.4). Питання анкети у запропонованій методиці були побудовані таким чином, щоб визначити ступінь реакції студентів на критику, довірливості людям, важливості для них відстоювання власної позиції чи поступливості при знаходженні компромісу і т.п.

Отримані за результатами тестування дані було диференційовано за визначеними рівнями: (26–34 бали) – високий рівень моральних регуляторів, (20–25 балів) – достатній, (9–19 балів) – низький (табл. 2.8).

Діагностика рівня *дотримання етичних норм і принципів* здійснювалася на основі додатку У.5. Метою даної методики було визначення у студентів установок на дотримання службової етики.

Таблиця 2.8.

Межі значень рівня сформованості моральних регуляторів поведінки у конфліктній ситуації (сформовано автором)

Рівні	Значення рівня сформованості моральних регуляторів поведінки у конфліктній ситуації
Низький	$9 \leq K_{MP} \leq 19$
Достатній	$20 < K_{MP} \leq 25$
Високий	$26 < K_{MP} \leq 34$

Для кожного з підібраних питань анкети студенти мали сформулювати свій рівень дозволених поведінок. Сумарний показник за даною методикою може змінюватися в межах від 0 до 38 балів. Було виокремлено такі три рівні: до 30 балів – високий рівень; 30-38 – достатній; більше 38 – низький (табл. 2.9).

Таблиця 2.9.

Межі значень рівня дотримання етичних норм і принципів (сформовано автором)

Рівні	Значення рівня дотримання етичних норм і принципів
Низький	$K_{EH} > 38$
Достатній	$30 < K_{EH} \leq 38$
Високий	$K_{EH} \leq 30$

Для визначення наявності або відсутності розбіжностей у рівні сформованості конфліктологічної компетентності майбутніх економістів при вивченні гуманітарних дисциплін використано критерій ϕ^* Фішера [265]. Даний критерій оцінює достовірність відмінностей між відсотковими долями двох вибірок, у яких зареєстрований ефект, який нас цікавить, а також дає можливість визначити рівень статистичної значущості, який відповідає розрахованому емпіричному значенню критерію, тобто визначити ймовірність помилки.

Формула розрахунку критерію Фішера наступна:

$$\Phi^* = (\varphi_1 - \varphi_2) \cdot \sqrt{\frac{n_1 \cdot n_2}{n_1 + n_2}}, \quad (2.5)$$

$$\varphi = 2 \cdot \arcsin \sqrt{p},$$

де φ_1 – кут, що відповідає меншій відсотковій частці;

φ_2 – кут, що відповідає більшій відсотковій частці;

n_1 – кількість спостережень у вибірці 1;

n_2 – кількість спостережень у вибірці 2.

Наведемо результати діагностики рівнів сформованості конфліктологічної компетентності майбутніх економістів при вивченні гуманітарних дисциплін, отримані під час констатувального та контрольного етапів експерименту з метою визначення ефективності практичної реалізації технології формування даної компетентності.

Результати констатувального зрізу рівня сформованості конфліктологічної компетентності майбутніх економістів при вивченні гуманітарних дисциплін у розрізі когнітивного, мотиваційного, управлінського та соціального критеріїв подано нижче.

Діагностика *мотиваційного компоненту* була розпочата з виявлення рівня сформованості конфліктологічної компетентності за такими показниками: рівень мотивації досягнення та потреби у безконфліктній взаємодії.

Результати діагностики вихідних рівнів сформованості складників мотиваційного компоненту формування студентів контрольної (138 студенти) та експериментальної (145 студентів) груп наведено у дод. Ф.1, інформація з якого засвідчує, що на констатувальному етапі експерименту за результатами оцінки потреби у досягненнях лише 24 студенти (17,4%) контрольної та 33 (22,9%) студентів експериментальної групи мають високий рівень потреби у досягненні. Достатній рівень потреби у досягненні зафіксовано у 46 (33,6%) студентів контрольної та 51 (35,2%) студентів експериментальної груп. Низький рівень мають 68 (49%) студентів контрольної групи та 61 (41,9%) експериментальної груп.

Отримані результати щодо потреби у взаємодії виявилися наступними: високий рівень показали 30 (21,6%) студентів контрольної та 32 (22,1%) експериментальної груп. Достатній рівень сформовано у 57 (41,6%) студентів КГ та 61 (42,3%) студентів ЕГ. Низький рівень показали 51 (36,8%) студентів

КГ та 52 (35,6%) ЕГ, що на наш погляд є порівняно низькою часткою та перевагою у бік високого рівня мотивації потреби у взаємодії.

Узагальнені вихідні дані мотиваційного компонента формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів у студентів експериментальної та контрольної груп на початку експерименту подано у таблиці 2.10.

Таблиця 2.10.

Вихідні дані мотиваційного компонента конфліктологічної компетентності майбутніх економістів у студентів контрольної та експериментальної груп*

Група респондентів	Рівень сформованості мотиваційного компонента					
	високий		достатній		низький	
	К	%	К	%	К	%
контрольна	27	19,4	52	37,4	60	43,2
експериментальна	32	22,1	56	38,6	57	39,3

*Розраховано за результатами експерименту

Аналіз даних табл. 2.10 та рис. 2.7 дозволяє визначити, що лише 19,4% студентів КГ та 22,1% – ЕГ виявили яскраво виражене бажання досягти конструктивних результатів, успіху, мають високу потребу у взаємодії та спрямованість на взаємодію. Вони впевнені у собі, характеризуються ініціативністю, відповідальністю, самодостатністю, самостійністю у прийнятті рішень.

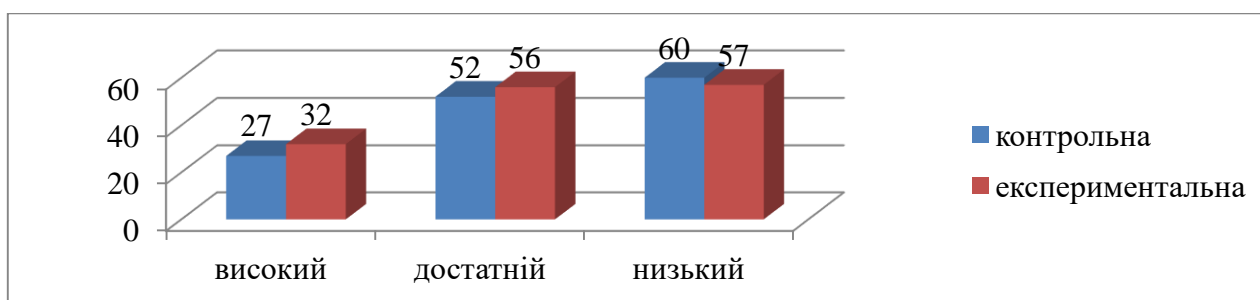


Рис. 2.7. Рівні сформованості мотиваційного компонента студентів контрольної та експериментальної груп (побудовано за даними табл. 2.10)

37,4% студентів КГ та 38,6% – ЕГ можна охарактеризувати як таких, у кого виражено бажання досягти позитивних результатів, вони активно вступають у різноманітну взаємодію, проте не завжди правильно обирають найбільш ефективний стиль, тактики взаємодії, маючи достатній рівень

мотиваційного компоненту. Значна кількість студентів потрапила до низького рівня (43,2% – КГ; 39,3% – ЕГ). У них майже не виражено бажання досягти позитивних результатів у навчальній та професійній діяльності. У них переважає вмотивованість на невдачу, низька впевненість в своїх силах, прагнення уникати відповідальних завдань. Вони потребують спонукання до активності, проте можуть виявляти відповідальне ставлення до справи.

Результати оцінки *когнітивного компоненту* (повнота та міцність засвоєння знань з конфліктологічної компетентності економіста) у контрольній та експериментальній групах виявили приблизно однакову кількість студентів, що виявили високий, достатній та низький рівні сформованості даного компоненту (див. дод. Ф.2). Рівень знань студентів виявлявся за результатами виконання контрольних робіт, до змісту яких увійшли базові елементи знань начальних дисциплін «Філософія», «Ділова іноземна мова», «Соціологія», «Конфліктологія» та спецкурсу «Конфліктологія професійної діяльності економістів».

Аналізуючи дані з дод. Ф.2, зазначимо, що лише 10 (7,1%) студентів КГ та 15 (10,5%) ЕГ виявили повні знання про сутність і природу конфлікту, причини їх виникнення, види, особливості перебігу, динаміку розвитку та наслідки (високий рівень).

80 (58,1%) студентів контрольної та 82 (56,4%) студентів експериментальної груп показали достатній рівень засвоєння знань, тобто мали уявлення про вищенаведені категорії конфліктології, у більшості випадків уміли формувати дієві стратегії розв'язання конфліктів, проте не завжди розуміли доцільність відповідних стратегій і тактик врегулювання конфліктів та зменшення негативного впливу їх наслідків як на учасників конфлікту, так і на оточуюче конфлікт середовище. Вони не завжди були активні у взаємодії з однокурсниками та викладачами. 48 (34,8%) студентів КГ та стільки ж (33,1%) ЕГ показали низький рівень засвоєння знань. У таких студентів лише у загальному вигляді сформовано погляди на конфлікт у професійній діяльності економіста; знання епізодичні та несистемні; вони

упевнені, що не потребують спеціальних знань щодо стратегій і тактик управління конфліктами у професійній діяльності на різних рівнях, а також методих попередження і врегулювання конфліктів; епізодично активні у взаємодії з однокурсниками і викладачами.

Отримані дані засвідчили необхідність спеціальної підготовки майбутніх економістів до конфліктної взаємодії у їх професійній діяльності.

Результати оцінювання міцності засвоєння знань з конфліктологічної компетентності, який демонструє кількість збережених у пам'яті студентів елементів знань, показали, що показники міцності знань також не є високими, хоча і вищими, ніж повнота засвоєння знань. Зазначений рівень виявлений у 21 (15,4%) студента КГ та стільки ж (14,6%) – ЕГ. Досить негативним фактором міцності засвоєння знань можна вважати низький її рівень у 64 (46,1%) студентів контрольної та 66 (45,3%) експериментальної груп.

Узагальнені дані щодо вихідних даних складників когнітивного компоненту конфліктологічної компетентності студентів контрольної та експериментальної груп представлено у таблиці 2.11.

Таблиця 2.11.

Вихідні дані когнітивного компоненту конфліктологічної компетентності майбутніх економістів у студентів контрольної та експериментальної груп*

Група респондентів	Рівень сформованості когнітивного компоненту					
	високий		достатній		низький	
	К	%	К	%	К	%
контрольна	11	8,3	66	49,6	56	42,1
експериментальна	18	13,3	70	51,9	47	34,8

*Розраховано за результатами експерименту

Аналіз даних табл. 2.11 та рис. 2.8 засвідчує високий рівень сформованості когнітивного компоненту у 11 (8,3%) студентів КГ та 18 (13,3%) студентів ЕГ. Близько половини студентів контрольної (49,6%) та експериментальної (51,9%) груп показали достатній рівень сформованості даного компоненту. В той же час у контрольній групі порівняно з експериментальною відмічено порівняно вищий відсоток студентів із низьким рівнем (42,1% КГ проти 34,8% ЕГ).

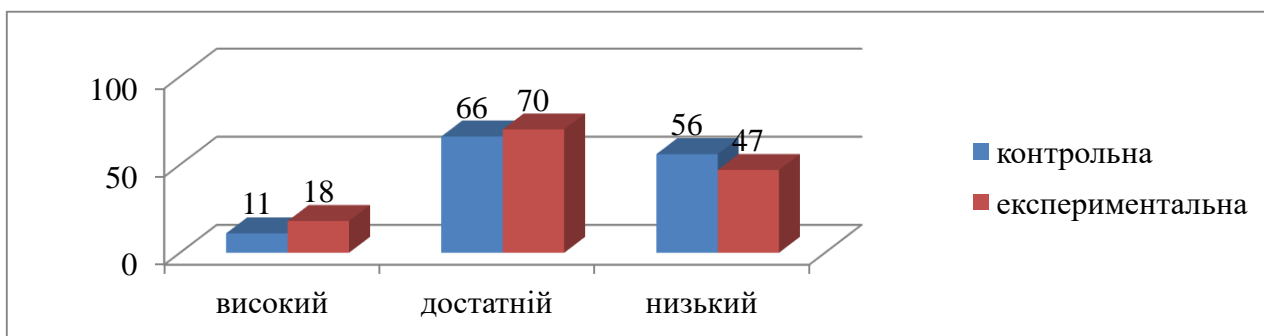


Рис. 2.8. Рівні сформованості когнітивного компоненту студентів контрольної та експериментальної груп (побудовано за даними табл. 2.11)

Результати діагностики рівня сформованості **управлінського компоненту** конфліктологічної компетентності майбутніх економістів, здійсненої на основі визначення рівня правильності та швидкості виконання дій, а також з використанням думки експертів-викладачів начальних дисциплін «Філософія», «Ділова іноземна мова», «Соціологія», «Конфліктологія» та спецкурсу «Конфліктологія професійної діяльності економістів» завдяки спостереженню за діяльністю студентів під час проведення навчальних занять у відповідності до сформованої технології навчання представлені у дод. Ф.3.

Аналіз інформації з дод. Ф.3 свідчить, що на констатувальному етапі експерименту за результатами оцінки правильності та швидкості виконання дій лише 27 студентів (19,6%) контрольної та 22 (15,2%) студенти експериментальної групи мають високий рівень. Достатній рівень зафіксовано у 52 (37,7%) студентів контрольної та 64 (44,1%) студентів експериментальної груп. Низький рівень мають 59 (42,7%) студентів контрольної групи та стільки ж (40,7%) студентів експериментальної групи.

Отримані результати щодо рівня прояву управлінських умінь виявилися наступними: високий рівень показали 21 (15,2%) студент контрольної та 24 (16,6%) студенти експериментальної груп. Достатній рівень сформовано у 58 (42,1%) студентів КГ та 54 (37,2%) студентів ЕГ. Низький рівень показали 59 (42,7%) студентів КГ та 67 (46,2%) студентів ЕГ.

У відповідності з цим робимо висновок, що приблизно однакова частка

студентів обох груп мають достатній та низький рівні складників управлінського компоненту (близько 40% всіх респондентів).

Узагальнені вихідні дані управлінського компоненту конфліктологічної компетентності майбутніх економістів у студентів експериментальної та контрольної груп на початку експерименту подано у таблиці 2.12.

Таблиця 2.12.

Вихідні дані загального рівня управлінського компоненту конфліктологічної компетентності майбутніх економістів у студентів контрольної та експериментальної груп*

Група респондентів	Рівень сформованості управлінського компоненту					
	високий		достатній		низький	
	К	%	К	%	К	%
контрольна	24	17,4	55	39,5	59	43,1
експериментальна	23	16,2	59	40,5	63	43,3

*Розраховано за результатами експерименту

Дані табл. 2.12 та рис. 2.9 дають підстави стверджувати, що у студентів ЕГ та КГ переважають достатній та низький рівні сформованості всіх груп умінь даного компонента у цілому. Лише 17,4% студентів КГ та 16,2% студентів ЕГ мають високий рівень за даним критерієм.

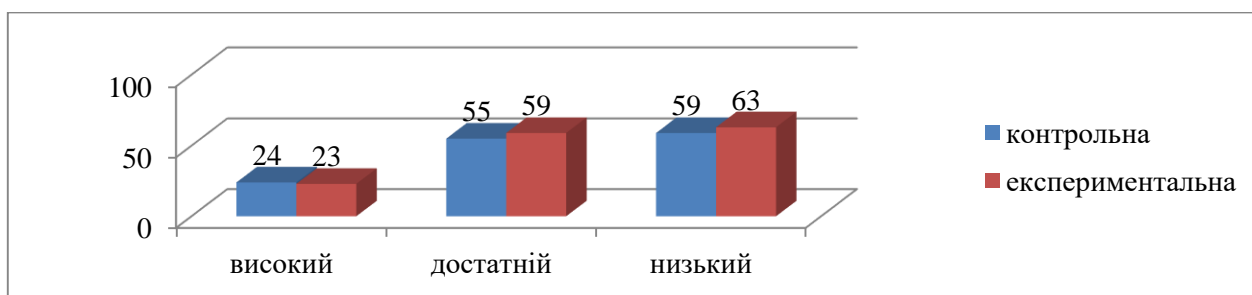


Рис. 2.9. Рівні сформованості управлінського компоненту студентів контрольної та експериментальної груп (побудовано за даними табл. 2.12)

Діагностика **соціального компоненту** конфліктологічної компетентності майбутніх економістів при вивченні гуманітарних дисциплін здійснювалася на підставі оцінювання рівня застосування моральних регуляторів та рівня дотримання етичних норм і принципів по відношенню до опонентів (див. дод. Ф.4). З наведеного додатку яскраво видно переважання достатнього рівня застосування моральних регуляторів (59% у студентів КГ та

56,1% - ЕГ) при низькому високому рівні (відповідно 8,1% КГ та 11,5% ЕГ).

Рівень дотримання етичних норм і принципів по відношенню до опонентів виявився високим у 19,4% студентів контрольної та 17,6% експериментальної груп. По цьому критерію переважає низький рівень (відповідно 43,1% у контрольній та 45,9% у експериментальній групах).

Узагальнена вихідна інформація по соціальному компоненту наведена у табл. 2.13.

Таблиця 2.13.

Вихідні дані соціального компоненту конфліктологічної компетентності майбутніх економістів у студентів контрольної та експериментальної груп*

Група респондентів	Рівень сформованості соціального компоненту					
	високий		достатній		низький	
	К	%	К	%	К	%
контрольна	19	13,8	67	48,6	52	37,6
експериментальна	22	15,1	67	45,9	57	39,0

*Розраховано за результатами експерименту

З наведеної таблиці та рис. 2.10 видно, що високий рівень сформованості соціального компоненту спостерігається у 13,8% студентів контрольної та 15,1% експериментальної груп, достатній рівень – відповідно у 48,6% КГ та 45,9% ЕГ, що становить трохи менше половини всіх респондентів. Низький рівень соціального компоненту демонструють 37,6% студентів КГ та 39% ЕГ.

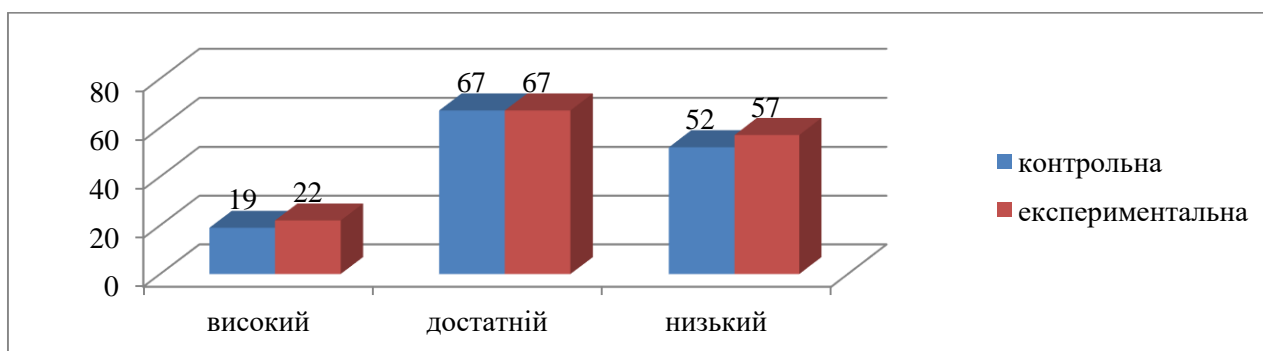


Рис. 2.10. Рівні сформованості соціального компоненту студентів контрольної та експериментальної груп (побудовано за даними табл. 2.13)

Проведення **формуального етапу** експерименту дало можливість з'ясувати ефективність реалізації на практиці технології формування

конфліктологічної компетентності майбутніх економістів у процесі вивчення гуманітарних дисциплін. Результати щодо динаміки рівнів сформованості компонентів формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів у студентів контрольної та експериментальної груп наведено у табл. 2.14.

Таблиця 2.14.

Зміна показників рівнів сформованості конфліктологічної компетентності майбутніх економістів при вивченні гуманітарних дисциплін у студентів контрольної та експериментальної груп*

Рівень сформованості	Група студентів			
	КГ (138 осіб)		ЕГ (145 осіб)	
	Етап експерименту			
	Констатувальний	Контрольний	Констатувальний	Контрольний
Когнітивний компонент				
Високий	8,3	11,5	13,3	25,6
Достатній	49,6	51,2	51,9	56,8
Низький	42,1	37,3	34,8	17,6
Мотиваційний компонент				
Високий	19,4	20,2	22,1	36,7
Достатній	37,4	38,5	38,6	45,3
Низький	43,2	41,3	39,3	18,0
Управлінський компонент				
Високий	17,4	19,9	16,2	26,4
Достатній	39,5	42,4	40,5	49,6
Низький	43,1	37,7	43,3	24,0
Соціальний компонент				
Високий	13,8	15,3	15,1	29,4
Достатній	48,6	52,6	45,9	55,2
Низький	37,6	32,1	39,0	15,4

*Розраховано за результатами експерименту

Зіставлення даних щодо рівня сформованості компонентів конфліктологічної компетентності у студентів контрольної та експериментальної груп говорить про суттєві позитивні зміни на всіх рівнях, що відбулися під час формувального етапу експерименту.

Аналіз табл. 2.14 засвідчив, зокрема, що по всіх компонентах конфліктологічної компетентності майбутніх економістів отримано підвищення високого та достатнього рівнів сформованості як в контрольній, так і в експериментальній групах. При цьому результати у експериментальної

групи виявилися набагато вищими.

Так, у розрізі когнітивного компоненту зростання високого рівня сформованості становило 3,2% для контрольної групи та 12,3% - для експериментальної. Достатній рівень виріс у контрольної групи на 1,6%, у експериментальної – на 4,9%, що в цілому призвело до зменшення низького рівня на 4,8% для КГ та на 17,2% - для ЕГ (рис. 2.11).

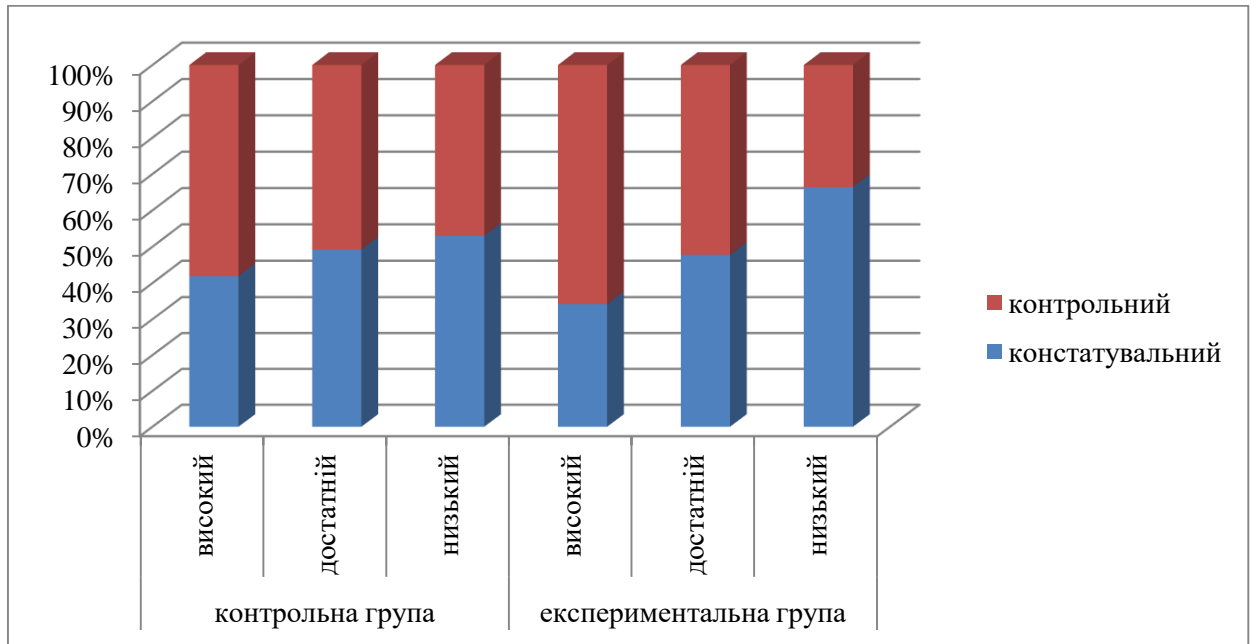


Рис. 2.11. Зміна показників рівнів сформованості конфліктологічної компетентності майбутніх економістів у розрізі когнітивного компоненту (побудовано за даними табл. 2.14)

У розрізі мотиваційного компоненту високий рівень виріс на 0,8% для студентів КГ та на 14,6% - для ЕГ; достатній рівень виріс відповідно на 1,1% для КГ та 6,7% - для ЕГ. Це призвело до зменшення студентів із низьким рівнем сформованості конфліктологічної компетентності на 1,9% для КГ та на 21,3% для ЕГ (рис. 2.12).

У розрізі управлінського компоненту високий рівень виріс на 2,5% для КГ та на 10,2% для ЕГ. Достатній рівень виріс відповідно на 2,9% для КГ та на 9,1% для ЕГ. Це призвело до зменшення студентів із низьким рівнем сформованості конфліктологічної компетентності на 5,4% для КГ та на 19,3% для ЕГ (рис. 2.13).

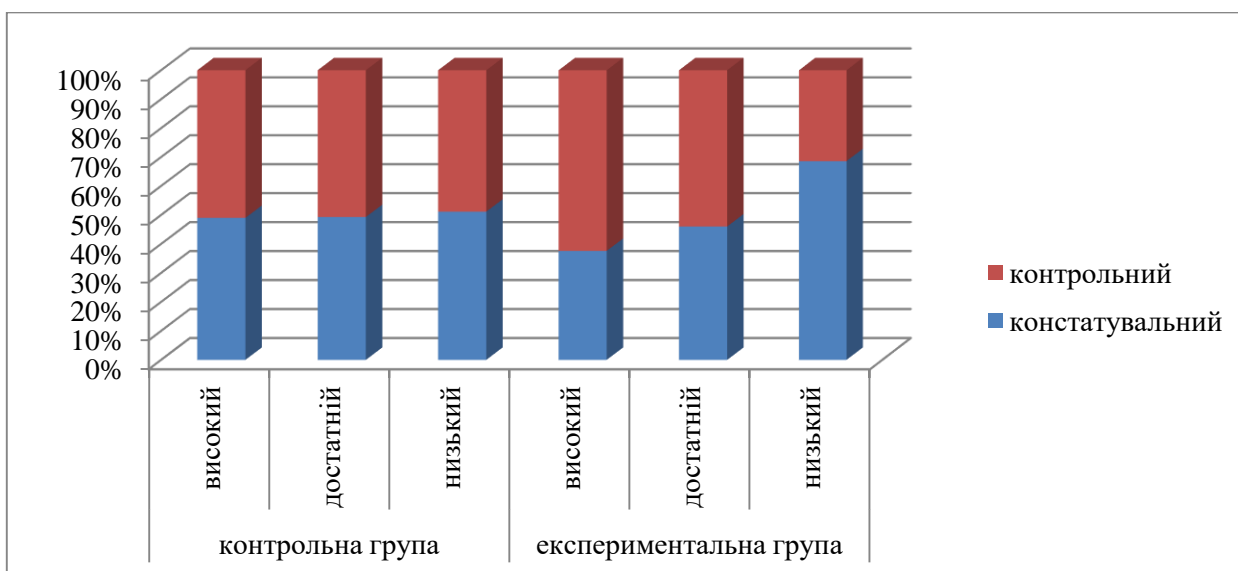


Рис. 2.12. Зміна показників рівнів сформованості конфліктологічної компетентності майбутніх економістів у розрізі мотиваційного компоненту (побудовано за даними табл. 2.14)

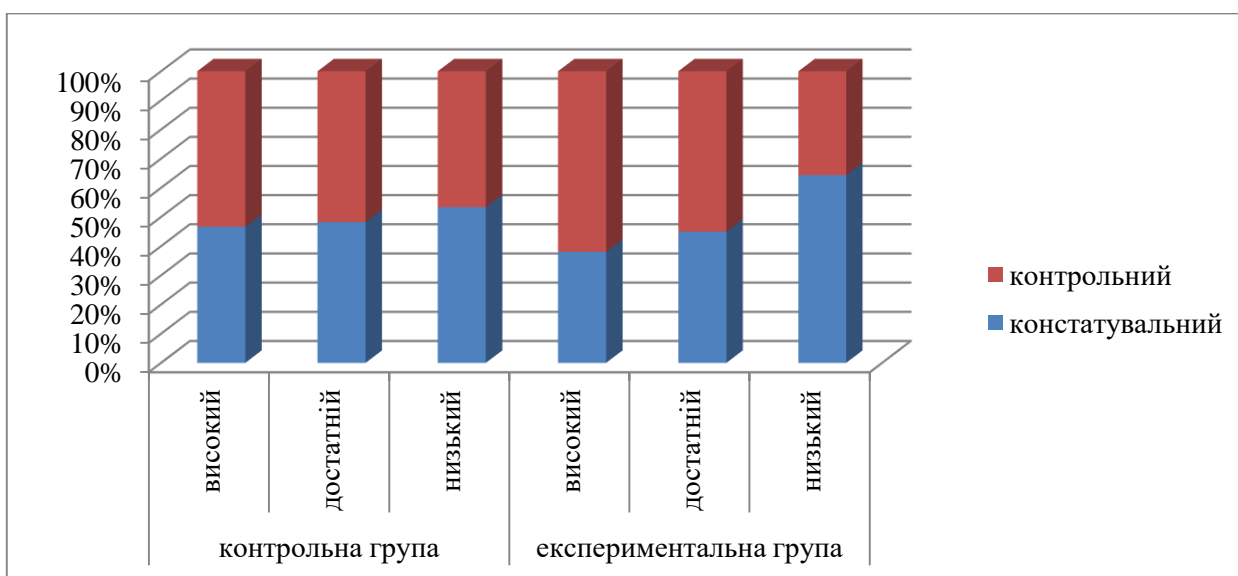


Рис. 2.13. Зміна показників рівнів сформованості конфліктологічної компетентності майбутніх економістів у розрізі управлінського компоненту (побудовано за даними табл. 2.14)

У розрізі соціального компоненту високий рівень виріс на 1,5% для КГ та на 14,3% для ЕГ. Достатній рівень виріс відповідно на 4,0% для КГ та на 9,3% для ЕГ. Це призвело до зменшення студентів із низьким рівнем сформованості конфліктологічної компетентності на 5,5% для КГ та на 23,6% для ЕГ (рис. 2.14).

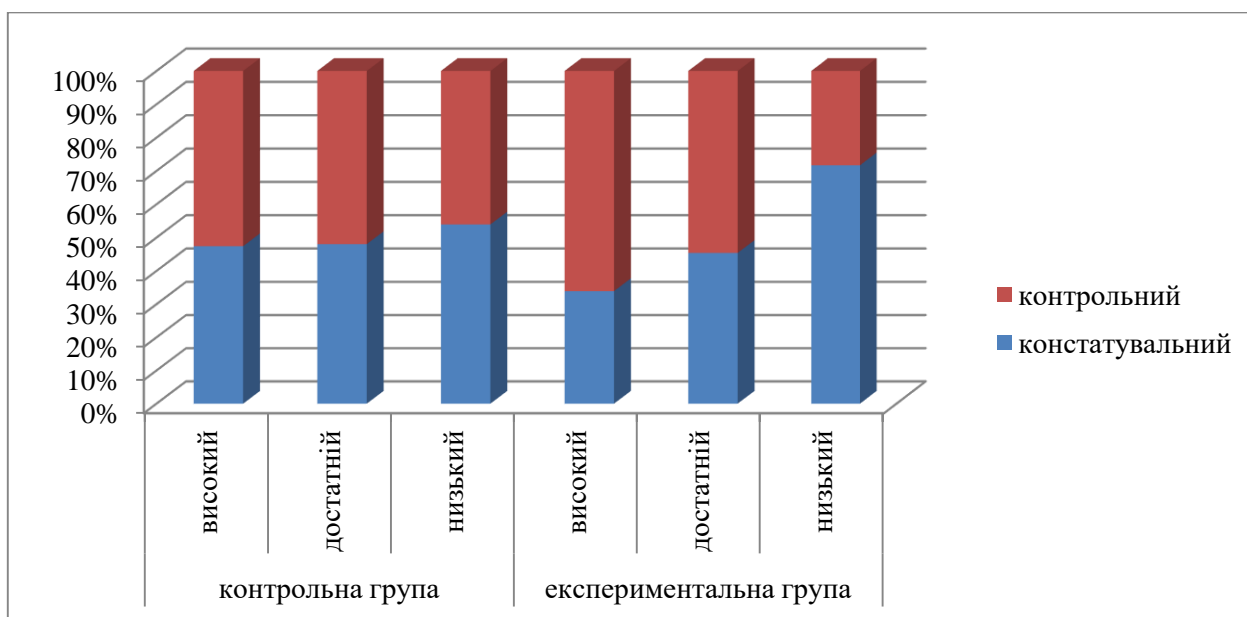


Рис. 2.14. Зміна показників рівнів сформованості конфліктологічної компетентності майбутніх економістів у розрізі соціального компоненту (побудовано за даними табл. 2.14)

Відповідно, робимо висновок, що у розрізі чотирьох основних компонентів конфліктологічної компетентності майбутніх економістів для експериментальної групи найбільших позитивних зрушень зазнав соціальний компонент (23,6%), на другому місці стоїть мотиваційний компонент (на 21,3%), на третьому – управлінський (на 19,3%). Найменших позитивних зрушень зазнав когнітивний компонент (на 17,2%). Це пояснюється тим, що розроблена технологія навчання, яка спрямована на формування конфліктологічної компетентності, у меншій мірі реалізується на теоретичному (знаннєвому) рівні, а має апробуватись на практиці під час вирішення практичних конфліктних ситуацій. Більш високі позитивні зрушення по соціальному та мотиваційному компонентам свідчать, що за результатами експерименту студенти набули практичних навичок попередження та вирішення конфліктів, а також безконфліктної взаємодії. Тільки у реальних практичних умовах майбутні фахівці можуть опанувати необхідні уміння і навички управління конфліктами та здатністю їх вчасно попереджати, зменшувати негативні їх наслідки на оточуюче професійне та соціальне середовище.

Узагальнюючи результати щодо динаміки рівнів сформованості досліджуваного феномену наведено у табл. 2.15.

Таблиця 2.15.

Зміна рівнів сформованості конфліктологічної компетентності у студентів контрольної та експериментальної груп*

Рівень сформованості	Група студентів			
	КГ (138 осіб)		ЕГ (145 осіб)	
	Етап експерименту			
	Констатувальний	Контрольний	Констатувальний	Контрольний
Високий	14,7	16,7	16,7	29,5
Достатній	43,8	46,2	44,2	51,7
Низький	41,5	37,1	39,1	18,8

*Розраховано за результатами експерименту

Порівняльний аналіз результатів, отриманих на етапі констатації, і кінцевих експериментальних даних дозволив простежити динаміку рівнів сформованості досліджуваної компетентності у студентів експериментальної групи.

Аналіз даних табл. 2.15 засвідчив, що у контрольній групі високий рівень сформованості конфліктологічної компетентності зріс на 2%, у експериментальній – на 12,8%, достатній – відповідно на 2,4% для КГ та на 7,5% для ЕГ, що у сукупності призвело до зменшення низького рівня сформованості на 4,4% для КГ та на 20,3% для ЕГ.

Отримані дані дозволили дійти висновку щодо дієвості розробленої технології формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів, яка була реалізована поетапно (*підготовчо-цільовий, змістовно-процесуальний та контрольно-коригувальний*).

Для визначення ступеня обґрунтованості отриманих результатів експерименту у контрольній та експериментальній групах було використано критерій φ^* Фішера [266]. Інформацію для порівняння характеристик експериментальної та контрольної групи на констатувальному етапі експерименту за критерієм φ^* Фішера наведено в табл. 2.16.

$$\varphi_1 = 1,767; \varphi_2 = 1,742.$$

$$\varphi_{емп}^* = 0,210; \varphi_{критич}^* = 1,64; \varphi_{емп}^* < \varphi_{критич}^* \text{ (нульова гіпотеза про)}$$

Таблиця 2.16.

Порівняння характеристик експериментальної та контрольної групи на констатувальному етапі експерименту (за критерієм φ^* Фішера)*

Група	Ефект наявний: достатній та високий рівень		Ефект відсутній: низький рівень		Разом
	Кількість студентів	%	Кількість студентів	%	
Е	88	60,9	56	39,1	144
К	81	58,5	57	41,5	138
Разом	169		113		282

*Розраховано за результатами експерименту відсутність відмінностей між ними підтвердилась).

Відмінності в експериментальній та контрольній групі на констатувальному етапі експерименту (за критерієм φ^* Фішера) виявилися статистично незначущими (емпіричне значення критерію $\varphi_{емп}^* = 0,210$ менше за критичне 1,64) (див. табл. 2.16).

Щодо порівняння характеристик контрольної групи до та після формувального етапу експерименту за критерієм φ^* Фішера, то дані наведено у таблиці 2.17.

Таблиця 2.17.

Порівняння характеристик контрольної групи до та після формувального етапу експерименту за критерієм φ^* Фішера*

Час виміру	Ефект наявний: достатній та високий рівень		Ефект відсутній: Низький рівень		Разом
	Кількість студентів	%	Кількість студентів	%	
До формувального етапу	81	58,5	57	41,5	138
Після формувального етапу	87	62,9	51	37,1	138
Разом	169		108		276

*Розраховано за результатами експерименту

$$\varphi_1 = 1,794; \varphi_2 = 1,763.$$

$$\varphi_{емп}^* = 0,258; \varphi^*_{критич} = 1,64; \varphi_{емп}^* < \varphi^*_{критич} \text{ (відмінність відсутня).}$$

Відмінності в контрольній групі до та після формувального етапу експерименту (за критерієм φ^* Фішера) виявилися статистично незначущими (емпіричне значення критерію $\varphi_{емп}^* = 0,258$ менше за критичне 1,64).

Порівняння характеристик експериментальної групи до та після формувального етапу експерименту за критерієм φ^* Фішера представлено в таблиці 2.18.

Таблиця 2.18.

Порівняння характеристик експериментальної групи до та після формувального етапу експерименту за критерієм φ^* Фішера*

Час виміру	Ефект наявний: достатній та високий рівень		Ефект відсутній: Низький рівень		Разом
	Кількість студентів	%	Кількість студентів	%	
До формувального етапу	88	60,9	56	39,1	144
Після формувального етапу	117	81,2	27	18,8	144
Разом	205		83		288

*Розраховано за результатами експерименту

$$\varphi_1 = 1,767; \varphi_2 = 2,394.$$

$$\varphi_{емп}^* = 5,320; \varphi^*_{критич} = 1,64; \varphi_{емп}^* > \varphi^*_{критич}$$

Відмінності в експериментальній групі до та після експерименту виявилися статистично значущими (емпіричне значення критерію $\varphi_{емп}^* = 5,320$ більше за критичне 1,64) (див. табл. 2.18).

Порівняння характеристик експериментальної та контрольної групи на контрольному етапі експерименту дозволяє змогу визначити відповідні відмінності (див. табл. 2.19).

Таблиця 2.19.

Порівняння характеристик експериментальної та контрольної групи на контрольному етапі експерименту (за критерієм φ^* Фішера)*

Група	Ефект наявний: Достатній та високий рівень		Ефект відсутній: Низький рівень		Разом
	Кількість студентів	%	Кількість студентів	%	
Е	117	81,2	27	18,8	144
К	87	62,9	51	37,1	138
Разом	204		78		282

*Розраховано за результатами експерименту

$$\varphi_1 = 1,794; \varphi_2 = 2,394.$$

$\varphi_{емп}^* = 5,037; \varphi^*_{критич} = 1,64; \varphi_{емп}^* > \varphi^*_{критич}$ (спостерігається суттєва розбіжність, що є достатнім, щоб на статистичному рівні відхилити нульову

гіпотезу та прийняти альтернативну про те, що різниця у показниках груп Е та К є суттєвою).

Отже, результати проведених розрахунків (див. табл. 2.17 та 2.19) вказують на статистично незначущу різницю між контрольною та експериментальною групами до експерименту (емпіричні значення критерію $\varphi_{емп}^* = 0,210$; $\varphi^*_{критич} = 1,64$; $\varphi_{емп}^* < \varphi^*_{критич}$) та, навпаки, статично значущу різницю між показниками експериментальної та контрольної групи після експерименту (емпіричні значення критерію $\varphi_{емп}^* = 5,037$; $\varphi^*_{критич} = 1,64$; $\varphi_{емп}^* > \varphi^*_{критич}$).

Таким чином, можемо з впевненістю констатувати, що реалізація у навчальному процесі технології формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів у процесі вивчення гуманітарних дисциплін дійсно привела до суттєвих позитивних змін рівня сформованості даної компетентності у майбутніх економістів експериментальної групи. Відповідно до цього, переконливою підставою вважається досягнення поставлених у дослідженні мети і завдань.

Висновки до розділу 2

Теоретичне обґрунтування технології формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів у процесі вивчення гуманітарних дисциплін, презентація процесу її упровадження на практиці та аналіз отриманих результатів дозволяє зробити такі висновки.

У дослідженні *технологію формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів* пропонуємо розуміти як сукупність методів, прийомів та засобів навчання, форм контролю і коригування, що відповідно до етапів (підготовчо-цільовий, змістово-процесуальний, контроль-коригувальний) упроваджуються у навчальний процес ВНЗ та забезпечують досягнення майбутніми економістами конфліктологічної компетентності.

Обґрунтовано, що технологія формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів у процесі вивчення гуманітарних дисциплін має чітко визначені мету й завдання, методологічні засади, принципи, містить такі етапи реалізації: *підготовчо-цільовий* (постановка цілей, завдань, формування уявлення про бажані результати навчання, розробка навчально-методичного забезпечення, попередня діагностика); *змістово-процесуальний* (зміст, форми, методи, засоби навчання); *контрольно-коригувальний* (оцінка результатів навчання, корекція підготовчо-цільового та змістовно-процесуального етапів, спрямування наявних ресурсів на новий процес навчання з урахуванням раніше досягнутих результатів і корекції).

Визначено мету реалізації зазначеної технології: формування необхідного рівня конфліктологічної компетентності майбутніх економістів. Окреслено завдання: оволодіння знаннями щодо сутності та особливостей виникнення конфліктів в економічному середовищі, класифікації конфліктів у професійній діяльності, спонукання активності у взаємодії з однокурсниками, викладачами, практикуючими економістами і формування навичок розробки стратегії перебігу та вирішення як індивідуальних, так і групових конфліктів; стимулювання студентів до оволодіння майстерністю запобігати конфліктам та ефективно вирішувати їх.

Обґрунтовано основні методологічні підходи, а саме: системний, особистісно-орієнтований, гуманістичний, особистісно-діяльнісний, синергетичний, компетентнісний. Визначено принципи організації навчання, що забезпечують формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів: інтерактивності, діалогізації, толерантності, індивідуалізації, особистісної свободи, інтегративності.

Розроблена технологія формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів у процесі вивчення гуманітарних дисциплін визначається *етапами її реалізації*.

Підготовчо-цільовий етап технології передбачав планування і прогнозування результатів навчання, а саме: теоретико-методичну підготовку

викладачів вищих навчальних закладів, що здійснюють підготовку економістів, до формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів шляхом проведення навчально-методичного семінару «Формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів»; розробку навчально-методичного забезпечення технології формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів у процесі вивчення гуманітарних дисциплін; попередню діагностику рівня сформованості конфліктологічної компетентності у майбутніх економістів.

Змістово-процесуальний етап полягав у засвоєнні студентами комплексу знань та формуванні відповідних умінь, необхідних для виконання професійних функцій, реалізація яких базується на конфліктологічній компетентності.

Основу цього етапу становив скоригований зміст навчальних дисциплін «Філософія», «Соціологія», «Конфліктологія» та «Ділова іноземна мова», збагачений теоретичними знаннями щодо сутності, причин появи, особливостей перебігу та можливостей запобігання конфліктам і їх врегулювання, а також авторського спецкурсу «Конфліктологія професійної діяльності економістів».

Дослідження передбачало імплементацію співнавчання, взаємонавчання (колективне, групове, мікрогрупове навчання у співпраці) у такі форми навчання: лекція, практичне заняття, самостійна робота.

Репрезентовано інтерактивні методи навчання: діалогічно-дискусійні (діалог-бесіда, діалог-обговорення, диспут, дебати, дискусія, «Акваріум», форум, «мозковий штурм»), ситуаційні (конфліктологічні вправи (задачі), проблемні ситуації, кейс-метод, самостійне моделювання ситуацій), ігрові (ділові, рольові, сюжетно-рольові ігри, «метод 635», «6 шляп мислення», «SCAMPER»), тренінгові (комунікативні та відеотренінги).

Контрольно-коригувальний етап передбачав оцінку результатів навчання, аналіз досягнення поставленої мети та виявлення відхилень від запланованих результатів з метою подальшого коригування процесу навчання.

Кінцевим результатом впровадження технології формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів у процесі вивчення гуманітарних дисциплін є сформованість конфліктологічної компетентності майбутніх економістів.

У розділі розкрито сутність проведення констатувального, формувального й контрольного етапів педагогічного експерименту.

На основі зіставлення отриманих результатів, їх кількісного і якісного аналізу виявлено, що реалізація технології формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів у процесі вивчення гуманітарних дисциплін призвела до суттєвих статистично значущих змін у рівні сформованості конфліктологічної компетентності студентів експериментальної групи.

Узагальнення отриманих результатів дозволило стверджувати, що мета дисертаційного дослідження досягнута, а виконані завдання та підтверджена гіпотеза дають змогу сформулювати загальні висновки.

Результати дослідження, наведені у другому розділі, опубліковані у працях [59; 62; 63; 65; 68; 69; 70; 71].

ВИСНОВКИ

У дисертаційній роботі досліджено проблему формування конфліктологічної компетентності й запропоновано новий підхід до її розв'язання, що полягає в запровадженні технології формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів у процесі вивчення гуманітарних дисциплін.

1. На підставі аналізу філософських, соціологічних та психолого-педагогічних праць розкрито теоретичні засади формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів, основу яких становлять: ідеї філософів, соціологів, психологів, які визначили зміст конструкту «конфлікт», сутнісні ознаки, функції (конструктивні та деструктивні), причини виникнення (суб'єктивні та об'єктивні), шляхи запобігання, вирішення та врегулювання; наукові дослідження, в яких окреслено основні підходи до професійної компетентності економістів, її компонентного складу, конфліктологічної компетентності як складової професійної компетентності фахівців; дослідження, що розкривають зміст, функції, особливості професійної діяльності економістів. Це дозволило експлікувати поняття «конфліктологічна компетентність майбутніх економістів», яке презентоване як здатність фахівця вміло ідентифікувати конфлікти, що можуть виникати в його оточенні, діагностувати їх причини, формувати шляхи їх конструктивного вирішення та (або) можливого запобігання і зменшення негативних наслідків їх прояву на основі наявних знань, умінь та навичок.

2. Проведений компонентно-структурний аналіз феномену «конфліктологічна компетентність майбутніх економістів» дозволив виокремити у його складі такі компоненти: мотиваційний – мотивація досягнення щодо запобігання конфліктам та їх урегулювання; потреба у безконфліктній взаємодії на основі розробки стратегії моделювання конструктивних відносини з учасниками конфлікту; когнітивний – повнота

та міцність засвоєння системи знань про сутність, природу, види, ознаки, структуру конфлікту, причини їх виникнення, особливості перебігу, динаміку розвитку та наслідки, стратегію і тактику технологій запобігання конфліктам у професійній діяльності на різних рівнях, врегулювання конфліктів та зменшення негативного впливу їх наслідків як на учасників конфлікту, так і на оточуюче конфліктне середовище; управлінський – правильність і швидкість виконання дій з формулювання й аналізу конфліктної ситуації та способів її вирішення, вибору оптимального рішення та його реалізації, контролю і коригування, інформаційного забезпечення процесів запобігання конфліктам та їх вирішення; рівень прояву у студентів умінь з прийняття рішень щодо запобігання конфліктам та їх урегулювання; соціальний – рівень застосування моральних регуляторів поведінки у конфліктній ситуації та дотримання етичних норм і принципів у відношенні до опонентів. Детерміновано рівні сформованості досліджуваного феномену (високий, достатній, низький) та розкрито їх зміст.

3. У дослідженні визначено можливості гуманітарних дисциплін у формуванні конфліктологічної компетентності майбутніх економістів (виховні, соціальні, культурно-духовні та морально-етичні), реалізація яких має здійснюватися через інтеграцію знань з різних дисциплін гуманітарної підготовки, залучення студентів до активної пізнавальної діяльності завдяки комплексному і творчому застосуванню ефективних методів навчання й забезпечувати формування здатності до безконфліктної поведінки та налагодження ефективних комунікативних і трудових відносин. Також обґрунтовано сукупність гуманітарних дисциплін, які є доцільними у вирішенні поставлених завдань дослідження («Філософія», «Соціологія», «Ділова іноземна мова», «Конфліктологія»).

4. Теоретично обґрунтовано та експериментально визначено доцільність технології формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів у процесі вивчення гуманітарних дисциплін, яка

ґрунтується на системному, особистісно-орієнтованому, гуманістичному, особистісно-діяльнісному, синергетичному, компетентнісному підходах, принципах організації навчання (інтерактивності, діалогізації, толерантності, індивідуалізації, особистісної свободи, інтегративності) і містить такі етапи: підготовчо-цільовий, змістово-процесуальний, контрольньо-коригувальний.

Підготовчо-цільовий етап технології орієнтовано: на теоретико-методичну підготовку викладачів вишу щодо формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів шляхом проведення навчально-методичного семінару «Формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів»; розробку навчально-методичного забезпечення процесу формування у студентів конфліктологічної компетентності; попередню діагностику рівня сформованості конфліктологічної компетентності у майбутніх економістів.

Змістово-процесуальний етап передбачає засвоєння студентами комплексу знань з оновлених за змістом навчальних дисциплін «Філософія», «Соціологія», «Конфліктологія», «Ділова іноземна мова» та авторського спецкурсу «Конфліктологія професійної діяльності економістів», а також формування відповідних умінь завдяки використанню діалогічно-дискусійних, ситуаційних, ігрових, тренінгових методів навчання, інтеграції аудиторної, самостійної та позааудиторної роботи; діяльності постійно діючого дискусійного клубу «Я – неконфліктний», організації зустрічей з провідними фахівцями-економістами.

Контрольно-коригувальний етап орієнтовано на оцінку результатів навчання, виявлення відхилень від запланованих результатів з метою подальшого коригування процесу навчання.

Узагальнення результатів експериментальної роботи, їх кількісний і якісний аналіз довели ефективність упровадженої технології формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів у процесі вивчення гуманітарних дисциплін.

За результатами аналізу проведеного дослідження констатовано статистично значущу різницю між показниками експериментальної та контрольної груп після експерименту, підтверджену за допомогою критерію F^* Фішера: емпіричні значення критерію $F_{emp}^* = 5,037$; F^* критич = 1,64; $F_{emp}^* > F^*$ критич), що свідчить про безумовну ефективність та достовірність обґрунтованої й експериментально перевіреної технології формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів у процесі вивчення гуманітарних дисциплін, а також її навчально-методичного забезпечення.

5. Розроблено комплекс навчально-методичних матеріалів для викладачів економічних вищих навчальних закладів щодо формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів, який містить банк тренінгових програм, комплекс ділових ігор, навчальних проєктів, ситуаційних вправ, завдання для самостійної роботи студентів.

Виконане дослідження не вичерпує всіх аспектів проблеми формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів. Перспективу подальшого дослідження вбачаємо у пошуку психолого-педагогічних умов, що сприятимуть формуванню конфліктологічної компетентності майбутніх економістів у процесі вивчення гуманітарних дисциплін.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Акмеология [Текст] / Под общ. ред. А. А. Деркача. – М. : Изд-во РАГС, 2002. – 650 с.
2. Акуленко І. А. Аксіологічний компонент методичних компетентностей майбутніх учителів математики / І. А. Акуленко, Н. А. Тарасенкова // Вісник Черкаського університету. Серія Педагогічні науки. – 2008. – Вип. 139. – С. 3-10.
3. Амеліна С. М. Особливості методів професійної підготовки майбутніх економістів у процесі вивчення гуманітарних дисциплін / С. М. Амеліна // Педагогіка формування творчої особистості у вищій і загальноосвітній школах. – 2013. – Вип. 30(83). – С. 509-512.
4. Анализ понятий «профессиональная компетентность» и «профессионально-педагогическая компетентность». – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://vilkovo.at.ua/blog/analiz_ponjatij_professionalnaja_kompetentnost_i_professionalno_pedagogicheskaja_kompetentnost/2013-11-06-300
5. Ананьев Б. Г. Избранные психологические труды : в 2-х т. / Б. Г. Ананьев – М. : Педагогика, 1980. – 287 с.
6. Андреева Г. М. Зарубежная социальная психология XX столетия: Теоретические подходы / Г. М. Андреева, Н. Н. Богомолова, Л. А. Петровская. Учеб. пособие для вузов. - М.: Аспект Пресс, 2002. – 287 с.
7. Андреев В. И. Конфликтология. Искусство спора, ведения переговоров, разрешения конфликтов / В. И. Андреев. - М. : Народное образование, 1995. – 127 с.
8. Андреев В. И. Педагогика : учебный курс для творческого саморазвития / В. И. Андреев. – Казань, 2000. – 608 с.
9. Андрійчук О. Я. Виховання гуманності у студентів медичного коледжу в процесі фахової підготовки : автореф. дис. на здоб. наук. ступеня канд. пед. наук : спец. 13.00.07 «Теорія та методика виховання» / Андрійчук

Ольга Ярославівна; Нац. пед. ун-т ім. М. П. Драгоманова. – К., 2003. – 19 с.

10. Анцупов А. Я. Конфликтология : учебник для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2002. – 591 с.

11. Аристотель. Сочинения: в 4-х т. Т.4 / пер. с древнегреч.; Общ. ред. А.И. Доватура. – М. : Мысль, 1984. – 830 с.

12. Афанасьев Ю. Информатизация образования как глобальная проблема на рубеже веков / Ю. Афанасьев // Информационный бюллетень ассоциации «История и компьютер». – 1997. – № 20. – С. 124–139.

13. Афанасьев В. Г. Общество: системность, познание и управление / В. Г. Афанасьев. – М. : Политиздат, 1981. – 432 с.

14. Бабосов Е. М. Конфликтология: учебное пособие / Е. М. Бабосов. — [2-е изд]. – Минск : ТетраСистемс, 2001. – 464 с.

15. Балл Г. О. Гуманістичні засади педагогічної діяльності / Г. О. Балл // Педагогіка і психологія. – 1994. – № 2. – С. 3–12.

16. Барановська Л. В. Соціально-детерміновані умови реалізації особистісно-орієнтованого підходу в процесі професійної підготовки майбутніх офіцерів управління тактичного рівня / Л. В. Барановська // Оновлення змісту, форм та методів навчання і виховання в закладах освіти: Зб. наук. праць. Наукові записки Рівненського державного гуманітарного університету. – 2013. – Вип. 7(50). – С. 7-11.

17. Барко В. І. Роль креативності у формуванні професійної компетентності / В. І. Барко // Вісник Національної академії України: зб-к наук. праць. – К.: НУОУ, 2010. – Вип. 6 (19). – С. 69–76.

18. Безпалько В. П. Слагаемые педагогической технологии / В. П. Безпалько. — М., 1989. — 245 с.

19. Безрукова В. С. Педагогика. Проективная педагогика : уч. пособие для инженерно-педагогических ин-тов и индустр. пед. техникумов / В. С. Безрукова. — Екатеринбург : Деловая книга, 1996. — 342 с.

20. Белова С. В. Функции учебного диалога в усвоении старшеклассниками ценностно-смыслового содержания гуманитарных

предметов : автореф. дисс. ... канд. пед. наук / С. В. Белова. – Волгоград, 1995. – 24 с.

21. Бережная Г. С. Формирование конфликтологической компетентности педагогов общеобразовательной школы : дис. ... доктора пед. наук : 13.00.08 / Бережная Галина Сергеевна. – Калининград, 2009. – 336 с.

22. Беспалько В. П. Слагаемые педагогической технологии / В.П. Беспалько. – М.: Педагогика, 1989. – 192 с.

23. Блауг М. Боулдинг, Кеннет Эварт // 100 великих экономистов после Кейнса = Great Economists since Keynes: An introduction to the lives & works of one hundred great economists of the past. – СПб.: Экономикс, 2009. – С. 40-44. – 384 с.

24. Блейк Р. Научные методы руководства / Р. Блейк, Дж. Моутон. – К. : Наук. думка, 1992. – 240 с.

25. Бобрицька В. І. Теоретичні і методичні основи формування здорового способу життя у майбутніх учителів у процесі вивчення природничих наук : автореф. дис. ... докт. пед. наук : спеціальність 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти» / В. І. Бобрицька. – К., 2006. – 40 с.

26. Богданов Е. Н. Психология личности в конфликте : учебное пособие / Е. Н. Богданов, В. Г. Зазыкин. – [2-е изд.]. – СПб. : Питер, 2004. – 224 с.

27. Боковиков А. М. (ред.) Энциклопедия глубинной психологии. Том 4. Карл Густав Юнг и Альфред Адлер - М. : Когито-центр, 2004. – 780 с.

28. Болубаш Н. М. Теоретичні засади формування професійної компетентності майбутніх економістів / Н. М. Болубаш // Наукові праці: Науково-методичний журнал. – Вип. 99. Т. 112. Педагогіка. – Миколаїв: Видво ЧДУ ім. П. Могили, 2009. – С. 88-95.

29. Бондар Н. Д. Роль гуманітарних дисциплін у формуванні ключових компетентностей майбутніх менеджерів сфери туризму / Н. Д. Бондар // Збірник наукових праць Хмельницького інституту соціальних технологій Університету "Україна". – 2012. - №5. – С. 16-19.

30. Бондарева Е. В. Направленность на формирование

профессиональной компетенции как путь совершенствования экономического образования / Е. В. Бондарева // Материалы заочной научно-методической Internet-конференции “Экономическое образование в XXI веке. – Режим доступа : [http:// www.ncstu.ru/content/_docs/pdf/conf/past/2003/xxxii/11/13.pdf](http://www.ncstu.ru/content/_docs/pdf/conf/past/2003/xxxii/11/13.pdf)

31. Бондаревская Е. В. Педагогика: личность в гуманистических теориях и системах воспитания: учеб. пособие / Е. В. Бондаревская, С. В. Кульневич. – Ростов–н/Д: Творческий центр “Учитель”, 1999. – 560 с.

32. Бондаревська Т. Психолого-педагогічні засади розв'язання конфліктів / Т. Бондаревська // Психолінгвістика. - 2010. - Вип. 5. - С. 17-21.

33. Борисюк О. М. Характеристика професійної компетентності офіцерів ОВС / О. М. Борисюк // Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. серія психологічна. - 2014. - Вип. 1. - С. 67-76.

34. Боярчук Н. Модель формування професійної компетентності майбутніх економістів / Н. Боярчук // Педагогічні науки. - 2013. - Вип. 1. - С. 85-95.

35. Браже Т. Г. Развитие творческого потенциала учителя / Т. Г. Браже // Советская педагогика. – 1989. – № 8. – С. 89–94.

36. Браніцька Т. Р. Визначення поняття «конфлікт» у вітчизняних та зарубіжних авторів / Т. Р. Браніцька // Сучасні інформаційні технології та інноваційні методики навчання в підготовці фахівців: методологія, теорія, досвід, проблеми : зб. наук. праць / ред. кол.: І. А. Зязюн (голова), Н. Г. Ничкало, Р. С. Гуревич. - К.; Вінниця : Планер, 2012. - Вип. 33. - С. 247-252.

37. Браніцька Т. Конфліктологічна компетентність як складова конфліктологічної культури майбутнього фахівця соціономічної сфери / Т. Браніцька // Педагогіка і психологія професійної освіти. – 2014. - №1. – С. 135-144.

38. Бреус Е. Д. Психология конфликта. Предупреждение конфликтов: методические указания / Елена Дмитриевна Бреус. – Ростов-на-Дону: РГУ, 2004. – 22 с.

39. Брюховецька Є. В. Сутність і структура професійної компетентності

/ Є. В. Брюховецька // Духовність особистості. – 2013. - №3 (56). – С. 12-19.

40. Бутенко Н. Компетенції сучасного викладача вищої школи в контексті реалізації його місії / Н. Бутенко // Вісник Львівського університету. Серія педагогічна. – 2009. – Вип. 25. – Ч. 1. – С. 31–39.

41. Бутова Л. В. Мета навчання іноземній мові на сучасному етапі розвитку суспільства / Л. В. Бутова // Таврійський вісник освіти. – 2013. – №3(43). – С.102-109.

42. Варлакова Є.О. Розв'язання міжособистісного конфлікту як особистісний розвиток у ситуації «кризи безробіття» / Є.О. Варлакова // Актуальні проблеми професійної орієнтації та професійного навчання безробітних : мат–ли Всеукраїнської наук.–практ. конф. ; упор. В.Є. Скульська. – К. : ІПЗУ, 2006. – С. 124–130.

43. Ващенко І. В. Конфліктологія: історичний вимір / І. В. Ващенко // Вісник Харківського національного університету внутрішніх справ. - 1998. - № 3-4. - С. 363-372.

44. Вдович С. Роль гуманітарної підготовки у формуванні професійних якостей майбутніх кваліфікованих робітників / С. Вдович // Педагогіка і психологія професійної освіти. – 2015. - №3. – С.18-36.

45. Веремчук А. М. Конфлікти у спілкуванні та шляхи їх розв'язання / А. М. Веремчук // Збірник наукових праць Інституту психології імені Г. С. Костюка Національної АПН України. Проблеми загальної та педагогічної психології. – 2012. – Т. 24, ч. 6. – С. 67-74.

46. Веснин В. Р. Практический менеджмент персонала : пос. по кадровой работе / В. Р. Веснин. — М. : Юрист, 1998. — 96 с.

47. Вишпольська В. Ф. Зміст та структура професійної компетентності фахівця з міжнародних економічних відносин / В. Ф. Вишпольська // Вісник Запорізького національного університету. 2008. – № 1. – С. 57–61.

48. Власюк І. В. Формування професійно-термінологічної компетентності майбутніх бакалаврів економіки в процесі вивчення фахових дисциплін : дис. на здобуття ступеня канд. пед. наук : спец. 13.00.04 / Власюк

Ірина Віталіївна. – Вінниця, 2015. – 272 с.

49. Вознюк О. В. Педагогічна синергетика: генеза, теорія і практика : монографія / О. В. Вознюк. – Житомир : Вид-во ЖДУ імені Івана Франка, 2012. – 708 с.

50. Волкова Н.П. Моделювання професійної діяльності у викладанні навчальних дисциплін у вишах : монографія / Н.П. Волкова, О.Б. Тарнопольський. – Дніпропетровськ: Дніпропетровський університет імені Альфреда Нобеля, 2013. – 228 с.

51. Волкова Н.П. Теоретичні та методичні засади підготовки майбутніх учителів до професійно-педагогічної комунікації : дис. ... докт. пед. наук: 13.00.04 / Н. П. Волкова. – Луганськ, 2006. – 432 с.

52. Воронцова О. В. Конфліктність та конфліктна компетентність особистості / О. В. Воронцова, Ю. Данєчкіна // Збірник наукових праць «Вісник Національного університету водного господарства та природокористування». – Рівне, 2006. – Вип. 3 (35). – С. 302–307.

53. Вошколуп Г. Ю. До питання формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів / Г. Ю. Вошколуп // Педагогіка та психологія: сучасний стан розвитку наукових досліджень та перспективи: Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції. 28-29 жовтня 2016 року. : тези доповідей. – Запоріжжя. Класичний приватний університет. – С.9-12.

54. Вошколуп Г. Ю. До питання формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів / Г. Ю. Вошколуп // Сучасна вища освіта: проблеми та перспективи: Матеріали IV Всеукраїнської студентської конференції. 31 березня 2016 року. : тези доповідей. – Дніпро. Дніпропетровський університет імені Альфреда Нобеля. – С.47-49.

55. Вошколуп Г. Ю. Дослідження природи і причин конфліктів у контексті формування конфліктологічної компетентності при підготовці економістів / Г. Ю. Вошколуп // Психологія і педагогіка на сучасному етапі розвитку наук: актуальні питання теорії і практики: Матеріали Міжнародної

науково-практичної конференції. 16-17 грудня 2016 року : тези доповідей. – Одеса. Південна фундація педагогіки. – С.107-110.

56. Вошколуп А. Компонентно-структурный анализ феномена «конфликтологическая компетентность будущих экономистов» / А. Вошколуп // *Wschodnioeuropejskie Czasopismo Naukowe*. 2016. - №11(15). – С.85-94.

57. Вошколуп Г. Ю. Комунікативна толерантність як професійна компетентність майбутнього економіста / Г. Ю. Вошколуп // *Сучасна вища освіта: проблеми та перспективи: Матеріали III Всеукраїнської студентської конференції. 2 квітня 2015 року. : тези доповідей. – Дніпро. Дніпропетровський університет імені Альфреда Нобеля. – С.34-37.*

58. Вошколуп Г. Ю. Конфліктологічна компетентність як складова професійної компетентності майбутніх фахівців / Г. Ю. Вошколуп // *Вісник ДУАН. – 2016. - №1(11). – С.184 -190.*

59. Вошколуп Г. Ю. Методичні аспекти реалізації технології формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів при вивченні гуманітарних дисциплін / Г. Ю. Вошколуп // *Фактори розвитку педагогіки і психології у XXI століття: Матеріали науково-практичної конференції. 9-10 червня 2017 р. : тези доповідей. – Харків. Східноукраїнська організація «Центр педагогічних досліджень». – С. 45-49.*

60. Вошколуп Г. Ю. Місце конфліктологічної компетентності у складі професійної компетентності майбутніх економістів / Г. Ю. Вошколуп // *Психологія і педагогіка в системі сучасного гуманітарного знання XXI століття: Матеріали науково-практичної конференції. 9-10 грудня 2016 року : тези доповідей. – Харків. Східноукраїнська організація «Центр педагогічних досліджень». – С.53-57.*

61. Вошколуп Г. Ю. Можливості гуманітарних дисциплін у формуванні саме конфліктологічної компетентності майбутніх економістів / Г. Ю. Вошколуп // *Особистість, сім'я та суспільство: питання педагогіки, психології, політології та соціології: Матеріали міжнародної науково-практичної конференції. 16-17 червня 2017 року. : тези доповідей. – Шумен (Болгарія).*

Шуменський університет імені Єпископа Костянтина Преславського. Педагогічний факультет. – С. 29-33.

62. Вошколуп Г. Ю. Оцінка ефективності технології формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів у процесі вивчення гуманітарних дисциплін / Г. Ю. Вошколуп // Науковий вісник Миколаївського національного університету імені В. О. Сухомлинського. Серія: Педагогічні науки. – 2017. – №2(57). – С. 116-121.

63. Вошколуп А. Ю. Повышение уровня коммуникативности будущих специалистов-экономистов с помощью интерактивных методов обучения / А. Ю. Вошколуп // Психология и педагогика в современном мире: вызовы и решения: Материалы 39-й Научно-практической конференции психологических и педагогических наук. 16 декабря 2015 года. : тезисы докладов. – Москва. Московский научный центр психологии и педагогики. – С.53-54.

64. Вошколуп Г. Ю. Роль гуманітарних дисциплін у загальному формуванні фахівця з вищою освітою / Г. Ю. Вошколуп // Теоретичні та практичні аспекти розвитку сучасної педагогіки та психології: Матеріали міжнародної науково-практичної конференції. 23-24 червня 2017 р. : тези доповідей. – Львів. Львівська педагогічна спільнота. – С. 106-110.

65. Вошколуп Г. Ю. Рольові ігри як засіб формування комунікативних умінь майбутніх фахівців / Г. Ю. Вошколуп // Актуальные научные исследования в современном мире: Матріали VIII Міжнародної науково-практичної інтернет-конференції. 22-23 декабря 2015 року : тези доповідей. – Переяслав-Хмельницький. ДВНЗ «Переяслав-Хмельницький державний педагогічний університет імені Григорія Сковороди». – С.31-33.

66. Вошколуп Г. Ю. Сутність і причини появи конфліктів у професійній діяльності майбутніх економістів / Г. Ю. Вошколуп // Актуальні питання сучасних педагогічних та психологічних наук: Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції. 17-18 лютого 2017 року : тези доповідей. – Одеса. Південна фундація педагогіки. – С.67-72.

67. Вошколуп Г. Ю. Сутність та значення конфліктологічної компетентності у професійній діяльності майбутніх економістів / Г. Ю. Вошколуп // Вісник ЛНУ імені Тараса Шевченка. – 2017. - №1 (306) лютий – С.17-25.

68. Вошколуп Г. Ю. Технологія формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів у процесі вивчення гуманітарних дисциплін / Г. Ю. Вошколуп // Педагогічні науки. Зб. наук. праць. – 2017. – Вип. LXXV. Т. 3. – С. 29-38.

69. Вошколуп Г. Ю. Формування комунікативних здібностей у студентів вищих навчальних закладів за допомогою рольових ігор / Г. Ю. Вошколуп // Педагогіка формування творчої особистості у вищій і загальноосвітній школах/ Збірник наукових праць/ Класичний приватний університет (Запоріжжя). – 2015. – №45(98) – С.432-437.

70. Вошколуп Г. Ю. Формування комунікаційних здібностей у студентів економічних спеціальностей / Г. Ю. Вошколуп // Актуальные научные исследования в современном мире: Матеріали ІХ Міжнародної науково-практичної інтернет-конференції. 26-27 январа 2016. : тези доповідей. – Переяслав-Хмельницький. ДВНЗ «Переяслав-Хмельницький державний педагогічний університет імені Григорія Сковороди. – С.65-68.

71. Вошколуп Г. Ю. Формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів з використанням відповідної навчальної дисципліни / Г. Ю. Вошколуп // Сучасна вища освіта: проблеми та перспективи: Матеріали V всеукраїнської науково-практичної конференції. 23 березня 2017 року. : тези доповідей. – Дніпро. Університет імені Альфреда Нобеля. – С. 36-39.

72. Выготский Л. С. Психология / Л. С. Выготский. – М. : Изд-во ЭКСМО-Пресс, 2000. – 1008 с.

73. Гаврюшов В. В. Проблемы профессиональной готовности студентов-медиков и медицинских психологов к взаимодействию с „душевнобольными” / В. В. Гаврюшов, В. А. Урываев, А. В. Худяков // Психотерапия и клиническая психология: методы, обучение, организация : материалы Рос.

конф. „Психотерапия и клиническая психология в общемедицинской практике”, 26–28 мая 1999 г., (Иваново). – СПб., 2000. – С. 413–417.

74. Гегель Г. В. Ф. Філософія права. – К.: Основи, 2001. – 367 с.

75. Герелес Л. М. Проблемное обучение в вузе / Л. М. Герелес // Молодой ученый. – 2011. – № 4. Т. 2. – С. 78-80.

76. Герлянд Т. Особливості формування професійної компетентності майбутніх кваліфікованих робітників / Т. Герлянд // Молодь і ринок. – 2011. – № 5. – С. 55–58.

77. Гоббс Т. Избранные сочинения: в 2-х т. Т.2. М.: Мысль, 1991. – 731с.

78. Гольдштейн Я. В. Метод активизации как условие повышения эффективности педагогической деятельности. // Активизация учебной деятельности. Вып. 2. / Под ред. Г.А. Китайгородской. – М., 1982. – С. 158-165.

79. Гомонюк О. М. Структура професійно-педагогічної культури майбутнього соціального педагога з позицій компетентнісного підходу / О. М. Гомонюк // Зб. наук. пр. – Вып. 26 / Редколег. : І. А. Зязюн (голова) та ін. – Вінниця : ТОВ фірма “Планер”, 2010 – С. 208-214.

80. Гончаренко С.У. Зміст загальної освіти і її гуманітаризація / С.У. Гончаренко; за ред. І.А. Зязюна // Неперервна профосвіта: проблеми, пошуки, перспективи; Ін-т педагогіки і психології профосвіти. - К.: ВПОЛ, 2000. – С. 81-107.

81. Гончаренко С. Український педагогічний словник / Семен Гончаренко. – К. : Либідь, 1997. – 376 с.

82. Гончарова О. М. Теоретико-методичні основи особистісно-орієнтованої системи формування інформатичних компетентностей студентів економічних спеціальностей : дис. на здобуття наук. ступеня доктора пед. наук : спец. 13.00.02 «Теорія і методика навчання (інформатика)» / О. М. Гончарова. — Київ, 2007. — 471 с.

83. Горбань С. І. Професійна компетентність фахівців: сутність та структура / С. І. Горбань // Педагогіка формування творчої особистості у

вищій і загальноосвітній школах. - 2015. - Вип. 45. - С. 87-93.

84. Горбуліч І. О. Використання інтерактивних методів навчання в процесі підготовки майбутніх фахівців з маркетингу до ділового спілкування / І. О. Горбуліч // Проблеми сучасної педагогічної освіти. Педагогіка і психологія. – 2013. – Вип. 39(1). – С. 245-251.

85. Горіна Ж. Д. Система навчальних фахових дисциплін функціонально-комунікативного спектру / Ж. Д. Горіна // Наука і освіта. – 2012. - №8. – С. 52-56.

86. Горобець С. М. Модель формування професійної компетентності майбутніх економістів з використанням комп'ютерно орієнтованих технологій навчання / С. М. Горобець // Наукові записки Рівненського державного гуманітарного університету. Зб. наук. праць. – 2013. – Вип. 7(50). – С. 56-59.

87. Гранкіна А. В. Конфлікт на підприємстві готельного господарства. Методи та засоби його вирішення / А. В. Гранкіна // International Scientific Journal. Міжнародний науковий журнал. Електронне наукове видання. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://socionet.ru/d/spz:cyberleninka:32373:16140823/http://cyberleninka.ru/article/n/konflikt-na-pidpriemstvi-gotelno-go-gospodarstva-metodi-ta-zasobi-yogo-virishennya>

88. Гриців В. Б. Особливості змісту і структури професійно-етичної компетентності майбутніх фахівців банківської справи / В. Б. Гриців // Збірник наукових праць Хмельницького інституту соціальних технологій Університету «Україна». 201. - №2(8). – С. 59-64.

89. Гриців В. Б. Педагогічні умови формування професійно-етичної компетентності у майбутніх фахівців банківської справи у процесі вивчення гуманітарних дисциплін / В. Б. Гриців // Збірник наукових праць Хмельницького інституту соціальних технологій Університету «Україна». – 2013. - №1(7). – С. 73-77.

90. Гришина Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. – СПб : Питер, 2000. – 177 с.

91. Гришина Н. В. Я и другие: общение в трудовом коллективе. – Л.: Лениздат, - 1990. – 174с.
92. Грушева А. А. Формування управлінської компетентності майбутніх економістів у процесі професійної підготовки: теорія і практика: Монографія. [Текст] / А. А. Грушева. – Ірпінь: Національний університет Державної податкової служби, 2015. – 202 с.
93. Гудзинський О. Д. Менеджмент підприємницької діяльності : навч. посібник / О. Д. Гудзинський, С. М. Судомир, Т. О. Гуренко ; заг. ред. О. Д. Гудзинського. – К. : ІПК ДСЗУ, 2010. – 322 с.
94. Гуманизация // Словарь. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://psihotesti.ru/gloss/tag/gumanizatsiya/>
95. Гуманітарна освіта в системі підготовки інженерних кадрів: сучасний стан, проблеми та перспективи розвитку. — [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <http://er.nau.edu.ua/bitstream/NAU/9383/1/13.pdf>
96. Гуманітарні науки. Словопедія. Економічна енциклопедія. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://slovopedia.org.ua/38/53395/378581.html>
97. Демидова Т. Е. Реализация проблемного обучения в вузе / Т. Е. Демидова, А. П. Тонких // Начальная школа плюс до и после. – 2007. – № 4. – С.6-13.
98. Денисов О. И. Развитие конфликтологической компетентности руководителя : Дис. ... канд. психол. наук: 19.00.13 / Рос. акад. гос. службы. – М., 2000. – 167с.
99. Державна національна програма «Освіта» («Україна ХХІ століття»), затверджена постановою КМУ від 3.11.1993 р. №896.
100. Дзвінчук Д. Конфлікти та способи їх подолання / Д. Дзвінчук // Віче. - № 5 (86). - 1999. - С. 11-16.
101. Дзюба Т. Конфліктологічна компетентність директора школи / Т. Дзюба // Шлях освіти. – 2004. – № 1. – С. 29–34.
102. Дианкина М.С. Профессионализм преподавателя высшей

медицинской школы. – М. : Эгвес, 2000. – 276 с.

103. Дмитриев А. В. Конфликтология: учебное пособие. – М.: Гардарики, 2000. – 320 с.

104. Дмитриев А. В. Социальный конфликт: общее и особенное / А. В. Дмитриев. – М. : Гардарики, 2002. – 526 с.

105. Довженко І. Роль ділової гри у професійній підготовці майбутніх фахівців сфери обслуговування / І. Довженко // Педагогіка і психологія професійної освіти. – 2013. – № 6. – С. 96-103.

106. Донченко Е. А. Личность: Конфликт. Гармония / Е.А. Донченко, Т.М. Титаренко. – К.: Знание, 1989. – 156 с.

107. Дударьов В. В. Професійна компетентність соціальних працівників: методи управління / В. В. Дударьов // Грани. – 2015. - №4. – С. 27-32.

108. Дурай-Новакова К. М. Проблемы и задачи спецкурса «Профессиональная готовность студентов к педагогической деятельности» в системе подготовки учителей / К. М. Дурай-Новакова // Теория и практика высшего педагогического образования: сб. науч. тр. – М., 1984. – С. 51–59.

109. Дуткевич Т. В. Конфліктологія з основами психології управління : навчальний посібник / Т. В. Дуткевич. – Київ : Центр навчальної літератури, 2005. – С. 128 – 172.

110. Евладова Е.Б. Дополнительное образование детей / Е.Б. Евладова, Л.Г. Логинова, Н.Н. Михайлова. – М.: 2002.– 260 с.

111. Економічна освіта особистості в навчальному процесі. Педагогіка. За ред. А. Нісімчука. - [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://pidruchniki.com/1584072056381/pedagogika/pedagogika>

112. Енциклопедія освіти / Акад. пед. наук України; головний ред. В. Г. Кремень.- К.: Юрінком Інтер, 2008. – 1040 с.

113. Жекало Г. Основні підходи до визначення поняття «конфлікт» / Г. Жекало // Східноукраїнський конфлікт в контексті глобальних трансформацій. Спецвипуск. Зб. наук. праць. – Український інститут стратегії глобального

розвитку і адаптації; Український культурологічний центр; ТОВ «Східний видавничий дім». – Донецьк. - 2015. – 364с. – С.149-159.

114. Загородна О. Ю. Формування комунікативної професійної компетентності студентів економічних спеціальностей засобами інноваційних технологій: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед наук: спец. 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти» / О. Ю. Загородна. – Вінниця, 2010. – 20 с.

115. Задорожна Н. В. Формування комунікативної компетентності у професійній підготовці економістів / Н. В. Задорожна // Неперервна професійна освіта: теорія і практика. – 2013. – № 3-4. – С. 75-78.

116. Здравомислов А. Г. Социология конфликта / А. Г. Здравомислов. – М. : Аспект Пресс, 1997. – 317 с.

117. Зеер Э. Ф. Психология личностно-ориентированного профессионального образования / Э. Ф. Зеер. – Екатеринбург: Изд-во Уральского государственного университета, 2000. – 258 с.

118. Зеер Э. Ф. Психология профессий : учеб. пособие / Э. Ф. Зеер. – М. : Академия, 2003. – 336 с.

119. Зеер Э.Ф. Психология профессионального образования: учебное пособие / Э. Ф. Зеер. – 2-е изд., перераб. – М.: Издательство Московского психолого–социального института; Воронеж : Издательство НПО «МОДЭК», 2003. – 480 с.

120. Зеленська О. М. Можливості гуманітарних дисциплін у формуванні полікультурної складової професійної підготовки майбутніх офіцерів / О. М. Зеленська // Педагогіка формування творчої особистості у вищій і загальноосвітній школах. Зб. наук. праць. – 2013. – Вип. 30(83). – С. 169-173.

121. Зеркин Д. П. Основы конфликтологии: курс лекций / Д. П. Зеркин. – Ростов-н-Дону: Феникс, 1998. – 480 с.

122. Зимняя И. А. Ключевые компетентности – новая парадигма результата образования // Дайджест педагогических идей и технологий. – К.:

Школа-парк, 2003. – Вып. 4. – С. 107–112.

123. Иванова С. В. Гуманизация образования: цели, задачи и условия / С. В. Иванова [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://www.cisedu.spb.ru/nauchnie-stati/gumanizatsiya-obrazovaniya-tseli-zadachi-i-usloviya.html>.

124. Ивченко Д. В. Формирование конфликтологической компетентности специалиста таможенной службы: дис. ... канд. пед. наук : 13.00.08 / Ивченко Дмитрий Владимирович. – Калининград, 2000. – 167 с.

125. Ильязова М.Д. Формирование инвариантности профессиональной компетентности студента: ситуационно-контекстный подход : автореф. дис. на соискание уч. степ. д-ра пед. наук : спец. 13.00.08 «Теория и методика профессионального образования» / М.Д.Ильязова ; Моск. гос. гуманитар. ун-т им. М. А. Шолохова. – Москва, 2010. – 39 с.

126. Интерактивные методы, формы и средства обучения. Методические рекомендации Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Российская правовая академия Министерства юстиции Российской Федерации» (Ростовский юридический институт (филиал)). – 2013. – Ростов-на-Дону. – 49 с.

127. Исаева Т. Е. Классификация профессионально-личностных компетенций вузовского преподавателя: труды международной научно-практической Интернет-конференции [Преподаватель высшей школы в XXI веке] / Т. Е. Исаева. – Сб. 4. – Ростов-н/Д : Рост. гос. ун-т путей сообщения. – С. 15–21.

128. Иванова С. В. Критерії та показники розвитку професійної компетентності вчителів біології в закладах післядипломної педагогічної освіти / С. В. Иванова // Вісник Житомирського державного університету ім. І. Франка. – 2010. – Вип. 52. – С. 152–156.

129. Иванова С. В. Функціональний підхід до визначення професійної компетентності вчителя біології та організація її вдосконалення в закладі

післядипломної освіти / С. В. Іванова // Вісник Житомирського державного університету ім. І. Франка. – 2008. – Вип. 42. – С. 106–110.

130. Іванченко Є. А. Динаміка результатів діагностики рівнів сформованості готовності майбутнього економіста до запобігання і розв'язання конфліктів у професійній діяльності під час функціонування системи інтегративної професійної підготовки майбутніх економістів / Є. А. Іванченко // Педагогічний альманах. – 2014. – Випуск 23. – С. 111-117.

131. Іванченко Є. Системний підхід як теоретико-методологічна засада системи інтегративної професійної підготовки майбутніх економістів / Є. Іванченко // Збірник наукових праць Уманського державного педагогічного університету. – 2012. – Ч.1. – С.131-138.

132. Каземирова С. К. Професійно-комунікативна компетентність як важливий компонент професійної підготовки майбутніх економістів / С. К. Каземирова // Проблеми соціальної роботи: філософія, психологія, соціологія. – 2015. - №1(5). – С. 37-46.

133. Кайдалова Л. Г. Педагогічні технології формування професійних умінь і навичок студентів вищого фармацевтичного закладу : автореф. дис... канд. пед. наук : 13.00.04 / Л. Г. Кайдалова. — Х., 2003. — 20 с.

134. Калаур С. М. Використання тренінгових технологій під час формування готовності майбутніх фахівців соціальної сфери до розв'язання конфліктів у професійній діяльності / С. М. Калаур // Професійна освіта: методологія, теорія та технології : зб. наук. праць. / [ред. колегія: Доброскок І.І. (голов. ред) та ін.]. – Переяслав-Хмельницький : ФОП Домбровська Я.М., 2017. – Вип. 5/1. – С. 86–98.

135. Калаур С. М. Попередження та розв'язання конфліктів в освітньому середовищі вищих навчальних закладів / С. М. Калаур // Наукові записки Тернопільського національного педагогічного університету імені Володимира Гнатюка. Серія : Педагогіка. – 2010. – № 3. – С. 126-130.

136. Калаур С. М. Доцільність формування конфліктологічної компетентності у майбутніх фахівців сфери послуг / С. М. Калаур // Наук. зап.

Терноп. нац. пед. ун-ту. Сер. Педагогіка. – 2011. – № 4. – С. 188-194.

137. Калашникова И. В. Фасилитация как организационный метод интерактивного обучения / И. В. Калашникова, С. А. Малинин // Сборник научных трудов Sworld. – 2014. – Т. 15. – № 4. – С. 34-36.

138. Капська А. Й. Педагогіка живого слова: Навч.-метод. посіб. – Київ: ІЗМН, 1997. – 140 с.

139. Карпаш О. М. Методологія наукових досліджень : навч. посіб. / О. М. Карпаш, П. М. Райтер, М. О. Карпаш ; Івано-Франків. нац. техн. ун-т нафти і газу, каф. техн. діагностики та моніторингу. – Івано-Франківськ : ІФНТУНГ, 2014. – 253 с.

140. Карпенко О. Г. Вступ до спеціальності «Соціальна робота» : навч.-метод. посіб. / О. Г. Карпенко. – К. : Видавничий дім «Слово», 2011. – 248 с.

141. Карпова Л. Г. Формування професійної компетентності вчителя загальноосвітньої школи : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук : спец. 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти» / Лариса Георгіївна Карпова. – Харків, 2004. – 27 с.

142. Кашкар'юв Г. В. Концептуальні засади формування в майбутні учителів педагогічної компетентності щодо розвитку критичного мислення в учнів [Електронний ресурс] / Г. В. Кашкар'юв // Збірник наукових праць Бердянського державного педагогічного університету (Педагогічні науки). – Бердянськ : БДПУ, 2008. – № 4. – Режим доступу до журн. : http://www.nbu.gov.ua/portal/soc_gum/znpbdpu/Ped/2008_4/Kashkarov%20.pdf

143. Кирій С. Л. Організаційний конфлікт у публічному управлінні як індикатор необхідності змін / С. Л. Кирій // Державне будівництво. [Електронне наукове фахове видання] – 2014. - №2. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.kbuapa.kharkov.ua/e-book/db/2014-2/doc/1/02.pdf>

144. Князева Е. Н. Основания синергетики: человек, конструирующий себя и свое будущее / Е. Н. Князева, С. П. Курдюмов. – 4-е изд., доп. – М. : Либроком, 2011. – 264 с.

145. Коваленко С.О. Статистичний аналіз експериментальних даних за

допомогою EXCEL / С.О.Коваленко, А.І. Стеценко, С.М. Хоменко. – Черкаси, 2002. – 113 с.

146. Когут І. Гуманізація освіти та суспільства як передумова формування теорії адаптивної фізичної культури / І. Когут // Теорія і методика фізичного виховання і спорту. - 2014. - № 1. - С. 32-36.

147. Кожушко С.П. Теоретичні та методичні засади підготовки майбутніх фахівців з комерційної діяльності до професійної взаємодії : дис. ... докт. пед. наук: 13.00.04 /Світлана Павлівна Кожушко. – Запоріжжя : КПУ, 2014. – 640 с.

148. Козер Л. А. Функции социального конфликта / Пер. с англ. О. Назаровой; Под общ. ред. Л. Г. Ионина. – Москва: Дом интеллектуальной книги: Идея-пресс, 2000. – 295 с.

149. Козич І. В. Формування конфліктологічної компетентності соціального педагога в умовах магістратури : дис. на здобуття ступеня канд. пед. наук : спец. 13.00.05 / Козич Ірина Володимирівна. – Запоріжжя, 2008. – 254 с.

150. Козлова Н. Б. Развитие профессиональной компетентности будущего учителя иностранного языка в процессе иноязычной подготовки в вузе : дис. ... канд. пед. наук / Н. Б. Козлова; Магнитогорский государственный университет. – Магнитогорск : МаГУ, 2003. – 148 с.

151. Колбіна Т. В. Теоретичні питання проектування педагогічної технології формування міжкультурної комунікації у ВНЗ економічного профілю / Т. В. Колбіна // Вісник Харківської державної академії культури : зб. наук. пр. — 2006. — Вип. 18. — С. 232-242. — [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <http://www.sportpedagogy.org.ua/html/journal/2008-09/08ktveee.pdf>

152. Коломийський Н. Л. Психологія менеджменту в освіті (соціально-психологічний аспект) / Н. Л. Коломийський. – К. : МАУП, 2000. – 202 с.

153. Коломієць О. Гуманітарні основи сучасної системи освітньо-професійної підготовки майбутнього фахівця / Олена Коломієць // Збірник

наукових праць Уманського державного педагогічного університету. — 2013. — Ч. 1. — С. 108-116. — [Електронний ресурс]. — Режим доступу :

http://nbuv.gov.ua/j-pdf/znpudpu_2013_1_16.pdf

154. Конфликтная компетентность : метод. указания / М.В. Башкин ; Яросл. гос. ун-т им. П.Г. Демидова. — Ярославль: ЯрГУ, 2014. — 72 с.

155. Конфліктологія для управлінця / [упоряд. Л. Галіцина]. — К. : Шк. Світ., 2008. — 128с.

156. Конфликтология /Л. Я. Кибанов, И.Т. Ворожейкин, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова / под ред. Л. Я. Кибанова – [учебник; 2-е изд., перераб. и доп.] – М. : ИНФРА М, 2009.

157. Конфліктологія : підручник для студентів вчз юрид спец. / Л.М.Герасіна, М.І.Панов, Н.П.Осіпова та ін.; за ред Л.М.Герасіної та М.І.Панова. – Харків: Право, 2002. – 256 с.

158. Копил Г. О. Формування професійної компетентності майбутніх фахівців з міжнародної економіки у процесі вивчення іноземних мов: автореф. дис. ... канд. пед. наук: 13.00.04 / Г. О. Копил. – Житомир, 2007. – 20 с.

159. Корж О. Ю. Формування професійно значущих якостей майбутніх лікарів у процесі вивчення соціально-гуманітарних дисциплін : Дис. канд. пед. наук: 13.00.04. – Луганськ : ДЗ «Луганський національний університет ім. Тараса Шевченка», 2014. – 249 с.

160. Коростелін М.О. Формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності : Дис. ...канд. пед. наук: 13.00.04 / ДВНЗ «Донбаський державний педагогічний університет». – Слов'янськ, 2015. – 241с.

161. Котик Т. Мета як форма відображення концептуальних підходів до процесу навчання рідної мови молодших школярів / Т. Котик // Гірська школа українських Карпат. – 2013. – №8-9. – С.74-78.

162. Котлова Л. О. Формування конфліктологічної компетентності студентів як чинника їх особистісного розвитку / Л. О. Котлова // Наука і освіта. – 2014. - №5. – С. 162-168.

163. Кошелева Н. Г. Теоретико-методологічні засади інноваційної фахової підготовки майбутніх економістів у ВНЗ / Н. Г. Кошелева // Наукові праці ДонНТУ. Серія: «Педагогіка, психологія і соціологія». 2013. – №1(13). – С.127-131.

164. Кошечко Н. В. Управління конфліктами в історичному контексті / Н. В. Кошечко // Актуальні проблеми соціології, психології, педагогіки. – 2014. - №1(22). – С.171-179.

165. Криворучко О. Аналіз конфлікту в колективі / О. Криворучко // Персонал. – 2003. – № 4 – 5. – С. 101-103.

166. Кузьмина Н. В. Акмеологическая теория повышения качества подготовки специалистов образования / Н. В. Кузьмина. — М. : ИЦПКПС, 2001. — 144 с.

167. Куламихина И. В. Педагогическое управление развитием коммуникативной компетентности студентов в образовательном процессе торгово-экономического вуза: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.08 / И. В. Куламихина. – Омск, 2007. – 22 с.

168. Ларионова О. Компетентность – основа контекстного обучения / О. Ларионова // Высш. образование в России. – 2005. – № 10. – С. 118-122.

169. Лебедева О. В. Развитие методической компетентности учителя как средство повышения эффективности учебного процесса в общеобразовательной школе : автореф. дис. на соискание учёной степени канд. пед. наук : спец. 13.00.01 «Общая педагогика, история педагогики и образования» / Ольга Васильевна Лебедева. – Нижний Новгород, 2007. – 24 с.

170. Левкович А. Конфліктологічна компетентність майбутнього вчителя початкової школи: теоретичний аналіз / А. Левкович // Науковий вісник Східноєвропейського національного університету імені Лесі Українки. – 2015. - № 1 (302) : Серія «Педагогічні науки». – С. 46-50.

171. Леонов Н. И. Конфликтологическая компетентность педагога / Н. И. Леонов // Психология образования в XXI веке : теория и практика : Материалы Международной научно-практической конференции. – 2011. –

[Электронный ресурс]. – Режим доступа:
http://psyjournals.ru/education21/issue/55838_full.shtml

172. Лещенко О. Роль дисциплін гуманітарного циклу у формуванні професійної компетентності майбутніх інженерів / О. Лещенко // Педагогіка і психологія професійної освіти. - 2013. - № 3. - С. 83-90. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Pippo_2013_3_10

173. Ликсон Ч. Конфликт. Семь шагов к миру. – СПб. : Питер, 1997. – 34 с.

174. Липницький А. Конфликтология: курс лекций / А. Липницький. - М. : ИМЦ ГУК МВД России, 2004. - 64 с.

175. Лисак О. Б. Формування компетентностей майбутнього фахівця-економіста / О. Б. Лисак [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://intkonf.org/lisak-ob-formuvannya-kompetentnostey-maybutnogo-fahivtsya-ekonomista/>

176. Ложкін Г. В. Психологія конфлікту : теорія і сучасна практика / Г. В. Ложкін, Н. І. Пов'якель. – К. : Професіонал, 2007. – 416 с.

177. Лозова В.І. Педагогіка. Розділ «Дидактика» / Лозова В.І., Москаленко П.Г., Троцько Г.В. – К. : СДОУ, 1993. - 140 с.

178. Ломакина О. Е. Формирование профессиональной компетентности будущего учителя иностранных языков : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.08 / О. Е. Ломакина. – Волгоград, 1998. – 194 с.

179. Лузік Е. Гуманітарна освіта в процесі підготовки спеціалістів профільних ВНЗ України: проблеми та перспективи / Е. Лузік // Філософія освіти. — 2006. — № 2(4). — С. 266-276. — [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <http://www.philosophy.ua/lib/20luzik-fo-2-4-2006.pdf>

180. Лукашонок О. Н. Профессиональная подготовка учителя к разрешению конфликта в воспитательном процессе : автореф. дис. ... канд. пед. наук: 13.00.01 / Ольга Николаевна Лукашонок. – М.: МПГУ, 1998. – 20 с.

181. Лучанінова О. П. Педагогічні технології у вищій школі : навч. посіб. / О. П. Лучанінова. – Дніпропетровськ : ЛПРА, 2013. – 224 с.

182. Маковецька Н. В. Професійна компетентність викладачів як умова ефективного впровадження інтенсивних технологій у процесі підготовки фахівців галузі туризму / Н. В. Маковецька // Науковий вісник Мелітопольського державного педагогічного університету імені Богдана Хмельницького. Серія: Педагогіка. – 2014. - № 13. – С. 165-169.

183. Максимчук Л. В. Інтегративний підхід до професійної підготовки майбутніх економістів-міжнародників / Л. В. Максимчук // Педагогічний дискурс. – 2013. – Вип. 14. – С. 294-298.

184. Максимчук Л. В. Педагогічні умови застосування інтрактивних технологій у підготовці економістів-міжнародників // Вісник Національної академії Державної прикордонної служби України. – 2012. – Вип.1. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vnadps_2012_1_13

185. Максимюк С. П. Педагогіка : Навчальний посібник. – К.: Кондор, 2005. – 667 с.

186. Мамедов Н. М. Социально-гуманитарное образование: новый взгляд на старую проблему / Н. М. Мамедов, О. П. Шушарина // Высш. образование в России. – 1993. – № 3. – С. 37–42.

187. Маркова А. К. Психология профессионализма / А. К. Маркова. — М. : Международный гуманитарный фонд «Знание», 1996. — 456 с.

188. Маркс К. Капитал // Маркс К. Собр. соч. / К. Маркс, Ф. Энгельс. - 2-ге вид. - Т. 23. - 908 с.

189. Маркс К. Письмо Иосифу Вейдемейру, 5 марта 1852 / К. Маркс // Собр. соч. – 2-е изд. – М., 1962. – Т 28. – С. 422–428.

190. Матійків І. М. Роль конфліктологічної компетентності керівника у створенні безпечних психологічних умов праці у педагогічному колективі / І. М. Матійків // Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. Серія психологічна : зб. наук. пр. – Вип. 2(1). – Львів : ЛьвДУВС, 2012. – С. 434-443.

191. Мацієвський Ю. Теоретичні аспекти аналізу суспільних

конфліктів: множинність концептуальних підходів / Ю. Мацієвський // Людина і політика. – 2004. - № 3. – С.115-129.

192. Мачуйський В. В. Професійна компетентність педагога позашкільного навчального закладу / Мачуйський В.В. // Теоретико-методичні проблеми виховання дітей та учнівської молоді : зб. наук. праць / М-во освіти і науки України, Нац. акад. пед. наук України, Ін-т пробл. виховання. – Київ: 2014. - Випуск 18 (кн. 2). – С. 6-14.

193. Мельничук О. П. Ринок праці як індикатор вимог до трудового потенціалу / О. П. Мельничук // Соціально-трудові відносини: теорія та практика : зб. наук. праць / М-во освіти і науки України, ДВНЗ "Київський нац. екон. ун-т ім. В. Гетьмана" ; [відп. ред. Т. Г. Кицак]. – 2013. - № 1(5). – С. 150-157.

194. Мендрух Ю. М. Формування комунікативної компетентності майбутніх бакалаврів з маркетингу : дис. на здобуття ступеня канд. пед. наук : спец. 13.00.04 / Мендрух Юлія Михайлівна. – Київ, 2016. – 268 с.

195. Мескон М. Основы менеджмента: пер. с англ. / М. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури. – М.: Вильямс, 2009. – 692 с.

196. Методичні рекомендації щодо розроблення стандартів вищої освіти. Схвалено сектором вищої освіти Науково-методичної Ради Міністерства освіти і науки України, прот. від 29.03.2016р. № 3. – 29 с.

197. Митина Л. М. Профессиональная деятельность и здоровье педагога: учебное пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений. — М. : Издательский центр «Академия», 2005. — 368 с.

198. Митина Л. М. Психологическое сопровождение выбора профессии : научно-методическое пособие / Л. М. Митина. – [2-е изд. испр.] – М. : Флинта, 2003. – 184 с.

199. Михалко М. Игры для разума. Тренинг креативного мышления. М., 2007. – 448 с.

200. Михальчук Ю. О. Особливості розвитку комунікативної складової конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців сфери управління / Ю.

О. Михальчук // Психолого-педагогічні основи гуманізації навчально-виховного процесу в школі та ВНЗ. Зб. наук. праць. – 2014. – Вип. 1(11). – С. 157-169.

201. Мілохіна М. Основні підходи до визначення структури професійної компетентності / М. Мілохіна // Професійне навчання на виробництві: зб. наук. праць. – К.: Ін-т проф.-тех. освіти НАПН України, Навч. центр ПрАТ «Українське Дунайське пароплавство», 2011. – Вип. 4. – С. 173-180.

202. Модестова Т. В. Конфлікт як шлях вирішення проблем в сфері міжособистісного спілкування / Т. В. Модестова, О. В. Нещерет // Психологічні науки: проблеми і здобутки. - 2015. - Вип. 8. - С. 130-143.

203. Мойсеюк Н. Є. Педагогіка : навч. посіб. / Н. Є. Мойсеюк. – 5-те вид., доп. і перероб. – К. – 2007. – 656 с.

204. Мордвинова Е. А. Использование технологии дебатов в учебном процессе вуза / Е. А. Мордвинова // Личность, семья и общество: вопросы педагогики и психологии: II Международная научно-практическая конференция № 2. Часть I. – Новосибирск: СибАК, 2010. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <https://sibac.info/conf/pedagog/ii/35503>

205. Мухаметзянова Ф. Ш. Теория и практика дистанционной подготовки специалиста социальной сферы в регионе [Текст] / Ф. Ш. Мухаметзянова. – Казань: Наука, 2002. – 321 с.

206. Набока О. Г. Дослідження професійно орієнтованих технологій навчання майбутніх економістів : стан розробленості проблеми / О. Г. Набока // Педагогічна освіта: теорія і практика. - 2012. - Вип. 10. - С. 206-211.

207. Набока О. Г. Професійно-орієнтовані технології навчання у фаховій підготовці майбутніх економістів: теорія та методика застосування. Монографія . – Слов'янськ: Підприємець Маторін Б.І., 2012. – 303 с.

208. Назарова В. Д. Педагогическое обеспечение интерактивного взаимодействия преподавателей со студентами среди профессиональных образовательных учреждений : дисс. ... канд. пед. наук : 13.00.01 / Валентина

Дмитриевна Назарова. – Улан-Удэ, 2007. – 181 с.

209. Наход С. А. Інтерактивні технології у формуванні прогностичних умінь майбутніх фахівців / С. А. Наход // Наукові записки Бердянського державного педагогічного університету. Сер : Педагогічні науки. - 2014. - Вип. 3. - С. 211-217.

210. Нікіфорова Л. Б. Роль та значення емоційної культури в професійній діяльності майбутнього менеджера [Електронний ресурс] / Л. Б. Нікіфорова // Вісник Житомирського державного університету імені Івана Франка. – Житомир, 2007. – Вип. 34. – С. 111–114. – Режим доступу : <http://eprints.zu.edu.ua/1626/1/07nlbdmm.pdf>

211. Новак Е. С. Профессиональная компетентность специалиста по социальной работе как совокупность профессиональных и личностных компонентов [Текст] / Е. С. Новак, Ю. В. Фалалеева. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://refdb.ru/look/2872219.html>

212. Новікова Н. Управління конфліктами в організації: підходи до вирішення та профілактики / Н. Новікова // Галицький економічний вісник. — 2013. — №2(41). — С. 79-83.

213. Носков І. В. Компетентність як складова підготовки фахівців у гуманітарному вищому навчальному закладі / І. В. Носков, А. В. Кальянов, О. В. Єфросиніна // Соціальна психологія. – 2006. – № 5. – С. 111–121.

214. Образцов П. И. Методы и методология психолого-педагогического исследования / П. И. Образцов. – СПб. : Питер, 2004. – 268 с.

215. Ожегов С. И. Толковый словарь русского языка / С. И. Ожегов, Н. Ю. Шведова. - М.: ИТИ Технологии; Издание 4-е, доп. – 2006. - 944 с.

216. Олару Ю. Ю. Розроблення структури креативності особистості майбутніх економістів у процесі гуманітарної підготовки в умовах вищого навчального закладу / Ю. Ю. Олару // Збірник наукових праць Національної академії державної прикордонної служби України. Педагогічні науки. – 2013. - №1(66). – С. 148-155.

217. Олексієнко С. Б. Конструктивна та деструктивна функція міжособистісних конфліктів / С. Б. Олексієнко, А. В. Андрієті // Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Серія: Військово-спеціальні науки. – К. : КНУ ім. Тараса Шевченка, 2012. – Вип. 24/25. - С. 120-123.

218. Онофрійчук Л. О. Інтерактивні методи в підготовці майбутніх вихователів до управлінської діяльності / Л. О. Онофрійчук // Педагогіка формування творчої особистості у вищій і загальноосвітній школах. – 2013. – Вип. 32(85). – С. 352-357.

219. Оптимізація циклу соціально-гуманітарних дисциплін у вищій освіті України в контексті євроінтеграції: монографія (рукопис) / Б.А. Воронкова, М.А. Дебич, Н.М. Дем'яненко, Н.О. Дівінська та ін.] ; За заг. ред. Г.В. Онкович. – К., 2014. – 326 с.

220. Оршанський Л. В. Професійна спрямованість гуманітарної підготовки як педагогічна проблема сучасності / Л. В. Оршанський // Вісник Національної академії Державної прикордонної служби України. Серія : Педагогічні науки. – 2010. - №5. – С. 5-13.

221. Основи науково-педагогічних досліджень : навч. посіб. / І. П. Аносов [та ін.] ; Мелітоп. держ. пед. ун-т ім. Богдана Хмельницького. – Мелітополь : Вид. будинок ММД, 2015. – 216 с.

222. Основы конфликтологии: Учебное пособие / А.В. Дмитриев, Ю.Г. Запрудский, В.П. Казимирчук, В.Н. Кудрявцев; под ред. В.Н. Кудрявцева. – М. : Юристъ, 1997. – 200 с.

223. Пархоменко В. В. Гуманізація економічної освіти як важливий чинник формування соціально-культурних основ особистості майбутнього фахівця / В. В. Пархоменко // Наука і освіта. – 2013. - №3. – С. 120-124.

224. Пастирська І. Я. Загальнонаукові передумови інтеграції змісту гуманітарних та природничих дисциплін у вітчизняній педагогіці другої половини ХХ – початку ХХІ століття / І. Я. Пастирська // Вісник Національної академії прикордонної служби України. – 2011. - №4. – [Електронний ресурс].

– Режим доступу : http://www.nbuuv.gov.ua/old_jrn/e-journals/Vnadps/2011_4/11piypps.pdf

225. Педагогическая энциклопедия. В 4-х томах. – М. : Сов. энциклоп. – 1966. – Т.3. – 880 с.

226. Педагогический энциклопедический словарь / гл. ред. Б. М. Бимбад; Редкол.: М. М. Безруких, В. А. Болотов, Л. С. Глебова и др. – М.: Большая Российская энциклопедия, 2003. – 528 с.

227. Петровская Л. А. Общение – компетентность – тренинг: избранные труды / Л. А. Петровская. – М. : Смысл, 2007. — 288 с.

228. Петровская Л. А. О понятийной схеме социально-психологического анализа конфликта / Л. А. Петровская // Теоретические и методологические проблемы социальной психологии. – М., 1977. – С. 131–142.

229. Підбуцька Н. В. Еволюція феномену «конфлікт» у зарубіжній науковій літературі / Н. В. Підбуцька // Педагогіка формування творчої особистості у вищій і загальноосвітній школі. – 2009. – Вип. 5. – С.123-126.

230. Платон. Сочинения: в 4-х т. Т.3 / пер. с древнегреч.; Общ. ред. А.Ф. Лосева, В.Ф. Асмуса, А.А. Тахо-Годи. – М.: Мысль, 1994. – 654с.

231. Пов'якель Н. І. Професіогенез саморегуляції мислення практичного психолога: Монографія [Текст] / Н.І. Пов'якель. – К.: НПУ ім. М. П. Драгоманова, 2003. – 295 с.

232. Подласый И. П. Педагогика : учеб. для студентов высших пед. учеб. заведений. — М. : Гуманитар. изд. центр «ВЛАДОС», 1996. — 432 с.

233. Подольська Є. А. Освіта як чинник розвитку особистості в соціокультурному контексті : монографія / Є. А. Подольська, В. М. Назаркіна, А. О. Яковлев. – Х. : Вид-во НФаУ, 2002. – 236 с.

234. Подольчак Н. Ю. Джерела виникнення та наслідки функціонування управлінських конфліктів на підприємствах / Н. Ю. Подольчак, Г. Р. Ковальчук // Вісник Національного університету "Львівська політехніка". Проблеми економіки та управління. – 2013. – № 754. – С. 213-219.

235. Пометун О. Компетентністний підхід – найважливіший орієнтир розвитку сучасної освіти / О. Пометун // Рідна школа. – 2005. – № 1. – С. 65–69.
236. Пометун О. Сучасний урок. Інтерактивні технології навчання / О. Пометун, Л. Пирожниченко. – К. : Видавництво А.С.К, 2004. – 86 с.
237. Поясок Т. Б. Психолого-педагогічна підготовка майбутніх фахівців фінансово-економічного профілю у вищих навчальних закладах: автореферат дисертації кандидата педагогічних наук: 13.00.04 – теорія і методика професійної освіти / Поясок Тамара Борисівна: Інститут педагогіки і психології професійної освіти АПН України. – Київ, 2004. – 24 с.
238. Поясок Т. Б. Система застосування інформаційних технологій у професійній підготовці майбутніх економістів у вищих навчальних закладах: автореферат дисертації доктора педагогічних наук: 13.00.04 – теорія і методика професійної освіти / Поясок Тамара Борисівна: Інститут педагогічної освіти і освіти дорослих АПН України. – Київ, 2009. – 44 с.
239. Практикум по конфликтологии / Емельянов С. М. – СПб. : Питер, 2001. – 400 с.
240. Практическая психодиагностика. Методики и тесты / Под ред. Д.Я. Райгородского. – Самара.: Бахрах, 1998. – 668 с.
241. Прибутько П. С. Конфліктологія: навч. посібник / П. С. Прибутько, Р. В. Михайленко, Л. М. Дубчак та ін. – К.: КНТ, 2010. – 136 с.
242. Прокопова О. П. Вивчення гуманітарних дисциплін у формуванні майбутніх фахівців. — [Електронний ресурс]. — Режим доступу : http://ippobuk.cv.ua/index.php?option=com_jalendar&view=articles&year=2015&month=10&day=5/
243. Про внесення змін до Наказу МОН № 642 від 09.07.09 р. Наказ Міністерства освіти України №831 від 25 серпня 2010 р.
244. Про організацію вивчення гуманітарних дисциплін за вільним вибором студента. Наказ Міністерства освіти України № 642 від 09.07.09 р. Зі змінами, внесеними згідно наказів МОН №259 від 29.03.2010 р., №831 від

25.08.2010 р.

245. Про організацію вивчення гуманітарних дисциплін. Лист МОН України №1/9-120 від 11.03.2015р.

246. Професійна освіта: словник: навчальний посібник / За ред. Н.Г. Ничкало. – К.: Вища школа, 2000. – 380 с.

247. Равен Дж. Педагогическое тестирование: проблемы, заблуждения, перспективы / Пер. с англ. – М.: «Когито-Центр», 1999. - 144 с.

248. Рибінцев В. О. Сутність та класифікація корпоративних конфліктів / В. О. Рибінцев, М. В. Хацер // Вісник Національного університету "Львівська політехніка". Менеджмент та підприємництво в Україні: етапи становлення і проблеми розвитку. – 2012. – № 748. – С. 95-99.

249. Роджерс К. Взгляд на психотерапию. Становление человека / ред. Е.М. Исениной. – М.: Прогресс универ, 1994. – 480 с.

250. Рожанська Н. В. Суспільна ефективність соціально-гуманітарної освіти в сучасній Україні та шляхи її підвищення: демократизаційний аспект / Н. В. Рожанська // Наукові праці. Соціологія. – 2010. – Вип. 133. – Том 146. – С. 74-78.

251. Рожанська Н. В. Сучасна місія гуманітарної університетської освіти / Н. В. Рожанська // Наукові праці. Соціологія. – Вип. 199. – Том 211. – С. 59-63.

252. Розанов В. В. Несовместимые контрасты бытия / В. В. Розанов. – М., 1990. – 605с.

253. Романовський О. Г. Психолого-педагогічні основи гуманізації технічної освіти / О. Г. Романовський // Проблеми та перспективи формування національної гуманітарно-технічної еліти. До 125-річчя НТУ «ХП» : зб. наук. пр. / ред. Л. Л. ТОВАЖНЯНСЬКИЙ, О. Г. РОМАНОВСЬКИЙ. — Харків : НТУ «ХП», 2010. — С. 51-59.

254. Рубінштейн С. Основы общей психологии. - СПб: Издательство «Питер», 2000. – 720 с.

255. Рубинштейн С. Л. Проблемы способностей и вопросы

психологической теории / С. Л. Рубинштейн // Вопросы психологии. – 1960. – № 3. – С. 12-23.

256. Руткевич М.Н. Социальный конфликт: философское измерение / М.Н. Руткевич [Электронный ресурс] // Вестник Российской Академии наук. – 1994. – Том 64. – № 6. – С. 479-489. – Режим доступа : <http://vivovoco.rsl.ru/VV/JOURNAL/VRAN/CONFLICT.HTM>.

257. Савельева С. С. Креативная среда как фактор формирования профессиональной компетентности учителя: материалы Российской научно-методической конференции [Воспитательное пространство: проблемы региона] / С. С. Савельева. – Рязань : РГУ им. С. А. Есенина, 2007. – С. 133–137.

258. Сайгушев Н. Я. Рефлексивное управление процессом профессионального становления будущего учителя : дис. ...доктора пед. наук: 13.00.08 / Н.Я. Сайгушев. – Магнитогорск, 2002. – 408 с.

259. Самарук Н. М. Формування професійної компетентності майбутніх економістів / Н. М. Самарук // Вісник Національної академії Державної прикордонної служби України. – 2011. - №2. – С. 134-141.

260. Самойленко С. А. Оценка профессиональной компетентности – новая услуга в службе занятости / С. А. Самойленко // Профессиональный потенциал. – 2004. – № 1–2. – С. 2–9.

261. Самсонова Н. В. Конфликтологическая культура специалиста и технология ее формирования в системе вузовского образования : монография / Н. В. Самсонова. – Калининград : Изд-во Калининградского государственного университета, 2002. – 329 с.

262. Сгонникова Е. М. Развитие конфликтологической компетентности будущих учителей : дис. ... канд. пед. наук: 13.00.08 / Е.М. Сгонникова. – Шадринск, 2010. – 198с.

263. Селевко Г. К. Энциклопедия образовательных технологий : в 2 т. Т. 1 / Г. К. Селевко. – М. : НИИ школьных технологий, 2006. – 816 с.

264. Семенець Л. М. Педагогічна компетентність викладача як умова

формування професійної компетентності майбутнього вчителя / Л. М. Семенець // Вісник Житомирського державного університету ім. І. Франка. – 2010. – Вип. 53. – С. 183–186.

265. Семеног О. М. Формування комунікативної компетентності майбутніх економістів: аксіологічний підхід / О. М. Семеног // Педагогіка вищої та середньої школи. – 2013. – Вип.38. – С.266-270.

266. Сидоренко Е. В. Методы математической обработки в психологии / Е. В. Сидоренко – Спб.: Речь, 2001. – 350 с.

267. Січкарук О. Інтерактивні методи навчання у вищій школі / О. Січкарук: навч.-метод. посіб. – К. : ТАКСОН, 2006. – 88 с.

268. Сікорський П. І. Пріоритет загальнолюдських цінностей в освіті // Гуманізація та гуманітаризація професійної освіти : науково-методичний збірник / Ред. кол. : І. А. Зязюн, В. О. Зайчук, Н. Г. Ничкало та ін. — К., 1995. — С. 25-27.

269. Сірик Т. В. Зміст та структура професійної компетентності майбутніх економістів / Т. В. Сірик // Гуманітарний вісник ДВНЗ «Переяслав-Хмельницький державний педагогічний університет ім. Г. Сковороди». Серія : Педагогіка, психологія, філософія. – 2014. – Вип. 35. – С. 127-135.

270. Скалацька О. В. Структура соціального конфлікту: філософський вимір / О. В. Скалацька // Вісник Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна. – 2013. - №1029-ІІ. – С.195-200.

271. Скалацький В. М. Гуманітарні науки в контексті глобалізації / В. М. Скалацький, Є. В. Левченко // Вісник Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна. – 2013. - №1029-ІІ. – С. 102-107.

272. Скибицкий Э. Г. Формирование коммуникативной компетентности студентов экономического профиля как фактор повышения их профессиональной подготовки / Э. Г. Скибицкий, М. А. Паутова // Сибирский педагогический журнал. – 2007. - №9. – С. 85-81.

273. Скібіна О. В. Сутність та структура професійної компетентності майбутніх інженерів-педагогів / О. В. Скібіна // Духовність особистості :

методологія, теорія і практика. Зб. наук. праць. – 2012. - № 1. – С. 150-156.

274. Смирнова Е. Е. На пути к выбору профессии / Е.Е. Смирнова. – СПб.: КАРО, 2003. – 176 с.

275. Смит А. Исследование о природе и причинах богатства народов. — М.: Ось-89, 1997. 255 с.

276. Слободянюк А. В. Психологія управління та конфліктологія : навчальний посібник для практичних та семінарських занять / А. В. Слободянюк, Н. О. Андрущенко. – Вінниця: ВНТУ. – 2010. – 120 с.

277. Соловьев В. С. Три разговора о войне, прогрессе и всемирной истории / В. С. Соловйов // Соч. в 2-х т. – М. : Мысль, 1990. – Т.2. – С.556-559.

278. Сорока И. А. Сравнение степени сформированности конфликтологической компетентности преподавателей высших учебных заведений Украины и Венгрии / И. А. Сорока // Вісник ОНУ ім. І. І. Мечникова : Психологія. – 2014. – Т.19. Вип. 1(31). – С. 297-302.

279. Сорокопуд Ю. В. Развитие системы подготовки преподавателей высшей школы [Текст] : Дис. ...д-ра пед.наук: 13.00.08 / Ю. В. Сорокопуд. — М., 2012. — С. 232-233.

280. Социальный дарвинизм. Википедия. - [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A1%D0%BE%D1%86%D0%B8%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%8B%D0%B9_%D0%B4%D0%B0%D1%80%D0%B2%D0%B8%D0%BD%D0%B8%D0%B7%D0%BC

281. Соціологічні концепції другої половини ХХ ст. Студопедія. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://studopedia.su/2_14182_sotsiologichni-kontseptsii-drugoi-polovini-XX-st.html

282. Спенсер Г. Социальная статистика. — К.: Гама-Принт, 2013. – 496с.

283. Співак В. І. Природа виникнення, теоретичні та практичні аспекти дослідження конфлікту / В. І. Співак, Л. А. Онуфрієва // Збірник наукових праць К-ПНУ імені Івана Огієнка, Інституту психології ім. Г.С.Костюка

НАПН України – 2012. – Вип. 17. – С.540-553.

284. Степаненко О. Формування готовності викладачів вищих навчальних закладів МВС України до попередження і розв'язання професійних конфліктів: автор. Дис.. канд.пед. наук: 13.00.04. – К.: ДВНЗ «Університет менеджменту освіти» НАПН України, 2012. – 20 с.

285. Степанов Е. И. Методология анализа социальных конфликтов: общие подходы и понятия / Е. И. Степанов // Конфликтология: хрестоматия / [сост. В. Рябцев, М. Шитив]. - Ростов-на-Дону, 2001. - 488 с. - С. 59-72.

286. Степин В. С. Теоретическое знание. Структура, историческая эволюция / В. С. Степин. – М. : Знание, 2000. – 317 с.

287. Стрельнікова О. В. Інтерактивні методи викладання англійської мови на неспеціальних факультетах ВНЗ / О. В. Стрельнікова // Наукові записки. Серія «Філологічна». – 2009. – Вип. 11. – С. 568-576.

288. Султанова Н. Конфліктологічна культура як важливий чинник етичної компетентності майбутнього соціального педагога / Н. Султанова // Молодь і ринок. – 2012. - №5. – С. 167-171.

289. Татур Ю. Г. Компетентность в структуре модели качества подготовки специалиста / Ю. Г. Татур // Высшее образование сегодня. – 2004. – № 3. – С. 20–26.

290. Тренінги спілкування / Упорядник Т. Гончаренко. – К. : Ред. загальнопед. газ., 2004. – 120с.

291. Тренінгові технології навчання з економічних дисциплін: навч. посіб. / [Н. Ю. Бутенко, М. В. Артюшина, І. А. Балягіна та ін.]; за ред. Г. О. Ковальчук. – К.: КНЕУ, 2005. – 386 с.

292. Трифонов Е. В. Антропология: дух - душа - тело - среда человека, или Пневмапсихосоматология человека / Е. В. Трифонов, И. Е. Трифонов, Д. Е. Трифонов, К. Д. Трифонова // русско-англо-русская энциклопедия – 2015. - [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://hupsy.welldocs.com/>

293. Трифонов Е. В. Пневмапсихосоматология человека [Электронный

ресурс]: русско-англо-русская энциклопедия / Трифонов Е. В. русско-англо-русская энциклопедия // . – 2012. – Режим доступа к энц.:

<http://www.tryphonov.ru/tryphonov6/terms6/cmprcm.htm#0>

294. Трубочкин В. П. Концептуальные смыслы конфликтной компетентности / В. П. Трубочкин // Актуальные проблемы совершенствования работы с кадрами правоохранительных органов: Матер, межведомств. наукч.-практ. конф. – Москва, 8 июня 2004 г. / Акад. упр. МВД России. – М., 2004. – С. 331-335.

295. Трухан М. А. Сутність та особливості професійних конфліктів у соціально-педагогічному середовищі загальноосвітніх навчальних закладів / М. А. Трухан // Наукові записки. Серія: Педагогіка. – 2012. – № 4. – С.83-88.

296. Тур О. Н. Професійно-комунікативна компетентність майбутнього документознавця: зміст і структура / О. Н. Тур // Наукові записки ТНПУ ім. В. Гнатюка. Серія : Педагогіка. – 2014. - №2. – С. 53-57.

297. Турчина І. С. Використання інтерактивних методів навчання у процесі підготовки майбутніх учителів початкової школи / І. С. Турчина // Вісник Чернігівського національного педагогічного університету. Педагогічні науки. – 2013. – Вип. 108.2. – [Електронний ресурс]. — Режим доступу : http://nbuv.gov.ua/UJRN/VchdpuP_2013_2_108_64

298. Устименко Ю.С. Технологія підготовки майбутніх стоматологів до професійної взаємодії засобами інтерактивних методів навчання: сутність та методологічні засади / Ю.С. Устименко // Вища освіта: проблеми та перспективи : матеріали Всеукр. наук.-практ. конф. молодих учених та студентів (31 березня 2016 р., м. Дніпропетровськ). – Дніпропетровськ : Університет імені Альфреда Нобеля, 2016. – С. 165–169.

299. Уткин Э. А. Конфликтология (теория и практика) / Уткин Э. А. – М. : ЭКМОС, 1998. – 264 с.

300. Фельдман Д. М. Политология конфликта : Учеб. пособие. / Д. М. Фельдман. – М. : Стратегия, 1998. - 287 с.

301. Фестингер Л. Теория когнитивного диссонанса / Л. Фестингер ;

пер. с англ. А. Анистратенко, И. Знаешева. – СПб. : Ювента, 1999. – 318 с.

302. Фишер Р. Путь к согласию или переговоры без поражения / Р. Фишер, У. Юри. – М. : Наука, 1990. – 158 с.

303. Філь С.С. Визначення, зміст та структура конфліктологічної компетентності студентів – майбутніх фахівців соціономічних професій / С.С. Філь // Наукові записки НаУКМА. – Том 123. – С.20-24.

304. Філь С. С. Поняття конфліктологічної компетентності студентів, які в майбутньому працюють з людьми / С. С. Філь // Global international scientific. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://gisap.eu/ru/node/750>

305. Формальная социология Г. Зиммеля // Громов И. А., Мацкевич А. Ю., Семёнов В. А. Западная теоретическая социология. – М.,1996. – 286 с.

306. Фрейд З. О психоанализе. Пять лекций / З. Фрейд // Хрестоматия по истории психологии. – М. : Изд-во Моск. ун-та, 1980. – С. 148–184.

307. Фромм Э. Анатомия человеческой деструктивности / Э. Фромм. – М. : Республика, 1994. – 447 с.

308. Халаджи Ю. В. Актуальні проблеми гуманітарної освіти в процесі підготовки майбутніх фахівців технічного профілю в ВНЗ / Ю. В. Халаджи // Наукові праці ДонНТУ. Серія: «Педагогіка, психологія і соціологія». 2013. - № 1 (13). – С. 169-173.

309. Хасан Б. И. Психотехника конфликта и конфликтная компетентность / Б. И. Хасан. – Красноярск: Фонд ментального здоровья, 1996. - 157 с.

310. Хорни К. Невротическая личность нашего времени. Самоанализ / К. Хорни. – М. : Прогресс : Универс, 1993. – 480 с.

311. Цой Л. Н. Практическая конфликтология / Л.Н. Цой. – М.: Ин-т социологии РАН, 2001. – 233 с.

312. Часова К. С. Гуманізація освіти в Україні: теоретичний аналіз / К. С. Часова // Педагогічний процес: теорія і практика : зб. наук. пр. Вип. 4 / Київ. ун-т ім. Бориса Грінченка, Благодійн. фонд ім. Антона Макаренка ; [голов. ред. Сисоєва С. О. ; відп. секр. Л. Козак ; редкол. : Л. Хоружа та ін.]. — Київ :

Едельвейс, 2013. — С. 194-201.

313. Черевко В. П. Формування комунікативної компетентності майбутнього менеджера у процесі професійної підготовки : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук : спец. 19.00.07 «Педагогічна та вікова психологія»/ В. П. Черевко. — К., 2001. — 20 с.

314. Чередніченко Г. Особливості підготовки студентів економічних спеціальностей / Г. Чередніченко, О. Зеліковська, Ю. Бондаренко // Теорія та методика управління освітою. – 2012. - №9. – С. 43-49.

315. Чернилевский Д. В. Дидактические технологии в высшей школе : учеб. пособие для вузов / Д. В. Чернилевский. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2002. — 437 с.

316. Чистовська І. П. Гуманізація та гуманітаризація навчально-виховного процесу у вищих технічних навчальних закладах / І. П. Чистовська // Вісник Національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут». Філософія. Психологія. Педагогіка : збірник наукових праць. — 2008. — № 1(22). — С. 191-193.

317. Чернобай В. Г. Професійна компетентність та її складові / В. Г. Чернобай // Науковий вісник Національного університету біоресурсів і природокористування України. - К. : НУБіП, 2014. - Вип. 199, ч. 1 : Серія "Педагогіка. Психологія. Філософія". - С. 409-414.

318. Шамова Т. И. Управление образовательным процессом в адаптивной школе / Т. И.Шамова, Т. М.Давиденко. —М. : Центр «Педагогический поиск», 2001. —384 с.

319. Шапар В. Психологічний тлумачний словник / В. Шапар. – Х.: Прапор, 2004. – 640 с.

320. Шевцова Л. Активізація пізнавальної діяльності учнів за допомогою ситуативних завдань / Л. Шевцова // Дивослово. – 2001. – № 12. – С. 43-45.

321. Шевчук Т. Роль гуманітарної підготовки в технічному ВНЗ / Т. Шевчук // Науковий вісник Миколаївського національного університету імені

В.О. Сухомлинського. Педагогічні науки. – 2016. – № 1 (52). – С. 70-75.

322. Шкільняк Л. І. Дискусія як метод інтерактивного навчання у вищій медичній школі / Л. І. Шкільняк // Вісник Вінницького національного медичного університету. – 2015. – № 1, т. 19. – С. 189-192.

323. Шломенко О. Б. Структурні компоненти професійно-комунікативної компетентності фахівців економічного профілю / О. Б. Шломенко // Засоби навчальної та науково-дослідної роботи. – 2011. – Випуск 36. – С.188-193.

324. Шмерко О. П. Модель формування професійної компетентності студентів коледжів торговельно-економічного профілю / О. П. Шмерко // Вісник Національної академії Державної прикордонної служби України. [Електронне наукове фахове видання] – Серія : Психологія. - 2015. - Вип. 1. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vnadpn_2015_1_15

325. Шмиголь І. Сутність і структура професійної компетентності педагога / І. Шмиголь // Проблеми підготовки сучасного вчителя. – 2011. – №4 (Ч.1). – С. 197–204.

326. Шульга Н. В. Динамічна модель системи навчання стохастики майбутніх економістів / Н. В. Шульга // Освіта та розвиток обдарованої особистості : щоміс. наук.-метод. журн. – 2016. - №7(50). – С.25-33.

327. Шумська С. Є. Використання кейс-методу у професійному навчанні / С. Є Шумська, Т. В. Бучинська // Збірник наукових праць Хмельницького інституту соціальних технологій Університету «Україна». – 2013. – № 2(8). – С. 277-280.

328. Щєпова Д. Місце соціально-гуманітарних дисциплін у системі аграрної освіти / Д. Щєпова // Науковий вісник Мелітопольського державного педагогічного університету імені Богдана Хмельницького. Серія: Педагогіка , 2 (13). С. 320-324.

329. Щєпова Д. Особливості вивчення соціально-гуманітарних дисциплін у контексті формування професійних ціннісних орієнтацій студентів-аграріїв / Д. Щєпова // Вісн. Запорізького нац. ун-ту. – 2012. – № 2

(15). – С. 148–152.

330. Щербакова О. И. Проблема развития конфликтологической культуры личности в образовании [Электронный ресурс] / О. И. Щербакова // «Письма в Эмиссия. Оффлайн» – электронное научное издание (электронный научно-педагогический журнал). The Emissia. Offline Letters. – 2008. – Режим доступа : <http://www.emissia.org/offline/2008/1274.htm>

331. Щуркова Н. Е. Практикум по педагогической технологии. – М.: Педагогическое общество России, 1998. – 250 с.

332. Юдин Э. Г. Методология науки. Системность. Деятельность / Э. Г. Юдин. – М. : Эдиториал УРСС, 1997. – 440 с.

333. Юдин Б. Г. От гуманитарного знания к гуманитарным технологиям (окончание) // Знание. Понимание. Умение. — 2005. — № 4. — С. 104-110.

334. Ягупов В. В. Компетентнісний підхід до підготовки фахівців у системі вищої освіти / В. В. Ягупов, В. І. Свистун // Наукові записки Національного університету «Києво-Могилянська академія». Педагогічні, психологічні науки та соціальна робота. – К. : КМ Академія, 2007. – Т. 71. – С. 3-8.

335. Ягупов В.В. Педагогіка: Навч. посібник. – К.: Либідь, 2002. – 560 с.

336. Ягупов В. В. Провідні методологічні характеристики основних видів компетентності майбутніх фахівців, що формуються в системі професійно-технічної освіти / В. В. Ягупов // Модернізація професійної освіти і навчання: проблеми, пошуки і перспективи: зб. наук. пр. / [редкол. : В. О. Радкевич (голова) та ін.]. – К. : Інститут професійно-технічної освіти НАПН України, 2012. – Вип. 2. – 220 с.

337. Ядов В.А. Социологическое исследование: методология, программа, методы / В.А. Ядов. – Самара : Самар. ун-т, 1995. – 331 с.

338. Яковенко О. І. Категорії компетентнісного підходу / О. І. Яковенко // Наукові записки [Національного педагогічного університету ім. М. П.

Драгоманова]. Сер. : Педагогічні та історичні науки. – 2012. – Вип.102. – С. 234-241.

339. Ярослав Л. О. Психологічний аналіз структури конфліктологічної компетентності майбутнього вчителя / Л. О. Ярослав // Вісник НТУУ «КПІ». Філософія. Психологія. Педагогіка. – 2010. Вип. 1. – С. 140-144.

340. Ярощук І. Д. Педагогічні умови формування готовності майбутніх економістів до професійного спілкування / І. Д. Ярощук // Педагогічний дискурс. – 2013. – Вип. 14. – С. 485-490.

341. Besley, Timothy; Ghatak, Maitreesh (2009). «Property Rights and Economic Development». In Rodrick, Dani; Rosenzweig, Mark R. Handbook of Development Economics, Volume 5 (PDF). Amsterdam: North Holland. pp. 4252–4595.

342. Collin, Audrey (1989). "Managers' Competence: Rhetoric, Reality and Research". Personnel Review. 18 (6): 20-25.

343. Dahrendorf R. Elemente einer Theorie des sozialen Konflikts // Dahrendorf R. Gesellschaft und Freiheit. München 1965.

344. Deutsch M. Distribute Justice: A Social-Psychological Perspective / M. Deutsch. – New Haven and London, 1985. – 112 p.

345. Edward De Bono (1999). Six Thinking Hats: An Essential Approach to Business Management. Little, Brown, & Company Publ, New York, United States, 173 p.

346. Erikson, E. H. Identity, youth, and crisis.– New York: Norton, 1968.– P.286.

347. Gardner H. The Intelligences, in Gardner's Words / H. Gardner // Educational Leadership. – 1997. – 55. 1. – Sept. – P. 12.

348. Garfinkel, Michelle R.; Skaperdas, Stergios (1 January 2006). "Economics of conflict: an overview".

349. Hirshleifer, Jack (1 November 1991). "THE PARADOX OF POWER" (PDF). Economics and Politics. 3 (3): 177-200.

350. Kennedy G. Conditions for Language Learning. // Focus on the Learner

/ Ed. By Y. Oller and J. Richards. Newbury, 1973.

351. Kerr, Robert S. "Senator Kerr Talks about Conflict of Interest", U.S. News & World Report, September 3, 1962, p. 86.

352. Lewin K. A Dynamic Theory of Personality / K. Lewin. – N. Y.-L. : McGraw Hill Book Company, 1935. – 310 p.

353. Maslow A.N. Motivation and Personality – N.J.: Harper and Row, 1970.

354. McChesney, Robert W. (2008). The Political Economy of the Media: Enduring Issues, Emerging Dilemmas. Monthly Review Pr. pp. 335–337.

355. Mulder, M (2001). "Competence Development – Some Background Thoughts". The Journal of Agricultural Education and Extension. 7 (4): 147–159.

356. Noh, Suk Jae (March 2002). "Resource distribution and stable alliances with endogenous sharing rules". European Journal of Political Economy. Elsevier. 18 (1): 129-151.

357. Olson, Mancur (1971) [1965]. The logic of collective action: public goods and the theory of groups (revised ed.). Cambridge, Massachusetts: Harvard University Press.

358. Robinson, M. A.; Sparrow, P. R.; Clegg, C.; Birdi, K. (2007). "Forecasting future competency requirements: A three-phase methodology". Personnel Review. 36 (1): 65–90.

359. Robinson, M. A. (2010). "Work sampling: Methodological advances and new applications". Human Factors and Ergonomics in Manufacturing & Service Industries. 20 (1): 42-60.

360. Shippmann, J. S.; Ash, R. A.; Battista, M.; Carr, L.; Eyde, L. D.; Hesketh, B.; Kehoe, J.; Pearlman, K.; Sanchez, J. I. (2000). "The practice of competency modeling". Personnel Psychology. 53: 703-740.

361. Skaperdas, Stergios (July 1998). "On the formation of alliances in conflict and contests". Public Choice. Springer. 96 (1–2): 25-42.

362. White, R. W. (1959). "Motivation reconsidered: The concept of competence". Psychological Review. 66 (5): 297–333.

Визначення сутності конфлікту у вітчизняній соціально-психологічній науці*

Дослідник 1	Визначення конфлікту 2	Ключова суть 3
Уткін Е. [297]	Відсутність згоди між двома та більше сторонами, де кожен учасник конфлікту намагається відстоювати власні інтереси	Відсутність згоди
Ємельянов С. [237]	Стосунки між суб'єктами соціальної взаємодії на основі протиборства за наявності протилежних мотивів чи суджень	Протиріччя, боротьба
Анцупов А., Шипілов А. [10]	Найгостріший спосіб вирішення протиріч у інтересах, цілях, що виникає у процесі соціальної взаємодії, супроводжується негативними емоціями за межами встановлених у суспільстві норм і правил	Протилежність цілей, спосіб вирішення протиріч
Галіцина Л. [154, с.38]	Суперечність, що виникає між людьми у зв'язку з вирішенням певних питань соціального та особистого життя	Суперечність
Рибінцев В., Хацер М. [246]	Боротьба за матеріальні та нематеріальні ресурси з використанням усіх наявних інструментів і методів впливу, яка діє на суб'єктів конфлікту	Боротьба, протидія
Прибутько П., Михайленко Р., Дубчак Л. [239, с.124]	Активна протидія протилежно спрямованих цілей, інтересів, думок чи поглядів у суб'єктів взаємодії.	Протидія, боротьба
Дмитрієв А. [103]	Прояв об'єктивних або суб'єктивних протиріч, що виражається у протиборстві сторін	Протидія, боротьба
Мацієвський Ю. [191, с.120]	Структурна несумісність інтересів, стан ворожості, які призводять до шкідливих відносин, спрямованих на знищення суперника	Ворожість
Фельдман Д. [298]	Прагнення людини по своїй природі та через власне самолюбство формувати стан вродженої агресивності.	Агресія, неминучість ворожнечі
Степанов Є. [283]	Вид соціальної взаємодії, реальне зіткнення на ґрунті протилежності переслідуваних цінностей і цілей	Зіткнення, протилежність цілей
Андрєєв В. [7]	Процес різкого загострення протиріччя і боротьби у вирішенні проблеми, яка особисто важлива для кожного з учасників	Протиріччя, боротьба
Дзвінчук Д. [100, с.11]	Зіткнення протилежно спрямованих цілей, інтересів, позицій, думок, поглядів суб'єктів взаємодії	Зіткнення, протилежність цілей
Липницький А. [174, с.14]	Складна спільна дія двох або більше осіб, що характеризуються реалізацією намірів та протидією, яка має бути подолана	Протидія, боротьба
Жекало Г. [113, с.153]	Суперечності, пов'язані з перетином інтересів, поглядів, прагнень, норм окремих індивідів чи їх груп	Протилежність цілей, протиріччя

Продовження додатку А

1	2	3
Здравомислов А. [116, с.96]	Форма соціальної взаємодії, обумовлена протилежними цінностями і нормами, інтересами і потребами	Протилежність цілей, протиріччя
Дуткевич Т. [109, с.128]	Відсутність згоди між двома і більше сторонами на основі протилежних поглядів, позицій, інтересів	Протилежність цілей, відсутність згоди
Грішина Н. [90, с.18]	Біполярне явище (протистояння начал), що проявляється у активності сторін, спрямованих на подолання суперечностей	Протиборство
Коломийський Н. [152, с.129]	Зіткнення та протиборство протилежно спрямованих психологічних чинників особистості, групи, породжені значущими протиріччями	Протиборство, протилежність цілей
Кібанов А., Ворожейкін І., Захаров Д., Коновалова В. [156, с.34-37]	Соціальне вороже явище, породжене самою сутністю соціального життя, невід'ємний компонент розвитку людського суспільства	Неминучість ворожнечі

* Складено автором на основі наукових праць [7, 10, 90, 100, 103, 109, 113, 116, 152, 154, 156, 174, 191, 237, 239, 246, 283, 297, 298]

Підходи до трактування поняття «конфліктологічна компетентність» у
науковій літературі

Автор	Трактування поняття	Позиція дисертанта щодо даного трактування
1	2	3
Хасан Б.Й. [307, с.11]	Одна з провідних характеристик особистості та важлива складова комунікативної компетентності, що являє собою рівень розвитку усвідомленості про діапазон можливих стратегій поведінки в конфлікті та вміння реалізовувати ці стратегії в конкретній життєвій ситуації.	Відсутність у визначенні питання діагностики конфліктів, а наявність лише стратегій їх вирішення.
Башкін М.В. [154, с.17]	Вид комунікативної компетентності, що характеризує якості спеціаліста, який володіє професійними знаннями про сутність конфліктів та конфліктних відносин.	Відсутність у визначенні даного поняття здатності професіонала вирішувати ці конфлікти та запобігати їм. Тому не в повній мірі висвітлене дане поняття вказаним автором.
Гришина Н.В. [90, с.141]	Компетентність працівника (переважно – керівника) по відношенню до складних, суперечливих ситуацій у взаємовідносинах між людьми.	Недостатньо розкрито поняття самої компетентності.
Дзюба Т. [101, с.29]	Уміння ефективно використовувати технології запобігання конфлікту та подолання його, що дає змогу знайти закономірності виникнення та розвитку конфлікту, щоб ліквідувати його або сприяти його конструктивному розв'язанню.	Відсутність у визначенні уміння діагностувати самі конфлікти.
Богданов Є.Н., Заикін В.Г. [26, с.62]	Знання про суттєві характеристики конфлікту, які є основою для запобігання дій конфліктуючих осіб, формування вмінь керувати конфліктом та виступати у ролі третьої особи.	В повній мірі відображає досліджуване поняття.
Воронцова О.В., Данечкіна Ю. [52, с.302]	Пізнання психологічних труднощів, механізмів їх прояву у життєдіяльності, а також у вміння їх подолати, конструктивно й успішно розв'язувати конфліктні ситуації, обстоювати свої інтереси, уникаючи негативних емоцій у ставленні до партнера.	В повній мірі відображає досліджуване поняття.

Нікіфорова Л.Б. [210]	Здатність запобігати і розв'язувати конфліктні ситуації, уміння надати допомогу за стресових ситуацій, що є однією зі складових емоційної культури (як частини професійної компетентності) в професійній діяльності.	Відсутність у визначенні уміння діагностувати самі конфлікти.
Калаур С.М. [136, с.191]	Є складовою конфліктологічної культури людини та відіграє вагому роль у реалізації професійної діяльності будь-якого фахівця. Конфліктологічна компетентність включає здатність особистості вирішувати конфлікти у професійному середовищі, уміння розуміти конфлікт та керувати ним, навички діагностики конфлікту у професійному середовищі на початковій стадії виникнення та застосування конструктивних технологій його розв'язання.	В повній мірі відображає досліджуване поняття.
Петровська Л.А. [227, с.137]	Компетентність людини в конфліктній ситуації, основні складові якої: компетентність учасника у власному Я (Я-компетентність), в потенціалі іншого учасника (учасників) та ситуаційна компетентність.	Трактування конфліктологічної компетентності звужене до поняття самої компетентності.
Щербаківа О.І. [328]	Утворення з таких складових: гнучкий індивідуальний стиль управління, особливий когнітивний стиль, творче мислення, відкритість, конфліктостійкість, рефлексивна культура, культура саморегуляції, комунікативні уміння, сензитивність та інших.	Увага приділена в основному складовим такої компетентності, ніж її сутності.
Козич І.В. [149, с.37]	Прийоми та способи, за допомогою яких кожен з нас вирішує конфлікти у повсякденному житті, не спираючись на наукові методи.	Поняття звужене лише до шляхів вирішення конфліктів, залишивши поза увагою їх сутність та можливість попередження.
Філь С.С. [301, с.23]	Здатність фахівця розуміти й аналізувати, а також прогнозувати можливі конфліктні ситуації, спираючись на систему відповідних знань.	Відсутність можливості попередження конфліктів.
Носков І.В., Кальянов А.В., Єфросініна О.В. [213, с.111]	Здатність та готовність ефективно взаємодіяти у конфлікті, орієнтуючись на взаємовигідне задоволення	Акцент лише на взаємодії учасників по вирішенню конфлікту, який уже виник. Відсутність здатності

	потреб та інтересів усіх учасників конфліктної ситуації, реалізуючи стратегію співпраці.	попереджати конфлікти.
Цой Л.Н. [309, с.94]	Здатність людини або групи людей спрямовувати деструктивні процеси в конфлікті у конструктивне русло; вдосконалюватися, підсилюючи свій інтелектуальний і емоційно-психологічний потенціал у конфлікті; створювати умови для виходу ситуації на якісно новий рівень розвитку; виробляти нові норми взаємодії у конфліктах, котрих ще немає в суспільстві.	В повній мірі відображає досліджуване поняття.
Матійків І.М. [190, с.439]	Усвідомлена готовність і здатність до реалізації компетенцій, необхідних для професійно-управлінської взаємодії в умовах конфлікту, продуктивного врегулювання конфліктів (із застосуванням стратегії співпраці) на основі органічної єдності наявних цінностей, знань, умінь, досвіду та особистісних якостей.	Відсутність здатності попереджати конфлікти.
Левкович А. [170, с.46]	Соціально-педагогічні, психологічні, конфліктологічні знання, що дають змогу розкрити сутність, структуру, динаміку ходу конфлікту, а також психолого-педагогічні вміння та навички прогнозувати, попереджувати й конструктивно його вирішувати.	Зосередженість на знаннях, уміннях і навичках попереджати і вирішувати конфлікти. Не враховують важливість ідентифікації та діагностики конфліктів.

Додаток Д

Склад програмних компетентностей випускників економічних спеціальностей ступеня вищої освіти «бакалавр» галузі знань 05 «Соціальні та поведінкові науки», 07 «Управління та адміністрування», 28 «Публічне управління та адміністрування»

Спеціальність	Інтегральна компетентність	Загальні компетентності (сформовані на основі рекомендованих у переліку TUNING)	Спеціальні (фахові) компетентності
1	2	3	4
051 «Економіка»	Здатність розв'язувати складні задачі і проблеми у галузі економіки або у процесі навчання, що передбачає проведення досліджень та здійснення інновацій та характеризується невизначеністю умов і вимог	<ol style="list-style-type: none"> 1. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу. 2. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях. 3. Знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності. 4. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій. 5. Здатність проведення досліджень на відповідному рівні. 6. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями. 7. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел. 8. Здатність до адаптації та дії в новій ситуації. 9. Здатність генерувати нові ідеї (креативність). 10. Вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми. 11. Здатність приймати обґрунтовані рішення. 12. Здатність працювати в команді. 13. Навички міжособистісної взаємодії. 14. Здатність мотивувати людей та рухатися до спільної мети. 15. Здатність спілкуватися з 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Навички збирати й оцінювати інформацію щодо економічного потенціалу організації і розробляти пропозиції для формування програм розвитку організації. 2. Здатність за допомогою сучасного методичного інструментарію розробляти систему моніторингу ефективності діяльності організації та оцінювати результативність такої діяльності. 3. Здатність розробляти процедури розв'язання проблемних ситуацій з урахуванням обмежень часу на вироблення управлінського рішення і впливу наявних ресурсів для здійснення економічної діяльності. 4. Знання закономірностей еволюції окремих економічних явищ і процесів, законів функціонування і розвитку соціально-економічних систем та підсистем мікро-, макро-, мезо-, мегарівнів. 5. Здатність професійно використовувати набуті знання з фундаментальних та прикладних дисциплін у процесі прийняття економічних рішень, здатність до практичного застосування висновків економічної теорії задля забезпечення ефективної економічної діяльності. 6. Здатність до сприйняття та опанування змісту, цілей, принципів та методів наукових досліджень українських і зарубіжних вчених у галузі економічної теорії та практики. 7. Здатність до здійснення аналітичної діяльності на мікро- та макрорівнях, здатність здійснювати науково-практичний аналіз та обирати оптимальні підходи до вирішення складних ринкових ситуацій.

Спеціальність	Інтегральна компетентність	Загальні компетентності (сформовані на основі рекомендованих у переліку TUNING)	Спеціальні (фахові) компетентності
1	2	3	4
		<p>представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності).</p> <p>16. Здатність розробляти та управляти проектами.</p> <p>17. Здатність виявляти ініціативу та підприємливість.</p> <p>18. Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт.</p> <p>19. Визначеність і наполегливість щодо поставлених завдань і взятих обов'язків.</p> <p>20. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо.</p>	<p>8. Здатність до організації роботи з проведення фундаментального аналізу макроекономічних процесів, ринкових структур, інституціонального середовища та неформальних регуляторів соціальної поведінки.</p> <p>9. Здатність забезпечити бізнес-планування підприємства аналітичними даними з розвитку ринкової ситуації та поведінки інституціонального середовища.</p> <p>10. Здатність до фахового обґрунтування напрямів реалізації економічної політики, тактики та стратегії розвитку бізнесу, розробки економічно обґрунтованих програм діяльності та розвитку господарюючих суб'єктів.</p> <p>11. Спроможність здійснювати самостійні дослідження та складати аналітичні звіти з метою подальшої розробки рекомендацій і ухвалення стратегічних рішень на мікро- та макрорівнях.</p> <p>12. Здатність застосовувати заходи із захисту населення, територій, навколишнього природного середовища та майна від надзвичайних ситуацій, а також усвідомлювати нерозривну єдність успішної професійної діяльності з обов'язковим дотриманням усіх вимог безпеки праці.</p> <p>13. Здатність продемонструвати свої знання у навчальній та професійній діяльності.</p>
055 «Міжнародні відносини, суспільні комунікації та регіональні студії»	Здатність розв'язувати складні завдання і проблеми в галузі міжнародних відносин, суспільних комунікацій та регіональних студій, у процесі навчання, що передбачає застосування теорій та методів країн	<p>1. Вміння шукати, обробляти та аналізувати інформацію.</p> <p>2. Здатність виявляти та формулювати проблему, знаходити та обґрунтовувати варіанти її вирішення.</p> <p>3. Здатність працювати у команді.</p> <p>4. Здатність ідентифікувати, використовувати, інтерпретувати, критично сприймати та прогнозувати інформацію.</p> <p>5. Здатність до аналізу і синтезу, проблем міжнародних відносин та суспільних</p>	<p>1. Розуміння взаємозв'язків та залежностей між сферами суспільного життя всередині країн та у міжнародному середовищі.</p> <p>2. Здатність отримати якісну інформацію про закономірності міжнародних інформаційних відносин з числових даних.</p> <p>3. Здатність обирати та використовувати методи управління інформаційними потоками в міжнародних відносинах та суспільних комунікаціях.</p> <p>4. Вміння аналізувати поведінку суб'єктів міжнародного публічного права на предмет відповідності міжнародно-правовим нормам.</p>

Спеціальність	Інтегральна компетентність	Загальні компетентності (сформовані на основі рекомендованих у переліку TUNING)	Спеціальні (фахові) компетентності
1	2	3	4
	<p>практик у сфері міжнародних відносин та суспільних комунікацій.</p>	<p>комунікацій.</p> <p>6. Вміння та здатність поєднувати різні наукові методи для отримання результатів та варіантів вирішення проблем міжнародних відносин та суспільних комунікацій.</p> <p>7. Здатність організувати та аналізувати результати складних досліджень.</p> <p>8. Здатність застосовувати знання на практиці.</p> <p>9. Вміння застосовувати методи аналітичної діяльності для аналізу та прогнозування міжнародних відносин та суспільних комунікацій.</p> <p>10. Знання методології, сучасних тенденцій й актуальних проблем інформаційно-аналітичної діяльності в міжнародних відносинах та суспільних комунікаціях.</p> <p>11. Здатність визначати чинники впливу на перебіг різних типів суспільно-політичних явищ в соціальних та міжнародних комунікаціях.</p> <p>12. Знання підходів до аналізу та регулювання кризових суспільно-політичних відносин.</p> <p>13. Знання типів проблем та суспільно-політичних явищ, що у рамках дослідження міжнародних відносин та суспільних комунікацій.</p> <p>14. Здатність оцінювати та виявляти загрози та виклики у міжнародних відносинах та суспільних комунікаціях.</p> <p>15. Здатність формувати та приймати логічно-обґрунтовані рішення.</p>	<p>5. Здатність використовувати обчислювальні засоби як допомогу автоматизації обробки інформації.</p> <p>6. Здатність використовувати інтелектуальні системи для розв'язування проблем в міжнародних відносинах і суспільних комунікаціях.</p> <p>7. Знання особливостей та технологій здійснення інформаційно-психологічного впливу з метою вчасного ефективного виявлення задля уникнення подальшої конфронтації.</p> <p>8. Розуміння специфіки побудови вдалої репутації як одного з визначальних чинників успішності і сталості на міжнародній арені.</p> <p>9. Здатність володіти систематизованими знаннями з основ теорії методів та моделей прийняття рішень та володіти методологією їх використання у галузі аналізу міжнародних відносин держав членів ЕС та країн сусідів.</p> <p>10. Здатність володіти сучасними технологіями пошуку, обробки і представлення інформації для аналізу методами теорії прийняття рішень процесів у міжнародних інформаційних системах.</p> <p>11. Вміння створювати бази даних в конкретній предметній області, працювати з базами даних, здатність отримати якісну інформацію з числових даних, здатність розробляти експериментальні дослідження і спостереження і аналізувати їх результати.</p> <p>12. Вміння застосувати методи наукових досліджень у сфері міжнародних відносин та комунікацій для написання кваліфікаційних робіт</p> <p>13. Здатність проводити математичне моделювання проблем міжнародних відносин та суспільних комунікацій, та інтерпретувати результати.</p> <p>14. Здатність використовувати обчислювальні засоби для аналізу міжнародних інформаційних процесів і для</p>

Спеціальність	Інтегральна компетентність	Загальні компетентності (сформовані на основі рекомендованих у переліку TUNING)	Спеціальні (фахові) компетентності
1	2	3	4
		<p>16.Здатність практично використовувати отримані знання.</p> <p>17.Здатність об'єктивно інтерпретувати отриману інформацію з допомогою автоматизованих засобів та прикладних комп'ютерних програм.</p> <p>18.Здатність використовувати моніторингові інформаційно-аналітичні системи для вирішення конкретних проблем міждисциплінарного характеру.</p> <p>19.Здатність виявляти та формулювати проблему та обґрунтовувати варіанти її вирішення</p>	<p>отримання подальшої інформації.</p> <p>15. Розуміння сильних і слабких сторін розбудови політики мультикультуралізму.</p> <p>16. Здатність проводити медіа моніторинги аналізувати конкретні події міжнародних інформаційних відносин і на їх підставі робити аргументовані висновки та рекомендації для державних структур та дипломатичних установ.</p> <p>17. Знання основних законодавчих та нормативно-правових актів довідкових матеріалів, чинних стандартів, інструкцій та інших нормативно-розпорядчих документів в галузі міжнародних відносин.</p> <p>18. Здатність виконувати функціональні обов'язки менеджера з комунікацій.</p> <p>19. Розуміння ролі європейських дослідницьких організацій у аналізі та формуванні зовнішньої політики.</p>
056 «Міжнародні економічні відносини»	Здатність розв'язувати складні задачі і проблеми у галузі міжнародних економічних відносин або у процесі навчання, що передбачає проведення досліджень та характеризується невизначеністю умов і вимог	<p>1. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.</p> <p>2. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.</p> <p>3. Здатність спілкуватися іноземною мовою.</p> <p>4. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.</p> <p>5. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.</p> <p>6. Здатність бути критичним і самокритичним.</p> <p>7. Здатність до адаптації та дії в новій ситуації.</p> <p>8. Здатність приймати обґрунтовані рішення.</p> <p>9. Здатність працювати в команді.</p> <p>10. Навички міжособистісної взаємодії.</p> <p>11. Здатність мотивувати людей та рухатися</p>	<p>1. Здатність аналізувати стан та тренди трансформації світу, кон'юнктуру міжнародних товарних ринків та ринків послуг, геоекономічні та геополітичні стратегії країн, визначати закономірності та тенденції їх розвитку, оцінювати вплив факторів внутрішнього та зовнішнього середовища на позиції країн та їх суб'єктів господарювання на геоекономічній та геополітичній арені, наводити прогностичні оцінки, розробляти теорії та концепції розвитку світового господарства та міжнародних економічних відносин.</p> <p>2. Здатність оцінити стан та особливості розвитку суб'єктів міжнародних економічних відносин; оцінити конфліктогенний та еволюційно-прогресивний потенціал розвитку світового господарства та міжнародних економічних відносин.</p> <p>3. Здатність використовувати відповідне програмне забезпечення, математичні моделі та методи для проведення розрахунків щодо ефективності діяльності суб'єктів міжнародних економічних відносин, геоекономічної стратегії</p>

Спеціальність	Інтегральна компетентність	Загальні компетентності (сформовані на основі рекомендованих у переліку TUNING)	Спеціальні (фахові) компетентності
1	2	3	4
		<p>до спільної мети.</p> <p>12.Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності).</p> <p>13.Цінування та повага різноманітності та мультикультурності.</p> <p>14.Здатність працювати в міжнародному контексті.</p> <p>15.Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів).</p> <p>16.Визначеність і наполегливість щодо поставлених завдань і взятих обов'язків.</p> <p>17.Здатність діяти соціально відповідально та свідомо.</p>	<p>країни, перевірки висунених гіпотез та теорій.</p> <p>4. Компетентність інтерпретувати результати досліджень та брати участь у дискусіях із досвідченими науковцями стосовно наукового значення та потенційних наслідків отриманих результатів.</p> <p>5. Здатність сприймати новоздобуті знання в області міжнародних економічних відносин та інтегрувати їх із уже наявними.</p> <p>6. Здатність впорядковувати, узагальнювати та концептуалізувати багатоманітний матеріал спостережень щодо міжнародних економічних відносин.</p> <p>7. Здатність зорієнтуватися на рівні спеціаліста в певній вузькій області міжнародних економічних відносин, яка лежить поза межами вибраної спеціалізації.</p>
071 «Облік і оподаткування»	Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми у галузі знань «Управління та адміністрування» та у процесі навчання, що передбачає застосування певних теорій та методів обліку і оподаткування й характеризується комплексністю та невизначеністю умов.	<p>1. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.</p> <p>2. Знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності.</p> <p>3. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.</p> <p>4. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.</p> <p>5. Здатність до адаптації та дії в новій ситуації.</p> <p>6. Вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми.</p> <p>7. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.</p> <p>8. Здатність бути критичним і самокритичним.</p> <p>9. Здатність приймати обґрунтовані рішення.</p>	<p>1. Здатність відображати господарські операції, що відбуваються в процесі господарської діяльності підприємства на рахунках бухгалтерського обліку.</p> <p>2. Здатність складати звітність підприємства.</p> <p>3. Здатність аналізувати показники форм звітності з метою прийняття ефективних управлінських рішень.</p> <p>4. Знання та розуміння вимог національних та міжнародних стандартів бухгалтерського обліку, а також інших нормативно-правових документів для якісного ведення обліку і складання звітності.</p> <p>5. Здатність пояснювати вимоги податкового законодавства та застосовувати його принципи під час вирішення конкретних господарських ситуацій.</p> <p>6. Здатність застосовувати сукупність дій зі створення цілісної системи бухгалтерського обліку, підтримання і підвищення рівня її організованості.</p> <p>7. Здатність до планування податкових платежів та уникнення економічних збитків підприємства, пов'язаних з</p>

Спеціальність	Інтегральна компетентність	Загальні компетентності (сформовані на основі рекомендованих у переліку TUNING)	Спеціальні (фахові) компетентності
1	2	3	4
		<p>10. Здатність працювати автономно. 11. Здатність працювати в команді. 12. Здатність виявляти ініціативу та підприємливість. 13. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій. 14. Навички міжособистісної взаємодії.</p>	<p>виплатою штрафів. 8. Здатність застосовувати методики нарахування та сплати відповідних податків та зборів, усвідомлювати структуру та процедуру адміністрування податків. 9. Здатність використовувати методи та прийоми аналізу для оцінки ефективності господарської діяльності підприємства. 10. Здатність до знаходження не виявлених резервів щодо покращення фінансового стану підприємства та розробки шляхів їх ефективного використання. 11. Здатність до застосування концептуальних основ бухгалтерського обліку з метою надання бухгалтерської інформації для прийняття ефективних управлінських рішень. 12. Здатність застосовувати методи прийняття рішень та моделі їх розробки, робити відповідні аналітичні висновки. 13. Знання органів податкового контролю в Україні та розуміння специфіки їх діяльності. 14. Знання та розуміння засад функціонування аудиту як системи незалежного контролю. 15. Здатність застосовувати митні процедури та визначати митну вартість товарів, здійснювати документальне оформлення експортно-імпортних операцій та відображати їх на рахунках бухгалтерського обліку. 16. Здатність застосовувати заходи із захисту населення, територій, навколишнього природного середовища та майна від надзвичайних ситуацій, а також усвідомлювати нерозривну єдність успішної професійної діяльності з обов'язковим дотриманням усіх вимог безпеки праці. 17. Здатність продемонструвати свої знання у навчальній та професійній діяльності.</p>
072 «Фінанси, банківська справа та страхування»	Здатність розв'язувати складні задачі і проблеми у галузі знань	1. Здатність до абстрактного мислення, аналізу, синтезу та встановлення взаємозв'язків між явищами та процесами, узагальнення та структурування проблем	<p>1. Здатність здійснювати стратегічний аналіз фінансового середовища суб'єктів підприємництва, розробляти та реалізовувати його фінансову стратегію. 2. Здатність до координації і інтеграції оперативних планів за</p>

Спеціальність	Інтегральна компетентність	Загальні компетентності (сформовані на основі рекомендованих у переліку TUNING)	Спеціальні (фахові) компетентності
1	2	3	4
	«Управління та адміністрування» та у процесі навчання, що передбачає проведення досліджень фінансово-економічних явищ і процесів та характеризується невизначеністю умов і вимог	<p>предметної області, а також розробки відповідних організаційних (управлінських) рішень.</p> <p>2. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій з метою пошуку, оброблення, аналізу та систематизації інформації з різних джерел в професійній сфері, а також створення нових фінансових продуктів.</p> <p>3. Здатність самостійного проведення досліджень на відповідному рівні та інтерпретації отриманих результатів.</p> <p>4. Здатність демонструвати достатній обсяг знань предметної області, критичне осмислення існуючих проблем як у навчанні, так й професійній діяльності та на межі предметних галузей.</p> <p>5. Здатність виробляти та чітко формулювати аргументи щодо власної позиції.</p> <p>6. Здатність донесення власних висновків для прийняття відповідних управлінських рішень.</p> <p>7. Відповідальність за точність та коректність прийнятого рішення.</p>	<p>різними бізнес-процесами та узгодження їх зі стратегічним планом розвитку організаційної системи, з використанням інструментарію контролінгу.</p> <p>3. Здатність здійснювати управління вартістю підприємства за результатами оцінки ринкової вартості підприємства з використанням існуючих підходів, розробляти рекомендації щодо максимізації ринкової вартості підприємства.</p> <p>4. Здатність використовувати інформаційні технології для прийняття управлінських фінансових рішень та формувати інформаційний простір фінансової діяльності суб'єкта підприємства.</p> <p>5. Здатність діагностувати причини та визначати фактори розвитку кризових явищ.</p> <p>6. Здатність розробляти та застосовувати антикризові процедури та механізми.</p> <p>7. Здатність нейтралізувати або мінімізувати негативні наслідки прояву кризових явищ на макро- та макрорівні.</p> <p>8. Здатність визначати сутність фінансових послуг, їх роль в економіці та класифікацію фінансових послуг за різними критеріями, аналізувати і порівнювати умови надання фінансових послуг відповідно до вимог законодавства.</p> <p>9. Здатність визначати умови створення та діяльності фінансових установ, розраховувати фінансові показники діяльності фінансових установ, зокрема після їх поглинання та реорганізації.</p> <p>10. Здатність визначати порядок державного регулювання ринків фінансових послуг, аналізувати відмінності в укладанні договорів на надання фінансових послуг відповідно до вимог законодавства.</p> <p>11. Здатність визначити сутність та організаційне забезпечення фінансового моніторингу та запобігання діяльності з легалізації «брудних» коштів.</p> <p>12. Здатність визначати основи кредитного і депозитного</p>

Спеціальність	Інтегральна компетентність	Загальні компетентності (сформовані на основі рекомендованих у переліку TUNING)	Спеціальні (фахові) компетентності
1	2	3	4
			<p>обслуговування, розраховувати показники надання кредитів, оцінювати кредитоспроможність юридичних осіб, реєструвати договори за депозитами.</p> <p>13. Здатність визначати сутність і різновиди послуг з фінансового лізингу; доцільність факторингу та умови здійснення операцій з факторингу, визначати вимоги і порядок розрахунку витрат за факторингом.</p> <p>14. Здатність визначати різноманітність довірчого управління фінансовими активами фізичних і юридичних осіб.</p> <p>15. Здатність визначати основи формування фондового ринку і проведення операцій з цінними паперами, розрізняти особливості використання різних видів цінних паперів.</p> <p>16. Здатність визначати основи створення та функціонування фондів фінансування будівництва (ФФБ) та фондів операцій з нерухомістю (ФОН) на ринку фінансових послуг, державне регулювання діяльності управителів ФФБ і ФОН.</p> <p>17. Здатність формувати стратегії з недержавного пенсійного забезпечення при формуванні пенсійних накопичень.</p> <p>18. Здатність застосовувати методи управління проектами, стандартами і технологією їх розробки та реалізації, визначати оптимальний механізм і зміст процедур проведення постійного нагляду і контролю за процесом освоєння інвестицій.</p> <p>19. Здатність дотримуватись принципів, прийомів і методів регулювання банківської діяльності, формувати та використовувати інформаційну базу для реалізації заходів управління банківськими ризиками на рівні банків та здійснення нагляду за банківською діяльністю на рівні структурних підрозділів Національного банку України.</p> <p>20. Здатність розробляти комплексний стратегічний план діяльності банку, формувати систему управління банківськими процесами, здійснювати оцінку та управління</p>

Спеціальність	Інтегральна компетентність	Загальні компетентності (сформовані на основі рекомендованих у переліку TUNING)	Спеціальні (фахові) компетентності
1	2	3	4
			<p>банківськими ризиками.</p> <p>21. Здатність визначати елементи організації та функціонування системи ризик-менеджменту банку, оцінювати фактори ризику банківських процесів, здійснювати обґрунтований вибір методів управління банківськими ризиками, визначати вплив ризиків на фінансові результати діяльності банку.</p> <p>22. Здатність володіти методами вивчення та прогнозування кон'юнктури грошового ринку й ринку банківських послуг.</p>
073 «Менеджмент»	Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми в управлінській професійній діяльності або у процесі навчання, що передбачає застосування певних теорій та методів науки менеджменту і характеризується комплексністю та невизначеністю умов	<p>1. Здатність формувати інформаційний простір та використовувати інформаційні технології у діяльності організації.</p> <p>2. Здатність до професійного (усного та письмового) спілкування діловою українською та іноземною мовами з предмету основної діяльності.</p> <p>3. Здатність підтримувати сприятливий соціально-психологічний клімат в колективі, налагоджувати ефективну взаємодію в команді, створювати сприятливі умови для навчання та саморозвитку персоналу підприємства.</p> <p>4. Здатність до налагодження та здійснення ефективних комунікацій із зовнішнім середовищем, дотримання етики ділового спілкування, позитивного ставлення до різноманіття культур.</p> <p>5. Здатність забезпечувати економічну, екологічну, цивільну безпеку функціонування організації, безпеку праці та належну якість випущеної продукції.</p> <p>6. Здатність діяти з позиції соціальної відповідальності, займати активну життєву та</p>	<p>1. Здатність планувати і організовувати діяльність підприємства (підрозділу) відповідно до визначених стратегічних орієнтирів.</p> <p>2. Здатність розуміти економічні основи функціонування організації, визначати потреби та напрями раціонального використання ресурсів організації.</p> <p>3. Здатність аналізувати та оцінювати результати діяльності, економічний потенціал та динаміку розвитку організації.</p> <p>4. Здатність до аналізування та оцінювання соціально-економічних процесів, розгляду суспільних явищ в конкретних історичних умовах.</p> <p>5. Здатність обґрунтовувати управлінські рішення, спроможність забезпечувати їх правомочність та здійснювати ефективний контроль за їх виконанням.</p> <p>6. Здатність опрацьовувати первинну зовнішню та внутрішню інформацію та формувати на її основі стратегію розвитку підприємства.</p>

Спеціальність	Інтегральна компетентність	Загальні компетентності (сформовані на основі рекомендованих у переліку TUNING)	Спеціальні (фахові) компетентності
1	2	3	4
		<p>громадянську позицію, розвивати лідерські якості.</p> <p>7. Здатність до безперервного навчання та саморозвитку, самостійної праці, використання системного підходу до розроблення та реалізації рішень.</p>	
281 «Публічне управління та адміністрування»	<p>Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми у галузі знань «Управління та адміністрування» та у процесі навчання, що передбачає застосування певних теорій та методів публічного управління та адміністрування й характеризується комплексністю та невизначеністю умов</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Здатність мотивувати людей та рухатися до спільної мети. 2. Знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності. 3. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу. 4. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях. 5. Здатність до адаптації та дії в новій ситуації 6. Вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми. 7. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел. 8. Здатність бути критичним і самокритичним. 9. Здатність приймати обґрунтовані рішення. 10. Навички міжособистісної взаємодії. 11. Здатність працювати в команді. 12. Здатність виявляти ініціативу та підприємливість. 13. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій. 14. Здатність генерувати нові ідеї (креативність). 15. Здатність спілкуватися з представниками 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Навички збирати й оцінювати інформацію щодо соціальної відповідальності для прийняття управлінських рішень і розробляти пропозиції для формування програм розвитку організації. 2. Здатність за допомогою сучасного методичного інструментарію розробляти систему моніторингу ефективності діяльності організації та оцінювати результативність програм у сфері соціальної відповідальності. 3. Здатність розробляти процедури розв'язання проблемних ситуацій з урахуванням обмежень на час вироблення управлінського рішення і впливу наявних ресурсів для здійснення аудиту і оцінювання управлінської діяльності. 4. Здатність готувати нормативну документацію (накази, розпорядження тощо), пропозиції, рекомендації (проекти) для суб'єкта публічного адміністрування щодо визначення стратегічних цілей, завдань та етапів управлінських рішень на основі результатів системного аналізу суспільно-політичного та соціально-економічного стану розвитку сфери управління (об'єкта управління), застосовуючи методики визначення певних показників, в тому числі у співпраці з іноземними партнерами, використовуючи знання з ділової іноземної мови. 5. Навички визначати технологію управління суб'єктом публічної сфери, що є раціональною за ознаками досягнення мети діяльності та ресурсами. 6. Здатність уживати заходів із упровадження сучасних форм і методів діяльності суб'єкта публічної сфери, його

Спеціальність	Інтегральна компетентність	Загальні компетентності (сформовані на основі рекомендованих у переліку TUNING)	Спеціальні (фахові) компетентності
1	2	3	4
		інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності).	<p>структурного підрозділу, оптимізації його функціональної та організаційної структури, виходячи зі змісту сучасних управлінських технологій.</p> <p>7. Здатність застосовувати методи та критерії оцінювання результативності та ефективності публічного адміністрування в умовах соціально-економічних змін.</p> <p>8. Здатність використовувати технічні прийоми і методи фінансового аналізу та на базі проведеного аналізу приймати рішення фінансового характеру.</p> <p>9. Здатність застосовувати принципи корпоративного управління в сучасних умовах, користуватись законодавчою базою у сфері корпоративного управління, застосовувати механізми функціонування органів управління акціонерним товариством;, оцінювати ефективність та якість корпоративного управління акціонерного товариства.</p> <p>10. Здатність застосовувати організаційний інструментарій управління проектом та придбані професійні знання і навички на практиці, а також управляти проектом на всіх стадіях розвитку його життєвого циклу та використовувати сучасні інформаційні технології.</p> <p>11. Навички аналізу соціальних, екологічних, психологічних ризиків, пов'язаних з професійною діяльністю.</p> <p>12. Здатність визначати види і форми взаємовідносин адміністративної служби з іншими структурними підрозділами організації (підприємства, установи), а також коригувати цілі діяльності та структуру адміністративної служби з метою підвищення ефективності її діяльності.</p> <p>13. Навички виконання завдань і функцій держави на посадах в державних органах та їхньому апараті при одержанні заробітної плати за рахунок державних коштів.</p> <p>14. Здатність прогнозувати наслідки та аналізувати зміст державної політики у різних сферах суспільного життя.</p> <p>15. Здатність визначати стратегічні та поточні цілі</p>

Спеціальність	Інтегральна компетентність	Загальні компетентності (сформовані на основі рекомендованих у переліку TUNING)	Спеціальні (фахові) компетентності
1	2	3	4
			<p>державного управління з урахуванням вимог сучасних проблем розвитку країни, регіону та окремих підприємств.</p> <p>16. Здатність застосовувати заходи із захисту населення, територій, навколишнього природного середовища та майна від надзвичайних ситуацій, а також усвідомлювати нерозривну єдність успішної професійної діяльності з обов'язковим дотриманням усіх вимог безпеки праці.</p> <p>17. Здатність продемонструвати свої знання у навчальній та професійній діяльності.</p>
075 «Маркетинг»	Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми в сфері маркетингу або у процесі навчання, що передбачає застосування певних теорій та методів відповідної науки і характеризується комплексністю та невизначеністю умов	<ol style="list-style-type: none"> 1. Здатність до здійснення усної та письмової ділової комунікації українською мовою. 2. Здатність до усної комунікації іноземною мовою, в тому числі і професійно-ділового спілкування. 3. Формування соціальної компетентності, здатність орієнтуватись в історичних процесах. 4. Здатність до аналізу та синтезу на основі логічних аргументів та перевірених фактів, здійснення самостійного аналізу економічних та політичних явищ і процесів. 5. Здатність здійснювати математичне моделювання економіко-управлінських процесів, складати відповідні задачі та обирати відповідні імовірісно-математичні методи їх розв'язання. 6. Здатність до здійснення професійної діяльності з урахуванням ризику виникнення техногенних аварій й природних небезпек, контролювати дотримання вимог безпеки та гігієни праці. 7. Формування системи знань щодо засад 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Здатність аналізувати управлінські ситуації та приймати управлінські рішення. 2. Формування системи знань щодо категорій маркетингу та сучасних тенденцій у цій галузі знань, опанування методологічного апарату організації маркетингової діяльності на підприємствах, набуття здатностей до творчого пошуку напрямків удосконалення маркетингової діяльності. 3. Здатність до застосування в професійній діяльності системи знань господарського та цивільного права. 4. Здатність до розробки і впровадження сукупності практичних заходів впливу на ринок або пристосування діяльності підприємства до ситуації на ринку. 5. Формування системи спеціальних знань щодо формування та зберігання споживних властивостей товарів протягом їх життєвого циклу, асортименту й навичок оцінки споживних властивостей товарів. 6. Здатність до вивчення та прогнозування кон'юнктури ринку, розрахунку його місткості, визначення прогнозних показників збуту продукції, аналізу поведінки споживачів і конкурентів, а також конкурентного середовища. 7. Здатність до обґрунтування і вибору комплексу технічних засобів, організації інформаційної бази, визначення складу програмного забезпечення, використання інформаційної технології збирання, реєстрації, накопичування та обробки

Спеціальність	Інтегральна компетентність	Загальні компетентності (сформовані на основі рекомендованих у переліку TUNING)	Спеціальні (фахові) компетентності
1	2	3	4
		<p>організації і планування комерційної діяльності підприємств в ринкових умовах господарювання та набуття відповідних практичних навичок та вмій.</p> <p>8. Здатність працювати в команді.</p>	<p>даних для управління і прийняття маркетингових рішень.</p> <p>8. Здатність до моделювання поведінки організації та споживача з врахуванням особливостей формування комплексу маркетингу.</p>
<p>076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»</p>	<p>Здатність розв'язувати складні спеціалізовані завдання та проблеми у сферах підприємницької, торговельної та біржової діяльності або в процесі навчання, що передбачає застосування теорій та методів організації і функціонування підприємницьких, торговельних, біржових структур і характеризується комплексністю та невизначеністю умов</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу. 2. Здатність застосовувати отримані знання в практичних ситуаціях, виявляти, ставити та вирішувати завдання у сфері професійної діяльності. 3. Здатність спілкуватися державною та іноземною мовами у професійній сфері. 4. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій. 5. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел. 6. Здатність працювати автономно та в команді, навички міжособистісної взаємодії. 7. Здатність виявляти ініціативу та підприємливість. 8. Здатність ініціювати заходи щодо збереження навколишнього природного середовища та здійснення безпечної діяльності. 9. Здатність діяти відповідально та свідомо. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Знання і розуміння теоретичних засад підприємницької, торговельної та біржової діяльності. 2. Здатність обирати та використовувати відповідні методи, інструментарій для обґрунтування рішень щодо створення, функціонування підприємницьких, торговельних і біржових структур. 3. Розуміння форм взаємодії суб'єктів ринкових відносин. 4. Здатність застосовувати інноваційні підходи в діяльності підприємницьких, торговельних та біржових структур. 5. Здатність визначати та оцінювати характеристики товарів і послуг в підприємницькій, торговельній, біржовій діяльності. 6. Знання і розуміння нормативно-правового регулювання у сфері підприємницької, торговельної та біржової діяльності. 7. Здатність визначати і виконувати професійні завдання з організації діяльності підприємницьких, торговельних та біржових структур. 8. Знання і розуміння основ обліку та оподаткування в підприємницькій, торговельній, біржовій діяльності. 9. Знання та розуміння організації зовнішньоекономічної діяльності підприємницьких, торговельних і біржових структур. 10. Здатність до бізнес-планування, оцінювання кон'юнктури ринків і результатів діяльності у сфері підприємництва, торгівлі та біржової практики з урахуванням ризиків.

Додаток Е.1

Характеристика загальних компетентностей випускників економічних спеціальностей, пов'язаних з формуванням професійної конфліктологічної компетентності*

Компетентність	Спеціальність								
	051 «Економіка»	055 «Міжнародні відносини, суспільні комунікації та регіональні студії»	056 «Міжнародні економічні відносини»	071 «Облік і оподаткування»	072 «Фінанси, банківська справа та страхування»	073 «Менеджмент»	281 «Публічне управління та адміністрування»	075 «Маркетинг»	076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»
Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел	+	+	+	+		+	+	+	+
Здатність до адаптації та дії в новій ситуації	+		+	+	+		+	+	+
Здатність працювати в команді	+	+	+	+		+	+	+	+
Навички міжособистісної взаємодії	+		+	+			+		+
Здатність мотивувати людей та рухатися до спільної мети	+		+				+		
Здатність виявляти ініціативу та підприємливість	+		+	+	+		+		+
Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності)	+	+	+		+		+		
Здатність до аналізу і синтезу, проблем відносин та суспільних комунікацій		+			+				
Знання методології, сучасних тенденцій й актуальних проблем інформаційно-аналітичної діяльності в міжнародних відносинах та суспільних комунікаціях		+							
Здатність визначати чинники впливу на перебіг різних типів суспільно-політичних явищ в соціальних та міжнародних комунікаціях		+							
Здатність оцінювати та виявляти загрози та виклики у міжнародних відносинах та суспільних комунікаціях		+							
Цінування та повага різноманітності та мультикультурності			+			+			
Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів)			+			+			
Здатність виробляти та чітко формулювати аргументи щодо власної позиції					+		+	+	

* складено автором на основі додатку Д

Перелік спеціальних (фахових) компетентностей випускників економічних спеціальностей, пов'язаних з формуванням професійної конфліктологічної компетентності*

Спеціальність	Спеціальні (фахові) компетенції
051 «Економіка»	<ol style="list-style-type: none"> Здатність розробляти процедури розв'язання проблемних ситуацій з урахуванням обмежень часу на вироблення управлінського рішення і впливу наявних ресурсів для здійснення економічної діяльності. Здатність до здійснення аналітичної діяльності на мікро- та макрорівнях, здатність здійснювати науково-практичний аналіз та обирати оптимальні підходи до вирішення складних ринкових ситуацій.
055 «Міжнародні відносини, суспільні комунікації та регіональні студії»	<ol style="list-style-type: none"> Здатність використовувати інтелектуальні системи для розв'язування проблем в міжнародних відносинах і суспільних комунікаціях. Знання особливостей та технологій здійснення інформаційно-психологічного впливу з метою вчасного ефективного виявлення задля уникнення подальшої конфронтації. Здатність проводити математичне моделювання проблем міжнародних відносин та суспільних комунікацій, та інтерпретувати результати. Здатність виконувати функціональні обов'язки менеджера з комунікацій.
056 «Міжнародні економічні відносини»	Здатність оцінити стан та особливості розвитку суб'єктів міжнародних економічних відносин; оцінити конфліктогенний та еволюційно-прогресивний потенціал розвитку світового господарства та міжнародних економічних відносин.
071 «Облік і оподаткування»	<ol style="list-style-type: none"> Здатність застосовувати сукупність дій зі створення цілісної системи бухгалтерського обліку, підтримання і підвищення рівня її організованості. Здатність до планування податкових платежів та уникнення економічних збитків підприємства, пов'язаних з виплатою штрафів.
072 «Фінанси, банківська справа та страхування»	<ol style="list-style-type: none"> Здатність діагностувати причини та визначати фактори розвитку кризових явищ. Здатність розробляти та застосовувати антикризові процедури та механізми. Здатність нейтралізувати або мінімізувати негативні наслідки прояву кризових явищ на макро- та макрорівні.
073 «Менеджмент»	<ol style="list-style-type: none"> Здатність обґрунтовувати управлінські рішення, спроможність забезпечувати їх правомочність та здійснювати ефективний контроль за їх виконанням. Здатність опрацювати первинну зовнішню та внутрішню інформацію та формувати на її основі стратегію розвитку підприємства.
075 «Маркетинг»	Здатність до моделювання поведінки організації та споживача з врахуванням особливостей формування комплексу маркетингу.
076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»	<ol style="list-style-type: none"> Розуміння форм взаємодії суб'єктів ринкових відносин. Здатність до бізнес-планування, оцінювання кон'юнктури ринків і результатів діяльності у сфері підприємництва, торгівлі та біржової практики з урахуванням ризиків.
281 «Публічне управління та адміністрування»	<ol style="list-style-type: none"> Здатність розробляти процедури розв'язання проблемних ситуацій з урахуванням обмежень на час вироблення управлінського рішення і впливу наявних ресурсів для здійснення аудиту і оцінювання управлінської діяльності. Навички аналізу соціальних, екологічних, психологічних ризиків, пов'язаних з професійною діяльністю.

* складено автором на основі додатку Д

Доцільність формування загальних компетентностей майбутніх економістів з позиції конфліктологічної компетентності

Загальна компетентність	Важливість формування у економістів
1. Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій.	Зазвичай, під час перебігу конфлікту комунікації не тільки мають місце, але і загострюються. Спілкування між опонентами стає напруженим. Учасники конфлікту дратуються, не поступають один одному власними принципами та позиціями. Відповідно для урегулювання конфлікту вкрай необхідні знання з ефективного ведення переговорів, налагодження комунікаційних зв'язків. Крім того, бувають випадки, коли опонент у конфлікті, навпаки, замикається та не йде на контакти з приводу обговорення існуючої проблеми. Тоді іншій стороні конфлікту засобами інформаційних та комунікаційних технологій варто спробувати привернути увагу опонента на проблему, вивести його на контакт.
2. Здатність пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.	Для формування та умілого використання конфліктологічної компетентності важливо не тільки уміти користуватися вже набутими знаннями з конфліктології, але і постійно їх оновлювати. Адже природа та прояв конфліктних ситуацій з часом можуть змінюватися під впливом багатьох факторів. Відповідно, постійний пошук нових знань із різних джерел у галузі конфліктології, їх оброблення та аналіз дозволять учасниками конфлікту швидше знайти шлях вирішення існуючої проблеми.
3. Здатність адаптації у новій ситуації.	Через постійну мінливість та ризикованість середовища функціонування економіста (економічні явища, умови, процеси постійно поєднуються у різні комбінації та можуть представати перед економістом у якісно новому вигляді) йому потрібно постійно «держати руку на пульсі» та вміти адаптовуватися до нових умов діяльності. У організації, де працює економіст, можуть з'являтися нові постачальники, підрядники, споживачі, конкуренти, аудиторі, обслуговуючі банки, страхові компанії, інвестори тощо. У складі персоналу організації з'являються нові працівники на місці тих, що нещодавно пішли з роботи. Такі умови вимагають від економіста постійної адаптації до нових суб'єктів спілкування, потребують вивчення їх як особистостей на предмет ефективних комунікацій та (або) конфліктності.
4. Здатність працювати в команді.	Оскільки конфлікти у професійній діяльності економіста носять груповий та колективний характер (взаємодіють як мінімум дві особи), то здатність працювати в команді дозволяє фахівцю більш ефективно спілкуватися з опонентами. В такій ситуації дуже допомагають методи групового вирішення конфліктів (дискусія, метод Дельфі, метод сценаріїв тощо).
5. Здатність міжособистісної взаємодії.	Цей вид компетентності є логічним продовженням попередньої та вказує на здатність економіста ефективно взаємодіяти з опонентами в напрямку врегулювання вже існуючих конфліктів та можливого недопущення потенційних конфліктів. Оскільки з

	психологічної точки зору з кожним конкретним суб'єктом краще взаємодіяти, виробляючи індивідуальний підхід до нього, то навички міжособистісної взаємодії виявляються корисними.
6. Здатність виявляти ініціативу і підприємливість.	Шляхи вирішення конфліктів у діяльності економіста ніколи не бувають однозначними (шаблонними). В економіці завжди вітається ініціатива та підприємливість. Як показує досвід, нестандартні рішення приносять підприємствам більше віддачі, ніж традиційні. Відповідно, вирішення конфліктів у економічній сфері також стає більш ефективним із застосуванням нестандартних підходів.
7. Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня.	Середовище організації, в якій працює економіст, як і будь-який інших фахівець – це складна ієрархічна система, в якій є свої рівні підпорядкування та керованості. Крім того – це середовище взаємодії представників різних професій. Відповідно, задана компетенція допомагає краще розуміти професійне та ієрархічне становище опонентів конфлікту, якщо ними виявляться представники інших професійних груп різного рівня.

Додаток К

Характеристика можливостей гуманітарних дисциплін для формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів (розробка автора)

Види можливостей	Характеристика можливостей	За рахунок чого можуть досягатися	Роль у формуванні конфліктологічної компетентності економіста
Освітня	Здатність до набуття нових знань, умінь, навичок загально-гуманітарного характеру	За рахунок постійного саморозвитку, самовдосконалення, саморегуляції та самореалізації.	Допомагає на основі набутих нових навичок поведінки у конфліктних ситуаціях змодельовати власну конструктивну стратегію конфліктної взаємодії.
Виховна	Здатність виховувати у собі особистість з позитивними рисами характеру та умінням адекватно поводитися з оточуючим	За рахунок власного або запозиченого досвіду формування вольових якостей, усвідомлення правил поведінки з оточуючими	Дозволяє уміло оперувати навичками вихованості, поваги, толерантності при взаємодії з учасниками конфлікту.
Соціальна	Здатність до легкої соціальної адаптації та соціалізації особистості у суспільстві.	За рахунок здійснюваних соціальних комунікацій та навичок міжособистісної взаємодії	Дозволяє уміло використовувати навички соціальної взаємодії та адаптації до мінливих умов середовища, в тому числі на всіх стадіях конфліктної поведінки.
Культурно-духовна	Здатність демонструвати навички культури поведінки з оточуючими, поважати культуру і традиції оточуючих.	За рахунок власного або запозиченого досвіду формування культури поведінки з оточуючими	Допомагає використовувати навички культури взаємодії з оточуючими на всіх стадіях конфліктної поведінки (особливо при попередженні або вирішенні конфліктів).
Морально-етична	Здатність поважати оточуючих без егоцентристських проявів по відношенню до себе та пригноблення гідності і честі – по відношенню до оточуючих.	За рахунок формування навичок морально-етичної поведінки з оточуючими	Дозволяє згладжувати прояви конфліктної поведінки шляхом формування сприятливого психологічного клімату у середовищі конфлікту на основі демонстрування високих морально-вольових якостей.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
«КОНФЛІКТОЛОГІЯ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ
ЕКОНОМІСТІВ»

галузь знань 05 «Соціальні та поведінкові науки»

(шифр і назва галузі знань)

спеціальність 051 «Економіка»

(шифр і назва спеціальності)

Форма навчання	Курс	Семестр	Всього годин	Кількість кредитів ECTS	Всього аудиторних годин	Аудиторних годин (у тому числі КЗ)		Самостійна робота (год.)	Контрольні роботи, од.	КМР, од.	Курсові роботи, од.	ПМК (сем.)	Екзамен (сем.)
						Лекції	Практичні						
Денна	4	7	120	4,0	48	16	32	72	1	2	-	1	-
Заочна	4	7	120	4,0	12	4	8	108	1	-	-	1	-

Робоча програма навчальної дисципліни «Конфліктологія професійної діяльності економістів» складена на основі освітньо-професійної програми першого бакалаврського рівня вищої освіти галузі знань 05 «Соціальні та поведінкові науки» для студентів напряму підготовки 051 «Економіка» денної та заочної форм навчання.

1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Загальна характеристика навчальної дисципліни «Конфліктологія професійної діяльності економістів» представлена в описовому вигляді у табл. 1.1.

Таблиця 1.1

Опис навчальної дисципліни «Конфліктологія професійної діяльності економістів» для студентів галузі знань 05 «Соціальні та поведінкові науки» напрям підготовки 051 «Економіка»

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 4	Галузь знань: 05 «Соціальні та поведінкові науки» Напрямок підготовки: 051 «Економіка»	Вибіркова навчальна дисципліна	
Модулів – 1		Рік підготовки	
Змістових модулів – 2		4-й	4-й
Індивідуальне науково-дослідне завдання (ІНДЗ): Контрольна робота		Семестр	
Загальна кількість годин – 120		7-й	7-й
		Лекції	
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – ... самостійної роботи студента – ...	Ступінь вищої освіти: бакалавр	16 год.	4 год.
		Практичні	
		32 год.	8 год.
		Лабораторні	
		0 год.	0 год.
		Самостійна робота	
		42 год.	78 год.
		Індивідуальна робота:	
30 год.	30 год.		
		Вид контролю:	
		залік	залік

Примітка.

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної роботи становить :

- для денної форми навчання – 48 / 72 (40% / 60%)
- для заочної форми навчання – 12 / 108 (10% / 90%)

2. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

2.1. Мета викладання дисципліни

Метою викладання дисципліни «Конфліктологія професійної діяльності економістів» є засвоєння студентами методичних підходів до попередження і вирішення конфліктів у професійній діяльності економістів, а також способів їх попередження і формування стратегії безконфліктної поведінки; формування сучасного мислення та спеціальних знань про систему управління конфліктами у професійній діяльності економіста, інструменти його забезпечення в сучасних економічних умовах.

Навчальний матеріал дисципліни сприяє формуванню більш кваліфікованих фахівців-економістів у галузі економіки, розвитку у студентів навичок ініціативності, творчої активності, вміння орієнтуватися у мінливому та вразливому економічному середовищі, у тому числі - конфліктних явищах і процесах, формувати шляхи попередження та оптимального вирішення конфліктів.

2.2. Завдання вивчення дисципліни

Основними завданнями дисципліни є:

- набуття майбутніми економістами теоретичних основ сутності та особливостей виникнення конфліктів у середовищі економіста, підходів до класифікації конфліктів у його професійній діяльності;
- формування уявлення про основні стадії конфліктного процесу з метою їх можливої діагностики у середовищі майбутньої професійної діяльності;
- набуття методичних основ діагностики причин та характеру конфліктів, визначення необхідних методик вирішення чи попередження конфліктів у середовищі економіста;
- формування стратегії перебігу та вирішення як індивідуальних, так і групових та колективних конфліктів.

2.3. Предмет навчальної дисципліни

Предмет навчальної дисципліни: практика попередження та вирішення конфліктів у професійному середовищі економіста.

2.4. Навички та уміння, якими має володіти студент внаслідок вивчення дисципліни

У результаті вивчення дисципліни студент повинен знати:

- сутність і природу появи конфліктів у середовищі економістів, види конфліктів;
- функції конфліктів у професійному середовищі економіста;

- підходи до управління конфліктами у професійному середовищі економіста;
- методи попередження та вирішення конфліктів у середовищі економіста;
- структуру і динаміку розвитку конфліктів у професійному середовищі економіста;
- стратегії особистісної, групової та колективної поведінки у попередженні та вирішенні конфліктів, зменшенні їх негативного впливу на професійну діяльність економіста.

Підготовлений студент повинен уміти:

- використовувати теоретичні основи методики і стратегії управління конфліктами;
- визначати динаміку розвитку конфлікту, ідентифікувати його стадії та визначати необхідні підходи і методи управління конфліктом;
- застосовувати методики попередження, вирішення та зменшення негативних наслідків конфліктів в умовах професійного середовища;
- застосовувати механізми управління конфліктами у процесі їх попередження та вирішення.

3. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Оволодіння питаннями, що складають зміст лекційного матеріалу, має дати студентові базові знання щодо методики та стратегії управління конфліктами з урахуванням сучасних вимог економічного середовища та забезпечити створення теоретичної та прикладної бази у майбутній професійній діяльності. Перелік тем та питань наведено у табл. 3.1.

Таблиця 3.1

Теми та питання змісту лекційного матеріалу

Назва змістового модуля, теми, питання	Короткий зміст
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1	
ОСНОВИ КОНФЛІКТОЛОГІЇ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ЕКОНОМІСТІВ	
ТЕМА 1	
ПОНЯТТЯ І ВИДИ КОНФЛІКТІВ У ПРОФЕСІЙНОМУ СЕРЕДОВИЩІ ЕКОНОМІСТА	
1.1. Сутність і природа конфлікту у професійному середовищі економіста	Зміст поняття «конфлікт». Підходи до визначення конфлікту. Передумови виникнення конфліктів у середовищі економіста. Природа конфлікту у середовищі економіста.
1.2. Види конфліктів у професійному середовищі економіста	Підходи до класифікації конфліктів. Класифікація конфліктів у професійному середовищі економіста. Конфлікти в організації. Міжособистісні, міжгрупові та колективні конфлікти. Організаційні, виробничі, трудові конфлікти.
1.3. Функції конфліктів у середовищі економіста	Двоїтий характер конфліктів: вплив конфліктів на самих учасників та на їх соціальне оточення. Конструктивні

	функції конфліктів. Деструктивні функції конфліктів.
ТЕМА 2 КОНФЛІКТНИЙ ПРОЦЕС ТА ЙОГО СТАДІЇ	
2.1. Передконфліктна стадія конфліктного процесу	Латентний період у конфлікті. Усвідомлення об'єктивної проблемної ситуації. Причини та характерні риси конфліктів у середовищі економіста. Організаційно-управлінські, соціально-економічні причини виникнення конфліктів у середовищі економіста. Намагання сторін вирішити ситуацію неконфліктними методами. Виникнення передконфліктної ситуації.
2.2. Стадія відкритого конфлікту	Відкритий конфлікт. Інцидент. Ескалація.
2.3. Післяконфліктний період	Вирішення конфлікту. Різні варіанти вирішення конфлікту. Часткова нормалізація відносин. Повна нормалізація відносин.
ТЕМА 3 МЕТОДИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ КОНФЛІКТІВ	
3.1. Підходи до вирішення конфліктів	Системний підхід до вирішення конфліктів. Інформаційний підхід до вирішення конфліктів.
3.2. Етапи аналізу конфліктів	Складання програми аналізу конфлікту. Визначення конкретного об'єкта конфлікту. Розробка методики аналізу конфлікту. Збір первинної інформації. Якісна та кількісна обробка результатів. Аналіз та пояснення отриманих результатів. Розробка рекомендацій.
3.3. Програма конфліктологічного дослідження	Важливість програми при аналізі конфліктів. Склад програми. Висування гіпотез у програмі. Процедурна частина програми.
3.4. Застосування методів психології у конфліктології	Методика визначення рівня внутрішньоособистісної конфліктності. Методика вивчення конфліктних відносин у професійному середовищі економіста як соціальної групи. Модульна методика у діагностиці міжособистісних конфліктів. Ситуаційний метод аналізу конфліктів. Якісні методи дослідження міжособистісних конфліктів. Математичні методи у конфліктології.
ТЕМА 4 МЕТОДИ ПОПЕРЕДЖЕННЯ ТА ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ У СЕРЕДОВИЩІ ЕКОНОМІСТІВ	
4.1. Методи попередження (уникнення) конфліктів у середовищі економіста	Компетентна оцінка результатів діяльності як умова попередження (уникнення) конфліктів. Попередження конфліктів компетентним оцінюванням. Методика вирішення конфліктів із залученням третьої сторони.
4.2. Методи вирішення існуючих конфліктів у середовищі економіста	Зміна власного відношення до конфлікту. Зміна власної поведінки у конфлікті. Способи і прийоми впливу на поведінку опонента. Психологія конструктивної критики. Методи психокорекції конфліктної поведінки.
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2 ПРАКТИКА ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ У СЕРЕДОВИЩІ ЕКОНОМІСТІВ	
ТЕМА 5 СТРУКТУРА І ДИНАМІКА КОНФЛІКТУ В СЕРЕДОВИЩІ ЕКОНОМІСТА	
5.1. Структура конфлікту у	Об'єктивні складові конфліктів. Психологічні складові

середовищі економіста	конфліктів. Особливості сприйняття конфліктної ситуації.
5.2. Динаміка конфліктів у середовищі економіста	Основні стадії та динаміка розвитку конфлікту. Стратегія поведінки на кожній стадії. Ескалація конфлікту. Динаміка розвитку різних видів конфлікту.
ТЕМА 6	
ПРАКТИКА ОСОБИСТІСНОЇ ПОВЕДІНКИ У КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЯХ	
6.1. Складні ситуації у професійній діяльності економіста	Суб'єктно-суб'єктний характер відносин у професійній діяльності економіста. Вплив середовища професійної діяльності економіста на внутрішньоособистісні конфліктогенні установки.
6.2. Конфліктостійкість як вид психологічної стійкості	Умови попередження внутрішньоособистісних конфліктів. Психологічні умови попередження і вирішення внутрішньоособистісних конфліктів у середовищі економіста. Стратегія вирішення внутрішньоособистісних конфліктів.
ТЕМА 7	
ПРАКТИКА ПОВЕДІНКИ У КОНФЛІКТАХ МІЖ КЕРІВНИКАМИ І ПІДЛЕГЛИМИ	
7.1. Особливості конфлікту «керівник-підлеглий»	Субординаційний характер відносин керівника і підлеглого. Причини вертикальних конфліктів. Особливості протікання вертикальних конфліктів.
7.2. Умови і стратегія вирішення і попередження конфліктів «по вертикалі»	Умови взаємодії керівника та підлеглого на стадії попередження та вирішення конфліктів. Стратегія вирішення і попередження конфліктів між керівником і підлеглим.
ТЕМА 8	
ПРАКТИКА ПОВЕДІНКИ У МІЖГРУПОВИХ ТА КОЛЕКТИВНИХ КОНФЛІКТАХ	
8.1. Механізм виникнення міжгрупових і колективних конфліктів	Специфіка виникнення міжгрупових конфліктів. Природа міжгрупових конфліктів. Масштаби міжгрупових конфліктів. Колективні конфлікти.
8.2. Прогнозування і профілактика міжгрупових і колективних конфліктів.	Технологія попередження міжгрупових і колективних конфліктів. Об'єктивні та організаційно управлінські аспекти попередження конфліктів. Соціально-психологічні умови профілактики конфліктів. Переговори та їх роль у конфліктному процесі.

4. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Тематична структура дисципліни у розрізі форм навчання та видів робіт подана у табл. 4.1.

Календарний розподіл годин дисципліни за тижнями семестру передбачає рівномірність читання лекцій та проведення практичних занять, а також виконання різних видів самостійної роботи.

Таблиця 4.1

**Тематична структура дисципліни «Конфліктологія професійної діяльності економістів»
для студентів галузі знань 05 «Соціальні та поведінкові науки»
напряму підготовки 051 «Економіка»**

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин											
	денна форма						заочна форма					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі				
		лекційні	практ.	лаб.	інд.	с.р.		лекційні	практ.	лаб.	інд.	с.р.
МОДУЛЬ 1.												
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1. ОСНОВИ КОНФЛІКТОЛОГІЇ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ЕКОНОМІСТІВ												
Тема 1. Поняття і види конфліктів у професійному середовищі економіста	9	2	2	-	-	5	10,5	0,5	1	-	-	9
Тема 2. Конфліктний процес та його стадії	11	2	4	-	-	5	11,5	0,5	1	-	-	10
Тема 3. Методичні основи дослідження конфліктів	11	2	4	-	-	5	11,5	0,5	1	-	-	10
Тема 4. Методи попередження та вирішення конфліктів у середовищі економістів	13	2	4	-	-	7	11,5	0,5	1	-	-	10
Модульна контрольна робота №1	2	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. ПРАКТИКА ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ У СЕРЕДОВИЩІ ЕКОНОМІСТІВ												
Тема 5. Структура і динаміка конфлікту в середовищі економіста	9	2	2	-	-	5	10,5	0,5	1	-	-	9
Тема 6. Практика особистісної поведінки у конфліктних ситуаціях	11	2	4	-	-	5	11,5	0,5	1	-	-	10
Тема 7. Практика поведінки у конфліктах між керівниками і підлеглими	11	2	4	-	-	5	11,5	0,5	1	-	-	10
Тема 8. Практика поведінки у міжгрупових та колективних конфліктах	11	2	4	-	-	5	11,5	0,5	1	-	-	10
Модульна контрольна робота №2	2	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Індивідуальна (контрольна) робота	30	-	-	-	30	-	30	-	-	-	30	-
Усього годин	120	16	32	-	30	42	120	4	8	-	30	78

5. ОРГАНІЗАЦІЯ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

Мета проведення практичних занять зі студентами з дисципліни **«Конфліктологія професійної діяльності економістів»** полягає у необхідності опанування ними теоретичного та практичного матеріалу з діагностики та управління конфліктами у професійному середовищі економіста. З цією метою практичні заняття максимально насичуються тренінгами, кейсами, діловими іграми тощо.

Виконані практичні завдання (аудиторні та позааудиторні) оформляються студентами у робочих зошитах.

Перелік практичних завдань, які студенти виконують в аудиторії самостійно або під керівництвом викладача, складений за темами дисципліни (див. табл. 4.1). Він відповідає вимогам програми та розрахований на 32 аудиторних годин для студентів денної форми навчання та 8 аудиторних годин для заочної форми навчання.

6. САМОСТІЙНА РОБОТА

Метою самостійної роботи студента є засвоєння в повному обсязі навчальної програми та послідовне формування самостійності, як риси характеру, що відіграє суттєву роль у формуванні сучасної моделі фахівця вищої кваліфікації.

Зміст самостійної роботи студента визначається навчальною програмою дисципліни, методичними матеріалами, завданнями та вказівками викладача.

Розподіл годин, відведених на самостійну роботу за темами дисципліни **«Конфліктологія професійної діяльності економістів»** було наведено у табл. 4.1.

До складу самостійної роботи включено опрацювання теоретичних питань, роботу з проблемними питаннями, підготовку до модульних контрольних робіт та заліку. Формами контролю самостійної роботи визнано перевірку звітів з виконання самостійної роботи.

7. ІНДИВІДУАЛЬНІ ЗАВДАННЯ

Навчальним планом для студентів напряму підготовки 051 «Економіка» може бути передбачене виконання індивідуальної (контрольної) роботи для денної та заочної форм навчання. На її виконання відведено **30 годин**. Контрольна робота має містити переважно практичні завдання творчого характеру, які в повній мірі розкривають здатність студента приймати рішення у конфліктних ситуаціях, що можуть виникати у професійному середовищі економіста. Контрольну роботу студенти виконують самостійно під керівництвом викладача.

8. МЕТОДИ НАВЧАННЯ

Для вивчення дисципліни «**Конфліктологія професійної діяльності економістів**» застосовуються наступні методи навчання:

1. Методи організації і здійснення навчально-пізнавальної діяльності:
 - словесні (бесіда, лекція, пояснення, дискусія);
 - наочні (застосування ілюстративного матеріалу);
 - практичні (практичні завдання, ситуаційні завдання, аналіз життєвих ситуацій);
 - проблемно-пошукові (тренінги, кейси, ділові ігри);
 - робота з навчальною та нормативною літературою (читання, вивчення, реферування, огляд, цитування, конспектування).
2. Методи стимулювання і мотивації навчання.
 - методи стимулювання почуття обов'язку і відповідальності;
 - переконання в значущості навчання.

9. МЕТОДИ КОНТРОЛЮ

Контроль знань студентів складається з поточного, модульного, та підсумкового видів контролю. Основними завданнями контролю знань студентів з дисципліни «**Конфліктологія професійної діяльності економістів**» є оцінювання засвоєння ними теоретичних знань і практичних навичок, набутих під час навчання. При цьому контрольні заходи мають виконувати наступні функції:

- стимулювати систематичну самостійну роботу над навчальним матеріалом;
- забезпечувати закріплення та реалізацію набутих теоретичних знань при виконанні практичних завдань та модульної контрольної роботи;
- прищеплювати навички відповідального ставлення до своїх обов'язків, самостійного цілеспрямованого пошуку потрібної інформації, чіткої організації свого робочого дня.

Поточний контроль знань студентів

Система поточного контролю знань студентів передбачає оцінювання їх знань за чотирма основними напрямками:

- перевірка теоретичних знань;
- перевірка виконання завдань на практичних заняттях;
- перевірка виконання завдань самостійної роботи;
- перевірка виконання завдань модульної контрольної роботи.

Оцінювання рівня засвоєння теоретичних знань студентів в залежності від вибору викладача може проводитись в одній з альтернативних форм:

- за результатами звітів про вивчення відповідних тем дисципліни або написання рефератів згідно з тематичним планом;

- за підсумками тестування;
- під час проведення усної співбесіди викладача зі студентом, у процесі якої студент дає відповіді на питання з різних тем дисципліни.

Модульний контроль здійснюється після закінчення кожного чергового змістового модуля. Модульний контроль передбачає врахування результатів поточного контролю (теоретичних знань, а також завдань, передбачених при проведенні практичних занять та для виконання самостійної роботи студентів).

Видом семестрового контролю з дисципліни «**Конфліктологія професійної діяльності економістів**» передбачений залік.

10. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Базова

1. Конфліктологія : навч. посіб. / Л. М. Герасіна, М. П. Требін, В. Д. Воднік та ін. — Х. : Право, 2012. — 128 с.
2. Прибутько П. С. Конфліктологія: навч. посібник / П. С. Прибутько, Р. В. Михайленко, Л. М. Дубчак та ін. – К.: КНТ, 2010. – 136 с.
3. Конфліктологія для управлінця / [упоряд. Л. Галіцина]. – К. : Шк. Світ., 2008. – 128с.
4. Пірен М. І. Конфліктологія: Підручник. — К.: МАУП, 2003. — 360 с.
5. Конфліктологія : підручник для студентів внз юрид спец. / Л.М.Герасіна, М.І.Панов, Н.П.Осіпова та ін.; за ред Л.М.Герасіної та М.І.Панова. – Харків: Право, 2002. – 256 с.
6. Ложкін Г. В. Психологія конфлікту : теорія і сучасна практика / Г. В. Ложкін, Н. І. Пов'якель. – К. : Професіонал, 2007. – 416 с.
7. Котлова Л. О. Психологія конфлікту:курс лекцій : Навчальний посібник. – Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2013. – 112 с.
8. Зеркин Д. П. Основы конфликтологии: курс лекций / Д. П. Зеркин. – Ростов-н-Дону: Феникс, 1998. – 480 с.
9. Цой Л. Н. Практическая конфликтология / Л.Н. Цой. – М.: Ин-т социологии РАН, 2001. – 233 с.
10. Анцупов А. Я. Конфликтология : учебник для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2002. – 591 с.
11. Слободянюк А. В. Психологія управління та конфліктологія : навчальний посібник для практичних та семінарських занять / А. В. Слободянюк, Н. О. Андрущенко. – Вінниця: ВНТУ. – 2010. – 120 с.
12. Дмитриев А. В. Конфликтология: учебное пособие. – М.: Гардарики, 2000. – 320 с.
13. Практикум по конфликтологии / Емельянов С. М. – СПб. : Питер, 2001. – 400 с.
14. Андреев В. И. Конфликтология. Искусство спора, ведения

переговоров, разрешения конфликтов / В. И. Андреев. - М.: Народное образование, 1995. – 127 с.

15. Бабосов Е.М. Конфликтология: учебное пособие / Е. М.Бабосов. — [2-е изд]. – Минск : ТетраСистемс, 2001. – 464 с.

Додаткова

1. Богданов Е. Н. Психология личности в конфликте : учебное пособие / Е. Н. Богданов, В. Г. Зазыкин. – [2-е изд.]. – СПб. : Питер, 2004. – 224 с.

2. Хасан Б. И. Психотехника конфликта и конфликтная компетентность / Б. И. Хасан. – Красноярск: Фонд ментального здоровья, 1996. - 157 с.

3. Бреус Е. Д. Психология конфликта. Предупреждение конфликтов: методические указания / Елена Дмитриевна Бреус. – Ростов-на-Дону: РГУ, 2004. – 22 с.

4. Конфликтная компетентность : метод. указания / М.В. Башкин ; Яросл. гос. ун-т им. П.Г. Демидова. — Ярославль: ЯрГУ, 2014. — 72 с.

5. Башкин М. В. Конфликтная компетентность : метод. указания / М. В. Башкин ; Яросл. гос. ун-т им. П. Г. Демидова. – Ярославль : ЯрГУ, 2014. – 72 с.

6. Ликсон Ч. Конфликт. Семь шагов к миру. – СПб. : Питер, 1997. – 34 с.

7. Козер Л. А. Функции социального конфликта / Пер. с англ. О. Назаровой; Под общ. ред. [Л. Г. Ионина](#). – Москва: Дом интеллектуальной книги: Идея-пресс, 2000. – 295 с.

8. Гришина Н. В. Я и другие: общение в трудовом коллективе. – Л.: Лениздат, - 1990. – 174с.

9. Фестингер Л. Теория когнитивного диссонанса / Л. Фестингер ; пер. с англ. А. Анистратенко, И. Знаешева. – СПб. : Ювента, 1999. – 318 с.

10. Петровская Л. А. Общение – компетентность – тренинг: избранные труды / Л. А. Петровская. – М. : Смысл, 2007. — 288 с.

11. Фромм Э. Анатомия человеческой деструктивности / Э. Фромм. – М. : Республика, 1994. – 447 с.

12. Фишер Р. Путь к согласию или переговоры без поражения / Р. Фишер, У. Юри. – М. : Наука, 1990. – 158 с.

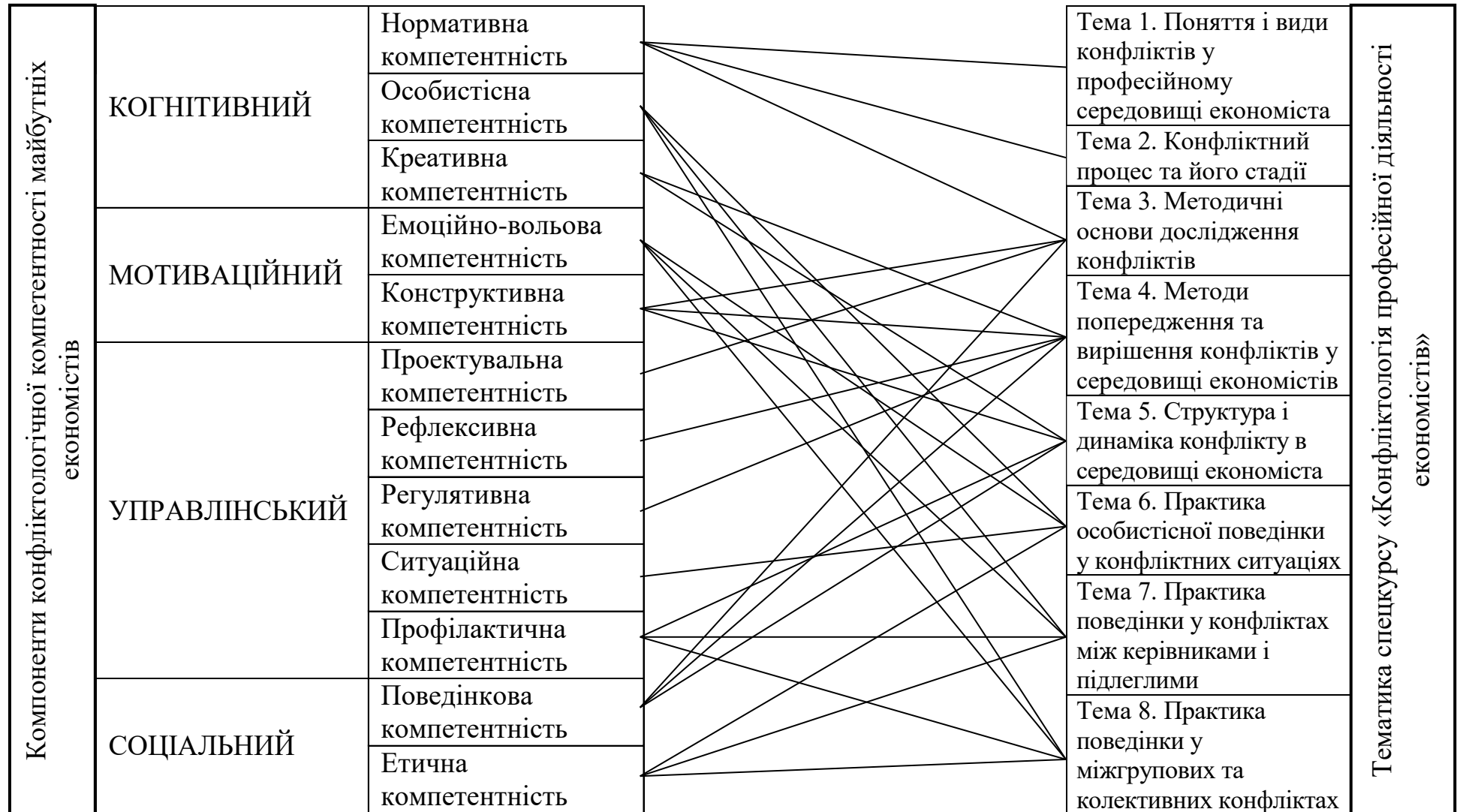
13. Хорни К. Невротическая личность нашего времени. Самоанализ / К. Хорни. – М. : Прогресс : Универс, 1993. – 480 с.

14. Роджерс К. Взгляд на психотерапию. Становление человека / ред. Е.М. Исениной. – М.: Прогресс универ,1994. – 480 с.

15. Донченко Е. А. Личность: Конфликт. Гармония / Е.А. Донченко, Т.М. Титаренко. – К.: Знание, 1989. – 156 с.

16. Розанов В. В. Несовместимые контрасты бытия / В. В. Розанов. – М., 1990. – 605с.

Формування компонентів конфліктологічної компетентності майбутніх економістів шляхом викладання спецкурсу
«Конфліктологія професійної діяльності економістів» (розробка автора)



Форми навчання, передбачені спецкурсом «Конфліктологія професійної діяльності економістів» та оновленим змістом гуманітарних дисциплін
(розробка автора)

Види форм навчання	Підвиди форм навчання	Доцільність використання для викладення дисципліни
1	2	3
Аудиторні	Лекція: - вступна, інформаційна, оглядова, настановна, підсумкова; - проблемна, лекція-візуалізація, лекція із запланованими помилками.	Системне подання навчального матеріалу тем дисципліни у викладенні науково-педагогічних працівників.
	Практичне (семінарське) заняття: семінар-дискусія, семінар-диспут, практичні заняття з вирішення вправ і проблемних ситуацій, практичні заняття-тренінги.	Закріплення і деталізація знань, формування умінь і навичок. Використовується в комплексі (семінар+практика), оскільки одна частина матеріалу дисципліни – це теоретичний матеріал для обговорення, а інша – практичні вправи.
Позааудиторні	Консультація	Ліквідація прогалин у знаннях студентів, надання їм допомоги у самостійній роботі.
	Самостійна робота з друкованими джерелами (підручники, навчальні посібники, нормативно-правові джерела; офіційна статистична інформація, інформація про діяльність суб'єктів господарювання з офіційних джерел оприлюднення тощо)	Самостійне вивчення, закріплення і поглиблення раніше здобутих і нових знань.
	Самостійне вивчення питань, що віднесені на самоопрацювання, вирішення самостійних вправ	
	Самостійний перегляд відеофайлів та прослуховування аудіофайлів	
	Самостійна робота у вигляді есе	Набуття практичних умінь і навичок.
	Дискусійний клуб «Я – неконфліктний» Конкурс «Шляхи виходу з конфлікту»	Залучення студентів до групової позааудиторної взаємодії у неофіційній ігровій формі.
Контрольні заходи	Поточний модульний контроль	Оцінка результатів навчання студентів на визначених його етапах (змістовних модулях) з метою встановлення зворотного зв'язку якістю викладання викладача та рівнем знань і умінь

Види форм навчання	Підвиди форм навчання	Доцільність використання для викладення дисципліни
1	2	3
		студентів.
	Комплексна контрольна робота	Оцінка рівня теоретичної підготовки студентів та сформованості професійних умінь і навичок з реалізації конфліктологічної компетентності в цілому по курсу.
	Індивідуальна контрольна робота	Оцінка рівня теоретичної підготовки студентів та сформованості професійних умінь і навичок з реалізації конфліктологічної компетентності в межах заданого індивідуального завдання.
Залік	Підсумкове оцінювання рівня засвоєння знань та формування умінь і навичок.	

Додаток П.1

Авторський підхід до формування бально-рейтингових рівнів засвоєння знань студентів зі спецкурсу «Конфліктологія професійної діяльності економістів» для денної форми навчання

Теми змістових модулів		Максимально можлива сума балів за:						
		Відвідування лекції	Активність на лекції	Відвідування практичного заняття	Активність на практичному занятті	Участь у активних формах навчання	Самостійна робота	Σ балів
<i>Змістовий модуль №1</i>	Тема 1. Поняття і види конфліктів у професійному середовищі економіста	0,25	0,25	0,5	0,5	7	2	10,5
	Тема 2. Конфліктний процес та його стадії	0,25	0,25	0,5	0,5	7	2	10,5
	Тема 3. Методичні основи дослідження конфліктів	0,25	0,25	0,5	0,5	7	2	10,5
	Тема 4. Методи попередження та вирішення конфліктів у середовищі економістів	0,25	0,25	0,5	0,5	7	2	10,5
	Контрольна модульна робота №1	-	-	-	3	-	-	3
<i>Змістовий модуль №2</i>	Тема 5. Структура і динаміка конфлікту в середовищі економіста	0,25	0,25	0,5	0,5	7	2	10,5
	Тема 6. Практика особистісної поведінки у конфліктних ситуаціях	0,25	0,25	0,5	0,5	7	2	10,5
	Тема 7. Практика поведінки у конфліктах між керівниками і підлеглими	0,25	0,25	0,5	0,5	7	2	10,5
	Тема 8. Практика поведінки у міжгрупових та колективних конфліктах	0,25	0,25	0,5	0,5	7	2	10,5
	Контрольна модульна робота №2	-	-	-	3	-	-	3
	Індивідуальна робота	-	-	-	-	-	10	10
	Разом балів за видами робіт	2	2	4	10	56	26	100

Розподіл отриманих студентом рейтингових балів у відповідності зі шкалою ECTS	
Високий	90-100 балів за шкалою ECTS
Середній	71-89 балів за шкалою ECTS
Низький	50-70 балів за шкалою ECTS

Варіанти оцінювання рівня засвоєння знань у студентів, що знаходяться на індивідуальному графіку навчання:

1) студент не відвідує тільки лекційні заняття, але відвідує практичні заняття. У цьому випадку сума недоотриманих балів за лекційні заняття віднімається від загальної суми балів (максимум студент претендує на 96 балів), а на практичних заняттях та за рахунок самостійної роботи претендує на відповідний рівень засвоєння знань та оцінку згідно цього рівні;

2) студент не відвідує тільки практичні заняття. У цьому випадку максимальна сума недоотриманих балів становить 70 балів, що не дозволяє студенту скласти залік. Тому передбачається відпрацювання студентом кожного практичного заняття у вигляді співбесіди у напряму оцінки викладачем рівня засвоєння знань по кожній темі та розгляд із студентом основних активних моментів у кожній темі;

3) студент не відвідує частину лекційних та практичних занять. У цьому випадку бали за лекційні заняття вираховуються із загального рейтингу, а за практичними заняттями передбачається відпрацювання матеріалу у вигляді співбесіди у напряму оцінки викладачем рівня засвоєння знань по кожній темі та розгляд із студентом основних активних моментів у кожній темі;

4) студент зовсім не відвідує заняття, а повністю займається за індивідуальним графіком, то кількість отриманих балів згідно таблиці становить всього 26, що, на перший погляд, не дає йому права взагалі скласти залік. У цьому випадку сума недоотриманих балів за лекційні заняття віднімається від загальної суми балів (максимум студент претендує на 96 балів), і передбачається відпрацювання студентом кожного практичного заняття у вигляді співбесіди у напряму оцінки викладачем рівня засвоєння знань по кожній темі та розгляд із студентом основних активних моментів у кожній темі.

Проблемні ситуації, що можуть бути використані у мотиваційному компоненті формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів

Ситуація 1.

Один цінний, знаючий і творчий працівник регулярно спізнювався на службу. Спізнювався на годину, а то і на дві. Вдівець з двома маленькими дітьми - ясна річ, але по характеру ця людина була замкнутою, про його сімейну ситуацію на службі ніхто не знав (не хотіли знати). Стосунки з керівником все більше розжарювалися. Як вирішити конфлікт з користю і для працівника, і для організації?

Відповідь: зробити для нього ковзаючий графік і дати можливість брати роботу додому.

Ситуація 2.

У офісі сталася напружена розмова між двома співробітниками. Один облаяв іншого відверто грубо. Скривджений пішов, хлопнувши дверима. Керівник, який був присутній і "усе бачив", змусив кривдника вибачитися. Чи вирішений конфлікт?

Відповідь: Ймовірно, ні. Грубі слова, швидше за все, були лише приводом. Причиною ж могло бути що завгодно, наприклад, навіть звичка залишати після чаювання брудну чашку. А раз так, ці двоє лятимуться і далі, оскільки не з'ясована і не вирішена причина конфлікту.

Ситуація 3.

У рекламному агентстві два менеджери незалежно один від одного стали працювати з однією фірмою-замовником (рекламодавцем). В результаті стався конфлікт - обидва менеджери претендували на відсотки від розміщеного замовлення. Директор дав винагороду тому, хто став працювати з фірмою першим. Чи правильно він поступив?

Відповідь: Рішення начебто правильне, але чи дозволить воно (якщо більше нічого не було зроблено) надалі уникнути подібних ситуацій? Ні. Не усунена основна причина - менеджери не доводять до відома один одного, з ким вони працюють (не ведеться так звана "база клієнтів").

Ситуація 4.

Журналіст узяв інтерв'ю у директора фірми. Незабаром вийшла стаття, з якої директор дізнався про свою діяльність багато "нового" (кореспондентові він такого не говорив), обурился і поїхав в редакцію розбиратися. На усі зауваження автор статті відповідав, що "просто так зрозумів" і нічого сам не вигадував. Виник серйозний конфлікт - інтерв'юєр навіть хотів подати до суду на газету. Чи винен журналіст?

Відповідь: На жаль, ми не так добре розуміємо один одного, як нам частенько здається. У тренінгах спілкування застосовується такий прийом для демонстрації явища "зіпсованого телефону" : декілька чоловік виходять з кімнати, потім одного з них запрошують і розповідають йому яку-небудь нехитру історію, потім запрошують другого і першого передає йому те, що зрозумів сам, потім третій вислуховує версію другого і так далі. Можете собі представити, які небиліці розповідають учасники гри до захвату глядачів.

Ситуація 5.

У відділі працювали 12 жінок. Усі вони сиділи в одній великій кімнаті і не сварилися. Це не казка, так буває, просто спочатку їх столи були відокремлені один від одного шафами і ширмами. Проте співробітниця вирішили зробити перестановку: поставили робочі столи у вигляді букви "П". Приблизно через місяць стосунки в колективі радикально змінилися: пані стали лаятися із-за будь-якої нісенітниця. Причина?

Відповідь: Надлишок інформації. Раніше жінки бачилися тільки тоді, коли виникала необхідність. Тепер кожна була вимушена споглядати 11 чоловік постійно, протягом усього робочого дня. Для них це виявилось занадто стомливо. Чоловіки, можливо, протрималися б трохи довше.

Ситуація 6.

Секретарка в терміновому порядку набирає на комп'ютері серйозний документ. В цей час до неї звертається старший за посадою співробітник з проханням виконати іншу термінову справу. Пані пояснює, що не може приступити до його завдання прямо зараз. Співробітник наполягає. Виникає конфлікт. Причина?

Відповідь: Відсутність точних інструкцій для секретаря про порядок виконання завдань, що передбачають такі спірні питання.

Ситуація 7.

Директор комерційної фірми підвищив зарплату одному з менеджерів, що виконує ті ж обов'язки, що і інші. Підвищив з кращих спонукань, "нехай інші більше стараються". Проте не врахував одного - об'єктивно цей співробітник працював "як усе", не краще і не гірше.

В результаті в колективі конфлікт: народ постійно обговорює "вискочку" і "підлабузника", якому чомусь підвищили зарплату (чому саме - вони не зрозуміли, так що стимулу до кращої роботи не отримали). Чи можна повернути ситуацію в колишнє русло?

Відповідь: Можна, якщо повернути зарплату співробітника на колишній рівень і пояснити співробітникам помилковість такого підвищення. До речі, система заохочень - один з найбільш суттєвих інтересів співробітників. Помилки керівників в оцінці діяльності підлеглих, що зачіпають систему заохочень, зазвичай призводять до серйозних конфліктів.

Ситуація 8.

В період кризи два окремо взятих підприємства стали зазнавати економічні труднощі. Керівники пішли на "непопулярні" заходи, але зробили це по-різному. Один директор вирішив питання у приказному порядку, і підлеглі без попереднього повідомлення отримали зарплату, зменшену в два рази. Інший скликав загальні збори, пояснив, що підприємство зазнало значних збитків і вимушено відправити частину працівників до неоплачуваної відпустки, але при першій же нагоді поверне їх. При цьому покладена заробітна плата за вже виконаний об'єм буде виплачена повністю.

Результат такий. У першому випадку частина співробітників звільнилися. Коли фінансове положення стабілізувалося, довелося набирати новий штат, витратити час і засоби на навчання "молоді". При цьому загальний психологічний клімат залишав бажати кращого - "ветерани" мали досвід поведінки директора в нестандартній ситуації. Друге ж підприємство повернуло усіх працівників без проблем. У чому помилка першого директора?

Відповідь: Співробітники відчували себе обдуреними. Спрацював принцип: якщо людина обдурила один раз, то обманюватиме і далі.

Ситуація 9.

Конфліктна ситуація на сексуальному ґрунті: недвозначні пропозиції начальника і відмова співробітниці. Чому виникають ці ситуації?

Відповідь: Через відмінності людських потреб і сприйняття пріоритетів. У дослідженнях подібного роду конфліктів встановлено, що природне бажання будь-якої жінки сподобатися оточенню іноді приймає такі розміри і форми, що у чоловіка виникає враження її доступності. Коротенька спідничка, обтягуюча напівпрозора кофтина, розбещене волосся. Існують і інші жести і сигнали, що сприймаються на підсвідомому рівні як що заманюють, : дотик до волосся, струшування ними; тривалий погляд і прискорений контакт очей; погляд скоса або крадькома; похитування стегнами; яскрава губна помада і малюнок припухлих губ; гра туфелькою на пальцях ноги; повільне закидання ноги на ногу перед очима чоловіка і повільне повернення її назад.

Ситуація 10.

У вас у відділі з'явився донощик, який розповідає начальникові про той, хто відпочиває на робочому місці, займається недозволеними справами, багато базикає по телефону з друзями і тому подібне. Ваші дії?

Відповідь: максимально располодить до себе донощика, зробивши його своїм союзником. Ні в якому разі не конфліктувати і не розжарювати обстановку.

Творчі завдання, що можуть бути використані у мотиваційному компоненті формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів

Завдання 1.

Опишіть згідно із запропонованою схемою конфліктну ситуацію, що мала місце у Вашому реальному житті, описану в літературному творі, або що є відомим історичним фактом.

Структура роботи :

I. Вступ - опис проблемної ситуації. Описати наступні моменти:

1. Учасники конфліктної взаємодії
2. Причина конфлікту
3. Об'єкт конфлікту
4. Спрямованість конфлікту
5. Міра тривалості конфлікту
6. Кульмінація конфлікту
7. Соціальних наслідків (результативність)

II. Основна частина - аналіз ситуації. Один параграф повинен містити тільки одне твердження і логічно побудований доказ.

а) Вказати, на якому етапі конфліктна ситуація ще могла бути вирішена мирним шляхом, і що для цього повинні були зробити її учасники.

б) Охарактеризувати тактику і оцінити ефективність поведінки сторін в конфлікті.

в) Запропонувати варіанти ефективнішої поведінки сторін.

г) Спрогнозувати можливі варіанти розвитку подій у разі ефективнішої поведінки сторін.

III. Висновок - узагальнення і аргументовані висновки.

Завдання 2.

Проаналізуйте приведені нижче визначення конфлікту, сформульовані різними конфліктологами, і дайте їм свою оцінку. Вкажіть, з чим Ви згодні, і що вас не влаштовує в тому або іншому визначенні; у чому полягає схожість і відмінність визначень:

1. "Конфлікт соціальний складається і дозволяється в конкретній соціальній ситуації у зв'язку з виникненням соціальної проблеми, що вимагає дозволу. Він має цілком певні причини, своїх соціальних носіїв (класи, нації, соціальні групи і так далі), має певні функції, тривалість і міру гостроти". (Соціологічний словник, - Мінськ. 1991).

2. "Соціальний конфлікт - це відкрите протиборство, зіткнення двох і більше суб'єктів і учасників соціальної взаємодії, причинами якої є несумісні потреби, інтереси і цінності". (Козырев Г. И. Введення в конфліктологію. - М.: Владос. 1999).

3. "Конфлікт - зіткнення протилежних позицій, думок, оцінок і ідей, які люди намагаються дозволити за допомогою переконань або дій на тлі прояву емоцій". (Уткин Э. А. Конфліктологія. - М.: Экмос. 1998).

4. "Під конфліктом розуміється найбільш гострий спосіб вирішення значущих протиріч, що виникають в процесі взаємодії, що полягає в протидії суб'єктів конфлікту і зазвичай супроводжується негативними емоціями". (Анцупов А. Я. Шипилов А. И. Конфліктологія. - М.: ЮНИТИ. 1999).

5. "Конфлікт (від латів. conflictus зіткнення) - це протиборство громадських суб'єктів з метою реалізації їх суперечливих інтересів, позицій, цінностей і поглядів". (Зеркин Д.П. Основи конфліктології. - М. Бібліотека РГІУ, 1998).

Завдання 3.

Проаналізуйте приведені нижче визначення конфлікту, сформульовані зарубіжними конфліктологами, і дайте їм свою оцінку. Вкажіть, з чим Ви згодні, і що вас не влаштовує в тому або іншому визначенні; у чому полягає схожість і відмінність визначень:

Конфліктолог	Визначення конфлікту	З чим Ви згодні?	Що не влаштовує?	Ключовий момент у визначенні
Льюїс Козер	Конфлікт є боротьба за цінності і претензії на певний статус, владу і ресурси.			
Кеннет Боулдінг	Конфлікт знаменує собою усвідомлені і сформовані суперечності та зіткнення інтересів.			
Ральф Дарендорф	Під конфліктом розуміються всі структурно-виробничі відносини, суперечності норм і очікувань, інститутів і груп.			

Завдання 4.

Придумайте свою власну класифікацію конфліктів, наприклад, на підставі сфери прояву конфлікту або реалістичності предмета конфлікту.

Завдання 5.

Визначите природу конфлікту в наступних ситуаціях та запропонуйте можливі варіанти їх вирішення:

Ситуація 1. Керівник прийняв на роботу непідготовленого працівника, не погодивши це із заступником, у якого той в підпорядкуванні. Незабаром з'ясується нездатність прийнятого працівника виконувати свою роботу.

Заступник представляє керівникові доповідну записку про це. Керівник тут же рве цю записку.

Ситуація 2. При розподілі премії начальник не виписав її одному з підлеглих. Підстав для депреміювання не було. На питання підлеглого керівник не зміг пояснити причини, сказав тільки: "Це я вас учу". Підлеглий почуває себе несправедливо скривдженим.

Ситуація 3. Розмовляючи з претендентом на вакантну посаду, керівник дає обіцянку надалі підвищити його на посаді. Знову прийнятий працівник з натхненням приступає до трудової діяльності, проявляючи високу працездатність і сумлінність. Керівництво постійно збільшує навантаження, не додаючи зарплату і не підвищуючи на посаді. Через деякий час працівник починає проявляти ознаки невдоволення, починає саботувати завдання, спізнюватися на роботу. Назріває конфлікт.

Ситуація 4. Начальник повідомляє підлеглого, що в наступному місяці відправляє його на курси підвищення кваліфікації. Підлеглий відмовляється, посилаючись на те, що до пенсії йому залишилися півтори роки.

Ситуація 5. Працівник, що досяг пенсійного віку, скаржиться начальникові, що майстер виживає його з роботи. Майстер присягається, що анінайменшого приводу для цього не дає. Працівник же продовжує скаржитися.

Ситуація 6. Начальник ділянки дає завдання робітникові. Той відмовляється, мотивуючи свою відмову тим, що ця робота вимагає вищого розряду, і, додаючи при цьому, що йому вже п'ять років не підвищують розряд.

Ситуація 7. На нараді один з підлеглих, не витримавши постійної суворості керівника, в напівжартівливій формі звернув на це строге звернення увагу. Керівник не знайшовся, що сказати, але після цього випадку став діяти ще жорсткіше, особливо відносно "жартівника".

Вправи типу «незакінчене речення», що можуть бути використані у мотиваційному компоненті формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів

1. Напружений психологічний клімат у колективі призводить до (конфліктів).
2. Керівники в середньому витрачають на розв'язання конфліктів наступний відсоток свого робочого часу: ... (20%).
3. Ситуація у взаєминах трудового колективу між собою, з підлеглими чи вищим керівництвом, що виходить з-під контролю, може вважатися ... (конфліктною ситуацією).
4. Універсальним способом вирішення конфліктів є ... (переговори).
5. Конфлікт для мене – це ... (кожен студент формулює власну думку).
6. Можливими причинами конфліктів у трудовому колективі можуть бути: ... (кожен студент формулює власну думку).
7. Моя позиція у професійному конфлікті наступна: ... (кожен студент формулює власну думку).
8. На мою думку, конструктивно вирішити конфлікт – це ... (кожен студент формулює власну думку).
9. Щоб не провокувати конфлікти у професійній діяльності, фахівець повинен ... (кожен студент формулює власну думку).
10. Соціальними наслідками конфліктів можуть бути: ... (кожен студент формулює власну думку).

«Ситуації успіху», що можуть бути використані у мотиваційному компоненті формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів

Студентам пропонується поміркувати над наступними ситуаціями та виявити максимальну користь від них (успіх) у напрямку вирішення конфліктів:

1. Яку б стратегію поведінки у конфліктній ситуації Ви обрали, щоб конфлікт було вирішено з найменшими втратами?
2. Як уміло виявити ключову проблему у конфлікті та вміло скерувати учасників конфлікту на її вирішення?
3. Як уміло підкреслювати спільні інтереси учасників конфлікту під час переговорів?
4. Які Ви можете запропонувати правила поведінки у трудовому колективі, які сприятимуть запобіганню конфліктів?
5. Яка позитивна роль може бути відведена третій стороні у конфліктній ситуації?
6. Яка може бути користь від деструктивного конфлікту?

Перелік питань для самостійного опрацювання студентами з дисципліни
«Конфліктологія професійної діяльності економістів»

1. Природа конфлікту у середовищі економіста.
2. Міжособистісні, міжгрупові та колективні конфлікти.
3. Організаційні, виробничі, трудові конфлікти.
4. Конструктивні функції конфліктів.
5. Деструктивні функції конфліктів.
6. Організаційно-управлінські, соціально-економічні причини виникнення конфліктів у середовищі економіста.
7. Намагання сторін вирішити ситуацію неконфліктними методами.
8. Виникнення передконфліктної ситуації.
9. Часткова нормалізація відносин у конфлікті.
10. Повна нормалізація відносин у конфлікті.
11. Модульна методика у діагностиці міжособистісних конфліктів.
12. Ситуаційний метод аналізу конфліктів.
13. Якісні методи дослідження міжособистісних конфліктів.
14. Математичні методи у конфліктології.
15. Психологія конструктивної критики.
16. Методи психокорекції конфліктної поведінки.
17. Ескалація конфлікту.
18. Динаміка розвитку різних видів конфлікту.
19. Психологічні умови попередження і вирішення внутрішньособистісних конфліктів у середовищі економіста.
20. Соціально-психологічні умови профілактики конфліктів. Переговори та їх роль у конфліктному процесі.

Перелік вправ для самостійного опрацювання студентами з дисципліни
«Конфліктологія професійної діяльності економістів»

Завдання «Виявлення мотивації опонентів»

[Васильев Н. Н. Тренинг профессиональных коммуникаций в психологической практике / Н.Н. Васильев. – СПб. : Речь, 2005. – 283 с.]

Порядок роботи:

1. Проаналізуйте запропоновану конфліктну ситуацію та заповніть карту конфлікту (рис). Намалюйте у центрі листка квадрат та визначте предмет конфлікту.

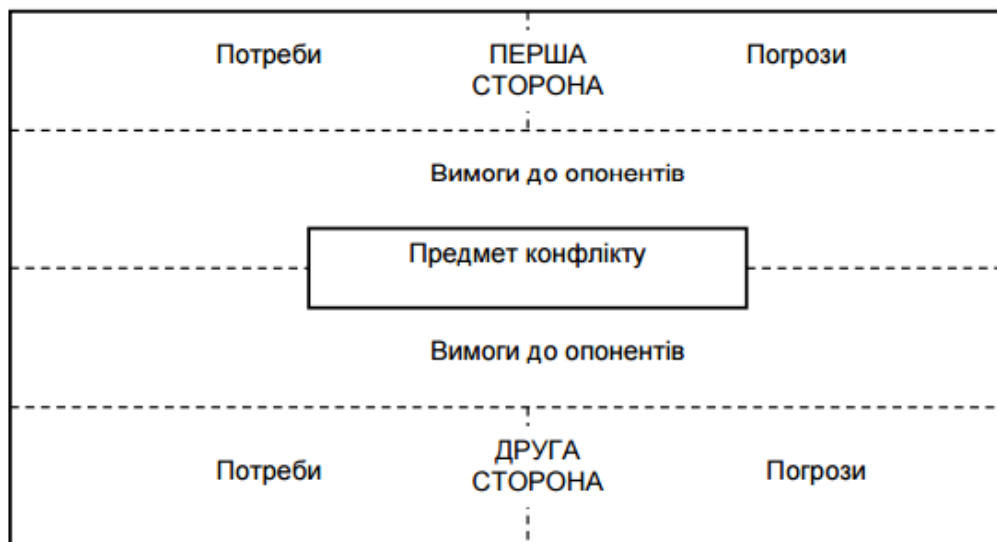


Рис. Карта конфлікту

Ситуація для аналізу.

Відділ маркетингу фірми-імпортера високоякісних алкогольних напоїв провів дослідження смаків покупців та мотивів придбання коньяків та бренді відомих марок. За результатами дослідження було розроблено прогноз за обсягами збуту та були розроблені пропозиції щодо плану закупівель. Вивчивши ці пропозиції, відділ закупівель обвинуватив маркетологів у некомпетентності та відмовився приймати їх пропозиції. У відділу закупівель існували налагоджені зв'язки з постачальниками. Формування плану закупівель згідно з пропозиціями відділу маркетингу вимагатиме перерозподілу обсягів закупівель між постачальниками, пошуку нових постачальників. Існував також ризик зіпсувати стосунки зі старими постачальниками, які розраховували на визначені обсяги закупівель. Зустрічна пропозиція відділу закупівель вимагала, щоб відділ маркетингу не опирався на стихійний попит, а більше уваги приділяв його формуванню, основні зусилля спрямовував на просування тих марок, які постачає відділ

закупівель. У конфлікт були втягнуті всі співробітники обох відділів. Замість вирішення поточних завдань співробітники займалися обговоренням цієї ситуації та пошуком недоліків у опонентів. Керівництво фірми постало перед серйозною проблемою, від рішення якої залежали й стосунки в колективі, й фінансові результати діяльності.

2. Опишіть, що вимагають одна від одної сторони на початку конфліктної взаємодії.

3. Опишіть потреби та загрози кожної зі сторін. Намагайтеся визначити не менше п'яти-шести пунктів: чим більше інтересів ви зможете виявити, тим більше пропозицій щодо вирішення конфлікту потім можна буде запропонувати.

4. Обговоріть результати складання карти конфлікту. Дайте відповіді на такі запитання:

Який досвід ви надбали в результаті виконання даного практикуму?

Яку роль в розумінні конфлікту відіграє аналіз інтересів сторін?

Які переваги даного методу?

Наскільки широко можна застосовувати даний метод?

Завдання “Визначення формул їх виникнення”

Порядок роботи:

1. Проаналізуйте конфліктні ситуації.
2. Визначте, якій формулі відповідає механізм виникнення конфлікту в кожній ситуації.
3. Запропонуйте схему можливого розв'язання кожного конфлікту.

Ситуації для аналізу

Ситуація 1

Керівник повідомляє підлеглому, що в наступному місяці направляє його на курси підвищення кваліфікації. Підлеглий відмовляється, посилаючись на те, що до пенсії йому залишилось півтора року.

Ситуація 2

Робітник, який досяг пенсійного віку, жаліється керівнику, що майстер виживає його з роботи. Майстер клянеться, що ніякого приводу для цього не дає. Робітник продовжує скаржитись.

Ситуація 3

На нараді один з підлеглих не витримав тиску керівника, у напівжартівливій формі звернув на цей тиск увагу. Керівник не знайшов, що сказати, але після цього випадку став діяти ще більш жорстоко, особливо щодо „жартівника”.

Завдання «Динаміка конфлікту»

Порядок роботи:

1. Проаналізуйте конфліктну ситуацію.
2. Які періоди та етапи розвитку конфлікту ви можете виділити?

Ситуація для аналізу

Приватне підприємство «Фатом» налужить фізичним особам, які працюють тут же. Становище фірми на ринку досить стійке, і власники регулярно отримують пристойні дивіденди. Головний бухгалтер цієї організації, найнятий за контрактом, не є власником, за свою роботу отримує зарплату і премії джо відпустки. У результаті успішної роботи головного бухгалтера, його знань податкового законодавства, інструкцій, нормативів, умінь «продиратися» через особливості законодавства фірма отримує чималий додатковий прибуток. Для виконання покладених на нього обов'язків, забезпечення додаткового прибутку головному бухгалтеру доводиться багато працювати понад встановлений за контрактом робочий час. Тому йому стало здаватися, що його витрати сил, часу не відповідають рівню одержуваної зарплати, його доходи незрівнянно менше доходів засновників. У власників фірми інша точка зору: вони виконують умови контракту і підвищувати оклад головному бухгалтеру не збираються. Головний бухгалтер вирішив вимагати зміни оплати своєї праці та отримання певного відсотка від додаткового прибутку у вигляді премії. Виник конфлікт.

Ситуації проблемного характеру для смостійного опрацювання.

Ситуація 1

Ваш підлеглий, зрілий і талановитий фахівець творчого типу, володіє статусом і особовими досягненнями, користується популярністю у ділових партнерів, вирішує будь-які проблеми і прекрасно взаємодіє в колективі. Разом з тим у вас не склалися відносини з цим працівником. Він не сприймає вас як керівника, поводить себе достатньо самовпевнено й амбітно. У його роботі ви знайшли деякі недоліки і вирішили виказати йому критичні зауваження, проте ваш попередній досвід свідчить про його негативну реакцію на критику: він стає дратівливим і настороженим. Як його критикувати?

Ситуація 2

Ви прийняли на роботу молодого обдарованого юриста (що тільки-но закінчив університет), який чудово справляється з роботою. Він провів вже декілька консультацій, і клієнти їм дуже задоволені. Разом з тим він різкий і зарозумілий у спілкуванні з іншими працівниками, особливо з обслуговуючим персоналом. Ви щодня одержуєте такого роду сигнали, а

сьогодні поступила письмова заява від вашого секретаря з приводу його грубості. Які зауваження і яким чином необхідно зробити молодому фахівцю, щоб змінити його стиль спілкування в колективі?

Ситуація 3

Будь-якого разу, коли ви ведете серйозну розмову з однією з ваших підлеглих, критикуєте її роботу і питаєте, чому вона так поводиться, вона відмовчується. Вам це неприємно, ви не знаєте, з чим пов'язане її мовчання, сприймає вона критику чи ні, ви турбуєтеся і злитесь. Що ж можна зробити, щоб змінити ситуацію?

Перелік відеофайлів для самостійного опрацювання студентами з дисципліни
«Конфліктологія професійної діяльності економістів»

1. <https://www.youtube.com/watch?v=c3gbeCDUTKw>
2. <https://www.youtube.com/watch?v=Sstzi8UKII0>
3. https://www.youtube.com/watch?v=9DO_BAmrjFs
4. <https://www.youtube.com/watch?v=Osbyd1ypbHE>
5. <https://www.youtube.com/watch?v=TJ5PbekD9cs>
6. https://www.youtube.com/watch?v=Y_MkE1ubfXE
7. <https://www.youtube.com/watch?v=gqdQFRTq4h0>
8. <https://www.youtube.com/watch?v=96aqRrIZiJI>
9. <https://www.youtube.com/watch?v=cPeYe2osUZk>
10. <https://www.youtube.com/watch?v=A2ZJlyo8VJI>

Тематика ессе для самостійного написання студентами з дисципліни
«Конфліктологія професійної діяльності економістів»

1. Які роль і місце конфлікт-менеджмента в системі наук?
2. Як співвідносяться між собою поняття "Конфліктна ситуація" і "конфлікт"?
3. Чи можливий інцидент без конфліктної ситуації, і чи може конфліктна ситуація існувати, не переходячи в стадію інциденту?
4. Чи впливають особові особливості на виникнення конфліктів в організації?
5. Чи впливають особові особливості на виникнення конфліктів в особистому житті?
6. Чи ефективно застосування методик тестування на конфліктність особи при прийомі на роботу?
7. Чи ведуть зайві емоційні реакції опонентів в міжособовому конфлікті до подальшої ескалації конфлікту?
8. Чи існують загальні закономірності протікання конфліктів?
9. Причини виникнення конфліктів в організаціях: порівняльний аналіз.
10. Способи вирішення конфліктних ситуацій: порівняльний аналіз.
11. Стратегії поведінки в конфліктній ситуації: порівняльний аналіз.
12. Переговори і медіаторство як способи вирішення конфліктних ситуацій: порівняльний аналіз.
13. Деструктивні і конструктивні функції конфліктів.
14. Ефективність різних тактик поведінки в конфлікті.
15. Уникання конфлікту і його пригнічення - в яких випадках ця стратегія найбільш ефективна?
16. Втрати і спотворення інформації в процесі спілкування як причина конфлікту.
17. Роль комунікативних бар'єрів у виникненні конфліктів.
18. Чи можуть ділові і професійні міжособові конфлікти переростати в міжгрупові?
19. Важливість формування "образу ворога" в конфлікті.
20. Психотравмуючі наслідки сімейних конфліктів.

Ділові ігри з дисципліни «Конфліктологія професійної діяльності економістів»

Ділова гра "Скарга як інструмент менеджера" № 1

Мета: Розвинути у студентів уміння аналізувати конфлікт; сформувати навичку застосування простих методів вивчення і оцінки конфліктних ситуацій; розібрати типи конфліктів, що виникають у професійній діяльності економіста.

1 етап:

Група студентів ділиться на чотири підгрупи. Завдання для кожної: написати текст скарги від імені деякого конкретного споживача по одному з чотирьох різних напрямів, а саме:

- сервісний відділ по ремонту і обслуговуванню техніки Samsung;
- відділ Ощадбанку по банківських осередках;
- приймальний відділ в пологовому будинку;
- адміністрація торговельного центру "МЕГА".

Час роботи - 15 хвилин.

2 етап:

Підгрупи міняються завданнями-скаргами. Протягом 15 хвилин, кожна команда повинна відповісти на питання (див. нижче). Відповіді повинні записуватися на окремому листі.

Ситуація №.

".....".

№	Питання	Коротка відповідь
1	Суть скарги (вказати ЩО і ХТО є причиною скарги)	
2	Вкажіть вік учасників конфлікту	
3	Вкажіть посаду (статус) учасників конфлікту	
4	Вкажіть тип конфлікту по сторонах взаємодії	
5	Вкажіть тип конфлікту по спрямованості	
6	Вкажіть тип конфлікту по потенційній мірі тривалості	
7	Вкажіть тип конфлікту по характеру потреб, утиск яких викликав конфлікт	
8	Вкажіть тип конфлікту по можливих соціальних наслідках	
9	Як якнайкраще вирішити конфліктну ситуацію?	
10	Хто може вирішити цей конфлікт?	
11	Як скарга може вплинути на усіх учасників цього конфлікту (дати якнайповнішу відповідь)	

3 етап:

Після заповнення завдань, групи, що проводили аналіз ситуацій, по черзі зачитують свої відповіді. Три інші групи розподіляються таким чином:

- автори скарги виступають на стороні потерпілого;
- одна з підгруп виступає від імені адміністрації підприємства;
- третя команда - експерти.

Автори скарги висувають і аргументують свої вимоги. Адміністрація підприємства готує пропозиції по ухваленню рішень за скаргою.

Експерти оцінюють роботу команди аналітиків, команди авторів скарги, команди адміністрації підприємства.

Ділова гра "Скарга як інструмент менеджера" № 2

Підготовка до гри:

Викладач близько 15 хвилин пояснює суть завдання, замальовує таблиці (якщо необхідно), розподіляє гравців.

Розподіл гравців :

12 чоловік (мінімум 6) - оформляють скарги, виступаючи від імені потерпілих (див. приклад в додатку);

6 чоловік (мінімум 3) - адміністрація підприємства;

6 чоловік (мінімум 3) - експерти;

Що залишилися - аналітики.

1 етап:

Адміністрація ділиться на дві групи по три людини. Групи сідають окремо. До кожної групи підсаджуються експерти (по одному на групу).

Потерпілі (бажано за дверима аудиторії) продумують свої вимоги і аргументацію по скаргах.

Далі, потерпілі заходять, по черзі сідають до адміністрації і викладають суть своєї проблеми протягом 2-5 хвилин. Адміністрація ставить питання, і, потім, виносить свою ухвалу.

2 етап:

1) Потерпілі оцінюють роботу адміністрації, заповнюючи оцінні листи.

2) Експерти також оцінюють роботу адміністрації, заповнюючи оцінні листи.

3) Аналітики оцінюють поведінку потерпілої сторони.

3 етап:

Дискусія, в процесі якої експерти виділяють:

- найголовніші мінуси в роботі адміністрації;
- перераховують взагалі усі відмічені мінуси;

- виходячи з цих оцінних листів, називають три ключові позитивні чинники, по яких було набрано найбільшу кількість балів.

4 етап:

Потерпілі, у свою чергу, виділяють:

- найголовніші мінуси в роботі адміністрації;
- перераховують взагалі усі відмічені мінуси;
- виходячи з цих оцінних листів, називають три ключові позитивні чинники, по яких було набрано найбільшу кількість балів.

5 етап:

- порівнюється враження потерпілих про роботу адміністрації і оцінка експертів;
- аналітики дають ув'язнення про поведінку потерпілих;
- підсумкове ув'язнення робить викладач.

Ділова гра "Скульптура конфлікту"

Цілі: відпрацювати уміння продуктивно діяти і приймати ефективні рішення в кризовій ситуації; сприяти мобілізації уваги учасників на партнерові і включеності їх в рішення групової задачі; потренуватися у визначенні чітких цілей діяльності, у виробленні індивідуальної і спільної стратегії і тактики успіху.

Завдання: Нерідко нам важко в рішенні конфліктної ситуації не тому, що не розуміємо суті проблеми, а через розгубленість перед вибором ефективної тактики поведінки з безлічі можливих. Ситуація вибору часто не дає зосередитися на головному.

Методика.

"Скульптур" допоможе побачити проблему у вигляді образу, задіює наші творчі сили, такі необхідні для ефективної і нетривіальної дії.

1 етап:

Учасники діляться на 4 підгрупи. Команди повинні вибрати відомий підприємницький сюжет (наприклад, рейдерське захоплення підприємства, банкрутство підприємства, спад виробництва в умовах кризи, мітинги профспілки підприємства тощо) і протягом 10 хвилин зосередитися на одній з конфліктних ситуацій з нього.

Необхідно на аркуші паперу :

- чітко сформулювати, назвати суть конфлікту або проблеми так, як це бачиться самим гравцям;
- позначити по статі, зросту і за посадою, спорідненим або іншим зв'язкам, якщо такі існують, безпосередніх учасників конфлікту;
- присвоїти учасникам порядкові номери: учасник №1, учасник №2 і так

далі;

-приготуватися до усного опису конфлікту, для цього сформулювати розповідь про ситуацію, яка буде найбільш чітка представляти проблему і розстановку сил.

2 етап:

Учасники підгрупи працюють над скульптурою, яка могла б алегорично виразити суть конфлікту. У цій скульптурі можуть простежуватися певні герої ситуації, вона кількісно (по складу акторів) може співпадати з кількістю учасників конфлікту. А може лише образно сформулювати суть проблеми, її емоційний градус, стан людини, яка знаходиться в епіцентрі конфлікту.

3 етап:

Кожна з інших підгруп намагається вгадати задуманий підприємницький сюжет. Якщо вгадати не виходить, можна переходити до наступного етапу.

4 етап:

На цьому етапі кожної з команд необхідно озвучити розповідь про досліджувану ситуацію, не називаючи твір і імена героїв, умовно означаючи їх "учасник № 1", "учасник № 2" і т. д. Члени інших команд лише слухають, утримуючись від оцінок. Кожна з інших підгруп намагається вгадати задуманий підприємницький сюжет.

5 етап:

Учасники інших команд спільно вибудовують з членів першої команди ще одну скульптуру, яка відбиває їх бачення вирішеної проблеми. Ця скульптура повинна задіювати конфліктуючі сили після того, як проблема розв'язана, показати їх взаємодію, або їх емоційний стан, або фізичний результат дозволеної протидії, або його метафоричний образ. Потім вони пояснюють своє рішення. Усі учасники гри спільно роблять висновок про те, який із стилів вирішення конфліктної ситуації був порекомендований; чи співпав він з підприємницьким сюжетом; чи було рішення ефективним.

Ділова гра "Зона комфорту"

Опис гри : Ця ролева гра показує, як управляти стресом у зв'язку із скороченням штату. Аудиторія є реабілітаційним центром для безробітних. Кожен учасник, окрім трьох чоловік, виконуючих функції працівників центру зайнятості, виконуватиме роль безробітного, шукаючого роботу. **Призначаються:** адміністратор, психолог, консультант з питань зайнятості.

Функції адміністратора - зустрічати клієнтів, записувати їх імена і дізнаватися, з ким вони хочуть поговорити: психологом або консультантом з питань зайнятості. При необхідності треба роз'яснити, що психолог не консультує з питань працевлаштування, але може допомогти впоратися з виниклим стресом або іншими подібними проблемами. Консультант з питань зайнятості може порадижити, як отримати нову роботу або додаткову освіту. Якщо необхідний фахівець в даний момент зайнятий, попросите нового клієнта почекати, і запросите його, як тільки вийде попередній відвідувач. Враховуючи виконання цих вимог, в іншому ви можете інтерпретувати роль на власний розсуд.

Функції психолога - консультації з питань зайнятості - поза його компетенцією, в іншому він може за власним розсудом інтерпретувати роль по консультуванню клієнтів, що знаходяться в пригніченому стані.

Функції консультанта з питань зайнятості - консультувати відвідувачів центру з питань придбання додаткової освіти, підвищення кваліфікації і пошуку роботи. У цих рамках він може інтерпретувати роль за власним розсудом.

Методичні вказівки: Працівникам центру зайнятості необхідно створити зону комфорту для людей, що знаходяться в пригніченому стані, оскільки їх скоротили на службі і залишили без роботи. Окрім доброзичливого відношення, готовності допомогти клієнтам співробітники центру повинні створити максимум зручностей для клієнтів, як очікуючих своєї черги в приймальні, так і в кімнаті для переговорів з клієнтами.

У реабілітаційному центрі зайнятості для кожного співробітника повинні стояти стіл і стілець. Робочі місця співробітників мають бути по можливості відгороджені один від одного. Бажано в приймальні на стенді помістити оголошення про наявні вакансії.

У грі можуть брати участь від 6 до 16 чоловік. Усі учасники отримують копію інструкції про перестановку меблів, опис ролей отримують адміністратор, психолог, консультант з питань зайнятості.

Далі учасники всі разом повинні пересунути меблі так, щоб створити зручні умови для безробітних, що звернулися за консультацією. Коли меблі будуть переставлені, виконавці ролей безробітних повинні покинути кімнату, щоб обговорити, як вони виконуватимуть свої ролі.

Далі працівники центру зайнятості займають свої місця за робочими столами, запрошуються безробітні, усаджуються в приймальні, починаються консультації. Після їх закінчення починається обговорення.

В ході обговорення з'ясовується:

- чи вдалося працівникам центру зайнятості створити "зону

комфорту" для людей, що знаходяться в пригніченому стані;

- якщо це вдалося, або з якої-небудь причини не вдалося, треба пояснити причини, і навести подібні приклади зі своєї практики.

Ділова гра "Переговори і медіація"

Ведучий пропонує учасникам розділитися на три групи, наприклад, учителя - батьки - учні, або викладачі - студенти - заступник декана, або батьки нареченої - батьки жениха - друзі молодих і тому подібне. Кожна з груп отримує завдання підготуватися до переговорів з проблемного питання. Коли підготовча робота завершена, ведучий роздає учасникам картки з індивідуальними завданнями, попереджаючи, що їх не можна оприлюднити до кінця гри.

Зміст текстів в картках:

- "Твоє завдання: прояснити точку зору того, хто говорить, щоб краще за нього зрозуміти" (2 шт.).
- "Твоє завдання: виділити проблему і повертати хід обговорення до неї" (2 шт.).
- "Твоє завдання: в будь-якій ситуації прагнути захопити ініціативу в розмові" (1 шт.).
- "Твоє завдання: знайти загальне в точках зору сторін і показувати це загальне усім учасникам переговорів" (2 шт.).
- "Твоє завдання: відводити розмову убік від обговорюваної проблеми" (1 шт.).
- "Твоє завдання: фіксувати проміжні домовленості і пред'являти їх сторонам переговорів як загальне досягнення" (1 шт.).
- "Твоє завдання: підкреслювати загальні інтереси сторін в переговорах" (1 шт.).
- "Твоє завдання: вибрати незвичайний для тебе стиль спілкування і дотримуватися його" (2 шт.).
- "Твоє завдання: уважно слухати того, хто говорить і повторювати або перефразувати його головну думку своїми словами так, як вона зрозуміла тобою" (1 шт.).

Обговорення: (переглядаючи відеозапис, при нагоді) учасники аналізують всілякі форми спілкування, намагаються виявити

"секретні завдання", відповідають на питання:

- Що допомагало або, навпаки, заважало досягти домовленості?
- Яка психологічна задоволеність учасників ходом переговорів?
- Яка була роль "третьої сторони" в переговорах?
- Які прийоми використовували учасники переговорів, виконуючи свої "секретні завдання"?

Тренінги з дисципліни «**Конфліктологія професійної діяльності економістів**»

ВВІДНИЙ ТРЕНІНГ ПРО СУТНІСТЬ, ПРИРОДУ І ПРИЧИНИ КОНФЛІКТУ

(авт. О.Г. Шевченко)

Цілі:

- формування уявлення про природу конфлікту;
- розвиток здатності адекватного реагування на різні конфліктні ситуації.

Завдання:

- проаналізувати конфлікт з точки зору позитивної і негативної дії на міжособові стосунки і на відношення до самого собі;
- показати основні чинники, що визначають поведінку в конфлікті;
- показати значущість емоційної сфери людини і її вплив на спілкування в ході конфлікту.

ХІД ТРЕНІНГУ

1. Повідомлення теми "Конфлікт: сутність, природа, причини"

2. Вправа "Трамвай"

Усі сидять в колі. Один стілець вільний. Починає той, у кого вільний стілець справа. Він повинен пересісти на вільний стілець і сказати: "А я їду". Наступний учасник, у кого справа виявився порожній стілець, пересідає і говорить: "А я теж". Третій учасник говорить: "А я зайцем", А четвертий заявляє: "А я з (називає ім'я будь-якого учасника)". Той, чие ім'я назвали, квапиться сісти на порожній стілець, і усе аналогічно повторюється з початку.

3. Поняття конфлікту.

Слово "конфлікт" в перекладі з латинського означає "зіткнення". Англійський словник синонімів дає такі поняття для терміну "конфлікт": боротьба, зіткнення, незгода, ворожість, опозиція та ін. На основі аналізу великого числа вітчизняних і зарубіжних робіт Н.В. Гришина пропонує визначати соціально-психологічний конфлікт як виникаюче і протікаюче у сфері спілкування зіткнення, викликане суперечливими цілями, способами поведінки, установками людей, в умовах їх прагнення до досягнення яких-небудь цілей. Визначає в походженні конфліктів виступає відповідне поєднання об'єктивних і суб'єктивних чинників.

Конфлікт - це протидія суб'єктів з приводу виниклого протиріччя, дійсного або уявного. Причиною конфлікту може стати відмінність в цілях, недостатня інформованість сторін про подію, некомпетентність однієї із сторін, низька культура поведінки та ін.

На жаль загальноприйнятій теорії конфліктів, яка б однозначно роз'яснювала природу їх виникнення і впливу їх на розвиток суспільства не існує, як втім не існує і єдиної класифікації, проте більшість авторів виділяють наступні типи конфліктів : особові, міжособові, міжгрупові, внутрішньогрупові конфлікти.

4. Вправа "Алфавіт емоцій"

Завдання - за декілька хвилин згадати і записати емоції, що виникають в конфліктній ситуації - по одній емоції на кожен букву алфавіту. У загальному колі створюється єдиний банк даних (усно або на дошці/фліпчарте).

5. Вправа "Плюси і мінуси конфлікту"

На конфлікт, як напевно, і на будь-яке явище дійсності можна подивитися з різних точок зору і знайти свої плюси і мінуси. Учасники діляться на дві групи. Першій команді треба буде в режимі мозкового штурму записати якомога більше позитивних наслідків конфліктних ситуацій, другій команді, відповідно, - описати негативні наслідки конфліктів. На роботу групам дається 10 хвилин.

Н.В.Клюева пропонує характеристику конфлікту :

Конструктивні сторони конфлікту :

- Конфлікт розкриває "слабку ланку" в організації, у взаєминах (діагностична функція конфлікту).
- Конфлікт дає можливість побачити приховані стосунки.
- Конфлікт дає можливість виплеснути негативні емоції, зняти напругу.
- Конфлікт - це поштовх до перегляду, розвитку своїх поглядів на звичне.
- Необхідність вирішення конфлікту обумовлює розвиток організації.
- Конфлікт сприяє об'єднанню колективу при протистоянні із зовнішнім ворогом.

Деструктивні сторони конфлікту :

- Негативні емоційні переживання, які можуть привести до різних захворювань.
- Порушення ділових і особистих стосунків між людьми, зниження дисципліни. В цілому погіршується соціально-психологічний клімат.
- Погіршення якості роботи. Складне відновлення ділових стосунків.
- Уявлення про переможців або переможених як про ворогів.
- Тимчасові втрати. На одну хвилину конфлікту доводиться 12 хвилин послеконфликтних переживань.

6. 6 правил формулювання конфліктної ситуації

У багатьох конфліктах можна виявити не одну конфліктну ситуацію або знайти декілька варіантів її формулювання.

Ключову роль у вирішенні конфлікту грає правильне формулювання конфліктної ситуації.

Приведемо правила, що роблять цю процедуру найбільш ефективною для вирішення конфлікту.

Правило 1. Пам'ятаєте, що конфліктна ситуація - це те, що потрібно усунути.

Отже, не годяться формулювання типу : "конфліктна ситуація - в цій людині", "в соціально-економічній ситуації", "в нестачі автобусів на лінії" і тому подібне, бо ми не маємо ніякого права усунути людину взагалі, соціально-економічну обстановку один жоден з нас не змінить і числа автобусів на лінії не збільшить.

Правило 2. Конфліктна ситуація завжди виникає раніше конфлікту.

Конфлікт же виникає одночасно з інцидентом. Таким чином, конфліктна ситуація передує і конфлікту і інциденту.

Не випадково в першій формулі конфлікту на першому місці стоїть КС, потім І і вже потім К.

Правило 3. Формулювання повинне підказувати, що робити.

Наприклад, в останньому випадку конфліктні ситуації показали, що треба надалі поводитися більш виховано (не плюватися, зокрема); не допускати падіння свого іміджу, авторитету.

Правило 4. Ставте собі питання "чому"? до тих пір, поки не докопаетесь до першопричини, з якої виникають інші.

Якщо згадати аналогію з бур'яном, то це означає: не виривайте тільки частину кореня, частина, що залишилася, все одно відтворить бур'ян.

Правило 5. Сформулюйте конфліктну ситуацію своїми словами, по можливості не повторюючи слів з опису конфлікту.

Суть в тому, що при розгляді конфлікту зазвичай багато говориться про його видимі сторони, тобто про сам конфлікт і про інцидент. До розуміння конфліктної ситуації ми приходимо після деяких висновків і узагальнення (об'єднання) різнорідних складових. Так і з'являються в її формулюванні слова, яких не було в первинному описі.

Правило 6. У формулюванні обійдіться мінімумом слів.

Коли слів надто багато, думка не конкретна, з'являються побічні нюанси і тому подібне. Ось вже як ніде доречний афоризм "стислість - сестра таланту".

Конфліктна ситуація - це діагноз хвороби під назвою "конфлікт". Тільки правильний діагноз дає надію на зцілення.

7. Вправа "Я в конфлікті"

Цілі:

- виразити своє бачення самого себе в складній ситуації
- дати можливість звільнитися від емоцій, що накопичилися.

Учасникам рають листи паперу, усі необхідні для малювання матеріали, і вони займають будь-яке відокремлене місце. Протягом 10 хвилин їм потрібно буде намалювати картину, головна ідея якої виражається в її назві - "Я в конфлікті". Це може бути автопортрет або абстрактний твір. Головне - щоб робота передавала емоції, які автор найчастіше випробовує в конфліктних ситуаціях, говорила про його способи реагування на конфлікти і здібності поведінки в них. В процесі малювання важливо не оцінювати себе з боку, а

передати реальний стан речей. Коли усі малюнки готові, ведучий збирає їх і перемішує, щоб не можна було здогадатися, де чий малюнок. Учасники розсаджуються в круг, і далі вони повинні обговорити, хто є творцем тієї або іншої роботи. Малюнки пред'являються ведучим по черзі. Природно, автор старається ніяк себе не видавати. Він, а разом з ним і інші учасники, оскільки часто авторство встановлюється невірно, мають можливість отримати зворотний зв'язок про те, що думає група про їх поведінку і переживання в конфліктах, якими бачить їх в подоланні складної ситуації.

Коли усі автори визначені, учасники обмінюються враженнями як від самого процесу малювання, так і від наступного обговорення малюнків в групі.

8. К. Томас виділяє п'ять способів виходу з конфліктної ситуації.

Конкуренція (змагання) припускає зосередження уваги тільки на своїх інтересах, повне ігнорування інтересів партнера.

Уникнення (ухилення) характеризується відсутністю уваги як до своїх інтересів, так і до інтересів партнера.

Компроміс є досягнення "половинчастої" вигоди кожною стороною.

Пристосування припускає підвищену увагу до інтересів іншої людини, при цьому власні інтереси відходять на задній план.

Співпраця є стратегією, що дозволяє врахувати інтереси обох сторін.

- "акули" частіше використовують змагання";
- "черепахи" - ухилення;
- "ведмедики" - пристосування;
- "лисиці" - компроміс";
- "сови" - співпраця.

У педагогічній практиці існує думка, що найбільш ефективними є такі способи виходу з конфлікту, як співпраця і компроміс. Проте будь-яка з представлених Томасом стратегій може виявитися в різних ситуаціях ефективною, оскільки має як позитивні, так і негативні сторони. Як би нам ні хотілося цього, навряд чи можливо представити і тим більше здійснити абсолютно безконфліктну взаємодію між людьми. Іноді навіть важливіше не уникнути конфлікту, а грамотно вибрати стратегію поведінки в конфліктній ситуації і привести сторони до конструктивної угоди.

9. Типологія конфліктних осіб.

Дерманова І.Б., Сидоренко Є.В. пропонують техніку, що знижує і підвищує напругу.

Техніка, що знижує напругу:

1. Надання партнерові можливості виговоритися.
2. Вербалізація емоційного стану :
 - Свого;
 - Партнера.
3. Підкреслення спільності з партнером (схожість інтересів, думок, єдність мети та ін.)
4. Вияв цікавості до проблем партнера.

5. Підкреслення значущості партнера, його думки у ваших очах.
6. У разі вашої неправоти - негайне визнання її.
7. Пропозиція конкретного виходу з ситуації, що склалася.
8. Звернення до фактів.
9. Спокійний упевнений темп мови.
10. Підтримка оптимальної дистанції, кута повороту і контакту очей.

Техніка, що підвищує напругу:

1. Перебиття партнера.
2. Ігнорування емоційного стану :
 - Свого;
 - Партнера.
3. Підкреслення відмінностей між собою і партнером, зменшення вкладу партнера в загальну справу і перебільшення свого.
4. Демонстрація незацікавленості в проблемі партнера.
5. Приниження партнера, негативна оцінка особи партнера.
6. Зволікання моменту визнання своєї неправоти або заперечення її.
7. Пошук винуватих і звинувачення партнера.
8. Перехід на "особи".
9. Різке прискорення темпу мови.
10. Уникнення просторової близькості і нахилу тіла.

**КОНФЛІКТОЛОГІЧНИЙ ТРЕНІНГ НА ОСНОВІ МЕТОДИК ДЖ.
БЕРТОНА
(З ВИКОРИСТАННЯМ ТІСТУ ТОМАСА)**

Програма конфліктологічного тренінгу

Мета курсу :

- надання можливості учасникам тренінгу отримати досвід конструктивного рішення конфліктних ситуацій.

Завдання курсу :

- навчання методам знаходження рішення в конфліктних ситуаціях;
- допомогти учасникам навчитися неупереджено оцінювати конфліктну ситуацію;
- допомогти учасникам скоректувати свою поведінку у бік зниження його конфліктогенності (зняти конфліктність в особово-емоційній сфері);
- об'єднання конкретного колективу (у випадку якщо усі учасники представляють колектив), розвиток умінь і навичок командної взаємодії.

Склад груп :

Оптимальна чисельність 10-15 чоловік;

Групи повинні комплектуватися на добровільній основі;

Можлива робота з трудовими колективами.

Тренінг розрахований на 4 заняття по 3 години (загальна тривалість 12 годин).

ЗМІСТ ЗАНЯТЬ

ЗАНЯТТЯ 1

Знайомство, прийняття правил тренінгу :

Умійте слухати один одного

Це означає необхідність дивитися на того, що говорить і не перебивати його. Коли хтось закінчує говорити, що наступний бере слово може коротко повторити те, що було сказано попереднім, перш ніж приступить до викладу своїх думок. Для привертання уваги до промовця може бути використаний який-небудь предмет (наприклад, ручний м'ячик), який по ходу дискусії переходить з рук в руки. Коли хтось виступає, усі інші зберігають мовчання.

Говоріть по суті

Іноді учні відхиляються від обговорюваної теми. Замість того, щоб обсмикувати учасника, керівник дискусії в цьому випадку може сказати: "Я не зовсім розумію, як це пов'язано з нашою темою. Не міг би ти пояснити, що мається на увазі?"

Проявляйте повагу

Відкритість у висловлюваннях з'явиться лише тоді, коли учні засвоять, що можна не погоджуватися з чиеюсь думкою, але неприпустимо висловлювати оцінки відносно інших людей лише на підставі висловлених ними думок.

Закон "нуль-нуль" (про пунктуальність)

Усі учасники повинні збиратися до встановленого часу.

Конфіденційність

Те, що відбувається на занятті, залишається між учасниками.

Правило "стоп"

Якщо обговорення якогось особистого досвіду учасників стає неприємним або небезпечним, той, чий досвід обговорюється, може закрити тему, сказавши "стоп".

Кожен говорить за себе, від свого імені

Варто говорити не "Усі вважають, що.", а "Я вважаю, що.". і тому подібне

Інтерв'ю

Учасники розбиваються на пари і протягом 10 хвилин розмовляють зі своїм партнером, намагаючись дізнатися про нього якомога більше. Потім кожен готує коротке представлення свого співрозмовника. Головне завдання - підкреслити його індивідуальність, несхожість на інших. Після чого учасники по черзі представляють один одного.

Мета вправи :

-- розвиток уміння слухати партнера і удосконалювати комунікативні навички

- - скорочення комунікативної дистанції між учасниками тренінгу.

Космічна швидкість

Інструкція: "Передати в колу, у будь-якому порядку, окрім сусіда справа і сусіда ліворуч м'яч, але так, щоб м'яч побував у кожного члена команди 1 раз".

Ускладнення:

- - зробити те ж саме, але на якийсь час
- "- "А швидше можете"?"
- - виконати будь-яким іншим способом на якийсь час.

Ведучий пропонує усім учасникам команди після завершення вправи сісти в коло і виразити свій стан на момент початку роботи і її закінчення.

На що слід звернути увагу :

- вироблення командної стратегії;
- розуміння ідеї вправи;
- розуміння інших учасників;
- ухвалення рішень;
- зміни в поведінці;
- зміна на емоційному рівні і в мірі участі кожного.

Питання ведучого мають бути нейтральними і залишати свободу вибору, аналізу і фантазії :

- Що ви відчували?
- Що змінилося в момент?.
- Чому ви вибрали це рішення?

Мета вправи: формування навички ухвалення групового рішення про стратегію і тактику виконання поставленого завдання. Сприяти об'єднанню групи і поглибленню процесів саморозкриття.

Говорю, що бачу

- Опис поведінки означає повідомлення про спостережувані специфічні дії інших людей без оцінювання, тобто без приписування ним мотивів дій, оцінки установок, особових рис. Перший крок в розвитку висловлюватися в описовому ключі, а не формі оцінок – покращення уміння спостерігати і повідомляти про свої спостереження, не даючи оцінок.

- Сидячи в колі, зараз ви спостерігаєте за поведінкою інших і, по черзі, говорите, що в бачите відносно будь-якого з учасників. Приміром: "Коля сидить, поклавши ногу на ногу", "Катя посміхається".

Ведучий стежить за тим, щоб не використовувалися оціночні судження і висновки. Після виконання вправи обговорюється, чи часто спостерігалася тенденція використовувати оцінки, чи була складною ця вправа, що відчували учасник.

Мета вправи : програвання ситуації безоціночних висловлювань.

Невпевнені, упевнені і агресивні відповіді

Кожному членові групи пропонується продемонструвати в заданій ситуації невпевнений, упевнений і агресивний типи відповідей. Ситуації можна запропонувати наступні:

- Друг розмовляє з вами, а ви хочете піти.
- Ваш товариш влаштував вам зустріч з незнайомою людиною, не попередивши вас.
- Люди, що сидять ззаду вас в кінотеатрі, заважають вам гучною розмовою.
- Ваш сусід відволікає вас від цікавого виступу, ставлячи безглузді, на ваш погляд, питання.

-Учитель говорить, що ваша зачіска не відповідає зовнішньому вигляду учня.

-Друг просить вас позичити йому вашу яку-небудь дорогу річ, а ви вважаєте його людиною не акуратною, не зовсім відповідальною.

Для кожного учасника використовується тільки одна ситуація. Можна розіграти ці ситуації в парах. Група повинна обговорити відповідь кожного учасника. На вправу відводиться 40-50 хвилин.

Мета вправи :

- *формування адекватних реакцій в різних ситуаціях;*
- "трансактний аналіз" відповідей і формування необхідних "ролевих" прибудов.

Ведучий розповідає про різні типи поведінку в конфліктній ситуації (по Томасу) : пристосування, компроміс, співпрацю, ігнорування, суперництво і конкуренцію. Проводиться тест Томаса . Після цього доцільно провести 1-2 рольові ігри (на розсуд ведучого), на прикладі яких учасники можуть спостерігати різні типи поведінки.

Перебільшення або повна зміна поведінки

Це рольова гра, в якій членам групи дається можливість програти свої внутрішньоособові конфлікти. Розігрування ролей використовується для розширення усвідомлення поведінки і можливості його зміни.

Учасник сам вибирає небажану особисту поведінку, або група допомагає йому вибрати поведінку, яка їм не усвідомлюється.

Якщо член групи не усвідомлює цієї поведінки, він повинен перебільшити його. Приміром, боязкий член групи повинен говорити гучним авторитарним тоном, постійно хвалившись. Якщо ж учасник усвідомлює поведінку і вважає його небажаним, він повинен повністю змінити його. На розігрування ролей кожному дається 5-7 хвилин. Потім усі учасники діляться своїми спостереженнями і почуттями.

Мета вправи :

- *формування навичок модифікації і корекції поведінки на основі аналізу розіграваних ролей і групового розбору поведінки.*

ЗАНЯТТЯ 2

Вітання

Учасники сідають в коло і по черзі вітають один одного обов'язково підкреслюючи індивідуальність партнера, наприклад: "Я радий тебе бачити, і хочу сказати, що ти виглядаєш прекрасно" або

"Привіт, ти як завжди енергійний і веселий". Можна згадати про ту індивідуальну рису, яку сама людина виділила при першому знайомстві. Учасник може звертатися до усіх відразу або до конкретної людини. Під час цієї психологічної розминки група повинна налаштуватися на довірчий стиль спілкування, продемонструвати своє добре відношення один до одного.

Ведучому слід звертати увагу на манери встановлення контактів.

На заняття відводиться 10-15 хвилин.

Після його закінчення ведучий розбирає типові помилки, допущені учасниками, і демонструє найбільш продуктивні способи вітань.

Мета вправи :

-- формування довірчого стилю спілкування в процесі налагодження контактів;

- створення позитивних емоційних установок на довірче спілкування.

Сигнал

Учасники стоять по колу, досить близько і тримаються ззаду за руки. Хтось, легко стискаючи руку, посилає сигнал у вигляді послідовності швидких або довгих сжатий. Сигнал передається по колу, поки не повернеться до автора. У вигляді ускладнення можна посилати декілька сигналів одночасно, в одну або в різні боки рухи.

Мета вправи : розминка, поліпшення атмосфери в групі.

Ведучий розповідає про техніку активного слухання.

Техніка слухання

Учасники розбиваються на пари і вирішують, хто говорить, а хто слухає. Потім ведучий повідомляє, що завданням тих, що слухають буде уважне вислуховання протягом 2-3 хв. "дуже нудної розповіді". Потім ведучий відкликає у бік майбутніх "оповідачів", нібито для того, щоб проінструктувати їх, як зробити розповідь "дуже нудною". Насправді дає роз'яснення (так, щоб ті, що "слухають" не чули цього), що суть не в мірі нудності розповіді, а в тому, щоб той, що розповідає фіксував типові реакції тих, що слухають. Для цього оповідачеві рекомендується після хвилинного відрізка мови зробити в зручний момент паузу і продовжити розповідь після отримання якої-небудь реакції тих, що слухають (кивок, жест, слова і так далі). Якщо протягом 7-10 сек. виражена реакція відсутня, слід продовжити розповідь протягом ще однієї хвилини і знову урватися і запам'ятати наступну реакцію того, що слухає. На цьому вправа припиняється.

Усім членам групи розкривається дійсний зміст інструкції і мета вправи. Оповідачів просять тримати в пам'яті зміст реакції тих, що слухають (класифікувавши видиму відсутність реакцій як "глухе мовчання"). Ведучий приводить список найбільш типових прийомів слухання, називаючи їх, і даючи необхідні пояснення.

Мета вправи : розвиток навичок активного слухання

Диспут

Вправа проводиться у формі диспуту. Учасники діляться на дві приблизно рівні за чисельністю команди. За допомогою жребкування вирішується, яка з команд займатиме одну з альтернативних позицій з якого-небудь питання, наприклад: прибічники і супротивники "загару", "куріння", "роздільного харчування" і т.д. Аргументи на користь тієї або іншої точки зору члени команд висловлюють по черзі. обов'язковою вимогою для тих, що грають є підтримка висловлювань суперників і з'ясування суті аргументації. В процесі слухання той з членів команди, чия черга висловлюватися наступним, повинен реагувати угу-піддакуванням і ехо-камерою, ставити уточнюючі

питання, якщо зміст аргументації не до кінця ясно або ж зробити парафраз, якщо створилося враження повної ясності. Аргументи на користь позиції своєї команди дозволяється висловлювати лише після того, як промовець тим або іншим способом просигналізує, що його зрозуміли правильно (кивок головою, "так, саме це я і мав на увазі).

Ведучий стежить за черговістю виступів, за тим, щоб той, що слухає здійснював підтримку висловлювання, не пропускаючи тактів, парафраз, використовуючи при цьому реакції відповідного такту. Можна давати роз'яснення типу, "Так, Ви мене зрозуміли правильно" найлегше, просто повторивши слова співрозмовника, а переконатися в правильності розуміння можна парафразуючи його висловлювання. Застерегти учасників від спроб продовжувати і розвивати думки співрозмовника, приписуючи йому не його слова.

На закінчення вправи ведучий коментує його хід, звертаючи увагу на випадки, коли за допомогою парафраза вдалося добитися уточнення позицій учасників "диспуту"

Мета вправи : розвиток умінь і навичок активного слухання

Ролева гра "Згладжування конфліктів"

Ведучий розповідає про важливість такого уміння як уміння швидко і ефективно згладжувати конфлікти; оголошує про те, що зараз досвідченим шляхом варто спробувати з'ясувати основні методи врегулювання конфліктів.

Учасники розбиваються на трійки. Упродовж 5 хвилин кожна трійка придумує сценарій, по якому двоє учасників представляють конфліктуючі сторони (наприклад, колеги, що сваряться), а третій - грає миротворця, арбітра.

На обговорення ведучий виносить наступні питання:

- - Які методи згладжування конфліктів були продемонстровані?
- - Які, на ваш погляд, цікаві знахідки використовували учасники під час гри?
- - Як варто було поводитися тим учасникам, кому не вдалося згладити конфлікт?

Мета вправи : відробіток умінь і навичок згладжування конфліктів.

ЗАНЯТТЯ 3

Друкарська машинка

Учасникам загадується слово або фраза. Букви, що становлять текст, розподіляються між членами групи. Потім фраза має бути сказана якнайшвидше, причому кожен називає свою букву, а в проміжках між словами усі ляскають в долоні.

Мета вправи : розминка, вироблення навичок згуртованих дій.

Якби.., я став би..

Вправа відбувається по колу: один учасник ставить умову, в якій обумовлена деяка конфліктна ситуація. Приміром: "Якби мене обрахували в

магазині.". Наступний, поруч сидячий, продовжує (закінчує) пропозицію. Приміром: ".. я став би вимагати тужливу книгу".

Доцільно провести цю вправу у декілька етапів, в кожному з яких беруть участь усі присутні, після чого слідує обговорення.

Ведучий відмічає, що як конфліктні ситуації, так і виходи з них можуть повторюватися.

Мета вправи: вироблення навичок швидкого реагування на конфліктну ситуацію.

Контраргументи

Кожен член групи повинен розповісти іншим учасникам про свої слабкі сторони - про те, що він не приймає в собі. Це можуть бути риси вдачі, звички, що заважають в житті, які хотілося би змінити.

Інші учасники уважно слухають і після закінчення виступу обговорюють сказане, намагаючись привести контраргументи, тобто те, що можна протиставити відміченим недолікам або навіть показуючи, що наші слабкості в одних випадках, стають нашою силою в інших.

На вправу відводиться 40-50 хвилин.

Мета вправи :

- створення умов для саморозкриття;
- уміння вести полеміку і контраргументацію.

ЗАНЯТТЯ 4

Остання зустріч

Уявіть собі, що заняття вже закінчилися, і ви розлучаєтеся. Але чи усі ви встигли сказати один одному? Може бути ви забули поділитися з групою своїми переживаннями? Чи є людина, думка якої про себе ви хотіли б дізнатися? Чи ви хочете подякувати когось-небудь? Зробіть це "тут і тепер".

Мета вправи :

-- *вдосконалення комунікативної культури, стимулювання активності учасників.*

Вправа на групову згуртованість "Єдність"

Учасники розсаджуються в коло. Кожен стискає руку в кулак, і по команді ведучого усі "викидають" пальці. Група повинна прагнути до того, щоб усі учасники незалежно один від одного, вибрали одне і те ж число.

Учасникам забороняється переговорюватися. Гра триває до тих пір, поки група не досягне своєї мети.

Мета вправи :

- вироблення інтелектуальної єдності на прогностичному рівні;
- формування емоційно-вольової єдності групи.

Позиція

Учасники утворюють 2 кола: внутрішній і зовнішній. Зовнішнє коло рухається, внутрішнє залишається на місці. Ті, що знаходяться в зовнішньому колі висловлюють своє враження про партнера по внутрішньому колу, починаючи з фрази "Я бачу тебе", "Я хочу тобі сказати",

"Мені подобається в тобі". Через 2 хвилини зовнішнє коло зміщується на одну людину і так далі.

Мета вправи :

-- *рефлексія взаємнооцінних позицій учасників тренінгових занять.*

Рольова гра

Кожен учасник по черзі розповідає про конфлікт, свідком або учасником якого він був колись. Ця розповідь повинна послужити сценарієм подальшої рольової гри, в якій повинні брати участь присутні. Оповідач може бути не лише сценаристом і режисером рольової гри, робити декілька дублів і так далі.

Учасникам дається максимум свободи. З боку ведучого повинна бути лише одна умова: кожен конфлікт повинен закінчитися благополучно, компромісом.

Мета вправи : закріплення отриманого на тренінгу досвіду.

Довіряюче падіння

Учасники утворюють велике коло. Одна людина встає в центр кола. Вона повинна впасти на руки кому-небудь з кола, для цього треба закрити очі, розслабитися і падати назад. Кожен повинен мати можливість падати і ловити.

Після закінчення завдання група обговорює враження від виконаної вправи.

Мета вправи :

- формування навичок психомоторної взаємодії;
- скорочення комунікативної дистанції між членами групи.

Додаток 1. Тест Томаса.

Додаток 2.

ТИПОВІ ПРИЙОМИ АКТИВНОГО СЛУХАННЯ

1. ГЛУХЕ МОВЧАННЯ

2. УГУ-ПІДДАКУВАННЯ ("ага", "угу", "да-да", "ну", кивання підборіддям і тому подібне).

3. ЕХО-КАМЕРА - повторення останніх слів співрозмовника.

4. ДЗЕРКАЛО - повторення останньої фрази із зміною порядку слів.

5. ПАРАФРАЗ - передача змісту висловлювання партнера іншими словами.

6. СПОНУКАННЯ - вигуку і інші вирази, спонукаючі співрозмовника продовжити перервану мову ("Ну и.", "Ну і що далі "?", "Давай-давай" і т.п.).

7. УТОЧНЮЮЧІ ПИТАННЯ - питання типу "Що ти мав на увазі, коли говорив "есхатологічний".

8. НАВІДНІ ПИТАННЯ - питання типу "Что-где-когда-почему-зачем", що розширюють сферу, зачеплену таким, що говорить, нерідко такі питання є такими, що по суті відводять від лінії, наміченої оповідачем.

9. ОЦІНКИ, ПОРАДИ

10. ПРОДОВЖЕННЯ - коли той, що слухає уклінюється в мову і намагається завершити фразу, почату таким, що говорить, "підказує слова".

11. ЕМОЦІЇ - "ух", "ах", "здорово", сміх, "ну-и-ну", "скорботна міна" і ін.

12. НЕРЕЛЕВАНТНІ І ПСЕВДОРЕЛЕВАНТНІ ВИСЛОВЛЮВАННЯ - висловлювання, що не відносяться до справи або відносяться лише формально ("а в Гімалаях усе інакше" і слідує розповідь про Гімалаї, "до речі про музику.. " і слідує інформація про гонорари відомих музикантів).

ТРЕНІНГ "ДОЗВІЛ І ПРОФІЛАКТИКА КОНФЛІКТІВ"

Мета: розуміння природи конфлікту, формування відношення до конфліктів, як до нових можливостей творчості і самоудосконалення. Розвиток здатності адекватного реагування на конфліктні різні ситуації. Відробіток навичок "я-висловлювань", сприяючих дозволу конфліктних ситуацій, демонстрація стилю співпраці як одного з основних елементів в профілактиці вирішення конфліктів, виявлення чинників ефективного спілкування, сприяючих досягненню взаєморозуміння між учасниками, позитивне затвердження особи.

Люди часто представляють конфлікт як боротьбу між двома сторонами, що б'ються за перемогу. Ніхто не може уникнути конфліктів - вони займають важливе місце в нашому житті. Проте набагато ефективніше сприймати конфлікт, як проблему, в рішенні якої беруть участь обидві сторони. Конфлікт може бути використаний для відкриття альтернативних можливостей і пошуку перспектив для взаємного зростання.

Існує три основні навички рішення конфліктів і побудови мирних взаємин: підбадьорення, спілкування і співпраця. Підбадьорення означає пошану кращих якостей партнера по конфлікту. Спілкування включає вміння слухати партнера так, щоб це допомогло зрозуміти, через що виник конфлікт, що для нього найбільш, важливо, і що він має намір зробити, щоб вирішити конфлікт, і вміння дати таку ж інформацію на ваш погляд, при цьому, утримуючись від використання слів, здатних викликати гнів і недовіру. Співпраця будується на наданні іншому слова, визнанні здібностей іншого, зведення ідей воєдино, без домінування кого-небудь, пошуку консенсусу, взаємній підтримці і взаємодопомозі.

1. "Що таке конфлікт"

Учасникам пропонується написати на невеликих листах визначення конфлікту. Після цього в імпровізований "кошик конфліктів" складаються листки з відповідями і перемішуються. Ведучий підходить по черзі до кожного учасника, пропонуючи узяти один з листків і прочитати написане. Таким чином, можна вийти на визначення конфлікту.

2. Робота в мікрогрупах

Для формування мікрогруп по 5 - 6 чоловік пропонується наступний ігровий варіант. Заздалегідь заготовлюються кольорові жетони. Учасникам надається можливість вибрати жетон будь-якого кольору. Тим самим відповідно до вибраного жетона формуються мікрогрупи учасників з жетонами однакового кольору. Наприклад, мікрогрупа учасників з червоними жетонами, мікрогрупа учасників з жовтими жетонами і т. д.

Завдання учасників на цьому етапі - визначити у своїх мікрогрупах причини виникнення конфліктів. Після роботи в мікрогрупах учасники об'єднуються для обговорення напрацювань. Висловлені думки з деякою редакцією записуються на лист ватману.

В процесі обговорення необхідно прийти до ідеї трьох складових, які призводять до конфлікту: невміння спілкуватися, невміння співробітничати і відсутність позитивного затвердження особи іншого. Цю ідею краще довести до учасників через образ айсберга, мала, видима частина якого - конфлікт - над водою, а три складові - під водою.

Таким чином, є видимими шляхи врегулювання конфлікту : уміння спілкуватися, співробітничати і шанувати, позитивно затверджувати особу іншого. Ця ідея також представлена у вигляді айсберга.

3".Чутка"

Активними гравцями в цій грі є 6 учасників. Інші - спостерігачі, експерти. Чотири учасники на деякий час виходять з приміщення. В цей час перший учасник, який залишився, повинен прочитати другому гравцеві запропонований ведучим невелику розповідь або сюжет. Завдання другого гравця - уважно слухати, щоб потім передати отриману інформацію третьому учасникові, який повинен буде увійти до кімнати по сигналу. Третій гравець, прослухавши розповідь другого гравця, повинен переказати його четвертому і т. д.

Після виконання цього завдання учасниками ведучий перечитує розповідь вже для усіх учасників гри. Кожен гравець може порівняти свій варіант переказу з оригіналом. Як правило, в процесі переказу відбувається спотворення первинної інформації. Цей факт бажано обговорити з усіма учасниками семінару.

Можлива історія для гри "Чутки": "Я ходив по критому кооперативному ринку, коли побачив поліцейські машини, що зупиняються у дверей. Поряд зі мною були дві людини, які мені здалися підозрілими; один виглядав дуже схвильованим, а інший переляканим. Перший схопив мене за руку і штовхнув всередину торговельного залу. "Прикинься, що ти моя дитина", - прошепотів він. Я почув, як поліцейський крикнув: "Вони тут"!, і уся поліція побігла в нашу сторону. "Я не той, кого ви шукаєте, - сказав чоловік, який тримав мене, - Я просто прийшов за покупками зі своїм сином". "Як його звать"?, - запитав поліцейський. "Його звать Сергій", - сказав один чоловік, тоді як інший сказав: "Його звать Коля". Поліцейські зрозуміли, що ці чоловіки не знають мене. Вони допустили помилку. Тому чоловіки відпустили мене і побігли геть. Вони зіткнулися з прилавком жінки. Всюди

покотилися яблука і овочі. Я побачив, як деякі мої друзі піднімають їх і кладуть собі в кишені. Чоловіки вибігли через двері з боку будівлі і зупинилися. Їх чекали близько двадцяти поліцейський. Мені було цікаво, що вони таке натворили. Можливо, це пов'язано з мафією".

Обговорення: З якими труднощами ви зіткнулися при отриманні і передачі інформації? Що відбувається із спілкуванням людей у разі спотворення інформації? З чим можна порівняти варіанти переказу сюжету?

4. "Варіанти спілкування"

Учасники розбиваються на пари.

"Синхронна розмова". Обидва учасники в парі говорять одночасно протягом 10 секунд. Можна запропонувати тему розмови. Наприклад, "Книга, яку я прочитав нещодавно". По сигналу розмова припиняється.

"Ігнорування". Протягом 30 секунд один учасник з пари висловлюється, а інший в цей час повністю його ігнорує. Потім вони міняються ролями.

"Спина до спini". Під час вправи учасники сидять один до одного спиною. Протягом 30 секунд один учасник висловлюється, а інший в цей час слухає його. Потім вони міняються ролями.

"Активне слухання". Протягом однієї хвилини один учасник говорить, а інший уважно слухає його, усім своїм видом показуючи зацікавленість в спілкуванні з ним. Потім вони міняються ролями.

Обговорення: Як ви себе відчували під час проведення перших трьох вправ? Чи не здавалося вам, що ви слухаєте із зусиллям, що це не так просто? Що заважало вам почувати себе комфортно? Як ви себе відчували під час останньої вправи? Що допомагає вам в спілкуванні?

5. "Курінь"

Перші два учасники стають впритул спиною один до одного. Потім кожен з них робить крок вперед для того, щоб встановити рівновагу і позу, зручну для двох учасників. Таким чином, вони повинні представити з себе основу "куреня". По черзі до "куреня" підходять і "пристроюються" нові учасники, знаходячи для себе зручну позу і не порушуючи комфорту інших.

Примітка. Якщо учасників більше 12 чоловік, то краще сформувати дві команди.

Обговорення: Як ви себе відчували під час "спорудження куреня"? Що необхідно було зробити для того, щоб кожен відчував себе комфортно?

6. "Акули"

Матеріали: два аркуші паперу. Учасники діляться на дві команди. Усім пропонується уявити себе за ситуації, коли корабель, на якому вони пливли, потерпів крах, і усі знаходяться у відкритому океані. Але в океані є один острівець, на якому можна врятуватися від акул.

Капітан, побачивши "акулу", повинен крикнути "Акула"! Завдання учасників - швидко потрапити на свій острівець.

Після цього гра триває - люди покидають острів до наступної небезпеки. В цей час ведучий зменшує аркуш паперу наполовину.

По другій команді "Акула"! завдання гравців - швидко потрапити на острів і при цьому "зберегти" найбільшу кількість людей. Той, хто не зміг виявитися на "острові", виходить з гри. Гра триває: "острів" покидається до наступної команди. В цей час аркуш паперу зменшується ще наполовину. По команді "Акула"! завдання гравців залишається тим же. Після закінчення гри результати порівнюються: в якій команді залишилося більше учасників і чому.

7. "Похвали себе"

Учасникам пропонується подумати і розповісти про ті властивості, якості, які їм подобаються в собі або відрізняють від інших. Це можуть бути будь-які особливості характеру і особи. Нагадаємо, що опанування цих якостей робить нас унікальними.

8. "Комплімент"

Кожному учасникові пропонується зосередити свою увагу на достоїнствах партнера і сказати йому комплімент, який би звучав щиро і сердечно.

9. "Злива"

Одну з учасників виконує роль "диригента" зливи і стає в центрі круга. Як в оркестрі, диригент залучає кожного у виконання симфонії дощу по черзі. Ставши лицем до одного з учасників, "диригент" починає швидко терти одну долоню об іншу. Цей учасник підхоплює рух, і у міру того, як "диригент" обертається на місці, до дії підключаються усі. Потім, дійшовши до першого учасника, він (вона) починає клацати пальцями, і дія поступово підхоплюється усім колом у міру того, як "диригент" обертається. Наступний етап - це бавовна по стегнах, учасники стукають ногами - нахшталт зливі. Поступово, як при справжній грозі, гучність зменшується, диригент проходить усі стадії в зворотному порядку до тих пір, поки останній з виконавців не перестає терти долоні.

10. "Я-висловлювання"

Розігрується сценка на проблемну тему (наприклад: друг запізнився на зустріч і після пред'явлених претензій не вибачився, а став нападати сам). Потім тренер пояснює, що для зниження напруження конфліктної ситуації дуже ефективно використання в спілкуванні "я-висловлювань" - це спосіб повідомлення співрозмовника про свої потреби, почуття без засудження або образи.

Принципи, на яких будуються "я-висловлювання":

- безоціночний опис дій, що зробила ця людина (не варто: "ти прийшов пізно", бажано: "ти прийшов о 12 ночі");

- ваші очікування (не варто: "ти не вивів собаку", бажано: "я сподівався, що ти виведеш собаку");

- опис своїх почуттів (не варто: "ти мене дратуєш, коли робиш це", бажано: "коли ти робиш це, я відчуваю роздратування");

- опис бажаної поведінки (не варто: "ти ніколи не дзвониш", бажано: "мені хотілося б, щоб ти дзвонив, коли затримуєшся").

Обговорення: Чому, на вашу думку, виконавці ролі так поступили? Що перешкодило їм спокійно сприймати інформацію?

11. "Мистецтво гідної відмови"

У учасників запитують, чи часто і за яких обставин в повсякденному житті їм доводиться говорити "ні" і чи завжди це легко. За яких обставин, в якому оточенні це зробити важче? Потім на теми, запропоновані самими учасниками (ситуації відмови, які викликають труднощі) розігруються сценки.

Обговорення: Спільно з групою виробляються прийнятні правила гідної відмови :

- твердо, але доброзичливо і спокійно говорити "ні", не вступаючи в сперечання, спори;
- погоджуватися з аргументами, але при цьому стояти на своєму;
- м'яко припинити розмову;
- привести співрозмовникові свої аргументи;
- запропонувати компроміс.

12. "Дружня долонька"

На аркуші паперу кожен змальовує свою долоню, внизу підписує своє ім'я. Учасники залишають листочки на стільцях, самі встають і, рухаючись від листочка до листочка, пишуть один одному на намальованих долоньках щось хороше (вподобані якості цієї людини, побажання йому).

ТРЕНІНГ "РОБОТА З ВЛАСНИМ ЕМОЦІЙНИМ СТАНОМ"

Мета: показ способів зняття внутрішньої напруженості, агресії, гніву, придбання навичок позбавлення від образи, інших негативних емоцій, придбання умінь, зменшення перебільшеної значущості людини, страху ним висловлюваних.

Емоції - особливий клас властивих особі психологічних станів, що відбивають у формі безпосередніх переживань, відчуттів приємного або неприємного, стосунки людини до світу і людей, процес і результати його практичної діяльності. Завдяки емоціям ми краще розуміємо, один одного, можемо, не користуючись мовою, судити про стани один одного і краще преднастраиватися на спільну діяльність і спілкування. Будь-які прояви активності людини супроводжуються емоційними переживаннями.

Нерідко напруження негативних емоцій викликається не поведінкою інших, а роздратуванням на самого себе. Напевно, кожен іноді корив себе за те, що які-небудь якості перешкодили йому в тій або іншій ситуації. Подібні внутрішньоособові конфлікти віднімають час і енергію, порушують емоційну рівновагу. На подолання цих конфліктів і спрямовані запропоновані вправи.

1. "Два барани"

Гравці розбиваються на пари. Широко розставивши ноги, схиливши вперед тулуб, упираються долонями і лобами один в одного. Завдання -

протистояти один одному, не зрушуючись з місця. Можна видавати звуки "Бе-е-е".

2. "Лаємося овочами"

Запропонувати учасникам посваритися овочами: "Ти - огірок", "А ти - редиска". "Ти - морквина", "А ти - гарбуз" и. т.д.

3. "Хороше і погане"

Вправу краще виконувати під відповідну музику. Ведучий просить учасників закрити очі, розслабитися і в цьому стані згадати декілька своїх позитивних якостей, ситуації, в яких вони їм допомагали. Потім просить подумати про негативні якості і ситуації, в яких вони заважали.

Ведучий просить учасників подумати про ситуації, в яких негативні якості зіграли роль позитивних, допомогли чим-небудь. Обговорення.

4. "Що мені заважає"

Це вправу кожен робить для себе, воно не демонструватиметься на групу. Ведучий просить намалювати учасників те, від чого вони хочуть позбавитися, на малюнку може бути як щось конкретне, так і абстрактний образ. На це дається час, після чого ведучий просить описати це словами #00. Потім учасникам говориться, що вони можуть зробити зі своїм листочком усе що завгодно, наприклад, зім'яти, розірвати, викинути и. т. д. Обговорення.

5. "Заземлення"

Тренер просить учасників згадати ситуацію, що викликає образу, інші негативні емоції. Представити ці емоції як пучок негативної енергії, яка входить в них, проходить через них, як через провідник, не заподіюючи ніякої шкоди, і уся спокійно йде в землю. Обговорення.

6. "Зменшення в зростанні людини, що викликала гнів"

Тренер просить подумати про таку людину і представити спілкування з ним. При цьому та людина робить саме те, що найбільше дратує. Потім уявити, що ця людина починає зменшуватися в зростанні. Голос його став слабшати. З кожною миттю людина стає все менше, голос все тихіше. Тренер просить учасників відчувати, як слабшають страхи, негативні емоції, які він викликав, сама людина стає менш значною. Обговорення.

7. "Променева гармата"

Згадати конфліктну ситуацію, яка викликає злість, гнів. Потім представити себе подібно до лампи, випромінюючого негативні емоції, і що проектує на екран. Після цього пропонується подумки узяти променеву гармату, стріляти в проєктовані емоції. Прислухатися до своїх почуттів. Обговорення.

8. "Прийоми зняття напруги"

- - Надання партнерові можливості виговоритися.
- - Повідомлення про емоційний стан.
- - Вияв цікавості до проблем партнера.
- - Пропозиція конкретного виходу з ситуації, що склалася.
- - Звернення до фактів и. т. д.

9. "Миша і мишоловка"

Усі учасники встають в круг, міцно взявшись за руки, близько друг у другу. Що водить - в крузі. Його завдання - будь-яким способом вилізти з мишоловки: відшукати діру, розсунути що грають, умовити когось, але вибратися з ситуації, що створилася.

10. "Скинь втому"

Інструкція: "Встаньте, широко розставивши ноги, зігніть їх небагато в колінах. Зігніть тіло і вільно опустите руки, розпряміть пальці, схилите голову до грудей. Злегка погойдайтеся в сторони, вперед, назад. А зараз різко струсоніть головою, руками, ногами, тілом. Ви струсили усю втому, трохи залишилося, повторите ще".

11. "Гора з плечей"

Інструкція: "Коли ви дуже втомилися, вам важко, хочеться лягти, а потрібно ще щось зробити, скиньте "гору з плечей". Встаньте, широко розставивши ноги, підніміть плечі, відведіть їх назад і опустите. Повторите 5-6 разів, і вам відразу стане легше".

12. "Подорож на блакитну зірку"

Інструкція: "Наша рідна планета - Земля. Тут живуть люди, звіри, птахи, комахи, рослини. Але люди люблять мріяти, хочуть знати, а чи є у нас сусіди? Зараз помріємо і ми..

Сядьте зручно, закрийте очі. Уявіть собі темне нічне небо з яскравими зірками. Десь там далеко-далеко теж є життя. Ми вирушаємо в захоплюючу подорож до загадкової Блакитної Зірки.

Ви - команда міжпланетного космічного корабля землян. Кожен зайняв своє місце. Зараз корабель підніметься в небо. Вдих - видих, 3 рази. Міцно-міцно стискуйте штурвали і сильно натиснете ступнями на педалі. Тримаєте, тримаєте. Молодці! А тепер відпустите штурвали і педалі.. Вдих - видих. Відчуваєте, як приємна тяжкість розтікається по тілу, притискує нас. Корабель злітає. Нам стає легко. Важливо зараз рівно дихати: вдих - видих, 3 рази. Хорошо. Ми майже не відчуваємо своє тіло, воно легке, невагоме. Вдих - видих, 2 рази.

Ми летимо в космосі. На нас привітно дивляться зірки, запрошують до себе у гості, але наша мета - Блакитна Зірка..

І ось вона вже близько, яскрава, блакитна. Давайте зробимо плавну посадку. Знову міцно візьмемося за штурвали, сильно натиснемо на педалі, зробимо глибо-о-кий - вдо-о-х - і видих, 2 рази, так, і відпустимо штурвали і педалі. Як плавно і м'яко ми сіли!

Вийдемо з корабля.. Перед нами океан, де немає води. Квіти, усюди квіти: білі, жовті, помаранчеві, рожеві з блакитними стеблінками, тому-то планета і здається зовсім блакитний. У цьому океані кольорів живуть незвичайні істоти з прозорими крильцями, величезними блакитними очима, сріблястими вусиками. Це і є наші сусіди, жителі Блакитної Зірки Чистокрильшки. Вони ради нам, посміхаються, ми їм подобаємося, вони пропонують нам свою дружбу і ніжність. Вони простягають нам свої чисті крильця. Ми теж простягаємо їм руки і .. відчуваємо, як в наше тіло входить тепло, спокій,

доброта. Пора повертатися на Землю. Ми візьмемо усе це добро, радість і чистоту з собою і поділимося щастям з рідними і друзями, з усіма людьми".

13. "Політ птахів"

Інструкція: "Усім нам часто сняться прекрасні сни. У них ми перетворюємося на принців і принцес, зайчиків і білочок, розуміємо мову птахів і звірів. Давайте сьогодні спробуємо перетворитися на птаха. Ми упізнаємо секрет краси і легкості, політаємо над землею, відчуємо свіжість ясного блакитного неба. Воно дуже схоже на морі, тіло в нім така ж легеня, гнучка, як у воді. Небо - це блакитне царство прекрасних птахів. Одна з найкрасивіших - лебідь: біла, як сніг, з довгою гнучкою шиєю, золотистим дзьобом. Підніміть підборіддя вгору. Випряміть спину, розпряміть плечі. Закрийте очі.

Шия лебедя витягнута, напружена, спина горда, пряма. Зігніть трохи в колінах ноги, напружте їх і.. різко випряміть.. Глибокий вдих.. і.. о, диво! Ми злетіли.. Вдих - видих. Вдих - видих.. Можете вільно змахнути крилами. Тіло, як пушинка, легеня, ми зовсім його не відчуваємо. Як радісно і вільно! Чисте блакитне небо навкруги, приємна м'яка прохолода.. тиша.. спокій.. Вдих - видих...

Під нами, як дзеркало, блищить озеро. Можна придивитися і побачити в нім себе. Який красивий, гордий птах!. Вдих - видих. Ми плавно летимо, нам подобається і зовсім не страшно.

Спустимося нижче, ще нижче, ще нижче.. Ось вже зовсім близьке поле, ліс, будинок, люди.. І ось ноги легко торкнулися землі.. Витягнемо шию, розпрямимо плечі, опустимо крила.

Чудовим був політ!

Нехай у когось не дуже вийшло. Не біда! І лебідь-красень не відразу злетів. Колись він був Бридким каченям, переніс багато горя і лих, над ним сміялися, його кривдили, і ніхто не розумів. Але не страшно народитися Бридким каченям, важливо хотіти бути Лебедем! Усе прекрасне коли-небудь збувається. Треба тільки дуже-дуже вірити в себе"!

14. "Передача емоцій"

Учасники гри розсаджуються в коло. Першому пропонується викликати в собі максимум негативних емоцій, і, називаючи їх, перекинути м'яч іншому учаснику, постаравшись вкласти максимум темпераменту. І так до тих пір, поки м'яч не побуває у кожного учасника. Потім перший учасник, що кидав м'яч переходить в благодушній настрій і ділиться своїм гарним настроєм з іншим учасником, перекидаючи йому м'яч і підбираючи найніжніші і тепліші слова. До тих пір, поки ланцюг позитивних емоцій не вичерпається. Обговорення.

ТРЕНІНГ "СПІЛКУВАННЯ І КОНФЛІКТИ"

Мета заняття : дізнатися, що таке спілкування, які способи спілкування бувають і що таке конфлікт.

Хід заняття :

1. Вітання.

Здрастуйте! Я рада бачити вас. Сьогодні ми з вами поговоримо про конфлікти і спілкування.

Для успішної роботи нам з вами потрібно познайомитися. А виконаємо ми це за допомогою вправи "Презентація"

Вправа "Презентація"

Завдання: познайомити учасників один з одним і познайомитися з ними самому

Інструкція:

Учасники діляться на пари. Учасники як би беруть інтерв'ю один у одного. За 1 хвилину кожен повинен розповісти сусідові якомога більше про себе цікавого. Після праці в гурті, кожен учасник розповідає про свого співрозмовника.

2. Прийняття правил.

Перш ніж продовжити заняття я пропоную вам виробити правила праці в гурті. Ви називатимете по колу правила, які ви б хотіли, щоб дотримувалися в групі, а я їх запишу на ватмані.

3.Основная частина.

Вправа "Спілкування руками".

Завдання: ввести в тему заняття

Інструкція:

Групі потрібно розбитися на пари, встати один напроти одного. По команді, але тільки за допомогою рук, треба поздоровкатися, попрощатися, посваритися, помиритися, потанцювати.

Спасибі, ви відмінно усі робили і без слів. А тепер скажіть: як одним словом можна назвати те, що ми зараз з вами робили? Вірно, це називається спілкуванням.

Ми з вами, живучи у світі людей, щодня вступаємо в різноманітні контакти один з одним. І ці контакти між людьми і називають спілкуванням.

Вправа "Способи спілкування"

Завдання: визначити способи спілкування.

Інструкція:

Давайте подумаємо: а якими способами люди спілкуються один з одним? За допомогою яких дій люди виражають свої думки і настрої? Які є думки із цього приводу? А я їх запишу на дошці.

Пояснення для ведучого

Учні пропонують, а ведучий записує на дошці під заголовком "Способи спілкування" усі названі засоби спілкування. Слід направляти учнів на те, щоб вони назвали приблизно наступні способи спілкування :

1. Слова (мова).
2. Вираз обличчя (міміка).
3. Жести.
4. Пози.
5. Погляди.
6. інтонація
7. Письмова мова

Молодці. Ви назвали багато різних способів спілкування. Подивитися, у нас вийшли 2 колонки. А зробила я 2 колонки тому, що спілкування діляться на 2 види: вербальне, тобто із словами, і невербальне, тобто без слів.

Енергізатор "Автомийка"

Завдання: зняття напруги в групі.

Інструкція:

Група ділиться на дві частини і встають в шеренги лицем один до одного. Перша людина стає "машиною", останній - "сушаркою". "Машина" проходить між шеренгами, усі її миють, погладжують, дбайливо і акуратно потирають. "Сушарка" повинна її висушити, тобто обійняти. Що пройшов миття стає "сушаркою", з початку шеренги йде нова "машина". Так до тих пір, поки все не побувають "машиною".

Вправа "Загибель корабля"

Завдання: сформувані здатність приймати рішення спільно.

Інструкція:

Уявіть, що ви летите на повітряній кулі, на небі ні хмарки, ви летите і насолоджуєтесь польотом. Але раптом небо затягують чорно-чорні хмари, і вибухнула гроза, блискавка ударила в кулю і ви терпите корабельну аварію. У вас на борту багато речей важких і легких. Ви повинні викинути усі речі з урахуванням їх ваги, щоб дістатися до незаселеного острова, але пам'ятаєте останні 3 речі, викинутої вами, допливуть до острова. Рішення ви повинні приймати спільно і якщо навіть одна людина буде не згодна, то рішення не приймається.

Ви відмінно впоралися із завданням. Скажіть, чи легко було вам приймати рішення? Звичайно, ухвалення колективного рішення важке завдання, скільки людей стільки і думок.

Вправа "Аркуш паперу"

Завдання: дати зрозуміти учасникам тренінгу, що немає нічого однакового.

Інструкція:

Давайте спробуємо провести маленький экс-перимент. Візьмемо по чистому аркушу А4 і закриємо очі. Ваше завдання - точно наслідувати інструкцію, так щоб результат у усіх був однаковий.

Попросите:

- зігнути лист навпіл;
- ще раз навпіл;
- відірвати верхній правий кут;
- відірвати нижній правий кут.

Що вийшло? Швидше за все, візерунки у усіх будуть різними. Безумовно, знайдуться схожі "творіння", але однакових ви не зустрінете, хоча інструкція звучала для усіх однаково.

В процесі спілкування, здавалося б, однозначна інформація сприймається по-різному, що веде до нерозуміння один одного, появи у зв'язку з цим напруги, а значить, виникає небезпека конфлікту.

4.Заклучна частина

Вправа "Цікава - корисна"

Завдання: з'ясувати, що нового, цікавого і корисного дізналися учасники тренінгу і який вивід зробили.

Інструкція:

Кожен учасник тренінгу висловлює свою думку про тренінг, розповідають, що сподобалося, що ні, що для них було найважливішим, що нового дізналися, який висновок зробили.

Вправа "Подарунок"

Завдання: завершення роботи з позитивним настроєм.

Інструкція:

Зараз, будь ласка, встаньте в круг, розрахуйтеся по порядку і запам'ятаєте свій номер. Відмінно. Тут, в цій кімнаті, для кожного з вас є невеликий подарок. Згадаєте свій номер, під таким же номером ви знайдете свій подарунок. І пам'ятаєте, що, ймовірно, ніщо не випадкове. Те, що скаже твій подарунок, - пред-назначено саме тобі.

Кожен знаходить в кімнаті листок (у вигляді зірочки, квітки і так далі) зі своїм номером, на зворотному боці якого написано побажання.

Приклади побажань :

- 1.Щоб контролювати ситуацію, потрібно залишатися спокійним.
- 2.Відстоюй свою точку зору під час конфлікту, але не дави на співрозмовника.
- 3.У спорі умій вислухати співрозмовника до кінця.
- 4.Шануй почуття інших людей.

5. Будь-яку проблему можна розв'язати.
6. Будь уважніше до людей, з якими спілкуєшся
7. Не гнівайся, посміхнися.
8. Почни свій день з посмішки.
9. Подивися на інших: в тобі і оточення так мно-го загального.
10. Поглянь на свого Кривдника - може, йому просто потрібна твоя допомога.
11. Розкрий своє серце, і світ розкриє свої обійми.
12. Завжди уважно вислухай свого співрозмовника. Після того, як усі знайшли свої "подарунки", учасники повертаються в коло. Запропонуйте усім зачитати те, що написано на їх листочку, і подарувати ці слова усім присутнім.

Спасибі за побажання. На сьогодні наше заняття добігло кінця, і тепер давайте висловимося про те, що нам сподобалося, що не сподобалося.

ТРЕНІНГ "СВІТ БЕЗ КОНФЛІКТІВ"

Мета тренінгу : надання можливості учасникам тренінгу отримати досвід конструктивного рішення конфліктних ситуацій.

Завдання курсу :

1. Навчання методам знаходження рішення в конфліктних ситуаціях;
2. Ознайомити із способами рішення конфліктних ситуацій;
3. Допомогти учасникам скоректувати свою поведінку у бік зниження його конфліктності (зняти конфліктність в особово-емоційній сфері);
4. Об'єднання класного колективу.

Кількість учнів в групі - 10-15 чоловік.

Тренінг розрахований на 3 заняття по 1 год.20хв.

Методи і форми роботи: імітаційні ігри, групова дискусія, практичні вправи, робота в парах і міні-групах, міні-лекції, презентації.

Очікувані ефекти від участі в тренінгу:

- - Розуміння того, що може послужити причиною конфлікту;
- - Уміння вибирати спосіб поведінки в конфліктній ситуації;
- - Формування навичок управління емоціями в ситуації спілкування із співрозмовником;
- - Освоєння техніки конструктивного рішення в міжособових конфліктах.

Програма тренінгу "Світ без конфліктів".

№	Тема заняття	Зміст
1	"Конфлікти в нашому житті"	Знайомство з поняттями і засвоєння суті понять "спор", "конфлікт", "конфліктна ситуація", "інцидент", розвиток уміння морального самопізнання, самоаналізу. Самотестування "Оцінка власної поведінки в конфліктній ситуації".

2	Управління конфліктом.	Знайомство з правилами і стилями вирішення конфлікту. Тест К. Томаса "Стилі вирішення конфліктів".
3	Самоконтроль в спілкуванні.	Розгляд способів конструктивної поведінки в конфлікті, методів управління конфліктом. Самотестирование "Рівень конфліктності особи"

Зміст тренінгу.

Заняття № 1

Тема: "Конфлікти в нашому житті"

Вступне слово: Дорогі учасники, усі ви знаєте, що спілкування супроводжує нас всюди і завжди, і неможливо уявити, як може людина обійтися без цього унікального дару. Необхідно помітити, тільки те, що спілкування не завжди буває приємним : конфлікти, сварки - нерідко псують нам настрій, а проблема виникнення їх невміння і незнання правил ефективного спілкування. Тема цього тренінгу "Світ без конфліктів", на заняттях ви дізнаєтеся усе про конфлікти і способи їх позитивного вирішення.

1. Гра "Сніговий ком".

Тривалість вправи - 10-15 хвилин.

Мета гри : позитивне вітання і об'єднання учасників гри.

Ведучий: учасники по колу називають свої імена таким чином: 1-й учасник називає своє ім'я і придумує на першу букву свого імені слово, що характеризує його (наприклад, Олена - ласкава); 2-ою учасник говорить ім'я і характеристику першого і називає свої - ім'я і характеристику; 3-ий називає імена і характеристики 1-го і 2-го і називає свої і так далі

2. Прийняття правил тренінгу :

Умійте слухати один одного.

Це означає необхідність дивитися на того, що говорить і не перебивати його. Коли хтось закінчує говорити, що наступний бере слово може коротко повторити те, що було сказано попереднім, перш ніж приступити до викладу своїх думок. Для привертання уваги до промовця може бути використаний ручний м'ячик, який по ходу дискусії переходить з рук в руки. Коли хтось виступає, усі інші зберігають мовчання.

Говоріть по суті

Іноді учні відхиляються від обговорюваної теми. Замість того, щоб обсмикувати учасника, керівник дискусії в цьому випадку може сказати: "Я не зовсім розумію, як це пов'язано з нашою темою. Не міг би ти пояснити, що мається на увазі?"

Проявляйте пошану

Відкритість у висловлюваннях з'явиться лише тоді, коли учні засвоять, що можна не погоджуватися з чиеюсь думкою, але неприпустимо висловлювати оцінки відносно інших людей лише на підставі висловлених ними думок.

Закон "нуль-нуль" (про пунктуальність)

Усі учасники повинні збиратися до встановленого часу.

Конфіденційність

Те, що відбувається на занятті, залишається між учасниками.

Правило "стоп"

Якщо обговорення якогось особистого досвіду учасників стає неприємним або небезпечним, той, чий досвід обговорюється, може закрити тему, сказавши "стоп".

Кожен говорить за себе, від свого імені

Варто говорити не "Усі вважають, що.", а "Я вважаю, що.". і тому подібне

3.Міні-лекція.

Вступ теоретичних понять :

Ведучий: Перед вами наступні поняття: суперечка, конфлікт, конфліктна ситуація, інцидент. Спробуйте самостійно дати визначення цим словам, що вони означають.

Після того, як учасники тренінгу висловили свою думку, ведучий представляє теоретичні визначення на слайді.

СУПЕРЕЧКА - Словесне змагання, обговорення чого-небудь між двома або декількома особами, при якому кожна із сторін обстоює свою думку, свою правоту.

КОНФЛІКТ - це зіткнення протилежно спрямованих, несумісних один з одним думок, пов'язаних з гострими негативними емоційними переживаннями.

КОНФЛІКТНА СИТУАЦІЯ - суперечливі позиції сторін з якого-небудь приводу.

ІНЦИДЕНТ - випадок, подія (зазвичай неприємне), непорозуміння, зіткнення.

Учасникам пропонується співвіднести результати тестування з самооцінкою свого рівня конфліктності, подумати, які причини найчастіше породжують конфлікти між людьми.

ТЕСТ "Оцінка власної поведінки в конфліктній ситуації"

Шановні присутні! Постарайтеся щиро відповісти на питання: "Як ви зазвичай поведетеся в конфліктній ситуації або спорі"? Якщо вам властиве те або інша поведінка, поставте відповідну кількість балів після кожного номера відповіді, що характеризує певний стиль поведінки.

Якщо так само ви поведетеся

ЧАСТО - поставте 3 бали;

ВІД ВИПАДКУ До ВИПАДКУ - 2 бали;

РІДКО - 1 бал.

ПИТАННЯ: "Як ви зазвичай поведетеся в спорі або конфліктній ситуації"?

ВІДПОВІДІ:

1. Погрожую або б'юся.

2. Прагну прийняти точку зору супротивника, зважаю на неї як зі своєю.

3. Шукаю компроміси.
4. Допускаю, що не прав, навіть якщо не можу повірити в це остаточно.
5. Уникаю супротивника.
6. Бажаю щоб то не було добитися своїх цілей.
7. Намагаюся з'ясувати, з чим я згоден, а з чим - категорично ні.
8. Йду на компроміс.
9. Здаюся.
10. Міню тему.
11. Наполегливо повторюю одну думку, поки не доб'юся свого.
12. Намагаюся знайти витік конфлікту, зрозуміти, з чого усе почалося.
13. Трішки поступлюся і підштовхну тим самим до поступок іншу сторону.
14. Пропоную світ.
15. Намагаюся обернути усе жартома.

Обробка результатів теста. Підрахуйте кількість балів під номерами 1, 6, 11 - це тип поведінки "А". Коли ми підраховуємо бали за усіма показниками, ви упізнаєте характеристику різних типів поведінки в конфліктній ситуації і визначите свій стиль.

Тип "А" - сума балів під номерами 1, 6, 11.

Тип "Б" - сума балів під номерами 2, 7, 12.

Тип "В" - сума балів під номерами 3, 8, 13.

Тип "Г" - сума балів під номерами 4, 9, 14.

Тип "Д" - сума балів під номерами 5, 10, 15.

Якщо ви набрали найбільше бали під буквами: "А" - це "жорсткий тип рішення конфліктів і суперечок". Ви до останнього стоїте на своєму, захищаючи свою позицію. Щоб то не було ви прагнете виграти. Це тип людини, яка завжди прав. "Б" - це "демократичний" стиль. Ви дотримуєтеся думки, що завжди можна домовитися. Під час суперечки ви намагаєтесь запропонувати альтернативу, шукайте рішення, які задовольнили б обидві сторони. "В" - "компримісний" стиль. Із самого початку ви згодні на компроміс. "Г" - "м'який" стиль. Свого супротивника ви "знищуєте" добротою. З готовністю ви встаєте на точку зору супротивника, відмовляючись від своєї. "Д" - стиль, що "йде". Ваше кредо - "вчасно піти". Ви прагнете не загострювати ситуацію, не доводити конфлікт до відкритого зіткнення.

Ведучий: Зараз, коли ви знаєте ваші результати, я пропоную проаналізувати самостійно результати тестування, співвіднести їх з самооцінкою своєї поведінки.

Діяльність рефлексії.

Учасники по кругу висловлюють свою думку, відповідаючи на питання, що нового ти дізнався про конфлікт? Чому ти навчився?

Заняття 2.

Тема "Управління конфліктом".

1. Процедура "Вітання на" сьогодні.

Почнемо нашу роботу з висловлювання один одному побажання на сьогодні. Воно має бути коротким, бажано в одне слово. Ви кидаєте м'яч тому, кому адресуєте побажання і одночасно говорите його. Той, кому кинули м'яч, у свою чергу кидає його наступному, висловлюючи йому побажання на сьогодні. Уважно стежитимемо за тим, щоб м'яч побував у усіх, і постараємося нікого не пропустити.

Вступне слово: Дорогі учасники, ми з вами продовжуємо роботу над саморозвитком, сьогодні на занятті ми розглянемо способи управління конфліктами, для чого на це необхідно знати? (вислуховуємо думку учасників).

2. Бесіда.

Питання:

- - В чому схожість і відмінність понять СУПЕРЕЧКА і КОНФЛІКТ?
- - Що таке КОНФЛІКТНА СИТУАЦІЯ?
- - чи доводилося вам потрапляти в конфліктну ситуацію?
- - З якими людьми ви найчастіше конфліктуєте? Чому?
- - Що найчастіше для вас є причиною конфлікту?
- - чи можна вирішити конфлікт, не ущемляючи права і почуття гідності усіх людей, задіяних в конфлікті?
- - чи Були ви свідками такого успішного вирішення конфлікту?

3. Міні-лекція.

Існують правила поведінки для конфліктних людей, виконання яких допомагає не провокувати конфлікти :

1. Пам'ятаєте, що прямолінійність хороша, але не завжди. Критикуйте, але не злорадійте. У усьому потрібно знати міру. Сказати правду теж потрібно уміти! Будьте незалежні, але не самовпевнені. Не перетворюйте наполегливість на настирливість.

2. Будьте справедливі і терпимі до людей. Не переоцінюйте свої здібності і можливості і не зменшуйте здатності і можливості інших.

3. Не проявляйте ініціативу там, де її не потребують.

4. Реалізуйте себе в творчості, а не в конфліктах.

5. Проявляйте витримку, опануйте уміння саморегуляції. Пошана до людей, знання правил ведення суперечки, дискусії, правил спілкування допомагають запобігати непотрібним конфліктам.

Спеціальні правила попередження конфліктів :

- - не говорите відразу з напруженою, збудженою людиною;
- - перш ніж сказати про неприємне, постарайтеся створити доброзичливу атмосферу, відмітьте заслуги людини, його хороші справи;
- - постарайтеся подивитися на проблему очима опонента, постарайтеся "встати на його місце";

- - не приховуйте доброго відношення до людей, частіше висловлюйте схвалення своїм товаришам, не скупилися на похвалу;
- - умійте змусити себе мовчати, коли вас зачіпають в дрібній сварці, будьте вище за дріб'язкові розбирання!

Діяльність рефлексії допоможе підліткам згадати, коли виконання цих правил їм дійсно допомогло уникнути конфлікту.

4. Практична вправа: Друкарська машинка

Мета вправи : розминка, вироблення навичок згуртованих дій. Учасникам загадується слово або фраза. Букви, що становлять текст, розподіляються між членами групи. Потім фраза має бути сказана якнайшвидше, причому кожен називає свою букву, а в проміжках між словами усі ляскають в долоні.

Якби.., я став би..

Вправа відбувається по колу: один учасник ставить умову, в якій обумовлена деяка конфліктна ситуація. Приміром: "Якби мене обрахували в магазині.". Наступний, поруч сидячий, продовжує (закінчує) пропозицію. Приміром: ".. я став би вимагати тужливу книгу".

Ведучий відмічає, що як конфліктні ситуації, так і виходи з них можуть повторюватися.

5. Тест К. Томаса "Стили вирішення конфліктів".

Кожному видається бланк для тіста, хлопці виконують його самостійно. В цей час може звучати легка, спокійна музика.

Інструкція: В кожному з тридцяти питань виберіть один варіант (А або Б), який більше підходить до того, як ви зазвичай поступаєте або дієте (обведіть в гурток, відмітьте галочкою).

1	A	Іноді я надаю можливість іншим узяти на себе відповідальність за вирішення спірного питання.
	Б	Замість того щоб обговорювати те, в чому ми розходимося, я прагну звернути увагу на те, з чим ми обоє згодні.
2	A	Я прагну знайти компромісне рішення.
	Б	Я намагаюся улагодити справу з урахуванням інтересів іншого і моїх власних.
3	A	Зазвичай я наполегливо прагну добитися свого.
	Б	Я прагну заспокоїти іншого і головним чином зберегти наші стосунки.
4	A	Я прагну знайти компромісне рішення.
	Б	Іноді я жертвую своїми власними інтересами заради інтересів іншої людини.
5	A	Залагоджуючи спірну ситуацію, я увесь час прагну знайти підтримку у іншого.
	Б	Я прагну робити усе, щоб уникнути даремної напруженості.
6	A	Я намагаюся уникнути виникнення прикросців для себе.
	Б	Я прагну добитися свого.

7	A	Я прагну відкласти вирішення спірного питання, з тим щоб з часом вирішити його остаточно.
	Б	Я вважаю за можливе в чомусь поступитися, щоб добитися іншого.
8	A	Зазвичай я наполегливо прагну добитися свого.
	Б	Я насамперед прагну ясно визначити те, в чому полягають усі зачеплені інтереси і питання.
9	A	Думаю, що не завжди варто хвилюватися із-за якихось виникаючих розбіжностей.
	Б	Я роблю кроки, щоб добитися свого.
10	A	Я твердо прагну досягти свого.
	Б	Я намагаюся знайти компромісне рішення.
11	A	Насамперед я прагну ясно визначити те, в чому полягають зачеплені інтереси і питання.
	Б	Я прагну заспокоїти іншого і головним чином зберегти наші стосунки.
12	A	Частенько я уникаю займати позицію, яка може викликати суперечки.
	Б	Я даю можливість іншому в чомусь залишитися при своїй думці, якщо він так само йде мені назустріч.
13	A	Я пропоную середню позицію.
	Б	Я наполягаю, щоб було зроблено по-моєму.
14	A	Я повідомляю іншому свою точку зору і запитую про його погляди.
	Б	Я намагаюся показати іншому логікові і перевага моїх поглядів.
15	A	Я прагну заспокоїти іншого і головним чином зберегти наші стосунки.
	Б	Я прагну зробити усе необхідне, щоб уникнути напруженості.
16	A	Я прагну не зачепити почуттів іншого.
	Б	Я намагаюся переконати іншого в перевазі моїх позицій.
17	A	Зазвичай я прагну добитися свого.
	Б	Я прагну зробити усе, щоб уникнути даремної напруженості.
18	A	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 йде мені назустріч.
19	A	Насамперед я прагну ясно визначити те, в чому полягають усі зачеплені інтереси і спірні питання.
	Б	Я прагну відкласти вирішення спірного питання, з тим, щоб з часом вирішити його остаточно.
20	A	Я намагаюся негайно здолати наші розбіжності.
	Б	Я прагну знайти найкраще поєднання вигод і втрат для нас обох.
21	A	Ведучи переговори, я прагну бути уважним до бажань іншого.
	Б	Я схиляюся завжди до прямого обговорення проблеми.
22	A	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 узяти на себе відповідальність за вирішення спірного питання.
24	А	Якщо позиція іншого здається йому самому дуже важливою, я постараюся піти назустріч його бажанням.
	Б	Я прагну переконати іншого дійти компромісу.
25	А	Я намагаюся показати іншому логікові і переваги моїх поглядів.
	Б	Ведучи переговори, я прагну бути уважним до бажань іншого.
26	А	Я пропоную середню позицію.
	Б	Я майже завжди прагну задовольнити інтереси кожного з нас.
27	А	Я частенько уникаю займати позицію, яка може викликати суперечки.
	Б	Якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість наполягти на своєму.
28	А	Зазвичай я наполегливо прагну добитися свого.
	Б	Залагоджуючи ситуацію, я зазвичай прагну знайти підтримку у іншого.
29	А	Я пропоную середню позицію.
	Б	Думаю, що не завжди варто хвилюватися із-за якихось виникаючих розбіжностей.
30	А	Я прагну не зачепити почуттів іншого.
	Б	Я завжди займаю таку позицію в спірному питанні, щоб ми спільно з іншою зацікавленою людиною могли добитися успіху.

Завдання: тепер прочитайте підряд усі висловлювання, які ви відмітили, спробуйте визначити, використовуючи матеріал заняття про стилі вирішення конфліктів, який стиль вирішення конфліктів характерний для вас.

Завдання: Звірте свої висновки з ключем тіста.

По кожному із стилів (колонці) підраховується кількість збігів варіантів відповіді з ключем, що додається, при збігу нараховується 1 бал.

№ питання	Суперництво	Співпраця	Компроміс	Уникнення	Пристосування
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

Інтерпретація:

Кількість балів, набраних індивідом за кожною шкалою, дає уявлення про вираженість у нього тенденції до прояву відповідних форм поведінки в конфліктних ситуаціях: стилях суперництво, співпраця, компроміс, уникнення, пристосування.

Суми балів, відповідні кожному з п'яти стилів, слідує проранжировать. Домінуючий стиль - той, по якому набрана найбільша кількість балів, на другому місці стиль, використовуваний часто, і так далі до останнього - найменш характерного.

6. Рольова гра "Згладжування конфліктів"

Мета вправи: формування умінь і навичок згладжування конфліктів. Ведучий розповідає про важливість такого уміння як уміння швидко і ефективно згладжувати конфлікти; оголошує про те, що зараз досвідченим шляхом варто спробувати з'ясувати основні методи врегулювання конфліктів.

Учасники розбиваються на трійки. Упродовж 5 хвилин кожна трійка придумує сценарій, по якому двоє учасників представляють конфлікуючі сторони (наприклад, подружжя, що свариться), а третій - грає миротворця, арбітра.

На обговорення ведучий виносить наступні питання:

- - Які методи згладжування конфліктів були продемонстровані?
- - Які, на ваш погляд, цікаві знахідки використовували учасники під час гри?
- - Як варто було поводитися тим учасникам, кому не вдалося згладити конфлікт?

7. Підсумок заняття - рефлексія.

Заняття 3.

Тема: "Самоконтроль в спілкуванні".

1. Вправа - вітання: Остання зустріч

Мета вправи : вдосконалення комунікативної культури, стимулювання активності учасників.

Уявіть собі, що заняття вже закінчилися, і ви розлучаєтеся. Але чи усі ви встигли сказати один одному? Може бути ви забули поділитися з групою своїми переживаннями? Чи є людина, думка якої про себе ви хотіли б дізнатися? Чи ви хочете подякувати когось-небудь? Зробіть це "тут і тепер".

2. Самотестування "Рівень конфліктності особи"

Інструкція: Хлопці! При відповіді на питання виберіть один варіант відповіді,

під конкретною буквою, запишіть букву після номера питання.

1) чи Характерно для вас прагнення до домінування, тобто до того, щоб підпорядкувати своїй волі інших?

- а) немає
- б) коли як
- в) так

2) чи Є у вашому колективі люди, які вас побоюються, а можливо і ненавидять?

- а) так
- б) відповісти важко
- в) немає

3) Хто ви більшою мірою?

- а) пацифіст
- б) принциповий
- в) заповзятливий

- 4) Як часто вам доводиться виступати з критичними судженнями?
- а) часто
 - б) періодично
 - в) рідко
- 5) Що для вас було б найбільш характерне, якби ви очолили новий для вас колектив?
- а) розробив би програму розвитку колективу на рік вперед і переконав би членів колективу в її перспективності;
 - б) вивчив би, хто є хто, і встановив би контакт з лідерами;
 - в) частіше радився б з людьми.
- 6) У разі невдач який стан для вас найбільш характерний?
- а) песимізм
 - б) поганий настрій
 - в) образа на самого себе
- 7) чи Характерно для вас прагнення відстоювати і дотримувати традиції вашого колективу?
- а) так
 - б) швидше за все так
 - в) немає
- 8) чи Відносите ви себе до людей, яким краще в очі сказати гірку правду, чим промовчати?
- а) так
 - б) швидше за все так
 - в) немає
- 9) З трьох особових якостей, з якими ви боретеся, найчастіше ви прагнете зжити в собі
- а) дратівливість
 - б) образливість
 - в) нетерпимість критики інших
- 10) Хто ви більшою мірою?
- а) незалежний
 - б) лідер
 - в) генератор ідей
- 11) Якою людиною вважають вас ваші друзі?
- а) екстравагантним
 - б) оптимістом
 - в) наполегливим
- 12) З чим вам найчастіше доводиться боротися?
- а) з несправедливістю
 - б) з бюрократизмом
 - в) з егоїзмом
- 13) Що для вас найхарактерніше?
- а) недооцінюю свої здібності
 - б) оцінюю свої здібності об'єктивно

в) переоцінюю свої здібності

14) Що приводить вас до зіткнення і конфлікту з людьми.

а) зайва ініціатива

б) зайва критичність

в) зайва прямолінійність

Обробка результатів тестування. Усі відповіді до кожного питання мають свою оцінку в балах. Замініть вибрані вами букви балами і підрахуйте загальну суму набраних вами балів.

№	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
A	1	3	1	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	1
B	2	2	3	2	2	3	2	2	1	1	1	2	1	2
B	3	1	2	1	1	1	1	1	3	2	3	1	3	3

Певна сума балів характеризує рівень конфліктності особи :

14 - 17 балів -	Дуже низький
18 - 20 балів -	Низький
21 -23 бали -	Нижче середнього
24 - 26 балів -	Ближче до середнього
27 - 29 балів -	Середній
30 - 32 балів -	Ближче до середнього
33 - 35 балів -	Вище середнього
36 - 38 балів -	Високий
39 - 42 бали -	Дуже високий

2. Обговорення результатів тестування.

3. Вправа на групову згуртованість "Єдність"

Учасники розсаджуються в круг. Кожен стискає руку в кулак, і по команді ведучого усі "викидають" пальці. Група повинна прагнути до того, щоб усі учасники незалежно один від одного, вибрали одне і те ж число. Учасникам забороняється переговорюватися. Гра триває до тих пір, поки група не досягне своєї мети.

Ввідне слово: Сьогодні на занятті ми розглянемо способи конструктивної поведінки в конфлікті, методи управління конфліктами, але спершу я пропоную вам пройти тест упізнати рівень конфліктності вашої особи.

1. Практична вправа "Вчимося дозволяти конфлікти"

Завдання: учасникам пропонується описати на окремих листочках конфлікти, які сталися з ними. Підписувати листочки не слід. Ці ситуації будуть розглянуті колективно, щоб знайти спільне оптимальне рішення кожного проаналізованого конфлікту.

2. Міні-лекція.

Способи і правила вирішення конфлікту.

Вирішення конфлікту - це процес знаходження взаємоприйнятної рішення проблеми, що має загальну значущість для учасників конфлікту, і на цій основі гармонізація їх стосунків.

Способи вирішення конфлікту (гумор, "психологічне погладжування", компроміс, аналіз ситуації, "третейський" суд, ультиматум, пригнічення партнера і розрив зв'язку).

Правила вирішення конфлікту.

- а) аналіз конфліктної ситуації;
- б) вирішення конфлікту.

Діяльність рефлексії.

Практична вправа - диспут.

"Стилі вирішення конфліктів"

1. Вам належить складати іспит, і раптом учитель пропонує п'яти учням захищати реферат, а не учити квитки. Чотири теми вибрали відразу ж. Залишилася тільки одна тема, і ви хочете її узяти. Як ви поступите, якщо нею зацікавився ваш друг; просто однокласник і тому подібне?

Міні-лекція.

Конструктивний дозвіл конфліктів є джерелом розвитку особистості людини; воно сприяє збагаченню внутрішнього світу людини і його соціального досвіду. Рекомендації для конструктивного вирішення конфлікту : контроль емоцій.

Гра "Культурна бесіда"

Ведучий: Дві людини (з різних груп) сідають один проти одного. Письмово на папері протягом двох хвилин кожен повинен викласти тему і мету розмови. Наприклад, я хочу знати, який фільм подивився мій співрозмовник востаннє, і яка думка у нього склалася про цей фільм.

(Ведучий просить побудувати свою бесіду так, щоб можна було уважно вислухати свого партнера, допомогти йому розкрити тему, а разом і вирішити свої завдання, які поставлені ними перед собою. Час діалогу - 4 хвилини.)

ПСИХОЛОГІЧНИЙ ТРЕНІНГ ПО ПОПЕРЕДЖЕННЮ КОНФЛІКТІВ В. Ю. ГРЕБНЬОВОЇ

Записка пояснення

Тема програми : Технології попередження конфліктів.

Мета програми : вироблення навичок безконфліктної поведінки і надання можливості учасникам програми отримати досвід попередження конфліктів, засвоїти оретическую і практичну базу управління конфліктом, удосконалення навичок запобігання конфліктам, адекватного сприйняття конфліктних ситуацій для конструктивного їх вирішення.

Завдання:

1. навчання методам профілактики і вирішення конфліктів, знаходження рішення в конфліктних ситуаціях;
2. розвиток навичок неупередженого оцінювання конфліктної ситуації;
3. допомогти учасникам скоректувати свою поведінку у бік зниження його конфліктогенності (зняти конфліктність в особово-емоційній сфері);
4. об'єднання колективу, розвиток умінь і навичок командної взаємодії.

Форма проведення : Заняття проводиться у формі міні-лекцій, ролевих ігор, індивідуальних і групових вправ, моделювання конфліктних і емоційно-напружених ситуацій з наступним їх аналітичним розбором.

Склад групи : Оптимальна чисельність 5-10 чоловік, групи повинні комплектуватися на добровільній основі. Програма розрахована на 5 занять по 3 години (загальна тривалість 15 годин).

Місце проведення : Зал для проведення тренінгів.

Тематичний план

Програма розрахована на 5 занять по 3 години (загальна тривалість 15 годин).

№	Заняття/Тема	Цілі і завдання
1.	Знайомство	знайомство, діставання можливості учасникам дізнатися про себе наступні моменти: об рівні конфліктності, про типи поведінки в конфліктній ситуації, про стиль взаємодії з людьми
2.	Що я роблю не правильно?	озброєння учасників системою понять і представлень, необхідних для психологічного аналізу своєї поведінки в конфліктній ситуації; відробіток навичок аналізу своєї поведінки
3.	Мої зміни	усвідомлення кожним членом групи своїх негативних рис, які заважають їм в дозволі конфліктних ситуацій, включення учасників в процес самоудосконалення
4.	Я інший	аналіз і усвідомлення кожним членом групи тих якісних змін, які сталися в процесі роботи
5.	Завершення	аналіз власного пройденого шляху і оцінка результатів досягнення своєї мети, вираження добрих почуттів до кожного члена групи

Зміст програми, знайомство.

ЗАНЯТТЯ 1

Мета і завдання : знайомство, діставання можливості учасникам дізнатися про себе наступні моменти: об рівні конфліктності, про типи поведінки в конфліктній ситуації, про стиль взаємодії з людьми.

Наочні матеріали: Конструктор "Лего", картки з інструкціями, м'яч, картки з назвами тварин, схема типів поведінки в конфліктній ситуації.

Перший етап: Знайомство, розкриття цілей і завдань, прийняття правил (принципів) тренінгу, створення робочої атмосфери.

Вправа 1. "Розповідь про себе"

Учасникам дається завдання скласти про себе коротку розповідь, намагаючись розповісти про себе якомога більше. Потім кожен готує коротке представлення себе, починаючи з назви свого імені. Головне завдання - підкреслити свою індивідуальність, несхожість на інших. Мета вправи : розвиток уміння слухати інших учасників і удосконалювати комунікативні навички, скорочення комунікативної дистанції між учасниками тренінгу.

Вправа 2. "Космічна швидкість"

Інструкція: "Передати в колі, у будь-якому порядку, окрім сусіда справа і сусіда ліворуч м'яч, але так, щоб м'яч побував у кожного члена команди 1 раз". Ускладнення: зробити те ж саме, але на якийсь час; "А швидше можете?". Ведучий пропонує усім учасникам команди після завершення вправи сісти в круг і виразити свій стан на момент початку роботи і її закінчення. Питання ведучого : Що ви відчували? Що змінилося в момент? Чому ви вибрали це рішення?

Мета вправи: відпрацювання навички ухвалення групового рішення про стратегію і тактику виконання поставленого завдання. Сприяти об'єднанню групи і поглибленню процесів самораскриття.

Вправа 3. "Комплімент"

Учасники сідають по колу. "Давайте скажемо один одному компліменти. Зробимо це так. Той, хто захоче почати, візьме цей м'яч, кине його тому учасникові, кого він вибере, і скаже цій людині комплімент. Той, кому призначений м'яч, кине його наступному і вимовить свій комплімент і т. д. до тих пір, поки м'яч не побуває у кожного". Тренер дуже уважно стежить за тим, щоб м'яч потрапив до кожного учасника групи.

Мета вправи: встановлення міжособового позитивного зворотного зв'язку, в знаходження адекватних формулювань для своїх вражень.

Вправа 4. "Вгадай тварину"

Усі учасники групи сидять по колу.

"Зараз я роздам кожному з вас картки, на яких написані слова, що означають різних тварин. У вас буде хвилина для того, щоб придумати жести, вирази особи, якими ви можете супроводжувати повідомлення про цих тварин. Після цього кожен по черзі представить нам свій варіант". При обговоренні вправи учасники діляться своїми враженнями від побаченого, виділяючи найбільш адекватні поєднання жестикуляції, пози, лицьових експресії із словами, що означають дію. Вправа дає можливість рефлексії

індивідуальних особливостей невербальних проявів учасників групи, розширення уявленні про способи і засоби вираження сенсу.

Основний етап: Реалізація поставлених цілей тренінгу, розвиток навичок запобігання конфліктам.

Вправа 5. "Якби.. я став би."

Мета - вироблення навичок швидкого реагування на конфліктну ситуацію. Вправа відбувається по колу: один учасник ставить умову, в якій обумовлена деяка конфліктна ситуація. Приміром: "Якби мене обрахували в магазині.". Наступний, поруч сидячий, продовжує (закінчує) пропозицію. Приміром: "..Я став би вимагати тужливу книгу". Ведучий відмічає, що як конфліктні ситуації, так і виходи з них можуть повторюватися.

Вправа 6. "Пекельні вежі"

Мета - це вправа на побудову команди, в якій робиться спроба показати конфлікт, що виник із-за комунікаційних бар'єрів між учасниками. Такі бар'єри виникають у зв'язку з тим, що люди, розцінюючи своє сприйняття світу як єдино вірне, частенько відмовляються приймати інші точки зору. У "Пекельних вежах" ця концепція узятя на озброєння і використовується для спонукання гравців замислитися про чинники, як сприяючі, так і перешкоджаючі побудові єдиної команди.

Опис вправи. Дайте команді більше деталей з "Лего" або якого-небудь іншого схожого конструктора. Поясніть, що їм буде треба побудувати вежу. Усім учасникам вручите картку, на якій будуть записані дані, такі, що стосуються якоюсь однією частини завдання. Підкресліть, що цією інформацією ні з ким не можна ділитися. Оголосите, що гра проходитиме в повному мовчанні, і дозволите гравцям приступити до справи. Нижче запропоновані інструкції для карток, але ви можете вільно замінити їх своїми власними.

Головною умовою є їх суперечність: Вежа повинна складатися з 20 блоків, Вежа повинна мати висоту в 10 рівнів, Вежа має бути побудована тільки з білої, червоної і жовтої "цегли", Вежу повинні побудувати саме ви. Якщо за "цеглу" візьмуться інші члени вашої команди, зупините їх і наполягайте, що побудуєте вежу самостійно.

Аналіз: за грою в "Пекельні вежі" цікаво спостерігати з боку, оскільки окремі гравці неминуче прийдуть в замішання, що приведе до нерозберихи і розчарування, тільки-но зрозуміють, що усі їх спроби наслідувати інструкції приводять виключно до протидії з боку членів їх команд. Їх осягне розчарування, як тільки вони зрозуміють, що уся спільна робота над загальним завданням зводиться до виявлення того факту, що на ділі нічого подібного не відбувається. Наприклад, який-небудь гравець намагається покласти синю "цеглинку" тільки для того, щоб інший гравець прибрав його з явним обуренням, третій постарается утримати інших від яких би то не було Дій взагалі і так далі. Обговорення: після закінчення дії корисно обговорити ситуації - вони повторюються всякий раз, коли використовують цю гру.

Міні-лекція: Далі ведучий розповідає різні типи поведінки в конфліктній ситуації: пристосування, компроміс, співпраця, ігнорування, суперництво, конкуренція.

Третій етап: Завершення, зняття емоційної втоми, зниження нервово-м'язової напруженості.

Вправа 7. "Рахунок"

Учасники сідають по колу. "Зараз ми з вами вважатимемо, просто вважати: один, два, три і т. д. Хтось з нас почне рахунок, а той, що поруч сидить продовжить і так далі. Постараємося вважати якнайшвидше. В процесі рахунку потрібно буде дотримувати одну умову: якщо вам належить назвати число, в яке входить цифра 6 (наприклад, 16), то, вимовляючи це число, ви повинні будете називати своє ім'я".

Мета вправи : сприяє мобілізації уваги, дає можливість учасникам усвідомити їх регулятивні ресурси, створює умови для їх тренування.

Вправа 8. "Позиція"

Учасники утворюють 2 кола: внутрішній і зовнішній. Зовнішнє коло рухається, внутрішнє залишається на місці. Ті, що знаходяться в зовнішньому колі висловлюють своє враження про партнера по внутрішньому колу, починаючи з фрази "Я бачу тебе", "Я хочу тобі сказати", "Мені подобається в тобі". Через 2 хвилини зовнішній коло зміщається на одну людину і так далі.

Мета вправи : рефлексія взаємооцінних позицій учасників тренінгових занять.

Вправа 9. Прощання (До побачення)

Кожен учасник по черзі прощається з усіма учасниками, називаючи при цьому їх по імені.

Мета вправи : усвідомлення значущості учасника для інших членів групи.

Рефлексія виконаної роботи. У кінці учасники діляться думками про те, що з кожним з них відбувалося.

Кейси з дисципліни «Конфліктологія професійної діяльності економістів»**Кейс 1. Ситуація з секретарем.**

Цей конфлікт почався зовсім нещодавно (менше двох місяців тому) у відділі бухгалтерії в невеликій за чисельністю працюючого персоналу комерційної організації, що займається наданням медичних послуг. Коли стало очевидно, що дві людини, що працює у відділі, не справляються зі своєю роботою, було вирішено найняти секретаря для виконання досить простої роботи (такий як копіювання, роздрук необхідних паперів, набір тексту). Дівчина, що зайняла це місце, дійсно могла б полегшити роботу відділу, коли б не начала конфліктувати з бухгалтером.

Із самого початку Олена Андріївна помітила, що багато її завдань залишаються невиконаними і виконуються тільки при повторному нагадуванні. Особливо це було помітно на тлі того, що усі прохання керівника відділу виконувалися блискавично. Спочатку вона думала, що Ірина дійсно не устигає виконувати усі роботи (хоча вона злилася, тому що її завдання зовсім не були менш важливими, чим доручення Ігоря Сергійовича).

Але після того, як Олена Андріївна кілька разів побачила секретаря, захопленою пасьянсом, незважаючи на завдання, що скупчилися, зрозуміла, що її просто ігнорують. Олена Андріївна розлютилася і стала в досить емоційній формі викладати свої претензії Ірині. З'ясувати у секретаря причини такого відношення до роботи не вдавалося, оскільки у відповідь та тільки скривджено дивилася і говорила, що вона весь день працювала і ось тільки на хвилиночку вирішила відпочити. І ледве чутно буркнула під ніс: "Ну не подобаєшся ти мені".

Олена Андріївна зробила вид, що нічого не чула. Коли ж через пару днів Олена Андріївна, не витримавши, прийшла до свого начальника, той сказав, що їй просто здається, а справ у секретаря дійсно багато. Після чергової скарги, він вирішив підійти до Ірини, але тепер вона навіть не виправдовувалася, а просто заперечувала, що взагалі уміє включати ігри. Ігор Сергійович випробовував до неї симпатію, тому відразу їй повірив, а Олену Андріївну попросив зрозуміти, що у дівчини багато роботи і вона може щось не устигати. Конфлікт довго залишався недозволенним.

Олені набридало по багато разів вимагати одного і того ж від секретаря, і вона робила сама усе, що їй потрібне, після того, як Ірина покидала робоче місце. Але після чергової скарги начальникові вона помітила, що Ігор Сергійович зображував на обличчі мало не страждання. Він поспівчував Олені Андріївні і "раптом згадав", адже що вони узяли секретаря на неповний робочий день, а значить і платять їй не стільки, скільки планували, а в два рази менше. Він пообіцяв знайти ще одного

секретаря на частину дня, що залишилася. І хоча для цього довелося б додатково вкласти кошти в пошук нового співробітника, він вирішив добитися дозволу на це свого начальства.

Дійсно, незабаром з'явився ще один секретар, і обстановка стала повертатися в норму.

Завдання №1.

Виділяють наступні структурні елементи конфлікту :

1. Суб'єкти конфлікту - люди, які вступають в конфлікт; активні учасники конфлікту.

2. Предмет конфлікту - те, через що відбувається конфлікт, має різне значення для суб'єктів конфлікту; може бути матеріальним і не матеріальним.

3. Мотиви конфлікту - спонукальні сили, які рухають людиною і визначають його дії, як конфліктні (інтереси, переконання, погляди, цілі).

4. Образ конфліктної ситуації - відображення предмета конфлікту у свідомості суб'єктів конфлікту.

5. Позичі учасників по відношенню один до одного - структурна одиниця, що характеризує дії суб'єктів з відношення один до одного.

Знання про структурні елементи конфлікту можна використовувати для опису характеру взаємодії суб'єктів конфлікту, а також можна передбачити конфліктну ситуацію. Знання структурних елементів конфлікту має вагоме значення у виборі способу його вирішення. Правильно позначивши усі структурні елементи конфлікту можна визначити тип/вид конфлікту, причини його виникнення, тип особи суб'єктів конфлікту, модель їх поведінки і виходячи з цього - вибрати найбільш ефективний спосіб вирішення конфлікту.

Відповідь на Завдання №1

Суб'єкти конфлікту.

1. Керівник відділу - головний бухгалтер - Ігор Сергійович. Зрілий чоловік, що працює у фірмі з самого її відкриття, і обізнаний бухгалтера, з яким працював майже весь цей час. Необхідно відмітити, що оскільки штат компанії невеликої, практично усі зміни у відділі здійснюються з ініціативи керівника відділу (зрозуміло, при затвердженні пропозицій його начальством). Так, питання про прийняття на роботу секретаря, вирішувався Ігорем Сергійовичем. Ігор Сергійович виступає в цьому конфлікті арбітром, або посередником, тобто що намагається ослабити конфліктну взаємодію, підштовхує безпосередніх учасників конфлікту до досягнення домовленості. Проте його слабкою стороною в цьому конфлікті є майже дитяча упевненість в тому, що "усі люди хороші" і конфліктів зовсім не буває, а їх просто придумують люди, щоб їх пожаліли.

2. Бухгалтер - Олена Андріївна. Це молода жінка, вже другий рік що працює в цій компанії, є безпосереднім учасником конфлікту. Це висококваліфікований фахівець, що зарекомендував себе. Її цінують і шанують в компанії хоч би за те, що в періоди нестабільної діяльності фірми, коли ця організація тільки "вставала на ноги", вона не пішла з компанії, не

обурювалася низькою зарплатою (офіційно зарплата і не мінялася, але основні гроші вона отримує у вигляді премії) і не просила "відпустити її раніше" (незважаючи на останній курс інституту і дипломну роботу). Її слабкою стороною є те, що упорність, властива їй при вирішенні ділових питань, пропадає в ті моменти, коли зачіпаються її особисті інтереси, а не інтереси компанії.

3. Секретар - Ірина, також є безпосереднім учасником конфлікту. Ця молода дівчина, яка зовсім нещодавно прийшла на роботу. Вона вчиться на другому курсі інституту (на вечірньому відділенні). Вона не змогла прийняти пропозицію влаштуватися в цю компанію на повний робочий день, але, оскільки вона цілком підходила фірмі, було вирішено узяти її на неповний день (її графік: з 11.00 до 15.00). Вона дійсно вправно і уміло поводитися з необхідною їй технікою і відразу майже усім сподобалася: колективу - привітністю, головному бухгалтерові - і привітністю, і працездатністю. Тільки з Оленою Андріївною стосунки ще не були налагоджені. Слабкою стороною Ірини в цьому конфлікті є те, що вона новий співробітник, і не є незамінним співробітником.

Предмет конфлікту. Не виконання секретарем своїх прямих обов'язків.

Мотиви тих, що конфліктують.

Олена Андріївна : бажання мати реального помічника, небажання витратити свій робочий час на роботу секретаря, довести Ігорю Сергійовичу виправданість претензій.

Ірина: Бажання зберегти хороше відношення до себе з боку Ігоря Сергійовича, бажання трохи відпочити від рутинної роботи, не допомагати Олені Андріївні із-за антипатії.

Ігор Сергійович : бажання зберегти хороші стосунки з обома учасницями конфлікту, налагодити відносини в колективі.

Образ конфліктної ситуації.

Олена Андріївна.

Образ себе: людина не бажає виконувати чужу роботу і що намагається "відновити справедливість".

Образ Ірини : нова співробітниця, що не виконує свої прями обов'язки і не здатна відповідати за свої вчинки.

Образ Ігоря Сергійовича : керівник відділу ігноруючий конфлікт, тобто що не приймає заходів для його дозволу.

Образ конфліктної ситуації : секретар не виконує свої обов'язки, а керівник не робить ніяких заходів по виправленню цієї ситуації.

Ігор Сергійович :

Образ себе: керівник, що намагається зберегти дружню атмосферу в колективі.

Образ Олени Андріївни : висококваліфікований фахівець, що зарекомендував себе, прискіплива до нової співробітниці.

Образ Ірини : нова співробітниця, працездатна і привітна. Образ конфліктної ситуації : упевнений в тому, що "усі люди хороші" і конфлікту немає, його просто придумують люди, щоб їх пожаліли.

Ірина:

Образ себе: здатна робітниця, що має право на відпочинок і не бажає допомагати Олені Андріївні через відсутність симпатії до неї.

Образ Олени Андріївни : занудна співробітниця, що чіпляється по всяких дурницях і бажає настроїти керівника проти неї.

Образ Ігоря Сергійовича : керівник відділу, з яким вона хоче зберегти хороші стосунки.

Образ конфліктної ситуації : вона хоче справити хороше враження на керівника, щоб зберегти своє робоче місце, а Олена Андріївна настроює його проти неї із-за особистої антипатії.

Позиції учасників по відношенню один до одного.

Олена Андріївна займає позицію активних наступальних дій по відношенню до Ірини.

Ігор Сергійович займає пасивну нейтральну позицію по відношенню до обох співробітниць.

Ірина займає оборонну позицію у відповідь.

Така структура приведеного вище конфлікту.

Завдання №2.

В процесі вирішення будь-якого конфлікту потрібні знання про тип/виді цього конфлікту.

Розглянемо значення цих знань на прикладі, визначивши тип розглянутого конфлікту.

1. По сфері прояву конфлікт може бути:

- Виробничо-економічний;
- Ідеологічний;
- Соціально-побутовий;
- Сімейно-побутовий.

Розглянутий конфлікт є виробничо-економічним, оскільки він стався у виробничій сфері.

2. По мірі тривалості і напруженості виділяють:

- Бурхливі, швидко поточні конфлікти;
- Гострі тривалі конфлікти;
- Слабо виражені, в'яло поточні конфлікти;
- Слабо виражені і швидко поточні конфлікти.

Розглянутий конфлікт є гострим, тривалим конфліктом, оскільки протиріччя між тими, що конфліктують були досить глибокими: не одна із сторін не бажала йти на поступки і конфлікт супроводжувався проявом негативних емоцій по відношенню один до одного.

3. По числу суб'єктів конфлікт може бути:

- внутрішньоособовим;
- міжособовим;

- між особою і групою;
- міжгруповим;
- міждержавним.

Розглянутий конфлікт є міжособовим, оскільки його учасники окремі особи.

4. По характеру предмета конфлікту виділяють:

- Реалістичний конфлікт;
- Нереалістичний конфлікт.

Розглянутий конфлікт є реалістичним, оскільки предмет конфлікту чітко визначений.

5. Залежно від соціальних наслідків конфлікти діляться на:

- Деструктивні;
- Конструктивні.

Розглянутий конфлікт є деструктивним, оскільки він спричинив додаткові витрати організації на найм нової співробітниці, а Ірина так і не стала виконувати свої обов'язки повною мірою.

Отже, кажучи про значення класифікації конфлікту в його дозволі необхідно відмітити, що залежно від типу конфлікту вибирається і спосіб його вирішення. Наприклад, конфлікт в производствено- економічній сфері вимагає економічних витрат на його дозвіл, а сімейно-побутовою вимагає глибшого психологічного розгляду.

Реалістичний конфлікт вирішити легше, оскільки протистояння йде із-за певного предмета конфлікту; при нереалістичному конфлікті необхідно змінити відношення сторін один до одного, що утрудняє вирішення конфлікту.

Спосіб вирішення конфлікту також мінятиметься залежно від числа суб'єктів що беруть участь в нім.

Завдання №3.

1. Передконфліктний період.

1.1 Виникнення об'єктивної конфліктної ситуації. Ця стадія почалася, коли Олена Андріївна помітила, що багато її завдань залишаються невиконаними і виконуються тільки при повторному нагадуванні. Ця поведінка Ірини стала основою для виникнення конфлікту. Поява основи для конфлікту, а також відсутність емоційної напруженості є характерними рисами цієї стадії.

1.2 Усвідомлення об'єктивної проблемної ситуації. Ця стадія наступила, коли Олена Андріївна помітила, що усі прохання керівника відділу виконувалися блискавично, а про її завдання Ірина забувала. Тобто у Олени Андріївни з'явилися основи для негативної оцінки поведінки Ірини і вона усвідомила, що потрібні дії для вирішення протиріч.

1.3 Спроба сторін вирішити протиріччя. Спочатку Олена Андріївна думала, що Ірина дійсно не устигає виконувати усі роботи. Спробою з її боку вирішити цю ситуацію були нагадування Ірині про те, що вона повинна зробити.

1.4 Виникнення передконфліктної ситуації. Ця стадія наступила, після того, як Олена Андріївна кілька разів побачила секретаря, захопленою пасьянсом, незважаючи на завдання, що скупчилися, зрозуміла, що її просто ігнорують. На цій стадії виникають негативні емоції, ситуація близька до конфлікту.

2. Відкритий конфлікт.

2.1 Стадія інциденту. Ця стадія почалася, після того, як Олена Андріївна кілька разів побачила секретаря, захопленою пасьянсом, вона розлютилася і стала в досить емоційній формі викладати свої претензії Ірині. З'ясувати у секретаря причини такого відношення до роботи не вдалося, оскільки у відповідь та тільки скривджено дивилася і говорила, що вона весь день працювала і ось тільки на хвилиночку вирішила відпочити. І ледве чутно буркнула під ніс : "Ну не подобаєшся ти мені". Олена Андріївна зробила вид, що нічого не чула. Інцидент полягає в емоційному з'ясуванні протиріч.

2.2 Стадія ескалації. Коли ж через пару днів Олена Андріївна, не витримавши, прийшла до свого начальника, той сказав, що їй просто здається, а справ у секретаря дійсно багато. Після чергової скарги, він вирішив підійти до Ірини, але тепер вона навіть не виправдовувалася, а просто заперечувала, що взагалі уміє включати ігри. Ігор Сергійович випробовував до неї симпатію, тому відразу їй повірив, а Олену Андріївну попросив зрозуміти, що у дівчини багато роботи і вона може щось не устигати. На цій стадії емоційна напруженість досягла піку, оскільки Олена Андріївна була обурена поведінкою Ірини, тук ще вона не зустріла підтримки з боку Ігоря Сергійовича. Негативні емоції Ірини були пов'язані зі сваркою з Оленою Андріївною і з тим, що вона наскаржилася на неї керівникові.

2.3 Стадія збалансованої протидії. Олені Андріївні набридало по багато разів вимагати одного і того ж від секретаря, і вона робила сама усе, що їй потрібне, після того, як Ірина покидала робоче місце. На цій стадії конфлікт триває, але з меншою напруженістю.

2.4 Стадія завершення конфлікту. Після чергової скарги Ігор Сергійович пообіцяв знайти ще одного секретаря на частину дня, що залишилася. І хоча для цього довелося б додатково вкладати кошти в пошук нового співробітника, він вирішив добитися дозволу на це свого начальства.

3. Постконфліктний період.

3.1 Часткова нормалізація стосунків. Незабаром з'явився ще один секретар, і обстановка стала повертатися в норму.

3.2 Повна нормалізація стосунків. Оскільки у Олені Андріївни є можливість користуватися послугами другого секретаря і повністю виключити контакти з Іриною, то з часом ситуація забудеться і негативних емоцій не залишиться.

Управління конфліктом - це цілеспрямована, обумовлена об'єктивними законами дія на динаміку конфлікту на користь розвитку або руйнування.

Залежно від стадії конфлікту, вибирається вид діяльності по управлінню ним:

Стадія 1.1.: прогнозування; попередження або стимулювання.

Стадія 2.1. - 2.3.: регулювання.

Стадія 2.4.: регулювання, дозвіл.

Період 3.: дозвіл. Прогнозування - це вид діяльності суб'єкта управління по виявленню причин виникнення конфлікту.

Прогнозування проводиться на стадії 1.1, коли тільки з'являються підстави для конфлікту і можна визначити об'єктивні причини його виникнення. Інформація отримана в результаті прогнозування використовується для вибору подальших дій з управління конфліктом : попередження або стимулювання.

Попередження - вид діяльності суб'єкта управління, який спрямований на недопущення виникнення конфлікту. Попередження конфлікту можливе тільки на стадії 1.1, тому що конфлікт ще не почався, а існують тільки передумови для його виникнення.

Стимулювання конфлікту - вид діяльності суб'єкта управління, який спрямований на провокацію, виклик конфлікту. Стимулювання теж відбувається на стадії 1.1, найчастіше суб'єкт управління переслідує мету стати ініціатором конфлікту і вийти з нього.

Регулювання конфлікту - вид діяльності суб'єкта управління, який спрямований на послаблення і обмеження конфлікту, що забезпечує його розвиток у бік дозволу. Регулювання відбувається на стадіях 2.1-2.4. Ці стадії відносяться до 2 періоду, тобто періоду відкритого конфлікту. У цей період сторони активно протидіють один одному, і регулювання може зменшити негатив, а також допомогти швидше вирішити конфлікт.

Вирішення конфлікту - вид діяльності суб'єкта управління, пов'язаний із завершенням конфлікту. Про вирішення конфлікту можна говорити тільки на стадії 2.4 і в 3 період, коли емоції вщухли і сторони готові до раціонального ведення переговорів.

КЕЙС ДЛЯ ТРЕНІНГУ "НЕКЕРОВАНИЙ КОНФЛІКТ: ПРИЧИНИ І ТЕХНОЛОГІЇ УПРАВЛІННЯ"

Мета - передати керівникові інструментарій управління конфліктними ситуаціями

Контекстуальна метафора - Лицарі Круглого Столу

Зміст кейса

1. Методичний пакет учбового блоку
2. Тестові завдання
3. Методичний пакет ігрового блоку

4. Матеріал для "теки учасника"
 5. Перелік устаткування
- МЕТОДИЧНИЙ ПАКЕТ УЧБОВОГО БЛОКУ

1. Знайомство

Тренер: Вітаю вас, високоповажні лицарі. Ви знаєте, що я - довірена особа легендарного Короля Артура. Мене звать. (представлення). Прошу представитися вас. Тут це прийнято робити так. Кожному з вас треба встати, вклонитися усім зборам і сказати: "Сер, такий-то (ваше ім'я), до ваших послуг"!

2. Розминка

Команда розділяється на три групи. Тренер роздає кожній групі свою частину загадки. Час обговорення 3 хвилини. Через 3 хвилини команда утворює загальний круг. Завдання учасників на основі відгаданих ними загадок назвати ім'я артефакту Короля Артура. Час загального обговорення 2 хвилини. Якщо команда "зависає" тренер може тонко допомагати їм в розгадуванні загадки.

У цьому кейсі знаходиться загадка про меч Ескалібур.

Перший інформаційний блок: позиціонування проблеми через легенду про артефакт

Тренер відкриває учасникам картку із зображенням меча Ескалібура.

Ви вгадали другий чарівний предмет - це меч Ескалібур, меч доблесного короля Артура. Коли король був зовсім юним, він став свідком дивного явища. Прямо на центральній площі його замку невідомо звідки з'явилося ковадло з увіткненим в неї величезним мечем. Кращі лицарі, силачі намагалися вийняти меч з ковадла, але нікому зробити цього не вдалося. Після серії невдач люди знову звернулися до Мерліну, великого чарівника. Він сказав, що меч цей призначається тільки Обраному - майбутньому королеві. І тоді зовсім ще юний Артур вийшов з натовпу і підійшов до ковадла. Може, він хотів перевірити себе, а може, випробувати долю. Один рух - і меч був в його руках. І тоді усі зрозуміли, що перед ними - Обраний, їх король.

Ескалібур може вийняти з ковадла тільки обраний. І тільки обраний може управляти енергією битви, енергією конфлікту. Здається той, в чийх руках меч - завжди прав, сила на його стороні, він непереможний. Але Ескалібур не створював у Артура ілюзії власної всесильності і правоти. Меч давав королеві ЯСНІСТЬ РОЗУМУ, уміння виявити і прорахувати усі сценарії розвитку битви.

Давайте перевіримо, чи Ескалібур у вас в руках.

3. Перша гра: провокаційна, проблемоутворююча.

Інструкція. Ми переносимося з вами в ті далекі часи, коли король Артур і доблесний лицар Ланселот були молоді і гарячі. Кожен з них бажав побачити прекрасну Гинев'єру своєю дружиною. І кожен, знаючи легенду про Ескалібур, думав, що володіє ім. І ось Артур і Ланселот зійшлися в

поєдинку. І Гиневьєра повинна була вибрати гідного. Зараз ми з вами відновимо події тих днів.

Усі жінки утворюють команду Гиневьєри. Усі чоловіки діляться на 2 групи - група, що представляє Артура, і група, що представляє Ланселота. Необхідно, щоб в кожній чоловічій групі була рівна кількість людина. Якщо хтось виявився зайвим - він переходжуватиме в групу підтримку Гиневьєрт, стає її радником. У кожній групі є одна хвилина, щоб об'єднатися і насититися рицарським духом. Команда ж Гиневьєри через хвилину оголосить, які якості повинен мати її майбутній обранець. Після оголошення волі Гиневьєери, команди Артура і Ланселота отримують по 3 хвилини на обговорення своєї позиції. Командам лицарів належить визначити, яким чином вони вестимуть поєдинок один з одним, що говоритимуть, як захищатися.

Тренер видає кожній команді лицарів по одному мечу.

Через 3 хвилини ви схрестите ці мечі з суперником. Кожна пара може зробити тільки по 2 випаді словом і справою у бік супротивника і 2 рази відбити його напад.

Команда Гиневьєри присвячує цих 3 хвилини виробленню критеріїв, по яких вона оцінюватиме претендентів на її руку. Адже саме їй судити - хто з них прав, хто з них краще.

Поєдинок. Представник команди Гиневьєри махає хусткою і дає сигнал про початок поєдинку. Лицарі попарно схрещують мечі, роблячи по 2 випаді, і по 2 рази відбивають напад, парирують словом і справою. Гиневьєра знову махає хусткою, подаючи сигнал закінчення поєдинку. Так триває до тих пір, поки усі пари супротивників не розіграють поєдинок.

Оголошення переможця. Представник команди Гиневьєри оголошує переможця.

Обговорення. Питання для обговорення після обміну враженнями :

Чим керувалася Гиневьєра, обираючи кращого? Які критерії її вибору?

Які стратегії використовували лицарі, щоб перемогти?

Як ви вважаєте, чи пройдено лицарями випробування на ясність розуму?

Висновки

Чи змогли лицарі управляти енергією конфлікту? чи справжній Ескалібур був в їх руках? Так або інакше, але керівник нерідко опиняється одночасно в ролях Гиневьєри, Артура і Ланселота, коли його співробітники затівають конфлікт. Наше завдання - навчитися користуватися Ескалібуром, зберігати ясність розуму в конфліктній ситуації.

4. Другий інформаційний блок, змістовний

"Некерований конфлікт: причини і технології управління"

Загальні уявлення про конфлікт

Конфлікт, як говорять на сході, справа тонка і місцями ризиковане. Як казка без інтриги, так і життя без конфлікту неможлива.

У конфлікту в нашому житті особливе призначення.-

Конфлікт - це можливість кардинально змінити ситуацію

Енергія конфлікту - це цунамі різної міри тяжкості. Можна використовувати цю енергію собі на благо. А можна дати можливість цій силі робити з тобою, що вона хоче.

Вправа. Інструкція. Продовжте фразу: конфлікт - це. Завдання - запропонувати якомога більше простих визначень. Тренер записує висловлювання учасників на дошці.

Наприклад:

- конфлікт - ця напруга
- конфлікт - це великі проблеми
- конфлікт - це головний біль
- конфлікт це можливість вирішити тривалу ситуацію
- конфлікт - це драйв
- конфлікт - це втрата сил.

Ми продовжуємо фразу "конфлікт - це". залежно від того, як відносимося до конфлікту. Одним людям він дає сили, від інших - відбирає. А треті. вони спочатку втрачають силу, потім усвідомлюють, що набули безцінного досвіду, і через деякий час їх сила і мудрість збільшуються у декілька разів. До якої групи віднесете себе ви?

Найчастіше під конфліктом розуміють відверте зіткнення двох сторін. Причому, з неприємними для однієї або обох сторін наслідками, аж до прямого збитку. Пам'ятаєте, у Михайла Жванецького -

Наші інтереси різко зіткнулися, причому я побіг.

Конфлікт - це прихована або явна протидія сторін, чий інтереси в якій-небудь сфері почали конкурувати між собою.

Наші інтереси, бажання, амбіції постійно перетинаються. І на цих життєвих перехрестях народжується енергія конфлікту.

Енергія конфлікту народжується на нерегульованих життєвих перехрестях

Там незрозуміло, де головна дорога, де другорядна, хто кому повинен поступитися, світлофор "завис" і підморгує тим, що стоять тільки одним кольором, а регулювальник. їх не буває поруч, коли вони ДІЙСНО потрібні.

Якщо ви хоч би раз опинялися в такій ситуації на дорозі, це означає, що БЕЗПОСЕРЕДНЬО були присутні при зародженні енергії конфлікту. Пам'ятаєте, з чого усе починається? Рівень "нервозності" різко підвищується. Далі з'являється бажання зробити руйнівну дію (неважливо, по відношенню до кого). Потім - вибух і виплеск емоцій. Потім загасання і, у разі недозволеної проблеми, поява "неприємного осаду". Якщо ж ситуація вирішується у ваша користь - тоді з'являється урочистість переможця.

Нерідко енергія конфлікту буквально "дихає в потилицю", і потрібний лише безневинний привід, щоб вона "обрушилася" на дружні сторони в усій своїй скандальній непривабливості.

Енергія конфлікту - це чоловіча енергія. Це навіть підтверджується експериментальними даними психологів.

Коли досліджували дитячі ігри, психологи поставили собі питання: хто гратиме довше, хлопчики або дівчатка? Виявилось, що хлоп'яча гра за тривалістю довша. І знаєте чому? Річ у тому, що в дитячій грі обов'язково виникає конфлікт, але хлопчики і дівчатка відносяться до нього і поведуться в цій ситуації кардинально по-різному. Дівчатка в конфліктній ситуації переривають гру і розходяться "по кутах". А хлопчиська, навпаки, "розігриваються", починають з'ясовувати стосунки. В результаті, вони міняють правила гри, перерозподіляють ролі і ресурси. Лідери дістають можливість придбати більше впливу, а ведені визначитися з покровителем. Тобто конфлікт дає хлопчикам додаткові ресурси для продовження гри.

Хлопчики розглядали конфлікт - як можливість змінити ситуацію з вигодою для себе. Дівчатка ж відчували в конфлікті зовсім інше. Вони гостро переживали руйнування тонких емоційних зв'язків, що утворилися між ними в ході гри. Вони ображалися один на одного. Їм вимагався час, щоб пробачити і бути готовими до утворення нових емоційних зв'язків.

Ось так! Хлопчики, чоловіки краще пристосовані до конфліктних ситуацій. У чоловіків, і жінок з вираженими чоловічими енергіями, є свого роду імунітет, сила управління енергією конфлікту.

Прийшов час познайомитися з динамікою розвитку конфлікту. Цикл конфліктної ситуації складається з чотирьох стадій:

1. Утворення конфліктної ситуації
2. Вибір стратегії конфлікту і підбір гідного приводу для його розгортання
3. Відкрите зіткнення сторін
4. Згасання конфлікту

Давайте розберемося в тому, що відбувається на кожній стадії, і що нам з цим робити.

З конфліктною ситуацією як з вином - на першій стадії починається процес бродіння напруги. У сторін копиться взаємне незадоволення, образи, неприємні опади, втома, нерозуміння. Поступово росте міжособова дистанція, холодіє погляд. У просторі з'являється особливий запах, відчуття конфлікту. Ні на зразок чого не відбувається, усе тече як і раніше, кожен прагне розібратися зі своєю напругою самотійно. Хтось його пригнічує, хтось себе умовляє, що усе добре; хтось починає пізніше приходити додому, а хтось робить сусідньому магазину план по реалізації спиртного. Нарешті, у однієї із сторін напруга досягає особливої точки - "точки готовності до конфлікту".

Коли ми готові до конфлікту, ми зазвичай говоримо: "Усе! мій терпець увірвався"! Власне, це і є сигнал до переходу на другу стадію конфлікту.

Друга стадія пов'язана з вибором стратегії і приводу для справжнього конфлікту. Сторони уважно вивчають один одного, оцінюють сильні і слабкі місця, як власні, так і супротивника. Обидві сторони активно займаються "інформаційною війною" і "перетягуванням" громадськості на свою сторону. І, головне, зважують усі ризики. Як виграшу, так і програшу. Тобто, "бували" суперники заздалегідь думають про наслідки.

Друга стадія конфлікту - це гідна підготовка до військових дій. Це період роздумів, збору інформації і роботи з нею. Емоціям тут не місце. Тільки здоровий глузд, життєвий досвід, підтримка з боку.

Для того, щоб вибрати оптимальну стратегію необхідно чітко оцінити свої сили і сили супротивника. Якщо наші сили, в принципі, рівні - треба продумати стратегію настання, оборони, а також пропозиції компромісу. Якщо ваша позиція сильніша, можна мріяти про те, як ви виявите великодушність, висуваючи свої вимоги. При слабкій позиції продумуйте як блефувати і оборонятися, хто вас може підтримати і захистити; а також заздалегідь готуйте різні пропозиції компромісу і варіанти поступок.

Ми з вами підійшли до найцікавішого, але не завжди приємному - до третьої стадії конфлікту - відкритого зіткнення сторін. Як правило, початок "бойових" дій провокує найбільш агресивна сторона (не обов'язково, це сильніша сторона!). Часто це зовсім не означає наявності у неї конкурентної переваги і достатньої кількості необхідних ресурсів. Нерідко агресивний конфліктант страждає підвищеною емоційною нестійкістю. Це заважає йому об'єктивно оцінювати як мотивацію осоружної сторони, так і ситуацію в цілому. Він швидко втрачає контроль над собою, чує тільки себе і нагадує злісного бика, що вискочив на арену іспанської кориди.

Краще уникати подібних "партнерів" по конфлікту. Волати до їх здорового глузду марно, зазвичай він у них відключений від стримуючих механізмів. Якщо вас провокує на відкритий конфлікт людина емоційно нестійкий, краще відсторонитися.

В цьому випадку ви відстороняєтеся не від ситуації, людини, або невіршеної проблеми, ви відстороняєтеся від нав'язуваної вам чужої агресії, не впускаєте її в себе.

Вчасно відсторонившись від чужої агресії, ви дістаєте можливість управляти ситуацією

На цій стадії конфлікт може розвиватися по трьох основних сценаріях:

1. "Тліючий конфлікт"
2. "Шахова партія"
3. "Скандал"

У "тліючому конфлікті" сторони означають свої "непохитні" інтереси, компроміс не видно. Проте жодна із сторін доки не робить активних агресивних дій, "граючи біцепсами" аргументів, можливостей, зв'язків. Кожен сподівається наполягти на своєму, але без яких-небудь втрат. "Тліючий конфлікт" може тривати скільки завгодно довго, поки внутрішні або зовнішні обставини, що змінилися, не вичерпають його або не схилять в

чиюсь сторону. Такий сценарій конфлікту нерідко можна спостерігати між сусідами, родичами і товаришами по службі, а також між співробітником і керівником.

У "шаховій партії" сторони послідовно роблять зустрічні випадки (у будь-якій формі), орієнтуючись на ваговитість і міру порядності попереднього "ходу" супротивника. "Ах, раз ти так, то я тобі ось так! Ось ти як пішов, так отримай"! Якщо сторони все більше "заводять" один одного, цей сценарій може перерости в "скандал". Але якщо супротивники чітко визначають предмет конфлікту, і розуміють нікчемність протистояння, то ситуація може вирішитися конструктивно.

"Скандальний" сценарій конфлікту - це "базарне" загострення пристрастей, коли неважливо хто правий, а важливо, хто голосніший. Загострення пристрастей підвищується за системою Паниковського за допомогою ключового питання "А ТИ ХТО ТАКИЙ"?!. Тимчасова протяжність активної фази скандалу визначається об'ємом легких і тренуваністю голосових зв'язок сторін. Також, не унеможливлено рукоприкладства.

Головне в скандалі - не предмет конфлікту, а прагнення якомога більше принизити і уразити супротивника. Тут усі засоби хороші (зрозуміло у рамках Карного кодексу, а іноді і про нього забувають!). Як правило скандалісти, або хоч би один з них, отримують глибоке задоволення від самого процесу.

Четверта стадія конфлікту, якщо повезе, - це "щасливий кінець". Конфлікт закінчується мирним результатом до задоволення усіх сторін. Можливо, буде знайдений компроміс, або проясниться прикра помилка, буде розвіяно помилку, або одна із сторони усвідомлює і визнає власну неправоту. Вічно "тліючий конфлікт" нікому не потрібний. І та сторона, яка першою зрозуміє це, ініціює обговорення умов примирення.

Конфлікт може завершитися і перемогою однією із сторін, нехай навіть неповною, але визнаною суперником. Так співробітник, вибивши з керівника преміальні, може вважати себе переможцем.

Нерідко конфлікт "відкладається". Це трапляється або тоді, коли сторони (чи одна із сторін) не задоволені результатом завершальних переговорів, або коли зовнішні обставини міняються.

А буває, що одна із сторін з тактичних міркувань оголошує про свою поразку і погоджується припинити конфлікт. У супротивника виникає помилкова ейфорія від перемоги над суперником, він втрачає пильність, обставини змінюються, і підступний "переможений" відроджує конфлікт в самий невідходящий для "переможця" час.

Так, у кожного конфлікту свій сценарій і свій фінал. Але нам з вами треба пам'ятати про те, що важливий елемент конфлікту - це його наслідки. Тому перш ніж вступати в конфліктну ситуацію, постарайтеся оцінити усі "плюси" і "мінуси", які проявляться потім, через деякий час після завершення конфлікту. Підключите свою уяву і уявіть, як зміниться ваше життя, коли

конфлікт буде вирішений. А також, яким буде ваше життя, якщо конфлікт розвиватиметься за "гліючим" сценарієм. Відповідайте собі на питання: ви до цього готові?

Основні причини конфлікту

У конфліктній ситуації завжди виникає питання: через що, власне усе сталося? Тому давайте спробуємо з вами розібратися в причинах виникнення конфлікту. У конфліктній енергії три основних "батька":

несумісність людей один з одним
некоректне інформування один одного
перетин інтересів

Якщо конфлікт викликаний лише однією з трьох основних причин, - вважайте, вам повезло. Але в нашому житті занадто часто буває так, що усі три причини конфлікту виявляються активними.

Кожна з трьох причин породжує певний вид конфлікту.

"конфлікт несумісності"
"конфлікт правди", або інформаційний конфлікт
"конфлікт інтересів", або територіальний конфлікт
"конфлікт несумісності"

Характери дивна штука - спочатку ними сходяться, а потім розходяться

Щоб зрозуміти цей вид конфлікту, треба визначити, що таке сумісність, і на яких рівнях вона може між нами статися.

Сумісність - це взаємна узгодженість, прийняття, розуміння. Сумісні люди почувають себе комфортно один з одним і здатні тривало і плідно співіснувати поруч. Сумісність (і несумісність) між нами проявляється на п'яти рівнях:

психофізіологічному
психологічному
ролевому
соціальному
духовному

Коли люди психофізіологічно сумісні, їм приємно знаходитися разом, відчувати запахи, слухати голос, торкатися один до одного. Між ними існує фізичне тяжіння.

Психофізіологічна несумісність яскраво проявляється в таких виразах як: "мене він його нудить", "я його на дух не виношу". Іноді ми говоримо про людину: "Він мені неприємний". Нас просять пояснити чому саме, а ми у відповідь лише гойдаємо головою - нічого зрозумілого і логічного сказати неможливо. Неприємний, і усе тут. Ось так виглядає "конфлікт несумісності" на психофізіологічному рівні.

Якщо в офісі поруч сидять дві людини, неприємної один одному, керівник зіткнеться з психофізіологічним "конфліктом несумісності". Співробітники "прожужжат" йому усі вуха безглуздими скаргами один на

одного. Розбиратися з такими конфліктами безглуздо. Необхідно фізично ізолювати людей один від одного, зробити так, щоб вони якомога менше зустрічалися. Якщо це неможливо - нехай вчаться приймати один одного, долаючи фізіологічний дискомфорт. Але це дуже складно.

Річ у тому, що психофізіологічний "конфлікт несумісності" ірраціональний. Люди інстинктивно відчують небезпеку, витікаючи від іншого, і прагнуть усунути джерело дискомфорту. Такі конфлікти нерідко можна спостерігати в комунальних квартирах і гуртожитках, а також в місцях, де люди вимушені тривалий час жити разом на обмеженій території.

Основний принцип вирішення психофізіологічного "конфлікту несумісності" -

З очей геть - з серця геть

Психологічна сумісність - близькість темпераментів, темпів діяльності, реакцій. Звичайно, коли дві людини однаково швидко міркують, реагують, діють, - їм легко один з одним. А як же тим, хто істотно відрізняється один від одного за швидкістю і характеру реакцій?

Так, людям з різним типом темпераменту, швидкістю реакції, темпом і стилем мислення не просто один з одним.

Із цього приводу є забавна байка про те, як поведуться флегматик, меланхолік, холерик і сангвінік, запізнившись в театр. Уявіть собі, відбринів останній дзвінок. Задиханий глядач робить останній ривок, але, двері в зал для глядачів закриваються прямо перед його носом. Він переводить погляд з благанням про пощаду на білетерку. Але особа тій непроникна. Як відреагує на цю ситуацію флегматик? Він глибоко зітхне і запитає: "Мені вже не потрапити в зал?". Отримавши ствердну відповідь, він спокійно відправиться в буфет. Що зробить меланхоліка? Він сяде на лавку у фойє і почне важко зітхати, голосячи: "Ось так завжди! Вічно мені не таланить! Я знову запізнився!". Як поведеться холерик? Він почне люто стукати вказівним пальцем по склу свого наручного годинника, кричучи білетерці: "Ви тільки подивитися на годинник! Та хто вам надав право починати спектакль на півтори хвилини раніше! Ви абсолютно не піклуєтеся про працюючих людей! Негайно пропустите мене в зал"! З цим словами він зробить рішучий ривок до дверей залу, явно збираючись узяти його на абордаж. Як же поступить сангвінік? Ні слова не кажучи, він з посмішкою дістане з кишені банкнот і непомітно суне її в руку збентеженій білетерці.

Що ж у фіналі? Флегматик в очікуванні антракту закушує в буфеті. Меланхолікові увесь вільний персонал театру надає першу допомогу: хтось поїть валеріаною, хтось утішає добрим словом. Холерика ведуть в найближче відділення міліції. Сангвінік насолоджується дією в залі для глядачів.

Звичайно серед реальних людей немає "чистих типів" флегматиків, меланхоліків, холериків і сангвініків. Проте якби цим чотирьом людям довелось б разом працювати або жити в одній кімнаті. про те, чим би це закінчилося, можна було б написати і гумористичну, і трагічну історію.

Отже, коли виникає психологічний "конфлікт несумісності" нас дратуватиме інша людина із-за своїх особливостей. Ми скажемо про нього: "він тугодум", "він мимрячи", "він занадто швидкий", "він увесь час чимось невдоволений", "з ним поруч небезпечно", "він мені набрид своїм занудством (чи метушливістю)". Ми сміятимемося над ним, або намагатимемося його переробити, підлаштувати під себе. Ми дамо собі зарікання не мати з ним більше спільних справ. Але цим конфлікт ми не вирішимо.

Психологічний "конфлікт несумісності" вирішується одним шляхом - шляхом прийняття особливостей іншого. Так, інший не такий як ми. Усі люди різні. По-іншому бачать, сприймають, домислюють, реагують, діють. Нам залишається лише спостерігати за проявом особливостей інших людей і робити поправку у своїх очікуваннях.

Терпимість до особливостей іншого, а також добре почуття гумору - кращий шлях подолання конфлікту

Цей вираз торкається саме психологічного "конфлікту несумісності".

Розузгодила на перших двох рівнях сумісності (психофізіологічному і психологічному) породжує не найхворобливіші конфлікти. Набагато серйозніше за справу йдуть на ролевому рівні сумісності (чи несумісності).

У життя усі ми граємо різні соціальні ролі, іноді декілька одночасно. В один і той же час жінка може грати ролі дружини, матері, дочки, співробітниці, начальника, купувальниці, невістки, тещі, сестри. Чоловік щодня виявляється чоловіком, батьком, братом, зятем, свекром, начальником, рятувальником і переслідувачем. У кожного з нас є свої УЯВЛЕННЯ про те, як грати ту або іншу роль. Крім того, у нас є власні ОЧІКУВАННЯ відносно того, як ПОВИНЕН грати свою роль інша людина.

Йдеться про РОЛЕВІ ОЧІКУВАННЯ. Ми чекаємо від себе і іншої певної поведінки в соціальній ролі. У кожного з нас є власний набір ролевих очікувань.

Ви запитуєте, чи можна обійтися без цих ролевих очікувань. Практика показує, що не можна. Незалежно від нашого бажання або небажання, вони закладаються в нашу пам'ять. Річ у тому, що ми ЗВИКАЄМО до певного відношення до нас, певного стилю поведінки наших близьких. Незалежно від того, які почуття нам це доставляє, радість або страждання, роздратування або задоволення, - ми звикаємо, бо це повторюється день у день. Звичка - це стереотип нашої реакції. А стереотипи, як відомо, економлять нашу енергію. Тому набір ролевих очікувань можна назвати ЗВИЧНИМ ОЧІКУВАННЯМ. Звички складно міняти, особливо коли вони навіть не усвідомлюються.

Отже, ми звикаємо до певної ролевої поведінки і чекаємо його повторення. "Корінь зла", як бачите, досить примітивний. Але чим простіше цей "корінь", тим складніше від нього позбавлятися. Ті з вас, хто має дачні ділянки і любить возитися з грядками, знає, як складно позбавлятися від бур'янів.

Лева частка наших ролевих очікувань - справжнісінькі бур'яни

Ці "смітні очікування" проростають в нашій свідомості, дають потужну кореневу систему і примушують нас бачити інших зовсім не такими, якими вони є насправді, чекати від них того, чого вони не можуть дати.

Керівник чекає від співробітника сумлінності, тямущості, відповідальності за мінімальну зарплату. Співробітник чекає від керівника, що йому за прояв цих якостей платитимуть в три рази більше. У наявності - конфлікт очікувань. Але на очікуваннях бізнес не зробиш.

Такі очікування, дійсно - бур'яни, від яких треба позбавлятися. Це неможливо зробити одного разу - раз і назавжди. Прополку необхідно проводити регулярно. Давайте почнемо прямо зараз!

ВПРАВА

Щоб описати ролевий конфлікт заповніть таблицю 1

Людина (співробітник, партнер, колега, близька людина)	Що я від нього чекаю? (що він або вона повинні робити у своїй ролі)	Якою мірою задовольняються мої очікування (оцініть в балах від 1 до 5)	Чому, через що мої очікування не задоволені

Таку роботу необхідно проводити регулярно для профілактики ролевих конфліктів.

Щоб управляти ролевим конфліктом, заповніть таблицю 2.

Людина (співробітник, партнер, колега, близька людина)	Моя гіпотеза про те, звідки у мене це ролеве очікування	За що я його можу подякувати (від дрібниці до великого)	Яку допомогу я можу надати цій людині щоб задовольнити свої ролеві очікування

Найголовніше в "ролевому конфлікті" пам'ятати, що усі звинувачення в нашу адресу - це ІНФОРМАЦІЯ Про РОЛЕВІ ОЧІКУВАННЯ ПАРТНЕРА.

Звинувачення в нашу адресу - це крик нереалізованого очікування партнера

Ви запитуєте, як відрізнити інформаційні повідомлення від звинувачень? Це важко, тому що зовні вони нічим не відрізняються. Але їх і не треба ВІДРІЗНЯТИ один від одного. Я рекомендую вам звинувачення у вашу адресу СПРИЙМАТИ ЯК ІНФОРМАЦІЙНІ ПОВІДОМЛЕННЯ ПАРТНЕРА Про СВОЇ ОЧІКУВАННЯ ВІД ВАС.

Кожне звинувачення - не більше ніж повідомлення

Як говорять психологи, реагуйте не на емоцію, а на інформацію. Це важко, треба тренуватися.

У діловому спілкуванні ролеві очікування прописуються в контрактах і посадових інструкціях. Але в інструкції усіх ситуацій не опишеш. Тому керівник чекає від співробітників тямущості, відповідальності і ініціативи. А співробітник, думаючи, що "ініціатива карана", чекає від начальника того, що "він усе продумає і скаже, що робити". Зав'язується конфлікт очікувань.

Що робити? Начальникові, дійсно, чітко продумувати інструкції. А підлеглому викладати свої міркування і очікування керівникові Перш, ніж **АКТИВНО ДІЯТИ**.

Тепер давайте поговоримо про сумісність на соціальному рівні. Тут важливі такі соціальні атрибути як рівень культури, освіти, доходу, стиль життя, соціальний круг спілкування і статус. На соціальному рівні є "свої" і "чужі". Представте, професор мистецтвознавства випадково потрапляє в гуртожиток кочегарів. У них різні стилі життя, звички, погляди і навіть мова. Професорові може здатися, що він або потрапив на іншу планету, або почався кінець світу.

У чому полягає конфлікт "соціальної несумісності"? Один не розуміє іншого просто через те, що вони з різного середовища. Кожен з них інопланетянин по відношенню до іншого. Без перекладача вони можуть і не порозумітися, все більше дратуючи один одного.

Потужною рушійною силою конфлікту соціальної несумісності є заздрість. Вона стає джерелом безсторонніх пліток, інтриг і підступів. Ви запитуйте, чи можна цього уникнути? Досвід показує, що людині успішнішому в соціальному відношенні не уникнути заздрості. Тому мудрі люди радять вибирати партнерів, приблизно рівних на соціальному рівні.

Наприклад, заможній людині краще мати друзів без виражених матеріальних проблем. Інакше рівновага порушується. Той, хто знаходиться в менш успішному соціальному положенні, неусвідомлено (чи усвідомлено) прагнучиме відновити рівність позицій. А для цього від успішного потрібне щось відняти. Правда, бувають особливі випадки, коли менш успішний не віднімає у успішнішого, а активно росте сам, і за рахунок цього соціальна рівновага відновлюється.

Ось ми з вами і підійшли до найтоншого рівня сумісності - духовної сумісності. Базові життєві цінності, ідеали, то, в що людина вірить, - основні складові цього рівня. Релігійні погляди, ідеологічні міфи, індивідуальне розуміння і переживання Добра і зла, - усі ці тонкі речі як зміцнюють стосунки, так і стають джерелом конфлікту.

Профілактикою конфлікту несумісності на цьому рівні - формування корпоративної культури, корпоративних цінностей. Корпоративні цінності задають ціннісний формат взаємодії.

Отже, "конфлікт несумісності" може проявлятися на різних рівнях. Іноді на усіх п'яти, а якщо повезе, то тільки на одному. І від нас з вами буде потрібно мудрість, щоб розпізнати і управляти конфліктною енергією.

"КОНФЛІКТ ПРАВДИ"

Проявляється в приховуванні, спотворенні або надлишку інформації. Взагалі маніпуляція з інформацією практично завжди призводить до "конфлікту правди". Для профілактики конфлікту правди необхідно чітко розуміти КОМУ і ЩО говорити.

1. Отримавши неоднозначну, суперечливу або конфліктну інформацію, зробіть глибокий вдих і видих. Можливо, то, чого ви боялися, вже сталося, і цього не виправиш. Зберігайте цілковите самовладання.

2. Постарайтеся знайти можливість перевірити інформацію з інших джерел. Проаналізуйте схожість і розбіжність в інформації.

3. Пам'ятаєте, що почуття в "конфлікті правди" небезпечні. Не піддайтеся доки почуттям. Не приймайте серйозних рішень, керуючись почуттями. Відреагуйте почуття в безпечній обстановці, ТІЛЬКИ у відсутності тієї людини, яка викликала конфлікт, "принесла інформацію".

4. Продумайте зміст дезинформації для вашого опонента і власну стратегію поведінки. Можливо, вам краще приховати те, що ви знаєте правду і постежити за опонентом.

5. Подумайте над тим, як створити провокаційні ситуації з тим, щоб "вивести на чисту воду" опонента. Важливо, щоб коли він вам сам скаже правду, ви емоційно були готові прийняти її.

6. Пам'ятаєте, що близький безпосередній контакт з опонентом може пробудити у вас найсуперечливіші почуття, і ви ризикуєте не впоратися з собою. Тому краще зберігайте фізичну дистанцію з протилежною стороною.

7. Постарайтеся зосередитися на спостереженні за опонентом, а не на власній реакції. Сприймайте ті, що сталися як інформацію до роздуму.

Інформаційний конфлікт трапляється не лише із-за приховання або спотворення інформації, але і із-за її недоліку. Коли у нас мало інформації про те, що для нас важливе, ми починаємо ДОМИСЛЮВАТИ. Тобто придумувати, діставати бракуючу інформацію з комор свого і чужого життєвого досвіду або уяви. Так народжуються плітки і міфи.

"КОНФЛІКТ ІНТЕРЕСІВ"

Цей вид конфлікту з'являється тоді, коли наші інтереси почали конкурувати з інтересами іншої сторони. Споконвіку люди б'ються із-за ресурсів: територій, грошей, влади, рухомості і нерухомості, підтримки електорату, ринків збуту і ін.

У ситуації "конфлікту інтересів" важливо -

1. Чітко представляти предмет конфлікту : реальний і віртуальний
2. Знати пастки конфлікту
3. Володіти технологією управління конфліктом

Предмет конфлікту - це основа конфлікту. Матеріальне, ідеологічне, фізичне або духовно-моральне "яблуко розбрату", що не дає тим, що конфліктують жити спокійно. Що люди зазвичай ділять, то і стає предметом конфлікту : гроші, сфери впливу, нерухомість, цінні речі, владу, територію, інші ресурси. Чим заманчивее "приз", тим більше підстав у конфліктуючих сторін битися до останній краплі чужої крові.

Щоб визначити предмет конфлікту, поставте собі три основні питання:
 за що ми б'ємося?
 що я хочу отримати в результаті?
 що це мені дасть?

На друге питання відповідайте собі гранично чесно. Тому що іноді за явним предметом конфлікту ховається щось зовсім інше.

Наприклад, два брати ділять батьківський спадок. Явний предмет конфлікту - заміський будинок. Старший брат вважає, що у нього більше підстав їм володіти, тому що він його власноручно будував, поки молодший "ходив під стіл пішки". Старший брат усе життя працював в режимній установі і навчився жити на зарплату, як "чесна людина", на відміну від молодшого брата, якому "усе давалося занадто легко". Старший брат упевнений, що молодший хоче, як і завжди, отримати будинок "за красиві очі", а це несправедливо. Слід сказати, що молодший брат має власний невеликий бізнес, і саме він останніми роками фінансував завершення будівництва будинку. Молодший легко підрахував скільки грошей вклав в будинок він, а скільки старший брат. Виявилось, що окрім праці, старший брат особливо нічого і не вкладав, тому претензії молодшого брата додому більш ніж обгрунтовані.

За що б'ються брати? Правильно, - за будинок. Це - явний предмет конфлікту. А тепер попросимо кожного з них чесно відповісти на друге питання: що ви хочете отримати в результаті? Обоє відповідають: "Звичайно, же будинок, що ж ще"?!. І останнє питання: "Що вам дасть отриманий будинок"?. Відповідь старшого брата : "Почуття того, що справедливість, нарешті, восторжествувала"! . Відповідь молодшого брата : "Урочистість через те, що я виграв".

Подивитися, відповіді братів дають нам можливість розпізнати прихований предмет конфлікту. Виявляється, старший брат НА САМІЙ СПРАВИ бореться за справедливість. А молодший брат НА САМІЙ СПРАВИ грає із старшим в гру "Розділ спадку" і хоче виграти. Як ви думаєте, на чийй стороні перевага?

Перевага на стороні того, хто легше відноситься до предмета конфлікту

Старший брат бореться за справедливість. Які почуття переживає він? Образу на батьків за те, що вони більше уваги приділяло молодшому братові. Крім того, він заздрить молодшому через те, що тому "усе дається легко". І нарешті, він винить молодшого в багатьох своїх життєвих невдачах ("Коли б не він, то я б"). Отримання будинку для старшого своєрідний реванш. Маючи усі ці переживання, чи легко він відноситься до предмета конфлікту? Звичайно, немає. Для старшого брата цей конфлікт - шанс відновити справедливість, показати молодшому його місце, продемонструвати братові свою силу і успішність. Так серйозно відносячись до предмета конфлікту, старший брат отримає будинок тільки якщо молодший добровільно відмовиться від своїх претензій.

Молодшому ж братові подобається злити старшого, тим паче, що це виявляється зовсім нескладним. Він досить легко відноситься до предмета конфлікту і, в принципі, готовий піти "на світову". Проте "упертость" старшого підбурює його, примушуючи продовжувати гру.

Тепер, розібравшись в явному і прихованому предметі конфлікту, що ми з вами можемо поради дати двом братам? Звичайно, розділ спадку це непросте випробування для родичів. Випробування їх любові один до одного, а також і розсудливості.

Старший і молодший брат не зможуть вирішити свій конфлікт, поки його прихований предмет тяжітиме над явним. Не можна плутати розділ володінням будинку з відновленням справедливості і грою в "Розділ спадку". Це, як говорять в Одесі, "три великі різниці".

Перше, що необхідно зробити братам, це розібратися зі своїми прихованими предметами конфлікту. Молодшому необхідно перестати грати, а старшому - відновлювати справедливість. Ви запитуете, як це зробити? Дуже просто - треба зробити одне величезне внутрішнє зусилля, згадавши про те, що вони рідні брати. Старшому належить щиро пробачити брата, а молодшому - відмовитися від суперництва. Це дуже важко. Більше того, подібна пропозиція дуже розсердить братів, покажеться ним безглуздом і безпредметним. Ось, що буває, коли прихований предмет конфлікту більш вагою, ніж явний.

Будинок між братами розділити нескладно, якщо відсторонитися від образ одного і бажання виграти іншого.

Якщо конфліктна ситуація віднімає надто багато сил - це означає, що прихований предмет конфлікту важливіше явного

Тому визначивши явний предмет конфлікту, поміркуйте над його прихованим предметом. Чого дійсно хочете ви? Які ваших місць, що не пропрацювали, "хворі", торкнувся конфлікт? Не соромно мати "вразливих місць", набагато гірше ігнорувати їх існування. Конфліктна ситуація - це ліхтар, освітлюючий для нас нові сторони вашої натури.

Отже, давайте називатимемо явний предмет конфлікту РЕАЛЬНИМ, а прихований предмет конфлікту - ВІРТУАЛЬНИМ. І сформулюємо для себе правило поведінки в конфліктній ситуації:

Передусім, відокремте віртуальний предмет конфлікту від реального, посміхніться, відісплітетеся і почніть конструктивно працювати над варіантами рішення

Говорять, що якщо на декілька хвилин увійти до положення іншого, то вийдеш абсолютно іншою людиною. Це уміння згодиться нам при визначенні предмета конфлікту і за себе і "за того парубка". Відповівши на три питання для себе, перемкнете увагу на свого опонента - які явний і прихований предмет конфлікту для нього? результати своїх роздумів запишіть в таблицю.

	Моя позиція	Позиція мого опонента
За що ми б'ємося?		
Що кожен з нас хоче отримати в результаті?		

Що це нам дасть?		
Явний, матеріальний предмет конфлікту		
Прихований, віртуальний предмет конфлікту		

Отже, -

Перше правило управління конфліктом - розпізнай супротивника і не видавай своєї справжньої позиції

Так, видавати свою справжню позицію відразу не коштує, але визначити її необхідно. Це другий крок. Коли ви зберете досить інформації про супротивника, вам належить **ЧІТКО ВИЗНАЧИТИ ВЛАСНУ ПОЗИЦІЮ**. Для цього відповідайте собі на п'ять основних питань:

1. Чого я хочу від цієї ситуації?
2. Як би вона могла для мене завершитися якнайкраще?
3. Який найгірший сценарій розвитку подій для мене? Чи можу я це прийняти? Якщо я можу прийняти найгірший сценарій, то що ще більш найгіршого може статися?
4. Які позитивні зміни в моєму житті можуть статися, якщо конфлікт вдало вирішиться?
5. У чому для мене суть конфлікту?

Тепер, коли ви знаєте свого супротивника і чітко визначилися у власній позиції можна делать третій крок - **БУДУВАТИ СТРАТЕГІЮ** управління конфліктом. Це - найцікавіше. Тут від нас буде потрібно комбінаторні здібності, творчість і уяву.

У конфліктології зазвичай виділяють п'ять основних стратегій управління конфліктом :

- уникнення
- пристосування
- конкуренція
- компроміс
- співпраця

Не варто вибирати тільки одну з них і їй уперто слідувати. Успішною буває комбінована стратегія. Але щоб до неї прийти, необхідно володіти усіма п'ятьма і знати в яких випадках їх використовувати.

Стратегія уникнення. Основна теза цієї стратегії - "В Багдаді усе спокійно! Насправді конфлікту немає"! Ми всіляко демонструємо опонентові власне нерозуміння його конфліктних намірів. Словами, інтонацією, манерою розмови, жестами ми показуємо супротивникові наступне:

- насправді немає проблеми;
- якщо і є проблема, то вона дріб'язкова;
- це не моя проблема, принаймні, для мене - це не проблема;
- це справа не найпершої важливості, принаймні, для мене;
- не хочу в цьому брати участь;
- у мене немає повноважень, це не в моїй владі;

мені здається, ви будуєте якусь незрозумілу мені гру, а я не хочу програти;

я боюся невідомості, тому не роблю ніяких активних кроків;

у мене вже була подібна ситуація - вона погано закінчилася, тому я більше нічим подібним займатися не хочу;

у мене немає ресурсів: грошей, часу, персоналу, устаткування, енергії;

навіщо "розгойдувати човен"?

навіщо "робити з мухи слона"?

боюся, що мене прямо зв'язуватимуть з цією проблемою або з учасниками конфлікту, а це пошкодити моєму імені (статусу, здоров'ю і ін.)

час - кращий лікар;

конфлікт неприємний і руйнівний, тому давайте від нього відмовимося, в принципі.

Коли хороша ця стратегія? Звичайно, коли немає явної, активної загрози з протилежного боку. Стратегія уникнення корисна, коли ви збираєте інформацію про супротивника, свідомо тягнете час, збираючи власну армію.

Ця стратегія пропонує вам роль "миролюбного обивателя". У очах свого опонента ви стаєте безпечними, і він може розслабитися, не чекаючи від вас каверзи. У вас з'являється можливість вивчити свого супротивника за ситуації, коли він почуває себе сильніше за вас. Як він почне поводитися? Чи відчує він свою перевагу? Чи продемонструє він вам власну "крутизну"? Ви усе це побачите.

Крім того, стратегія уникнення дає вам можливість не брати на себе відповідальність за конфлікт. Якщо ви наслідуватимете цю стратегію до кінця, то ви завжди зможете сказати своєму опоненту: "Дозвольте, не я розв'язав цей конфлікт! Згадайте, я завжди говорив вам, що не варто робити з мухи слона! Але ви наполягали - тепер уся відповідальність лежить на вас".

Стратегія уникнення дає вам психологічний захист. Але коли конфліктна ситуація починає представляти реальну загрозу для вас - ця стратегія неефективна.

Стратегія пристосування. Цю стратегію зазвичай вибирають, розуміючи і приймаючи перевершуючу силу супротивника. Згідно цієї стратегії нам належить пристосуватися до інтересів опонента, йти на поступки, аж до власної капітуляції. Так, наші інтереси істотно страждають, або зовсім не задовольняються. Щоб супротивник виграв, ми повинні програти.

Бачу, вам не подобається така стратегія. Проте, ми її використовуватиме в п'яти випадках:

1. Зваживши усе "за і проти", ми розуміємо, що поступки і навіть капітуляція, в принципі, не завдають нам великої шкоди, не є з нашого боку занадто великою жертвою;

2. Для нас цінні самі стосунки з нашим опонентом, ми бачимо їх довгострокову перспективу, хочемо уникнути наростання і поглиблення

конфлікту, зробити "жест доброї волі" (наприклад, це стосується конфліктів усередині сім'ї);

3. Ми бачимо, що правота, дійсно, на стороні супротивника;

4. Ми хочемо заслужити на розташування нашого опонента на майбутнє, інтуїтивно упевнені в тому, що ця людина ще зіграє в нашому житті свою позитивну роль

5. Предмет конфлікту для нас не так важливий і серйозний, у нас є терміновіші справи і інтереси, і ми не хочемо витратити час і сили на цей конфлікт.

Існує ситуація, коли використання стратегії пристосування ПРОТИПОКАЗАНЕ.

Стратегія пристосування не застосовується, якщо ви упіймали себе на прагненні позбавитися від конфлікту або бажанні, щоб "все швидше кінчилося"

Бажання скоріше позбавитися від конфлікту зрозуміло, але це ще одна пастка "конфлікту інтересів". Позбавитися не означає вирішити. Не прийнятий виклик прийде повторно. Але кожного разу від вашої території без бою забиратиму по шматочку. Хіба ви цього хотіли?

Стратегія конкуренції. Ця стратегія, зворотна попередньою. Її девіз: "І все-таки я тебе зроблю"! чи "Я ти хто такий"?!. Стратегія конкуренції припускає, що ми "гратимемо біцепсами" перед супротивником, всіляко демонструючи власну силу і невразливість. Ми покажемо і доведемо супротивникові, що нам легко без його доброї волі вирішити конфлікт у свою користь. На кожен його випад, ми даємо по десять ударів у відповідь.

Ви говорите, що це не стратегія, а справжнісінька війна, "гонка озброєнь". А що робити? Іноді доводиться.

До речі, ця стратегія не заперечує такий чудовий хід як БЛЕФ. Чи хитрість. Необов'язково ця стратегія веде до розв'язування "військових дій". Коли супротивник першим починає демонструвати власну перевагу, нам доводиться показати йому, що ми теж "не ликом шиті". Він розуміє нашу силу і стає поступливішим.

Напевно, ви помічали, що є люди, спочатку схильні до прояву саме цієї стратегії. Вони поведуться так з кількох причин:

-- їм легше емоційно або ірраціонально реагувати, чим давати добре продумані відповіді;

-- у них низький рівень загальної культури

-- вони несуть в собі сліди колишніх конфліктів (фамільної ворожнечі і традиції, мести);

-- їм необхідно самостверджуватися за рахунок інших, завжди "брати гору";

-- їм властива зневага до інших;

-- вони вважають себе носіями загальноприйнятої практики стосунків в певному соціальному крузі;

-- вони підозрілі і недовірливі до інших.

Тренінг «Профілактика конфліктних ситуацій»
(авторська розробка)

ЗАНЯТТЯ № 1.

Вправа "Рукоштовання або уклін" (толерантність, шанобливе відношення один до одного)

Учасники вітаються один з одним, використовуючи ритуали вітання, прийняті в різних культурах.

Розкажіть групі про жести вітання, прийняті у різних народів. Заздалегідь попередите учасників про те, що вони повинні будуть використовувати ці ритуали, представляючись один одному. Ось декілька варіантів вітання :

- о обійми і триразове цілування по черзі в обидві щоки (Росія);
- о легкий уклін з схрещеними на грудях руками (Китай);
- о рукоштовання і поцілунок в обидві щоки (Франція);
- о легкий уклін, долоні складені перед лобом (Індія);
- о легкий уклін, руки і долоні витягнуті з боків (Японія);
- о поцілунок в щоки, долоні лежать на предплеччях партнера (Іспанія);
- о просте рукоштовання і погляд в очі (Німеччина);
- о м'яке рукоштовання обома руками, торкання тільки кінчиками пальців (Малайзія);
- о потертися один об одного носами (ескімоська традиція).

Запропонуєте групі утворити коло. Один з учасників починає "коло знайомств" : виступає на середину і вітає партнера, що стоїть справа. Потім йде за годинниковою стрілкою і по черзі вітає усіх членів групи.

Кожного разу учасник повинен вітати свого візаві новим жестом. При цьому він представляється, називаючи своє ім'я.

У другому раунді в коло вступає інший учасник, що стоїть праворуч від першого, і т. д.

Зауваження. Ця гра підходить для знайомства учасників в полікультурних групах. В ході її підтримується атмосфера толерантності, шанобливе відношення один до одного. Крім того, учасникам напевно буде цікаво по-різному знайомитися з людьми. У кінці вправи можна провести короткий обмін враженнями.

Вправа "Правда або брехня"? (атмосфера відкритості, групова згуртованість)

Гра посилює групову згуртованість і створює атмосферу відкритості.

Підготовка. Члени групи сідають по колу; у кожного мають бути наготові папір і олівець.

1. Запропонуйте учасникам написати три пропозиції, що відносяться особисто до них. З цих трьох фраз дві мають бути правдивими, а одна - ні.

2. Один за іншим кожен учасник зачитує свої фрази, усі інші намагаються зрозуміти, що із сказаного відповідає дійсності, а що - ні. При цьому усі думки повинні обґрунтовуватися. Порадьте авторам фраз не поспішати зі своїми коментарями і уважно вислухати припущення різних гравців. Адже це прекрасна можливість зрозуміти, як людина сприймається з боку.

Вправа "Лабіринт" (почуття довіри)

Група розбивається на пари. У кожній парі один з учасників за допомогою усних вказівок-команд "заводить" свого партнера в уявний лабіринт, схему якого у вигляді ламаної лінії з прямими кутами він тримає перед собою, але не показує своєму "веденому". Всього використовується три команди.

Перша, така, що означає вхід в лабіринт, - "Прямо"! Далі, залежно від форми лабіринту, слідує команда "Направо"! чи "Наліво!", після яких що йде по уявному лабіринту повинен повернути відповідно в праву або ліву сторону.

Пройшовши лабіринт, "ведений" повинен розвернутися на 180 градусів і подумки вийти з нього, вголос повідомляючи про усі свої переміщення (за допомогою тих же трьох команд). Що в цей час "заводить" за своєю схемою контролює шлях партнера. Якщо "ведений" впорався із завданням успішно, то йому пропонується лабіринт з великою кількістю поворотів і так далі. Потім напарники міняються ролями.

В деяких випадках з "Лабіринтом" краще працювати не парами, а усією групою. При цьому частина учасників (парні), що сидять в крузі, заводитиме в лабіринт, а частина, що залишилася, - виводити з лабіринту. Тоді кожному як з тих, що "заводять", так і з "виводять" дістається лише частина загального шляху.

В ході обговорення результатів тренерів слід звернути особливу увагу на те, яким чином кожен спортсмен як "ведене" справлявся зі своїм завданням. Учасники, у яких переважає зорове орієнтування в просторі, використовують зазвичай уявного чоловічка, який, слухняно виконуючи команди, йде по лабіринту. Тим же, у кого переважає руховий тип, цього буває недостатньо. Для того, щоб визначити, де ж це "наліво", а де "направо", вони вимушені кожного разу представляти себе самого на місці "чоловічка", подумки влізати всередину лабіринту і проробляти там уявні повороти. Уявляючи собі різні рухи, люди з руховим типом орієнтування не стільки бачать ці рухи, скільки відчувають їх своїм тілом, відчувають себе такими, що виконують їх.

Вправа "Побажання" (створення групової атмосфери)

Усі учасники сидять в колі. Кожен по колу висловлює побажання сидячим гравцям. Можна одному з гравців, якщо є бажання. Провідний тренінг висловлює своє побажання у кінці кола.

Вправа "Компакт-диск - опитування" (підвищення рівня товариськості)

Мета гри - удосконалювати рівень товариськості (навчитися обмежувати себе крайнім екстравертам і розкриватися інтровертам).

Хід гри. 3 учні вибирають собі соціальну роль (директор ліцею, домогосподарка, бомж та ін.) і сідають в центр кола. Інші учасники гри задають усім трьом одне і те ж питання. Кожен з тих, що сидять в центрі повинен відповісти на це питання відповідно до своєї соціальної ролі (через 3 секунди після кінця питання). Причому, кожен з тих, що відповідають задалегідь визначає об'єм свого висловлювання (1, 3, 10 пропозицій). За точністю виконання завдання стежить "хранитель часу".

ЗАНЯТТЯ № 2.

Вправа "Я хочу тобі подарувати" (розвиток психологічного клімату)

Ведучий починає вправу, звертаючись до того, що сидить праворуч від нього учасника, з фразою "Я хочу тобі подарувати". і говорить те, що хоче він подарувати цій людині.

Вправа "Телепатія" (Невербальне спілкування)

Група розбивається на пари. У кожній парі учасники сідають лицем один до одного. Одному з них відводиться роль "передавального", іншому - що "приймає". Ведучий пояснює, що "передавальний" повинен якнайкраще зосередитися на якому-небудь образі і зусиллям волі вселити що його "приймає". Завдання що "приймає" - проникнути в те, на чому зосереджена увага його партнера.

Можна організувати гру так, щоб один і той же образ уся група передавала одному з учасників, - це вносить пожвавлення до роботи, робить її цікавішою.

При організації гри ведучий повинен дати зрозуміти групі, що він цілком серйозно відноситься до запропонованого експерименту і чекає позитивних результатів. Це допоможе учасникам здолати можливе скептичне відношення до подібних занять і налаштуватися на серйозну роботу. Звичайно, справа тут не в телепатії - її може і не бути в природі. Проте необхідність створення яскравої уявної картини не лише для себе, але і для партнера, - додатковий стимул для "передавального" гранично мобілізувати сили своєї уяви.

Під час гри правильні відгадування трапляються зазвичай частіше, ніж цього можна було б чекати по теорії вірогідності. У цьому немає нічого містичного. По диханню партнера (а якщо вправа виконується з розплющеними очима, то і по його позі, рухам, виразу обличчя) той, що "приймає" може досить точно уловити принаймні емоційний тон картини - спокійна вона або що розбурхує, радісна або сумна.

У тому випадку, якщо після перших удач у учасників дійсно виникне враження, ніби думки передаються на відстані, ведучому не слід поспішати в развенчаним "дивного феномену". Адже віру в телепатію можна ефективно

використовувати для того, щоб все сильніше і сильніше підігрівати вашу групу в її роботі. Лише після того, як кожен з учасників досить попрацює в ролі "передавального", має сенс розкрити карти і розповісти групі про можливі канали передачі інформації.

Вправа "Я на твоєму місці" (емпатія)

Одним з фундаментальних механізмів людського взаєморозуміння є рефлексія - здатність представляти себе на місці іншої людини, подумки бачити і "програвати" ситуацію за нього.

Люди, що втратили один одного в незнайомому місті, зустрічаються на центральній площі. Злочинець залишає коштовності на найвиднішому місці в надії, що усі кинуться на пошуки тайників, і види, що лише бачили, детективи знаходять їх там, де шукати нікому не приходило в голову. Суперники свердлять один одного очима - кожен розуміє, чого хоче інший, але розуміє також і те, що інший розуміє це. Вам це знайомо?

Уміння ставити себе на місце суперника або партнера, приймати за нього найбільш вірогідні рішення і погоджувати з ним свої власні дії, враховувати його спроби "думати за тебе" і діяти з поправкою на це думання - усе це необхідно.

Учасники вправи діляться на пари. Один з пари згадує випадок з життя або літературну історію (видаючи за свою - ігрова ситуація), другий учасник починає розмову із слів "Я на твоєму місці". і продовжує, як би він поступив в даному випадку. У кінці вправи проходить рефлексія.

Вправа "Дзеркало" (розвиток психологічного клімату)

Учасники розбиваються на пари, стають лицем один до одного. Один з тих, що грають робить уповільнені рухи руками, головою, усім тілом. Завдання іншого - в точності копіювати усі рухи напарника, бути його "дзеркальним віддзеркаленням". У кожній парі учасники самостійно підбирають потрібну складність рухів і їх темп.

В ході гри учасники, що працюють за "віддзеркалення", досить швидко навчаються відчувати тіло партнера, і схоплюють логіку його рухів. Від разу до разу стежити за "оригіналом" і копіювати його рухи легшає все, і все частіше виникають ситуації не лише передбачення, але і випередження його рухів. Освоївши навички рухового наслідування, учасники можуть спробувати свої сили і в складнішій грі: завдання та ж, але ролі "віддзеркалення" і "оригіналу", веденого і лідера, не визначені. Гнучко аїдлаштовуючись один під одного, гравці прагнуть рухатися в унісон.

Ця вправа - дуже хороший засіб розвитку психологічного контакту. Спостерігаючи за ходом його виконання, тренер може виявити "природного" лідера в кожній парі. Труднощі в досягненні рухової згоди нерідко бувають пов'язані з наявністю напружених стосунків між партнерами.

Вправа "Холодний суп"

Ця вправа проводиться після короткої теоретичної частини, під час якої тренер пояснює значення термінів, "упевнений (асертивний)", "непевнений (пасивний)", "агресивний", "маніпулятивний".

Учасники сідають півколом. На підлозі трикутником розтягується шнур, по його кутах і на середині одній із сторін лежать картки із словами "упевнений", "невпевнений", "агресивний", "маніпулятивний".

Лінії, що сполучають різні види поведінки, є континуумом, на ній розташовуються перехідні форми поведінки : від маніпулятивного до неупевненого і агресивного, від неупевненого - до упевненого і так далі.

Ведучий пропонує для обговорення наступну ситуацію:

Вас попросили обговорити ділові питання з важливим клієнтом, і ви запросили його в дорогий ресторан. І ваш клієнт, і ви замовили собі перше блюдо. Суп виявився холодним. Клієнта запросили ви, значить, ви є хазяїном і відчуваєте, що повинні щось зробити.

Кожен учасник отримує картку, на якій написана можлива реакція на положення, що створилося. Учасникам пропонується помістити картки, що дісталися ним, в просторі трикутника і обґрунтувати своє рішення. Група може ставити питання кожному учасникові і обговорювати його вибір.

Зміст карток:

1. Запитаєте офіціанта: "Цей суп подається холодним"?
2. Відставте тарілку убік.
3. Встаньте і покиньте заклад.
4. Голосно, так, щоб це почули і офіціант, і інші відвідувачі, вимовіть: "Це останній раз, коли я сюди когось привожу"!
5. Скажіть офіціантові: "Я хотів би поговорити з менеджером".
6. Скажіть офіціантові: "Суп огидний. Понесіть його і негайно подайте нам що-небудь їстівніше".
7. Запитаєте офіціанта: "Милий, а що сталося з вашою електроплитою"?
8. Зробіть вид, що все гаразд, і їжте суп.
9. Скажіть офіціантові: "Цей суп холодний. Будь ласка, замініте його".
10. Скажіть офіціантові, що ви хотіли б відняти вартість супу з рахунку.
11. Запитаєте у вашого клієнта, чи не бажає він поскаржитися.
12. Коли офіціант прийде прибирати тарілки, скажіть: "Вибачите мене, але я боюся, що ми не змогли доїсти суп. На смак він не поганий, але він був не дуже теплим - абсолютно холодним, я маю на увазі!"

Під час загального обговорення аналізуються варіанти упевненої поведінки і приклади з власного життя, коли учасники змогли використовувати цей варіант.

Вправа "Люблячий погляд" (Невербальне спілкування)

З числа учасників вибирається той, що водить. Він виходить з приміщення. Сидячі в кімнаті вибирають 3-х гравців, які дивитимуться на того, що водить таким, що "любить, ласкавим зглядом". Гравець, що увійшов до кімнати повинен здогадатися, хто з учасників дивиться на нього люблячим, ласкавим поглядом. Потім вибирається наступний той, що водить.

ЗАНЯТТЯ № 3.

Вправа "Перевтілення" (саморозкриття, поглиблення емоційних контактів)

Учасники групи зручно розташовуються в кріслах (на стільцях). Один з них отримує від ведучого завдання: уявити собі предмет, який виглядав би як само матеріалізоване розслаблення. Внутрішньому погляду являються перезріла груша, гігантський маятник, що трохи не зривається з гілки, що повзе по схилу вулкану розпрямлена лава або тануче масло. Після цього учасник, що отримав завдання, повинен силою уяви "перетворити" себе в те, що він представив, відчути себе цією річчю, зануритися в її світ, перейнятися настроєм і ужитися в "характер". Від імені цієї речі він починає розповідь про те, що відбувається з нею в даний момент і що вона при цьому переживає. Закінчивши оповідання, учасник дотиком передає слово своєму сусідові ліворуч. Той може або продовжити розповідь, або почати нове перевтілення.

Гра ставить кожного з членів групи в ситуацію рішення творчої задачі і відкриває велику свободу для вираження своєї індивідуальності.

Бажано проводити гру в затемненому приміщенні - це забезпечить таким, що займається велику розкутість і психологічний комфорт. У міру опанування мистецтва вживатися в образ перевтілення стають усе більш яскравими і переконливими. Від поверхневих, чисто зовнішніх описів учасники йдуть "в глиб" предмета, все більш і більш ототожнюючись з ним і переживаючи його "зсередины". В окремих випадках картини бувають настільки виразними і сильними, що їх настроєм переймається уся група.

Учасникам, що слухають розповідь, включитися в розвиток образу буває навіть легше, ніж що говорить.

Не слід пропонувати цю вправу групі, усередині якої ще не дозріли стосунки взаємного прийняття і смак до спільної творчості. Іноді для розгойдування групи ведучий може на перших порах надати учасникам право за бажанням пропускати свою чергу і передавати дотик, що дійшов до них, далі.

"Анабіоз" (перехід від відчуженості до контакту)

Учасники розбиваються на пари. У кожній парі гравці розподіляють між собою ролі "замороженого" і "реаніматора". По сигналу "заморожений" застигає в нерухомості, зображуючи занурена в анабіоз істота - із скам'янілою особою і порожнім поглядом. Завдання "реаніматора", на яке відводиться одна хвилина, - визволити партнера з анабіотичного стану, оживити його. "Реаніматор" не має права ні торкатися до "замороженого", ні звертатися до нього з якими-небудь словами. Усе, що він має в розпорядженні, це погляд, міміка, жест і пантоміма.

Ознаками успішної роботи "реаніматора" можна вважати мимовільні репліки "замороженого", його сміх, посмішку і інші прояви емоційного життя. Критерії виходу з анабіозу, які можуть варіювати від явних порушень мовчання і нерухомості до ледве помітних змін у виразі обличчя, встановлюються самими учасниками залежно від рівня їх "кваліфікації".

Напевно, кожному знайоме почуття відчуження, незримою стіною що встає між двома людьми: партнери як би дерев'яніють один перед одним, перестають відчувати і розуміти один одного. Ймовірно, знайомо і протилежне відчуття: між людьми виникає абсолютне взаєморозуміння, і, немов по незримому каналу, переживання і наміри вільно перетікають від одного до іншого. У запропонованій вправі в мініатюрі вирішується завдання переходу від відчуження до контакту. Працюючи в ролі "реаніматорів", учасники освоюють різні способи руйнування взаємної ізоляції.

Вправа "Він - емоція" (опанування способів психологічного захисту)

Візьміть картки з позначенням емоцій. Для гри використовуйте тільки слова, що означають емоцію. Наприклад, слово "Смуток". А тепер згадаєте своїх учнів і "підберіть" одного їх них до цього слова? Хто підходить? Хто внутрішньо "схожий" на це слово? Образ якого учня відповідає стану смутку?

Візьміть навмання наступну картку, нехай на ній буде написано слово "радість". Подумайте, хто з колег своєю світовідчуттею, характером, відношенням до себе і людям втілює це слово?

Переберіть таким чином 5-7 карток, поки не втомитесь. Згадаєте своїх вихованців і "підберіть" до них відповідні картки з позначенням емоцій. Вийшло?

Напевно, в грі ви побачили, що стали краще розуміти своїх хлопців, їх настрої, стан, індивідуальні особливості.

Вправа "Я - емоція"

Підберіть до самого собі 2-3 картки, які найбільшою мірою відповідають вашому стану, настрою, характеру. Відкладете їх убік. Потім виберете картки, що відбивають індивідуальність "ідеального учителя", такого, яким ви хотіли б бути. Порівняєте дві групи карток, чим вони відрізняються і в чому їх схожість?

Гру можна ускладнити, якщо ви попросите іншого учителя підібрати декілька карток, що відбивають, на його думку, ваш образ. Через його сприйняття ви отримаєте "дзеркало", тобто побачите себе з боку. Ви можете також запросити пограти вашу дочку або сина.

Якщо підбір карток вашим партнером викликав у вас здивування або навіть замішання, запитайте, чому він вибрав саме ці картки. Можна не погодитися з його вибором і запропонувати свої варіанти. У будь-якому випадку ця захоплююча гра допоможе вам "натрапити на самого себе", відчутти реальність свого внутрішнього світу, своїх настроїв, емоційних станів, подумати про саме собі і отримати оцінку значущих для вас людей.

Проблемні ситуації для «методу 635», «6 шляп мислення» та SCAMPER

Ситуація 1

Ви начальник відділу. Отримали завдання та їдете у відрядження. В аеропорту випадково зустрічаєте свою підлеглу – молоду співробітницю, яка вже два тижні не працює. Вам сказали, що вона хворіє. А ви бачите її не тільки в повному здоров'ї, а відпочившою й бадьорою. Вона когось з великим нетерпінням зустрічає в аеропорту. У довіреному вам відділі повний завал, не вистачає співробітників, зриваються терміни виконання робіт. Що ви скажете своїй співробітниці? З чого почнете розмову? Чим повинен завершитися цей інцидент?

Ситуація 2

Ви досвідчений, авторитетний, який давно працює, начальник відділу. У переддень свята ви від свого відділу представили прізвища кількох кращих співробітників для заохочення. Серед тих, кому повинні бути вручені грамота та грошова премія, Сидоров, якого ви особисто попередили про необхідність з'явитися на урочисті збори, де йому буде вручено грамоту і премію. Сидоров разом зі своєю родиною з'явився на урочисті збори, але грамоту і премію, з невідомих для вас причин, йому не вручили. На наступний день, не встигнувши розібратися в причинах непорозуміння, ви випадково стикаєтеся з Сидоровим в коридорі. Які можливі варіанти розвитку ситуації, що виникла? Як би ви повелися в кожному з них?

Ситуація 3

Робітники одного з цехів підприємства неодноразово заявляли про незадовільні умови праці, висловлювали побоювання за своє здоров'я (у цеху не приділялося належної уваги забезпеченню безпеки праці). Їм вже більше трьох місяців не виплачували заробітну плату. Два дні тому з одним з робітників на виробництві стався нещасний випадок. Це переповнило чашу терпіння робітників. Вони відмовилися від роботи і запросили на збори керівництво підприємства. Як би ви повелися в цій ситуації в якості керівника підприємства?

Завдання “Техніки роботи з запереченнями”

Порядок роботи:

1. Формування заперечень.
 - 1.1. Виберіть три види товарів різного призначення та два види послуг.
 - 1.2. На листку паперу опишіть найменування товару чи послуги, а також вашу невдоволеність цим товаром (послугою) як клієнта.
 - 1.3. Запропонуйте ваш варіант відповіді на кожне заперечення.

2. Робота із запереченнями.

2.1. Ознайомтеся із запереченнями, що наведені нижче.

2.2. Використовуйте техніку роботи із запереченнями «проте» і наведіть позитивні характеристики товару (послуги).

2.3. Запропонуйте зустрічні аргументи, щоб перевести ситуацію у конструктивний діалог.

Ситуації для аналізу

1. «У вашій аптеці дуже дорогі ліки?»
2. «Мені ці брюки не підшли, заберіть їх назад!»
3. «Якість товару у вас невисока, відсоток браку великий».
4. «Ці ваги неправильно зважують, заберіть їх назад!»
5. «Гамбургери шкідливі для здоров'я».
6. «В мене така річ вже є!»
7. «Ваше післяпродажне обслуговування нікуди не годиться, у вас слабкі позиції на ринку».
8. «Мені слід порадитись з моєю дружиною...»
9. «Я шкодую, але мені не подобається зовнішній вигляд цього автомобіля».
10. «Я не довіряю товару, що виготовлений в Китаї...».

Питання для мозкового штурму
**«Методи аналізу конфліктів, основні принципи побудови картографії
конфлікту»**

Знайдіть варіанти налагодження конфліктної ситуації.

1. Прийшовши вранці на роботу, ви знаходите, що хтось пересунув все на вашому столі. Ви хочете, щоб більше це не повторювалося, але і псувати відносини із співробітниками небажано.

2. Юридичний відділ організації не рекомендує відділу матеріально-технічного постачання самостійне укладання певних угод із високим рівнем ризику. Згодом виникають суперечності у зв'язку з організацією нового відділу маркетингу, працівники якого вважають неправильними (непрофесійними) критерії, що використовуються юридичним відділом для визначення ступеня ризику угод.

3. Із метою підвищення конкурентноздатності продукції відділ збуту може наполягати на підвищенні її різноманітності, а виробничому відділу легше досягти своєї мети, якщо номенклатура менш різноманітна. Виникає об'єктивна причина для конфлікту.

4. На виробничій ділянці цеху часто відбувається випуск бракованої продукції внаслідок роботи несправного устаткування. У цеху немає механіків, що відповідають за роботу якогось конкретного виду устаткування, до ремонту підключаються вільні працівники, оплату їх праці не пов'язано з якістю продукції, що випускається. Керівник цеху звинувачує начальника ділянки за брак, а той — працівників.

5. Перед проведенням атестації в організації до відома працівників не було доведено інформацію про зміну критеріїв добору, про майбутнє скорочення. У результаті з'явилося безліч чуток, пліток, виробничу діяльність в організації було ускладнено на період часу проведення атестації, а взаємини співробітників можна було охарактеризувати як суперечливі — провісник конфлікту.

Дискусійний клуб «Я – неконфліктний»

Вправи, що вирішувались під час засідань клубу:

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 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 приходить 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. (*Свої асоціації учасники записують на стікерах і розміщують на «Торбинці асоціацій», озвучуючи їх*).

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 дітьми конфлікти виникають з різних причин. Зокрема, хтось не поступився місце,; хтось розкрив чийось таємницю; хтось не погодився з

думкою іншого; хтось на когось придумав прізвисько; хтось переміг у грі, а хтось програв, задрість, егоїзм, підлість, нещирість, ревнощ, лінь, лицемірство, користоловство, кар»еризм, схильність до пліток,

Конфліктні ситуації на уроці -учні спізнюються, переговорюються, списують, відволікаються, лінуються. Цей список може доповнити кожен звичайний школяр. Учителі хочуть, щоб учні не спізнювалися, не відволікалися, не списували, не переговорювалися, не лінувалися.)

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.«Черепаха» - 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 злагоджування 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 учнів)

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

3. 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 учнів)

4. 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 спробуємо 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.

5. 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?

- Що найцінніше 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?

6. 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.

7. 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

А зараз давайте порухаємося, знімемо м'язове і психологічне напруження.

8. 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.

9. Вправа „Кошик сміття”

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.

10. Вправа «Зворотній зв'язок»

- Чи справилися ваші очікування? Якщо так, то погніздить свою пташку на дерево, якщо не зовсім то пташка до дерева може не долітати.

(Діти відповідають по черзі і переміщують пташки на дерево. Це залежить від того на скільки справились сподівання учасників)

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!

**Методика анкетної оцінки мотивації в досягненні поставлених цілей
(авторська розробка)**

Шановні майбутні економісти! Дайте, будь ласка, відповіді на поставлені запитання. Нам важливо з'ясувати Вашу думку стосовно Вашої мотивованості до безконфліктної взаємодії, а також важливості для Вас мотивації вирішувати вже існуючі конфлікти.

Текст опитувальника

1. Від чого, на Вашу думку, залежить успіх у Вашій професійній діяльності:
А) від випадку;
Б) від професіоналізму;
В) від професіоналізму та психологічного клімату в колективі.
2. Наскільки губними, на Вашу думку, можуть бути конфлікти у професійній діяльності економіста?
А) не впливають на професійну діяльність;
Б) впливають, еле не сильно;
В) можуть бути досить шкідливими для професійної діяльності.
3. Яким чином, на Вашу думку, найліпше всього висловлювати своє невдоволення ситуацією в трудовому колективі?
А) ігнорувати та мовчки робити свою справу;
Б) намагатися вирішувати тільки ті конфлікти, в яких Ви можете запропонувати конструктивне рішення, а решту конфліктів ігнорувати;
В) по можливості вирішувати всі наявні конфлікти, досягаючи поставленої цілі максимально корисними способами.
4. Яким чином Ви будете реагувати на міжособистісний конфлікт зі своїм колегою?
А) розповім вищому керівництву;
Б) поспілкуюся з опонентом та поясню, що він не правий;
В) поспілкуюся з опонентом та дійду компромісу.
5. Від чого, на Вашу думку, залежить позитивний фінал вирішення конфлікту?
А) від наполегливості;
Б) від здібностей вирішувати конфлікти;
В) від наполегливості і здібностей.
6. Чи може ігнорування конфлікту привести до його поступового вирішення?
А) так, ситуація може стабілізуватись сама собою;

- Б) може в окремих випадках;
 В) може в окремих випадках, але краще не чекати, а діяти.
7. Як Ви оцінюєте Вашу схильність до ризику у вирішенні конфліктів?
 А) я чистий консерватор, тому не ризикую і не вмотивований шукати ризиковані шляхи вирішення конфліктів;
 Б) я помірно ризикований, тому в окремих випадках можу ризикнути та спробувати нестандартно вирішити конфлікт;\
- В) я схильний до ризику та наполегливий, тому вмотивований шукати нові нестандартні підходи вирішувати конфлікти та перевіряти їх ефективність на практиці.
8. Яким чином Вам краще вирішувати групові конфлікти?
 А) ігнорувати, оскільки у групі є інші учасники, хай вони займаються цими проблемами;
 Б) час від часу вносити власні пропозиції по вирішенню конфліктів, спираючись не стільки на думки інших, стільки на власну позицію та досвід;
 В) постійно вносити пропозиції, спираючись як на думки інших, так і на власний досвід.
9. Чи завжди Ви відверті при вирішенні конфліктів?
 А) не завжди, оскільки правда іноді руйнує відносини;
 Б) частіше за все, оскільки це допомагає об'єктивно дивитись на ситуацію;
 В) у більшості випадків.
10. Чи складно Вас вивести з себе?
 А) так, я людина чутлива;
 Б) не зовсім, оскільки я можу бути законсервованим;
 В) скоріше складно, ніж ні, оскільки я людина вихована та поміркована.

Ключ: Відповіді під буквою «а» оцінюються в 1 балл, «б» – в 2, «в» – в 3 бали.

Результати оцінюються за допомогою табл. 1.

Таблиця 1

Рівень потреби в досягненні мотивації до безконфліктної взаємодії

Сума балів	Рівень потреби в досягненні мотивації		
	Низький	Достатній	Високий
	0-10	11-20	21-30

Методика «Потреба у спілкуванні» (Ю. Орлова)

Інструкція. Добрий день! Просимо Вас взяти участь у дослідженні питання інтерактивної взаємодії майбутнього економіста з колегами по середовищу професійної діяльності на предмет схильності до конфліктності. Уважно прочитайте кожне твердження анкети та оберіть відповідь «так» чи «ні» шляхом проставляння «+» або «-» поряд з твердженням.

1. Мені дає задоволення участь у різних святкових заходах.
2. Я можу стримувати свої бажання, якщо вони суперечать бажанням моїх друзів.
3. Мені не подобається демонструвати комусь свої почуття.
4. Я більше зосереджений на здійсненні впливу, аніж встановленні дружніх відносин.
5. Я відчуваю, що у відносинах з моїми друзями у мене менше прав, ніж обов'язків.
6. Коли я дізнаюся про успіх мого друга, у мене чомусь погіршується настрій.
7. Щоб бути задоволеним собою, я повинен комусь у чомусь допомогти.
8. Мої проблеми зникають, коли я опиняюсь серед друзів по роботі.
9. Мої друзі мені дуже набридли.
10. Коли я роблю погану роботу, присутність людей мене дратує.
11. Притиснутий до стіни, я говорю лише ту долю правди, яка, на мою думку, не зашкодить моїм друзям та знайомим.
12. У важкій ситуації я більше думаю не стільки про себе, скільки про близьку людину.
13. Неприємності друзів викликають у мене такий стан, що я можу і захворіти.
14. Мені приємно допомагати іншим, навіть якщо це спричиняє значні труднощі.
15. З поваги до друга я можу погодитися з його думкою, навіть якщо він не правий.
16. Мені більше подобаються пригодницькі оповідання, ніж оповідання про кохання.
17. Сцени насильства у кіно викликають у мене надзвичайно неприємні відчуття.
18. На самоті я зазнаю тривогу та напруженість більше, аніж коли я перебуваю серед людей.
19. Я вважаю, що головною радістю у житті є спілкування.
20. Мені шкода покинутих котів та собак.
21. Я вважаю, що краще мати менше друзів, але більш мені близьких.
22. Я люблю перебувати у товаристві.

23. Я переживаю сварки з близькими впродовж довгого часу.
24. У мене стовідсотково більше близьких людей, ніж у інших.
25. У мені більше прагнень до досягнень, аніж до дружби.
26. Я більше довіряю власній інтуїції та уяві у думках про людей, аніж судженням про них з боку інших людей.
27. Я надаю більше значення матеріальному добробуту та престижу, аніж радості спілкування з приємними мені людьми.
28. Я співчуваю людям, у яких немає близьких друзів.
29. По відношенню до мене люди часто бувають невдячними.
30. Я люблю розповіді про безкорисливу любов та дружбу.
31. Заради друга я можу пожертвувати всім.
32. У дитинстві я був членом компанії, яка намагалась триматися разом.
33. Якщо б я був журналістом, мені подобалося б писати про силу дружби.

Дякуємо за участь у роботі!

Обробка результатів

За кожний бал, що збігається з «ключем», студент отримує 1 бал.

Складається сума балів за відповіді «так» на питання 1, 2, 7, 8, 11, 12, 13, 14, 17, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 26, 28, 30, 31, 32, 33 та за відповіді «ні» на питання 3, 4, 5, 6, 9, 10, 15, 16, 18, 25, 27, 29.

Якщо студент набрав від 0 до 11 балів, це свідчить про низький рівень спілкування, від 12 до 22 – середній рівень потреби, від 23 до 33 – високий рівень потреби у спілкуванні.

Тест для контролю конфліктологічних знань студентів

А. Завдання репродуктивного рівня

(серед запропонованих варіантів відповідей оберіть правильні)

1. Перші наукові праці з конфліктології з'явилися:
 - а) наприкінці 60-х років;
 - б) наприкінці 70-х років;
 - в) наприкінці 80-х років;
 - г) наприкінці 90-х років.
2. Економічна конфліктологія є галуззю:
 - а) загальних конфліктологічних знань;
 - б) спеціальних конфліктологічних знань;
 - в) загальних знань з менеджменту;
 - г) загальних філософських знань.
3. Предметом економічної конфліктології є:
 - а) конфліктні відносини між людьми;
 - б) вивчення проблем конфліктної взаємодії між суб'єктами економічних відношень;
 - в) дослідження загальних законів і закономірностей виникнення та розвитку конфліктів;
 - г) дослідження наслідків конфліктних відношень с точки зору макроекономіки та мікроекономіки.
4. Слово "конфлікт" перекладається з латинської мови:
 - а) зіткнення;
 - б) конфронтація;
 - в) суперечність;
 - г) зацікавленість.
5. Соціальний та економічний конфлікт співвідносяться між собою як:
 - а) соціальний та економічний конфлікти є різновидами одного і того ж конфлікту;
 - б) соціальний конфлікт є різновидом економічного конфлікту;
 - в) економічний конфлікт є різновидом соціального конфлікту;
 - г) ні як не співвідносяться.

Б. Завдання реконструктивного рівня

6. Економічний конфлікт може бути позитивним явищем і виконувати позитивні функції:
 - а) так;
 - б) так, але лише за певних умов;
 - в) ні, але лише за певних умов;
 - г) ні.

7. Серед названих чинників виділіть ті, що спричиняють конфлікти у професійній діяльності економістів:

- а) накази, критика, звинувачення, глузування;
- б) категоричність, нав'язування своєї думки;
- в) виявлення агресії;
- г) порушення етики;
- д) користолюбство;
- е) виявлення емпатії;

8. Яке із сполучень понять має відношення до стратегій поведінки в конфлікті:

- а) компроміс, критика, боротьба;
- б) поступка, відхід, співробітництво;
- в) боротьба, відхід, переконання;
- г) співробітництво, консенсус, поступка.

9. Конфлікти між юридичними особами:

- а) завжди мають правовий характер;
- б) завжди мають не правовий характер;
- в) можуть мати і правовий, і не правовий характер.
- г) завжди мають частково правовий, і частково не правовий характер.

10. Предметом економічного конфлікту є:

- а) проблема або протиріччя, через які виникає конфлікт;
- б) спірні відношення реальних матеріальних і духовних цінностей, які вирішуються у правовому полі;
- в) об'єктивно існуюча проблема, яка має бути вирішена і тому стає причиною розходження у поглядах опонентів;
- г) всі відповіді вірні.

С. Завдання продуктивного рівня

11. Образи конфліктної ситуації належать до:

- а) об'єктивної складової конфлікту;
- б) суб'єктивної складової конфлікту;
- в) не належать ні до об'єктивної, ні до суб'єктивної складової конфлікту;
- г) належність до об'єктивної, чи до суб'єктивної складової конфлікту залежить від предмету конфлікту.

12. Стратегія та тактика поведінки в конфлікті співвідносяться між собою:

- а) тактика — це спосіб реалізації стратегії;
- б) стратегія — це спосіб реалізації тактик;
- в) стратегія та тактика — незалежні одна від одної категорії;
- г) залежить від ситуації.

13. Стадія виникнення об'єктивної конфліктної ситуації є:

- а) відкритою;
- б) латентною (прихованою);
- в) може бути і відкритою, і прихованою;

г) залежить від конфліктної ситуації.

14. Конфлікти, які характеризуються вкрай негативним відношенням сторін:

- а) бурхливі конфлікти;
- б) гострі довготривалі конфлікти;
- в) гострі швидкоплинні конфлікти;
- г) слабовиражені конфлікти, що протікають повільно.

15. Конфлікти, в яких активною є лише одна зі сторін, а інша уникає конфронтації:

- а) гострі довготривалі конфлікти;
- б) гострі швидкоплинні конфлікти;
- в) слабовиражені конфлікти, що протікають повільно;
- г) слабовиражені конфлікти, що протікають швидко.

Методика оцінки схильності до конфліктної поведінки

Оцініть себе, вибравши з приведених нижче груп відповідей один з чотирьох варіантів.

Питання:

1. Як ви реагуєте на критику?
 - а) Як правило, критика мене глибоко уражав;
 - б) Критику зазвичай взяв близько до серця;
 - в) Намагаюся врахувати, якщо критика справедлива;
 - г) На критику зазвичай не звертаю уваги.
2. Чи вірите ви людям?
 - а) Дотримуюся думки, що краще нікому не вірити;
 - б) Людям майже не вірю, я в них обманувся;
 - в) Я вірю людям, коли немає особливих підстав для недовіри;
 - г) Зазвичай я людям довіряю без розбору.
3. Ви умієте боротися за свою точку зору?
 - а) Я завжди наполегливо обстоюю свої погляди;
 - б) Обстоюю свої погляди лише тоді, коли повністю переконаний, що прав;
 - в) Швидше поступлюся, чим енергійно обстоюватиму свої погляди;
 - г) Вважаю за краще відмовитися від своїх поглядів, чим із-за них конфліктувати.
4. Ви вважаєте за краще керувати або підкорятися?
 - а) В будь-якій справі люблю керувати сам;
 - б) Люблю як керувати, так і бути керованим з боку досвідченішого товариша;
 - в) Більш Охоче працюю під чийм-небудь керівництвом;
 - г) Як правило, віддаю перевагу роботі під чийм-небудь керівництвом і відповідальності передаю йому.
5. Якщо вас хтось образив?
 - а) Прагну відплатити тим же;
 - б) Боюся мстити із-за подальших наслідків;
 - в) Вважаю помсту зайвим, непотрібним зусиллям;
 - г) Якщо мене хтось образить, образу швидко забуваю.
6. Вас спробували обійти в черзі?
 - а) Здатний таку людину викинути геть;
 - б) Лаюся, але тільки, якщо лаються інші;
 - в) Мовчу, хоча обурений;
 - г) Вважаю за краще відступити, у сварку не вступаю.
7. Чи просто вас "вибити з колії"?
 - а) Я легко розстроююся по самих незначних приводах;
 - б) Я розстроююся, коли на те є серйозні причини;

- в) Розстроююся рідко і тільки з серйозних причин;
 - г) Мене мало що розстроює.
8. Ви "лід" або "полум'я"?
- а) Я гарячий і запальний;
 - б) Не дуже запальний;
 - в) Швидше спокійний, чим запальний;
 - г) Цілком спокійна людина.
9. Чи легко вам говорити правду?
- а) Завжди говорю, що думаю, прямо в очі;
 - б) Буває, що можу сказати усе, що думаю;
 - в) Говорю обдуманно лише після роздумів;
 - г) Я не раз зважу свої слова, перш ніж що-небудь сказати.

Інструкції: Відповіді під буквою "а" оцінюються в 1 бал, "б" - в 2, "в" - в 3, "г" - в 4 бали.

Підсумуйте результати відповідей на питання.

Результати: Якщо ви отримали результат 9-19 балів, ви людина важка в спілкуванні, часом йдете на конфлікт не заради справи, а "із-за принципу". Можливо, навіть не признаючись самому собі, випробовуєте задоволення, даючи волю своїм емоціям і спостерігаючи, як розгораються пристрасті навколо вас. Іноді в очі вам люди говорять схвально: "Борець за правду", "Сміливий, не боїшся критикувати недоліки"! Але прислухайся краще до інших висловлювань: "Побережи свої нерви і нерви оточення", "Не кип'ятися, а то уся твоя енергія перетвориться на пару", "Твою б енергію, та в мирних цілях". Скажіть чесно самому собі : чи так велика корисна віддача від вашої боротьби за справедливість? Ваші емоції не допомагають вам в цій боротьбі. Якщо сума балів 26-34, то ви навряд чи є джерелом конфліктів. Проте спілкування з вами мало чим приносить задоволення, оскільки людина, яка завжди і в усьому з усіма погоджується, нецікава. До того ж пасивність, прагнення піти убік від рішення проблем, що виникають в колективі, мимоволі роблять вас непрямим винуватцем конфліктних ускладнень. І нарешті, сума 20-25 балів дозволяє вважати вас людиною цілком злагідною, товариською, поступливою, здатною протистояти загостренню відносин в колективі (у тому числі і в сім'ї). Проте слід запитати себе: чи були ви щирими у відповідях. Бо багато свої недоліки ми прагнемо не бачити. Тому перевірте себе знову - неквапливо, вдумливо, неупереджено.

Тест "Наскільки етична Ваша поведінка на роботі"?

Мета цього теста - виявити установки на дотримання службової етики.

Визначите для себе, як часто Ви здійснюєте, здійснювали або здійснюватимете в майбутньому вказані вчинки. Кількість балів, відповідна відповідям, : "часто" - 4, "час від часу" - 3, "рідко" - 2, "ніколи" - 1.

Опитувач

Якщо є можливість і це мені нічим не загрожує, то:

1. я спізнююся на роботу, хоча знаю, що мені, проте, продовжують платити гроші за увесь робочий день;
2. я йду з роботи раніше, хоча знаю, що мені, проте, продовжують платити гроші за увесь робочий день;
3. я роблю тривалі перерви при виконанні роботи, хоча знаю, що мені, проте, продовжують платити за увесь робочий день;
4. я дзвоню і повідомляю, що я хворий (хоча це неправда), щоб отримати зайвий вихідний;
5. я використовую робочий телефон для ведення особистих міжміських переговорів;
6. я займаюся своїми особистими справами під час роботи;
7. я використовую ксерокс в офісі у своїх особистих цілях;
8. я пересилаю свою пошту разом з поштою компанії, в якій я працюю;
9. я відношу додому частину продукції, вироблюваною компанією;
10. я роздаю її своїм друзям або дозволяю їм користуватися цією продукцією без попиту;
11. я примушую компанію платити за їжу, яку я насправді не їв, або за поїздки, які я насправді не робив, або покривати мої інші витрати, яких, по правді кажучи, не було;
12. я використовую службову машину у своїх особистих цілях;
13. я запрошую свого друга куди-небудь пообідати і записую це на рахунок компанії;
14. я запрошую свого друга в яку-небудь поїздку і записую це на рахунок компанії;
15. я приймаю подарунки від постачальників або клієнтів за зроблених їм мною послуги.

Обробка і інтерпретація результатів : Підрахуйте кількість балів. У Вас повинне вийти від 15 до 60 балів в сумі. Оскільки усі твердження і висловлювання були неетичними, то ніж менше окулярів Ви набрали, тим більше етична Ваша поведінка на роботі.

У країнах Заходу трудова етика в порівнянні з Росією має глибокі відмінності, і її показники в тісті істотно вищі. Рівень трудової етики в сучасній Росії стосовно молоді такий:

до 30 балів - високий рівень;

30 - 38 балів - середній рівень;

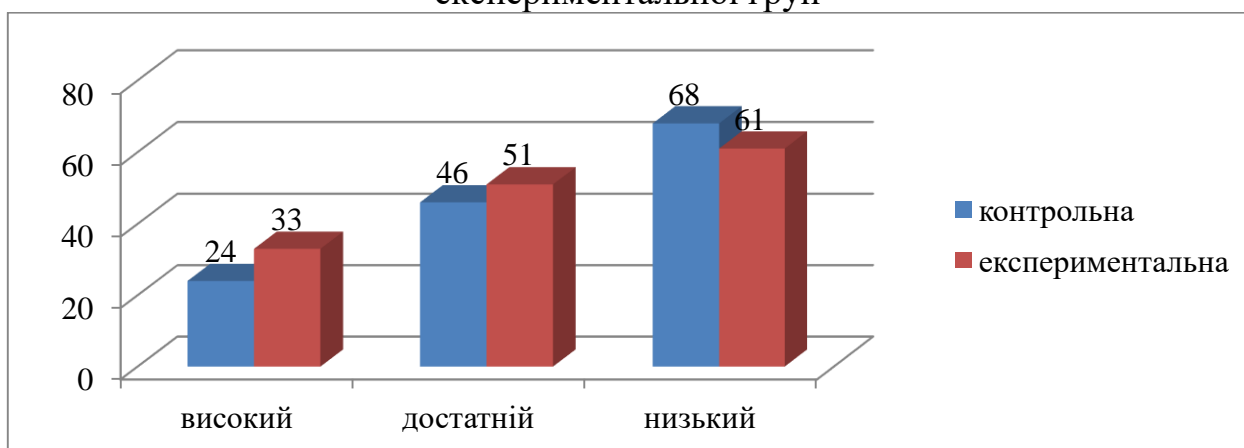
понад 38 балів - низький рівень.

Вихідні дані складників мотиваційного компоненту конфліктологічної компетентності студентів контрольної та експериментальної груп*

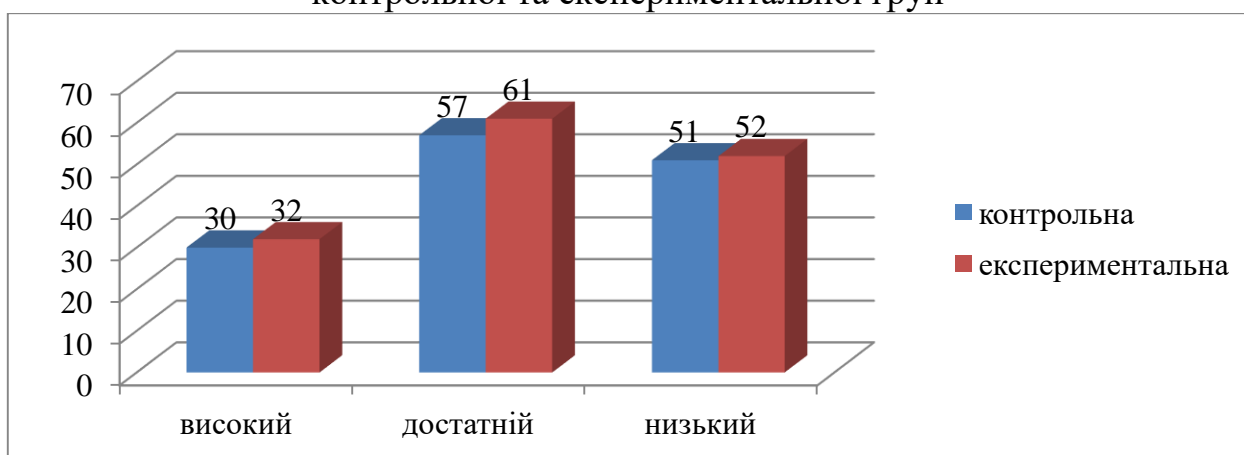
Група респондентів	Рівень сформованості складників мотиваційного компоненту					
	високий		достатній		низький	
	К	%	К	%	К	%
<i>Рівень мотивації досягнення</i>						
контрольна	24	17,4	46	33,6	68	49,0
експериментальна	33	22,9	51	35,2	61	41,9
<i>Потреба у безконфліктній взаємодії</i>						
контрольна	30	21,6	57	41,6	51	36,8
експериментальна	32	22,1	61	42,3	52	35,6

*Розраховано за результатами експерименту

Рівні сформованості мотивації досягнення студентів контрольної та експериментальної груп



Рівні сформованості потреби у безконфліктній взаємодії студентів контрольної та експериментальної груп

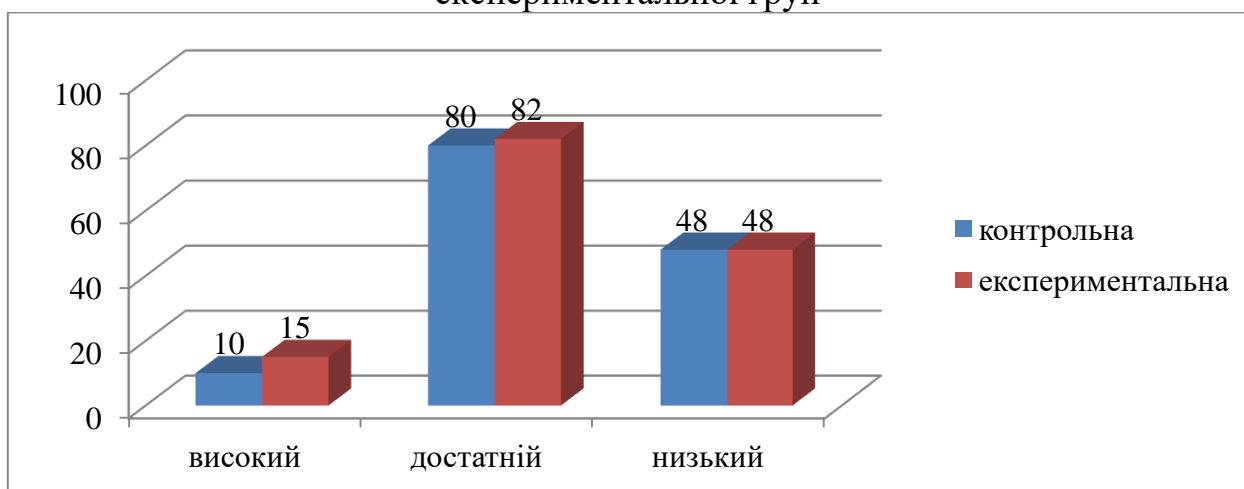


Вихідні дані складників когнітивного компоненту конфліктологічної компетентності майбутніх економістів у студентів контрольної та експериментальної груп*

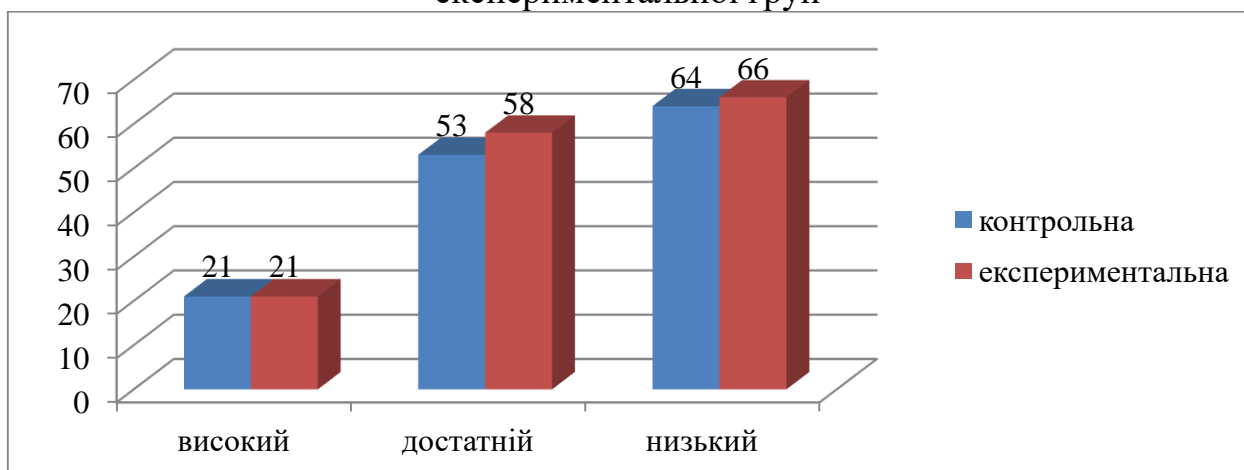
Група респондентів	Рівень сформованості складників когнітивного компоненту					
	високий		достатній		низький	
	К	%	К	%	К	%
<i>Повнота засвоєння знань з конфліктологічної компетентності</i>						
контрольна	10	7,1	80	58,1	48	34,8
експериментальна	15	10,5	82	56,4	48	33,1
<i>Міцність засвоєння знань з конфліктологічної компетентності</i>						
контрольна	21	15,4	53	38,5	64	46,1
експериментальна	21	14,6	58	40,1	66	45,3

*Розраховано у результаті експерименту

Рівні сформованості повноти засвоєння знань студентів контрольної та експериментальної груп



Рівні сформованості міцності засвоєння знань студентів контрольної та експериментальної груп



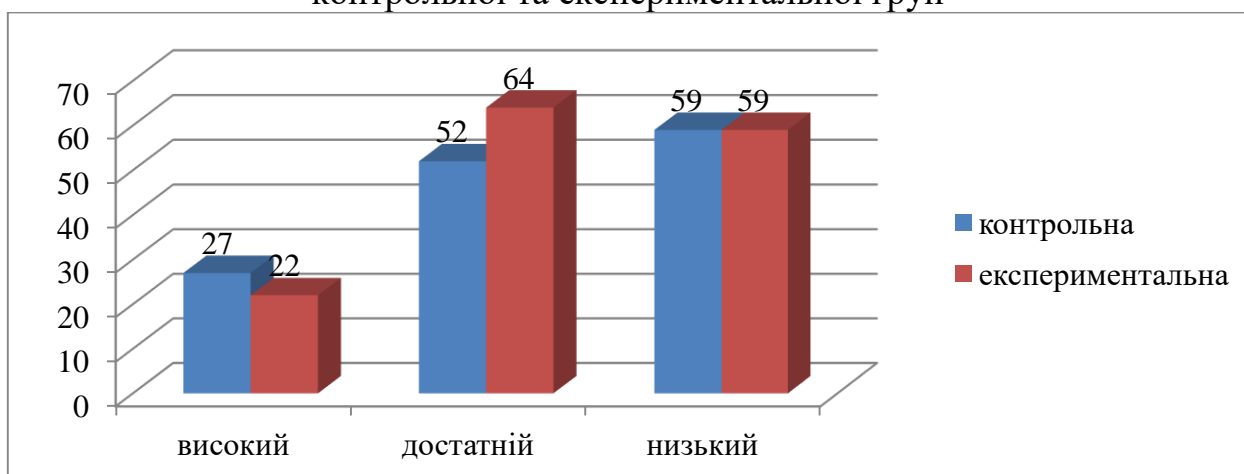
Додаток Ф.3

Вихідні дані складників управлінського компоненту конфліктологічної компетентності студентів контрольної та експериментальної груп*

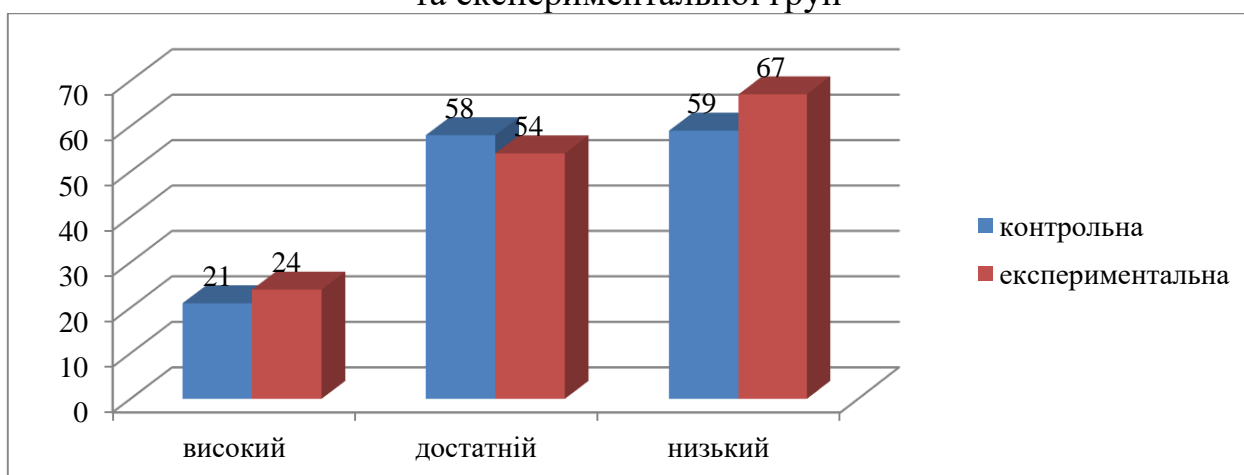
Група респондентів	Рівень сформованості складників управлінського компоненту					
	високий		достатній		низький	
	К	%	К	%	К	%
<i>Правильність та швидкість виконання дій</i>						
контрольна	27	19,6	52	37,7	59	42,7
експериментальна	22	15,2	64	44,1	59	40,7
<i>Рівень прояву управлінських умінь</i>						
контрольна	21	15,2	58	42,1	59	42,7
експериментальна	24	16,6	54	37,2	67	46,2

*Розраховано за результатами експерименту

Рівні сформованості правильності та швидкості виконання дій студентів контрольної та експериментальної груп



Рівні сформованості прояву управлінських умінь студентів контрольної та експериментальної груп

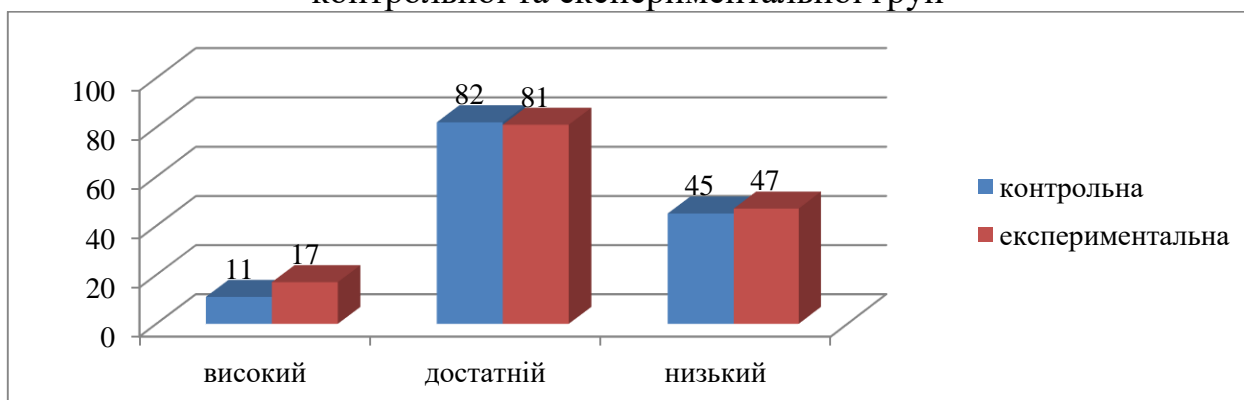


Вихідні дані складників соціального компоненту конфліктологічної компетентності студентів контрольної та експериментальної груп*

Група респондентів	Рівень сформованості складників соціального компоненту					
	високий		достатній		низький	
	К	%	К	%	К	%
<i>Рівень застосування моральних регуляторів</i>						
контрольна	11	8,1	82	59,1	45	32,8
експериментальна	17	11,5	81	56,1	47	32,4
<i>Рівень дотримання етичних норм і принципів по відношенню до опонентів</i>						
контрольна	27	19,4	52	37,5	59	43,1
експериментальна	26	17,6	53	36,5	66	45,9

*Розраховано за результатами експерименту

Рівні сформованості застосування моральних регуляторів студентів контрольної та експериментальної груп



Рівні сформованості дотримання етичних норм і принципів по відношенню до опонентів студентів контрольної та експериментальної груп

