

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ДЕРЖАВНИЙ ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД  
„ДОНБАСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ”**

**КОРОСТЕЛІН МИХАЙЛО ОЛЕКСАНДРОВИЧ**

УДК: 371.13:159.964.21

**ФОРМУВАННЯ ГОТОВНОСТІ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ З  
ТОВАРОЗНАВСТВА ТА КОМЕРЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ДО  
ПОПЕРЕДЖЕННЯ КОНФЛІКТІВ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ**

13.00.04 – теорія і методика професійної освіти

Дисертація на здобуття наукового ступеня  
кандидата педагогічних наук

**Науковий керівник:**  
доктор педагогічних наук, доцент  
В.В. Прошкін

## ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ФОРМУВАННЯ ГОТОВНОСТІ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ З ТОВАРОЗНАВСТВА ТА КОМЕРЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ДО ПОПЕРЕДЖЕННЯ КОНФЛІКТІВ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ	
1.1. Філософські, соціологічні, психологічні витоки теорії конфліктів та їх попередження.....	13
1.2. Готовність майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності як психолого-педагогічна проблема.....	41
1.3. Компонентно-структурний аналіз феномену «готовність майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності».....	72
Висновки до розділу 1.....	96
РОЗДІЛ 2. ОБГРУНТУВАННЯ ТА ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНА ПЕРЕВІРКА ТЕХНОЛОГІЇ ФОРМУВАННЯ ГОТОВНОСТІ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ З ТОВАРОЗНАВСТВА ТА КОМЕРЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ДО ПОПЕРЕДЖЕННЯ КОНФЛІКТІВ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ	
2.1. Технологія формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності.....	100
2.2. Реалізація технології формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності.....	137
2.3. Аналіз ефективності розробленої технології формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності.....	165
Висновки до розділу 2.....	201
ВИСНОВКИ.....	205
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	209
ДОДАТКИ.....	242

## ВСТУП

**Актуальність теми дослідження.** Проблема конфлікту належить до числа проблем, що мають глобальний характер, до того ж її актуальність останнім часом істотно зросла у зв'язку із значним загостренням конфліктів у різних сферах життєдіяльності людини та стрімким зростанням загального рівня конфліктності сучасного суспільства.

Складні й суперечливі процеси, які відбуваються в Україні на початку третього тисячоліття, потребують підвищення рівня професіоналізму фахівців різних сфер діяльності, зокрема фахівців з товарознавства та комерційної діяльності, однією із складових готовності до професійної діяльності яких є готовність до попередження конфліктів у професійній діяльності. Професійна діяльність фахівця з товарознавства та комерційної діяльності як окремий вид трудової діяльності відрізняється розмаїттям функціональних, рольових, міжособистісних, міжгрупових взаємозв'язків в економічній, юридичній, соціально-психологічній сферах життєдіяльності, що неминуче призводить до зіткнення поглядів, інтересів, настанов, думок, позицій, потреб людей і проявляється в конфліктах, які переважно мають деструктивні наслідки.

Потенційна конфліктогенність професійної діяльності в торговельній та комерційній сферах, поширення мобінгу як форми психологічного насилля в організаціях зумовлюють необхідність підготовки фахівців відповідного профілю з високим рівнем готовності до попередження конфліктів у професійній діяльності, компетентної реалізації професійних завдань в умовах конфліктного професійного середовища, здатних долати професійні особистісні кризи, як бар'єри на професійному шляху на засадах гуманності, толерантності, відповідальності, співпраці, реалізовувати дійові стратегії, тактики, механізми попередження та вирішення конфліктів, володіти навичками конфлікт-менеджменту та конфлікт-консалтингу.

Сучасний етап розвитку теорії та практики конфліктології ґрунтується на досвіді видатних мислителів минулого. Перші спроби осмислення конфлікту як одного з основних елементів соціальної реальності, що виступає безпосереднім

джерелом і механізмом її змін, було зроблено у працях філософів Античності (Геракліт Ефеський, Епікур, Аристотель), епохи Відродження (Е. Роттердамський, Ф. Бекон). Подальшого розвитку проблема конфлікту набула у працях провідних соціологів (Р. Арон [11], К. Боулдінг (K. Boulding) [310; 311], Р. Дарендорф (R. Dahrendorf) [76], Г. Зіммель (G. Simmel) [94], Р. Коллінз (R. Collins) [315], Л. Козер (L. Coser) [316] та ін.), які визначили його універсальність, багатофункціональність, акцентували увагу на ролі людського чинника в процесі попередження, виникнення й розвитку конфлікту.

Концептуальні положення психології конфлікту висвітлено у працях Є. Богданова [27], Н. Гришиної [64], М. Дойча (M. Deuch) [318-320], В. Дружиніна [78], К. Левіна (K. Lewin) [157], Г. Ложкіна [164], Б. Хасана [277; 278] та ін.

Міждисциплінарний контекст проблеми конфліктів репрезентовано у дослідженнях з конфліктології (А. Анцупов [9; 10], О. Бандурка [17], Ф. Бородкін [35], І. Ворожейкін [49], А. Гірник [59], А. Дмитрієв [75], С. Ємельянов [84], О. Зінчина [95], А. Ішмуратов [102], М. Кашапов [113], М. Коряк [142], М. Міріманова [179], М. Пірен [211; 212], Л. Цой [289] та ін.), теорії та практики управління конфліктами, у тому числі в організаціях (А. Большаков [30], В. Зігерт (W. Siegert) [92], Х. Корнеліус (X. Cornelius) [125], Л. Карамушка [107; 108], Л. Ланг (L. Lang) [92], У. Мастенбрук (W. Mastenbroek) [173], Е. Регнет (E. Regnet) [227], Дж. Скотт (J. Scott) [258], Б. Уізерс (B. Withers) [355], Ш. Фейр (Sh. Faire) [125], В. Шейнов [297; 298] та ін.).

Інноваційні пошуки у галузі управління конфліктами в організаціях пов'язані з дослідженнями конфлікт-менеджменту (Ф. Глазл (F. Glasl), Л. Цой [289]), попередження мобінгу (Л. Ваніорек (L. Waniorek), О. Демидович [74], К. Колодей, Х. Лейман (H. Leymann) [180] та ін.).

Українськими та російськими дослідниками здійснено низку наукових розвідок щодо змісту поняття готовності до попередження та розв'язання конфліктів у професійній діяльності фахівців різного профілю: управлінців (О. Бондарчук, Т. Дзюба [107], Л. Карамушка [108], Н. Коломінський [224] та ін.), майбутніх дільничних інспекторів міліції (В. Лазарева [156]), працівників органів внутрішніх

справ (І. Ващенко [40]), військових фахівців (І. Устинов [273]), учителів (Г. Болтунова, Ю. Костюшко [29]), майбутніх психологів (Н. Берегова [21]) та ін.

Значну увагу у психолого-педагогічній літературі приділено питанням формування конфліктологічної компетентності педагогів (С. Баникіна [18], О. Єфимова [86], К. Зайцева [89], Ю. Костюшко [143], А. Лукашенко [168], О. Лукашонок [169] та ін.), соціальних педагогів (І. Козич [119]), керівників (О. Денисов [68]), фахівців митної служби (Д. Івченко [98]), юристів (К. Маркарова [170]), а також питанням формування конфліктологічної культури фахівців (Н. Самсонова [240], Н. Серебровська [248], О. Щербакова [301] та ін.).

Теоретико-методичні засади професійної підготовки фахівців з товарознавства та комерційної діяльності, деонтологічні, морально-етичні, психологічні аспекти товарознавчої та комерційної діяльності досліджено такими науковцями, як В. Апопій, Л. Карташова, С. Кожушко, Т. Крамаренко, О. Куклін, Ф. Панкратов, Ф. Половцева, Т. Русецька, С. Симчук, Р. Хайруллін, Р. Хизрич, Г. Ховстед (G. Hofstede), М. Штіх (M. Stich), О. Щербак, Р. Янке (R. Jahnke) та ін.).

Вивченню окремих питань професійної підготовки зазначених фахівців присвячено праці Л. Карташової (підвищення ефективності педагогічних технологій підготовки спеціалістів-товарознавців) [111], С. Кожушко (теоретичні та методичні засади підготовки майбутніх фахівців з комерційної діяльності до професійної взаємодії) [116], Т. Крамаренко (культура професійного діалогу майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності) [146], О. Кукліна (організаційно-педагогічні умови професійного навчання фахівців комерційного профілю) [155], Н. Ротової (комунікативно-мовна поведінка майбутніх фахівців у професійній діяльності) [233], Т. Русецької (проектне навчання в процесі професійної підготовки товарознавців-комерсантів) [235], С. Симчук (використання інтерактивних технологій у професійній підготовці товарознавців-комерсантів) [250]. Водночас, незважаючи на різнопланові дослідження, означені підходи лише частково висвітлюють проблему формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності.

Аналіз результатів теоретичних напрацювань учених щодо практичного

досвіду підготовки фахівців з товарознавства та комерційної діяльності у вищих навчальних закладах до майбутньої професійної діяльності дозволив виявити низку *суперечностей* між: процесами стрімкої інтеграції України до світового соціально-економічного простору, розширенням професійних та культурних зв'язків і зростанням конфліктологічності професійного середовища; соціальними очікуваннями суспільства й об'єктивною потребою торговельної практики у фахівцях з товарознавства та комерційної діяльності, здатних до запобігання професійним конфліктам, й недостатнім рівнем їх конфліктологічної підготовки; значним потенціалом процесу професійної підготовки майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності і нерозробленістю технології формування готовності до попередження конфліктів у професійній діяльності зазначеної категорії фахівців.

Актуальність проблеми, її недостатня теоретична та практична розробленість та виявлені протиріччя зумовили вибір теми дисертаційного дослідження: **„Формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності”**.

**Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами.** Дисертаційну роботу виконано відповідно до тематичного плану науково-дослідної роботи кафедри педагогіки вищої школи як складової частини комплексної наукової теми „Гуманізація навчально-виховного процесу” Державного вищого навчального закладу „Донбаський державний педагогічний університет”. Тему дисертації затверджено Міжвідомчою радою з координації наукових досліджень з педагогічних та психологічних наук в Україні (протокол № 5 від 27.05.2014 р.).

**Об'єкт дослідження** – процес формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності.

**Предмет дослідження** – технологія формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності.

**Мета дослідження** – теоретично обґрунтувати, розробити та

експериментально перевірити технологію формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності.

**Гіпотеза дослідження.** Успішність формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності забезпечується технологією, спрямованою на формування мотиваційного, когнітивного, операційного, особистісного, рефлексивного компонентів готовності до зазначеного виду діяльності, що складається з цільового, змістово-процесуального, рефлексивно-аналітичного та контрольного-оціночного блоків, передбачає реалізацію мотиваційно-стимулюючого, теоретичного, практико-розвивального та практичного етапів, гармонійного поєднання навчальної, позанавчальної діяльності та виробничої практики, здатних забезпечити самореалізацію майбутніх фахівців у різновидах професійно спрямованої діяльності з попередження конфліктів.

Для досягнення поставленої мети та перевірки гіпотези нами сформульовано такі **завдання дослідження:**

1. На підставі аналізу філософської, соціологічної, психолого-педагогічної літератури визначити теоретичні засади формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності.

2. Обґрунтувати сутність, структуру, критерії й рівні готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності.

3. Теоретично обґрунтувати, розробити технологію формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності.

4. Експериментально перевірити ефективність технології формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності.

5. Розробити комплекс науково-методичних матеріалів для викладачів вишів щодо формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної

діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності.

**Теоретико-методологічні основи дослідження становлять:** філософські положення про єдність теорії та практики, взаємозумовленість та взаємозв'язок об'єктивних та суб'єктивних чинників розвитку особистості; положення системного (В. Афанасьєв, М. Каган, Е. Юдін), діяльнісного (О. Леонтьєв, С. Рубінштейн), особистісно зорієнтованого, гуманістичного (Є. Бондаревська, С. Кульневич, Р. Хайрулліна), синергетичного (О. Вознюк, О. Князева, С. Курдюмов), контекстного (А. Вербицький), партисипативного (Р. Акофф, О. Нікітіна) підходів; концептуальні положення філософсько-соціологічних (Р. Арон, К. Боулдінг, Р. Дарен-дорф, Г. Зіммель, Л. Козер, Р. Коллінз, У. Мастенбрук), психологічних (Д. Бернард, М. Дойч, К. Левін, Р. Фішер, У. Юрі) теорій конфлікту; фундаментальні положення організаційного підходу у дослідженні конфліктів (М. Вудкок, Н. Гришина, Л. Ланг, М. Кашапов, Д. Френсис, В. Шейнов); положення теорії управління конфліктами (А. Большаков, В. Зігерт, Л. Ланг, Л. Карамушка, Х. Корнеліус, Е. Регнет, Б. Уізерс, Б. Хасан); концептуальні ідеї теорії та практики попередження конфліктів (К. Антипов, А. Анцупов, Ю. Бажанов, Ф. Бородкін, В. Зігерт, А. Ішмуратов, М. Коряк, Г. Ложкін, М. Пірен, Н. Пов'якель, Дж. Г. Скотт), конфлікт-менеджменту (Ф. Глазл, Л. Цой), модерації та медіації у професійних конфліктах (Б. Леко, Р. Мельниченко, Є. Миронов, Г. Чуйко); положення теорії емоційного інтелекту (Г. Гарднер, Д. Големан, С. Каган); теоретичні засади професійної освіти, особистісно зорієнтованої освітньої парадигми (В. Андреев, Н. Бібік, Н. Волкова, О. Дубасенюк, М. Євтух, О. Карпенко, В. Кремень), формування готовності до професійної діяльності (К. Дурай-Новакова, М. Д'яченко, Л. Кандибович, Н. Ничкало, В. Сластьонін); теорія та практика підготовки фахівців у галузі товарознавства та комерційної діяльності (Л. Карташова, С. Кожушко, Т. Крамаренко, О. Куклін, Т. Русецька, О. Щербак); освітні технології, зокрема технології інтерактивного навчання, у ВНЗ (В. Беспалько, Н. Волкова, Г. Селевко, С. Сисоєва, Д. Чернілевський), соціально-психологічного тренінгу (О. Євтихов, К. Зайцева, Л. Петровська, В. Ромек, Т. Черняєва).

Для досягнення мети і реалізації завдань дослідження використано комплекс таких **методів дослідження:** *теоретичні* – аналіз і синтез, індукція і дедукція,



порівняння, аналогія, зіставлення – для з’ясування стану розробленості проблеми; визначення понятійно-категоріального апарату; узагальнення та систематизація наукових положень, контент-аналіз змісту галузевих стандартів, навчальних програм, моделювання – для розробки та обґрунтування технології формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності; *емпіричні*: анкетування, тестування, спостереження, бесіда, методи експертних оцінок, самооцінки – для виявлення рівня сформованості готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності; педагогічний експеримент (констатувальний, формувальний, контрольний етапи) – для перевірки гіпотези дослідження; *методи математичної статистики* – для кількісного та якісного аналізу емпіричних даних.

**Експериментальна база дослідження.** Дослідження проводилося протягом 2012 – 2015 рр. на базі ДЗ „Луганський національний університет імені Тараса Шевченка”, ПВНЗ „Дніпропетровський університет імені Альфреда Нобеля” та його Кременчуцького інституту, Одеського інституту фінансів Українського державного університету фінансів та міжнародної торгівлі, Хмельницького торговельно-економічного коледжу Київського національного торговельно-економічного університету. У дослідженні взяли участь 354 студенти II – IV курсів напряму підготовки 6.030510 „Товарознавство і торговельне підприємництво”, а також 29 викладачів вищих навчальних закладів.

**Наукова новизна дослідження** полягає в тому, що: *вперше* науково обґрунтовано, розроблено й експериментально перевірено технологію формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності на підставі системного, особисто зорієнтованого, гуманістичного, діяльнісного, синергетичного, партисипативного підходів, яка містить такі блоки: цільовий (мета, завдання, методологічні засади, принципи, попередня діагностика); змістово-процесуальний (етапи, зміст, форми й технології формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності);

рефлексивно-аналітичний (аналітико-оціночна, пошуково-практична діяльність; рефлексія власних досягнень у професійному й особистісному зростанні; самодіагностика, самокоригування); контрольньо-оціночний (перевірка отриманих результатів); *удосконалено* форми, методи та засоби фахової підготовки майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності у процесі формування досліджуваної готовності; *набули подальшого розвитку* наукові уявлення про сутність, структуру, критерії, показники і рівні готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності.

**Практичне значення одержаних результатів** дослідження полягає в розробці та впровадженні технології формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності, що може бути застосована як основа для моделювання відповідного процесу для студентів ВНЗ інших напрямів; модифіковано зміст навчальних дисциплін „Педагогіка та психологія”, „Іноземна мова професійного спрямування”, „Етика та психологія ділових відносин”, „Менеджмент торговельної та комерційної діяльності”, „Комерційна діяльність”, „Етика бізнесу”, „Маркетингова політика комунікацій”, скориговано їхні цільові орієнтири; розроблено програму та навчально-методичне забезпечення спецкурсу „Конфлікти у професійній діяльності фахівців з товарознавства та комерційної діяльності”; сформовано банк тренінгів, кейсів, ситуацій, ігор (сюжетно-рольові, ситуативні, ділові, соціально-психологічні), методичні матеріали для проведення практичних занять, завдання для самостійної роботи студентів, інструктивні матеріали щодо їх виконання; дібрано та адаптовано пакет діагностичних матеріалів для визначення рівня сформованості готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності; запроваджено в практику позааудиторної роботи тренінгові сесії на базі дискусійного клубу „Менеджер”, „Комерсант”, студентського клубу „Лідер”.

Матеріали дослідження можуть бути використані у процесі професійної підготовки майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності у вищих

навчальних закладах різного рівня акредитації, у системі післядипломної професійної освіти фахівців з товарознавства та комерційної діяльності, а також у самоосвітній діяльності студентів.

Результати дослідження **впроваджено** в навчально-виховний процес ПВНЗ „Дніпропетровський університет імені Альфреда Нобеля” (довідка про впровадження № 248 від 19.03.2015 р.), Хмельницького торговельно-економічного коледжу Київського національного торговельно-економічного університету (довідка про впровадження № 71 від 01.04.2015 р.), ДЗ „Донбаський державний педагогічний університет” (довідка про впровадження № 68-15-264/1 від 16.04.2015 р.), ДЗ „Луганський національний університет імені Тараса Шевченка” (довідка про впровадження № 1686 від 14.05.2015 р.), Одеського інституту фінансів Українського державного університету фінансів та міжнародної торгівлі (довідка про впровадження № 147 від 19.05.2015 р.).

**Апробація результатів дослідження.** Результати дослідження репрезентовано в доповідях і повідомленнях на наукових, науково-практичних та науково-методичних конференціях різного рівня: *міжнародних*: „Наука як рушійна антикризова сила” (Київ, 2014), „Історія та сучасний стан педагогічних та психологічних наук” (Київ, 2014), „Соціально-педагогічна парадигма виховання: сутність та шляхи реалізації” (Ніжин, 2014), „Наука в современном информационном обществе” (North Charleston, 2014), „Ключові питання наукових досліджень у сфері педагогіки та психології у ХХІ ст.” (Львів, 2015); *всеукраїнських*: „Вища освіта: проблеми та перспективи” (Дніпропетровськ, 2013); „Історичні, філософські, мовні і методологічні тенденції розвитку сучасної освіти” (Харків, 2014); *міжвузівських*: „Сучасні соціально-економічні системи та проблеми освітології” (Дніпропетровськ, 2013), „Мова, культура та філософія у процесі глобальних трансформацій” (Київ, 2015); обговорювалися на засіданнях кафедри засіданнях кафедри педагогіки та психології, звітних науково-практичних конференціях професорсько-викладацького складу Донбаського державного педагогічного університету (2013–2015 рр.).

**Публікації.** Основні теоретичні положення й висновки дослідження

відображено у 17 публікаціях, з них – 7 статей у наукових фахових виданнях, 1 стаття у зарубіжному виданні, 9 статей і тез доповідей у збірниках матеріалів конференцій.

**Структура та обсяг дисертації.** Робота складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел (358 найменувань, у тому числі 53 – іноземними мовами), 25 додатків на 114 сторінках, 31 таблиці, 12 рисунків. Загальний обсяг дисертації – 357 сторінок.

## **РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ФОРМУВАННЯ ГОТОВНОСТІ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ З ТОВАРОЗНАВСТВА ТА КОМЕРЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ДО ПОПЕРЕДЖЕННЯ КОНФЛІКТІВ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ**

### **1.1. Філософські, соціологічні, психологічні витоки теорії конфліктів та їх попередження**

Ураховуючи багатоаспектність окресленого питання й необхідність системного бачення проблеми формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності, ми структуруємо наявний теоретичний матеріал і виділяємо для аналізу досліджуваної проблеми такі основні напрями:

1) наукові дослідження, які розглядають сутність, ознаки конфлікту, підходи до його вивчення;

2) наукова література, що стосується проблеми попередження конфліктів;

Кожен із виділених напрямів має більш конкретні аспекти, які ми спробуємо дослідити, аналізуючи наукові джерела.

*Переходимо до розгляду першого напрямку наукового пошуку – аналізу наукових досліджень, які розглядають сутність, ознаки конфлікту, підходи до його вивчення.*

Перш за все зазначимо, що феномен «конфлікт» (від лат. «conflictus») розуміють як зіткнення (думок, ідей, сил, сторін тощо).

Конфлікт як один з основних елементів соціальної реальності, що виступає безпосереднім джерелом і механізмом її змін, з давніх часів постійно перебуває в центрі уваги дослідників.

А. Дмитрієв [75], Ю. Запрудський [195], Л. Герасіна, М. Панов, Н. Осіпова [123] зазначають, що перші спроби раціонального осмислення природи соціального конфлікту належать давньогрецьким філософам Геракліту Ефеському (коло 530-470 до н.е.), Епікуру (371-270 р.р. до н.е.), Арістотелю (384-322 р.р. до н.е.), які стверджували, що конфлікти супроводжують розвиток

будь-якої держави («усе народжується із суперечності»), тобто є атрибутом суспільного життя; намагалися здійснити аналіз причин, наслідків, умов попередження конфліктів; розкрили їх позитивний та негативний вплив на розвиток суспільства та ін.

Аналіз наукової літератури засвідчує, що на сьогодні виокремилося коло наук, які вивчають проблеми конфлікту та його попередження, серед яких соціологія й психологія посідають чільне місце.

Результати досліджень проблемного поля конфлікту найбільш широко представлені в працях Р. Арона [11], К. Боулдінга [411; 312], М. Вебера [357], Р. Дарендорфа [67], Дж. Доугерті [322], К. Клаузавеца, Р. Коллінза [316], Л. Козера [117], Н. Макіавеллі, К. Маркса, У. Мастенбрук [173], Д. Прютта та С. Кима [347] та інших. Серед розмаїття наукових розвідок, презентованих представниками західної соціології, найважливішими в контексті нашого дослідження виявилися: «загальна теорія конфлікту» (узагальнює емпіричний матеріал із проблем конфлікту, накопичений у соціально-гуманітарних науках [322; 347]); «теорія групової динаміки та соціального конфлікту» (презентує сутність, різновиди, динаміку внутрішньогрупових і міжгрупових конфліктів, їх наслідки [117]); «теорія конфлікту в організації» (інтерпретує механізми врегулювання конфліктів в організації [173; 343]); «бюрократична теорія організації» (вбачає конфлікт невід'ємним атрибутом людського існування; описує форму, схему організації, яка гарантує передбачувану поведінку працівників [357]).

Цікавою виявилася теорія конфліктного функціоналізму Г.Зіммеля (першим увів у науковий обіг термін «конфлікт») [94, с. 329], де була розкрита проблема соціології конфлікту, визначено роль людини у процесі попередження, виникнення й розвитку конфлікту; презентовані його характеристики – багатофункціональність, універсальність; обґрунтовано стилі поведінки в конфліктних ситуаціях (компроміс, консенсус, конкуренція, опозиція), варіанти попередження й завершення конфліктів.

Основні положення теорії конфлікту широко представлені в публікаціях Джессі Бернарда [309], Р. Дарендорфа [67], Дж. Рекса [346], П. Коена [315], Л.

Козера [317], Р. Коллінза [316; 120], К.Фінка [326], в яких серед засадничих тез можна виокремити такі: «центральною рисою соціальної організації є стратифікація, різновиди і ступені нерівності груп та індивідів, їх домінування одне над одним; причини проблем суспільства треба шукати лише в інтересах груп та індивідів ..., інтересі утримування власних домінуючих позицій або уникнення домінування інших; соціальна зміна має своїм рушієм конфлікт, отже довгі періоди відносно стабільного домінування чергуються з інтенсивними і драматичними епізодами мобілізації груп» [120, с. 81–82]; «конфлікт є неминучим через розбіжність інтересів, цінностей, цілей сторін, існування влади й авторитету» [67; 309].

Вважаючи марними спроби ліквідації глибинних причин соціальних антагонізмів, Р. Дарендорф висловлює припущення щодо можливості винайдення шляхів попередження й впливу на зміну специфіки перебігу конфлікту [67]. Подібні погляди має М. Дойч, який стверджував, що суперечності у вигляді внутрішніх напружень або ворожих дій між індивідами або групами завжди є джерелом конфліктів [319].

Цікавими для дослідження виявилися погляди Л. Козера, який вперше наголосив на позитивних функціях конфліктів (запланованих, раціональних): психотерапевтична (полегшувальна), пізнавальна (люди краще пізнають один одного), розвивальна (конфлікт стимулює зміни, появу нових норм та відносин) [117, с. 115]. Проте, поза увагою науковця залишились деструктивні конфлікти (міжособистісні, міжгрупові), що виникають в результаті спонтанної агресії.

Головні ознаки конфлікту виокремили Р. Мак та Р. Снайдер: наявність двох або більше сторін (індивіди, групи, класи, культури); існування двох видів дефіциту: «позиційного» (суб'єкти конфлікту не можуть одночасно виконувати одну і ту саму роль, що провокує їх суперництво) і «дефіциту джерел» (кожен суб'єкт конфлікту має власні цінності, які є різними, що призводить до конфлікту); прагнення сторін отримати перевагу за рахунок іншого; спрямованість конфліктуючих сторін на досягнення несумісних цілей [340].

К. Боулдінг розглядає конфлікт як знакову символічну поведінку,

притаманну культурному середовищу. З огляду на це головні механізми взаємодії конфліктуючих сторін полягають у здатності осіб сприймати символіку поведінки і відповідно її інтерпретувати. Один із законів конфлікту, за К. Боулдінгом, наголошує: символи стають джерелом сутичок, якщо їх зміст точно не визначено, чи вони мають декілька змістовних пояснень [311; 312].

Соціологи чиказької школи (Р. Парк, Е. Берджесе, А.Смолл) розглядали соціальний процес в аспекті таких типів взаємодії: змагання, конфлікту, пристосування та асиміляції. Конфлікти, відіграючи перехідну роль від змагання до пристосування й асиміляції, є важливим джерелом соціальних змін [75; 76].

Таким чином, наведені погляди науковців свідчать про те, що кожен з них має власні концептуальні позиції, погляди щодо сутності, видів, джерел, причин конфліктів. Проте, соціологи єдині в тому, що необхідною умовою виникнення конфлікту є наявність певної соціальної структури, в межах якої відбувається взаємодія суб'єктів конфлікту. Ними виокремлено найсуттєвіші аспекти, характерні для конфлікту, а саме: активна інтеракція двох або більше сторін; бажання спричинити шкоду іншому, або змінити існуючі відносини; деструктивність взаємодії; відмінність ціннісних орієнтацій, інтересів суб'єктів конфлікту.

Багатогранність феномену конфлікту привертала увагу і психологів. Щодо основних психологічних теорій конфлікту, то вони також мають різні підходи до його вивчення. Одна з перших спроб систематизації цих теорій була зроблена Р. Кричевським і К. Дубовською. Автори, які досліджували міжособистісні конфлікти, виділяють такі підходи: мотиваційний, когнітивістський, діяльнісний і організаційний [150]. Аналогічною є позиція Г. Ложкіна і Н. Пов'якель [164]. Близьким до нього є підхід Н. Гришиної, яка виокремила такі теоретичні підходи: інтрапсихологічний, ситуаційний, когнітивістський, а також різні пояснювальні моделі [64].

Зупинимося на трьох принципово різних напрямках щодо психологічного визначення конфлікту, які стали вагомими для нашого дослідження.

1. *Психодинамічна концепція.* Її прихильники розуміють конфлікт як



суперечність між різними сферами особистості, яка за своєю природою перебуває у нескінченному внутрішньому і зовнішньому конфлікті з оточуючим світом у цілому. Таке розуміння закладене засновником психоаналізу З. Фрейдом. Конфлікт визнається реальністю людського існування, що виникає в глибинах психіки як наслідок безперервних зіткнень суб'єктивних потягів, бажань, а також психічних систем і сфер особистості; є результатом взаємодії в людині її особистісних структур і тенденцій.

2. *Ситуаційні підходи* – представлені прихильниками біхевіоризму, які вважали, що джерелом конфліктів є зовнішні фактори (соціальні процеси), конфліктогенна поведінка людини. Так, М. Дойч розглядав конфлікт як зіткнення інтересів суб'єктів конфлікту; виокремив наявність конкурентних та кооперативних відносин, які і визначають характер конфлікту, його перебіг, способи вирішення [321]. Проте дана позиція не враховувала суб'єктивний фактор, на якому акцентував увагу К. Левін [338; 339], який вбачав джерело конфлікту у внутрішніх факторах (особливості психіки суб'єктів конфліктів).

3. *Когнітивний підхід*. Основою даного підходу є теорія поля К. Левіна [338], згідно якої конфлікт (когнітивний феномен) можна описати як ситуацію, в якій на індивіда діють усвідомлювані ним протилежно спрямовані дії, приблизно однакові за силою впливу. Науковці (В. Агеєв [3], В. Мерлін [177], Х. Хекхаузен [280]) акцентують на вагомості урахування під час конфлікту суб'єктивного відображення і оцінки індивідами ситуації, що склалася; соціальних настанов (позитивних або негативних), які визначають способи реагування і подолання конфліктних ситуацій, опосередковують тип взаємин. Розглядаючи конфлікт як певну когнітивну схему, дослідники акцентують на вагомості урахування когнітивних і мотиваційних факторів, усвідомленні суб'єктом ситуації як такої, що є нерозв'язуваною.

Отже, класична психологія пропонує кілька варіантів розуміння конфліктів: явище, природа якого визначається через інтрапсихічні (*intra* – внутрішнє, психічне) процеси і чинники; явище, виникнення й особливості якого визначаються, перш за все, ситуацією; явище, для розуміння якого недостатньо

знання особистісних особливостей або об'єктивного описання ситуації – необхідне розуміння когнітивної складової, тобто суб'єктивної інтерпретації того, що відбувається. Кожне з цих теоретичних посилань ініціювало пошук певної феноменології конфлікту, яка не виключала, але доповнювала інші, внаслідок чого оформилося розуміння його як емоціонального, поведінкового та когнітивного феномену.

Певний інтерес для дослідження має семантичний підхід у вивченні конфлікту. Його прихильники (Д. Бернард [309] та ін.) надають перевагу мовленню, чіткості висловлювань суб'єктів взаємодії. Саме в нерозумінні висловів, намірів криються причини конфліктів. Лише за умови, якщо сторони знайдуть «спільну мову», конфлікт можна усунути або попередити.

Дослідженню проблеми конфліктів, зокрема управління ними, значну увагу приділяли зарубіжні психологи (L. Coser [317], M. Deutsch [319-321], A. Giddens [329], B. Raven [344], K. Lewin [339], R. Maurer [341], J. Seiler [348], M. Sherif [349], G. Smith [350], L. Pondy [343], R. Blake, J. Mouton [310], K. Thomas [354]), які стали засновниками провідних теорій управління конфліктами.

Цікавим для дослідження виявився *теоретико-ігровий підхід* (M. Deutsch [320]), який акцентує увагу на побудові універсальної схеми взаємодії в конфліктній ситуації (конкурентна, кооперативна і змішана) та способах її вирішення (конструктивний, деструктивний). Відмітимо, що конкурентна ситуація в процесі навчання може мати мотивуючий ефект, але не всупереч відносинам співпраці і взаємодопомоги, а разом з ними. У ситуації співпраці (кооперативне навчання) цілі або дії учасників пов'язані «взаємно сприяючим чином», тобто повне або часткове досягнення мети однією стороною позитивно пов'язане з повним або частковим досягненням мети – іншою.

Альтернативна даному підходу *теорія організаційних систем* (R. Blake, J. Mouton [310], K. Thomas [354]) презентує оригінальну програму дослідження стилів конфліктної поведінки людей в реальних умовах. З поєднання установок на ставлення до суперника і досягнення власних цілей автори визначили п'ять стратегій поведінки, можливих в конфліктній ситуації: суперництво,

пристосування, уникнення, компроміс, співпраця. Дані стратегії цікаві і в аспекті попередження конфліктів, зокрема професійних.

Як самостійний напрям можна виокремити *теорію й практику переговорного процесу* (Р. Фішер, У. Юрі [275]). Дослідження її прихильників зосереджені на вирішенні двох проблем: виявленні сукупності умов, що сприяють ухваленню конфліктуючими сторонами рішення приступити до переговорів, і вивченні процесу переговорів, за умови, якщо конфліктуючі сторони вже ухвалили рішення йти на пошук взаємних угод.

Особливий інтерес для дослідження становить діяльнісний підхід дослідження взаємин у колективі (О. Леонт'єв [161], А. Петровський [208]), в основі якого покладена *концепція діяльнісного опосередкування особистості*, відповідно якої особливості взаємин людей є зрозумілими лише в контексті змісту, цінностей, сенсу спільної діяльності. Звідси випливає теза про те, що лише за умови врахування зазначеного можна обрати ефективні способи попередження й вирішення конфліктів у групі («індивідуально-типове в особистості виступає як соціально-психологічне» [208, с. 225]).

Спиралися також на *психологічну теорію колективу* (Н. Гришина [64], Р. Кричевський, О. Дубовська [150]; Г. Ложкін, Н. Пов'якель [164]; А. Петровський [208]; Т. Полозова [216], Б. Хасан [278; 279] та ін.). Дослідниками встановлено, що залежно від рівня розвитку колективу, його члени по-різному намагаються вирішити конфлікти (у високорозвинутих групах переважають конструктивні способи попередження й вирішення конфліктів). Вважаємо, що даний аспект є вагомим для дослідження.

Не менш вагомим виявився *організаційний* підхід у дослідженні конфліктів (М. Вудкок, Д. Френсис [51], Н. Гришина [64], В. Зигерт, Л. Ланг [92], М. Кашапов [109], В. Шейнов [298]). Науковці акцентували увагу на сутності, видах організаційного конфлікту, виявленні взаємозв'язків (функціональних, соціальних, психологічних) між членами організації та їх особливостей. Зазначимо, що інтерес для нас становили способи й прийоми управління конфліктами, зокрема попередження й конструктивного їх вирішення.

Підсумовуючи, вважаємо за доцільне наголосити, що найбільш плідним є поєднання різних підходів до дослідження конфліктів. Основні відмінності між ними зумовлені тим, що представники цих напрямків основну увагу приділяли окремим факторам, внутрішнім або зовнішнім. Проте, основний шлях вирішення та попередження конфліктів має спиратися на системне їх вивчення, що передбачає дослідження всіх основних факторів конфлікту в їх взаємодії.

Глибокий аналіз публікацій конфліктологічної проблематики, серед яких домінують підручники та навчальні посібники В. Андрєєва, А. Анцупова, О. Бандурки, О. Громової, А. Дмитрієва, В. Друзя, В. Журавльов, А. Здравомислова, О. Зінчиної, Г. Козирєва, В. Кудрявцева, Г. Ложкіна, М. Пірен, В. Светлова, А. Шипілова та ін., показав, що провідна мета звернень до досліджень з проблем різновидів конфліктів, соціальних сутичок має переважно прикладний характер – спираючись на розуміння сутності конфліктів, їх причин, етапів і учасників; встановлення основних форм конфліктів, їх типології, навчитися *управляти конфліктами усіх рівнів, оволодіти механізмами попередження, виникнення, розвитку та врегулювання конфлікту*. Дані наукові розвідки вчених нами використано під час обґрунтування структури готовності до попередження конфліктів у професійній діяльності, а також змісту підготовки майбутніх товарознавців та комерсантів.

Щодо сутності поняття «конфлікт», то ще у філософських трактатах давнини він визначався як зіткнення інтересів, проте у науковому вжитку почало використовуватися порівняно недавно. А. Петровський і М. Ярошевський в словнику дали визначення конфлікту як «зіткнення протилежно спрямованих, несумісних між собою тенденцій, окремо взятого епізоду в свідомості, у міжособистісних взаєминах чи міжособистісних стосунках індивідів чи груп людей, пов'язане з негативними емоційними переживаннями» [147, с. 153].

Аналіз позицій вчених щодо сутності феномену «конфлікт» (таблиці 1, 2 у додатку Б), показав, що нині ще не вироблено єдиного підходу до його визначення, і розбіжності в розумінні конфлікту є реальністю сучасних наукових праць. Науковці розглядають конфлікт як: протиріччя (Р. Маурер), зіткнення,

протидію, боротьбу (В. Грехнєв [63], О. Киянова, О. Ксенчук [152], Л. Козер [117], Л. Орбан [265], Р. Маурер [341], А.Перепелюк [205]); незгоду між двома чи більше сторонами (А. Ішмуратов [102]); несумісність цілей і потреб її учасників (А. Лукашенко [167; 168], Л. Петровська [206; 207], Т. Полозова [216]); реакцію людей на перешкоду (Н. Гришина [64]; дисгармонізацію міжособистісних взаємин (Р. Кричевський і Є. Дубовська [150]); засіб самоствердження особистості (О. Бондарчук, Л. Карамушка, Н. Коломінський [225]). Акцентуючи увагу на розмаїтті поглядів дослідників-конфліктологів, Ф. Василюк дійшов висновку, що дефініція конфлікту, яка б не суперечила жодному підходу до нього, звучала б абсолютно беззмістовно: конфлікт – це зіткнення чогось з чимось [39, с. 156]. Вчені єдині в тому, що, будучи формою комунікації людини з людиною, людини з групою або її частиною, однієї частини колективу з іншою, колективу з колективом, він віддзеркалює прагнення людей до утверджених ідей, принципів. Нерідко він постає як реакція на несприятливі ситуації, що травмують особистість, на перешкоди в досягненні будь-якої мети. Виявляючи себе як один із засобів самоутвердження, він діє дезінтегруюче на людські стосунки, тому є одним із крайніх засобів регулювання міжособистісних стосунків. Отже, конфлікт виконує негативні функції, серед яких дослідники виокремлюють: становлення стереотипів і руйнуючих форм самореалізації особистості шляхом маніпулятив-ного самоутвердження й досягнення бажаного як би в обхід; погіршення психологічного клімату в колективах і руйнування міжособистісних відносин; зниження привабливості праці і як наслідок її продуктивності; неадекватність в сприйнятті проблеми і учасників конфлікту; виникнення неадекватних психологічних захистів; зниження співпраці і зменшення можливості партнерства між сторонами в ході конфлікту і після нього; зростання конфронтації, що затягує людей у боротьбу і змушує їх прагнути більше до перемоги, ніж до вирішення проблем і пошуку альтернативи; збільшення матеріальних, емоційних витрат на вирішення конфліктів.

Слід відзначити, що на сьогодні конфлікт розглядають не лише як негативне, руйнівне явище. Деякі з них можуть бути бажаними. Це так звані

конструктивні конфлікти, в основі яких лежать розбіжності щодо вирішення принципів проблем, які можуть попереджувати застій та стимулюють розвиток колективу до нових цілей, сприяють формуванню нових форм і цінностей [178, с. 483]; є генератором нових структур [229, с.56].

Аналіз зарубіжних та вітчизняних наукових праць [9; 10; 12; 17; 19; 27; 35; 50; 75; 78; 92; 102; 298; 309; 311; 316; 319; 330; 339; 341] дозволив виявити, що дослідники виокремлюють позитивні функції конфліктів:

- *регулятивно-розвиваючу* – конфлікт спонукає до змін і розвитку, відкриває дорогу інноваціям, здатним стабілізувати внутрішній світ, відносини;
- *інформаційно-об'єднуючу* – під час конфлікту люди дізнаються про себе і один одного, конфлікт стимулює рефлексію і розуміння;
- *об'єднання і структурування* – конфлікт сприяє структуруванню соціальних груп, створенню організацій, об'єднанню груп і колективів;
- *стимулювання активності* – конфлікт підвищує активність людей, знімає «синдром покірності»;
- *стимулювання особистого зростання* – конфлікт стимулює розвиток особистості, підвищення відчуття відповідальності, усвідомлення своєї значущості, може сприяти самопізнанню і самореалізації;
- *психотерапевтичну і полегшуючу* – конфлікт знімає приховану напруженість, дискомфорт, хронічні непорозуміння, дає їм вихід;
- *діагностичну і пояснюючу* – іноді корисно спровокувати конфлікт, щоб зрозуміти стан справ; в критичних ситуаціях, що виникають у конфліктах, створюються умови для розвитку особистості й формування лідерів.

Для дослідження дані здобутки вчених є вагомими, тому що в діяльності товарознавців та комерсантів трапляються як деструктивні (є результатом невірної розуміння виробничої реальності, розходжень у поглядах, інтересах, прагненнях людей; наслідком егоїстичних, користололюбних цілей; вони погіршують морально-психологічний клімат у колективі, знижують його згуртованість та ефективність діяльності в цілому), так і конструктивні конфлікти.

Аналіз психолого-педагогічної літератури показав, що, вивчаючи

конфлікт, вчені акцентують увагу на *основних його ознаках, а також умовах його виникнення*. Дане питання є для нас вагомим, тому що глибоке його усвідомлення є однією з передумов попередження виникнення конфліктів, зокрема професійних.

Так, Н. Гришина такими інваріантними характеристиками вважає: біполярність; активність (спрямована на подолання суперечностей між цими початками); наявність активного суб'єкта чи суб'єктів як носіїв конфлікту [64].

На думку Г. Ложкіна та Н. Пов'якель [164], ознаками конфлікту є наявність: різноспрямованих сил, а не тільки протилежних, як вважалося раніше; поля взаємодії для цих сил, інакше інтеракція (конфлікт) не відбудеться; суб'єктів взаємодії, тобто суб'єктів конфлікту.

У роботах О. Бандурки та В. Друзя [17], С. Ємельянова [84] зазначено, що конфлікт має такі характерні ознаки: наявність суперечностей, зіткнення несумісних поглядів, інтересів, потреб, цінностей, мотивів, які вирішуються шляхом конфлікту; протиставлення суб'єктів соціальної взаємодії характеризується завданнями взаємної шкоди (моральної, матеріальної, фізичної, психологічної тощо) [84, с. 22].

Науковці пов'язують розвиток конфлікту зі сформованістю мотиваційної сфери учасників конфлікту, зазначаючи, що конструктивне чи деструктивне розгортання конфлікту визначає цілі, мотиви і переживання опонентів [283, с.202]. Саме вони є тим «двигуном» конфліктів, який перетворює енергію зіткнення протилежних сил у неповторну і психологічно складну взаємодію, у якій виявляються особистісні здатності і риси характеру, здійснюється моральний вибір. Наголосимо: головною ланкою взаємодії є цілі опонентів. Вони є ключем до розуміння і прогнозу поведінки учасників конфлікту [35]. Як бачимо, у науці встановлена залежність розвитку конфлікту від ступеня сформованості мотиваційної сфери учасників конфлікту. Разом з тим, існують і інші погляди. Як вказує Н. Гришина: «Саме сприйняття ситуації як конфліктної «створює» конфлікт – «запускає» для суб'єкта необхідність реагування у вигляді вибору відповідної стратегії конфліктної взаємодії та її подальшого розвитку»

[64, с. 165]; «Ми не можемо нехтувати сенсами, значеннями, які ці об'єкти конфлікту мають для свідомості індивіда, оскільки саме ці значення детермінують поведінку індивіда» [64, с. 169].

Цікавими для нас стали погляди Ф. Бородкіна і Н. Коряк на поняття конфлікту як діяльності людей, яка завжди передбачає переслідування мети [35, с.36]. Приписування конфліктній дії категорії мети дозволяє виділити як конфліктуючі сторони тільки ті, які здатні до доцільної, свідомої поведінки, тобто до усвідомлення власної позиції, планування власних дій, свідомого використання засобів. Звідси випливає, що конфліктуючі сторони обов'язково мають бути діяльними суб'єктами, що відрізняє їх від учасників конфлікту, що виступають як інструменти, засоби боротьби суб'єктів конфліктної взаємодії.

На підставі здійсненого аналізу можна зазначити, що конфлікт визначають різнобічно. Даний феномен являє собою деструкцію міжособистісних відносин на емоційному, когнітивному чи поведінковому рівні; є виявом протиборства, активного зіткнення тенденцій, оцінок, принципів, думок, характерів, еталонів поведінки; віддзеркалює прагнення людей до ствердження ідеї, яку вони захищають, принципу, вчинку, до самоствердження; може розглядатися, як форма комунікації людини з людиною, людини з групою або її частиною, однієї частини колективу з іншою, колективу з колективом. З точки зору психічного стану протиборствуючих сторін конфлікт постає водночас і як захист, і як реакція у відповідь. Виходячи з оцінки результатів конфлікту, його можна вважати дезінтегруючою силою людських відносин, а його подолання – інтегруючою. З інструментального погляду, конфлікт виступає як один із засобів самоствердження, подолання тенденцій, які заперечуються особистістю. Конфлікт можна розуміти і як процес, – у цьому розумінні він являє собою ситуацію незнайденого виходу, розвиток дій на шляху пошуку засобів стабілізації відносин. У технічному плані конфлікт – один із крайніх засобів регулювання міжособистісних відносин. З етичного боку конфлікт являє собою прийнятний чи неприйнятний за формою спосіб виявлення протиріч, що виникають у процесі взаємодії людей.



На основі узагальнення результатів, здійсненого аналізу різних поглядів на природу досліджуваного явища, *конфлікт розуміється нами як зіткнення протилежно спрямованих, не сумісних одна з одною тенденцій у свідомості окремого індивіда, ціннісних орієнтацій, інтересів у міжособистісних взаємодіях індивідів або груп людей.* Можливість обґрунтування різних стратегій поведінки в конфлікті і вибору оптимальної стратегії у кожному конкретному випадку, а також необхідність навчання цьому, дозволяють розглядати конфлікт як складне явище.

***Другим напрямом наукового пошуку стало вивчення наукової літератури, що стосується проблеми попередження конфліктів у професійній діяльності.***

Оскільки ми досліджуємо готовність майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності, вважаємо за доцільне спочатку зупинитися на управлінні конфліктом, яке можна розглядати в двох аспектах: *внутрішньому* (управління власною поведінкою в конфліктній взаємодії) і *зовнішньому* (відображає організаційно-технологічні сторони цього процесу, в якому суб'єктом управління може виступати керівник, лідер або посередник. Обидва аспекти є важливими для майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності.

Проблема управління конфліктами була предметом дослідження значної когорти науковців (А. Большаков, М. Несмелова [30], І. Ващенко [40], О. Денисов [68], В. Зигерт, Л. Ланг [92], С. Ємельянов [84], Х. Корнелиус [125], Е. Криворучко [149], С. Омеляненко [195], Е. Регнет [228], Б. Уізерс [273], Р. Фишер, У. Юрі [275], Б. Хасан [278], І. Цимбалюк [289], В. Шейнов [298; 299]).

Щодо сутності даного поняття, то управління конфліктом – цілеспрямований, зумовлений об'єктивними законами вплив на динаміку конфлікту в інтересах розвитку або руйнування тієї соціальної системи, до якої має відношення конфлікт [95, с. 42]; здатність керівника побачити конфліктну ситуацію, осмислити її та здійснити попереджувальні дії щодо її вирішення [59, с. 75]. Дослідники єдині в тому, що основна мета управління конфліктами в тому, щоб запобігати дестру-

ктивним конфліктам і сприяти адекватному розв'язанню конструктивних. Від ефективності управління конфліктом залежить стабільність у діяльності організації, на яку впливають: масштаб дисфункціональних наслідків, усунення причин суперечностей, вірогідність суперечливих зіткнень.

На підставі аналізу наукових праць з конфліктології [9; 10; 17; 49; 59; 87; 95; 148; 163; 164; 173; 179] з'ясовано, що управління конфліктами, як складний процес, включає такі види діяльності: прогнозування конфліктів; попередження конфлікту; регулювання конфлікту; вирішення конфлікту.

Основна наша увага прикута до поняття «попередження конфліктів» як складника управління конфліктами. На сьогодні немає чіткого розмежування понять «профілактика конфліктів» та «попередження конфліктів» і ці поняття доволі часто вживають як синоніми. Розглянемо їх більш детально.

Феномен **«профілактика конфліктів»** вчені (В. Голуб, А. Ішмуратов, Г. Лукашова, В. Ратников, В. Шейнов та ін.) визначають по-різному – «організація життєдіяльності суб'єктів соціальної взаємодії, спрямована на недопущення конфлікту або на мінімізацію ймовірності його виникнення» [298, с. 144]; «завчасне розпізнання, усунення або ослаблення конфліктогенних факторів і обмеженні таким шляхом можливості їх виникнення або деструктивного розвитку в майбутньому» [102, с. 86]. Поділяємо думку В. Ратникова, В. Голуб, Г. Лукашової, що профілактика конфлікту – вид управлінської діяльності, що полягає в завчасному усуненні або ослабленні конфліктних факторів і обмеженні таким чином можливості їх виникнення чи деструктивного розв'язання в майбутньому. Це така організація життєдіяльності суб'єктів соціальної взаємодії, що виключає чи зводить до мінімуму ймовірність виникнення конфліктів між ними [124, с. 331]. За умови ефективної профілактики можна уникнути навіть найменших негативних наслідків, які можуть виникнути внаслідок конфлікту, який був вирішений конструктивно.

Аналіз літературних джерел (А. Анцупов, Г. Ложкін, Н. Пов'якель, А. Тимохіна, А. Шипілов тощо) свідчить про те, що проблема профілактики конфліктів в останні роки набуває особливої актуальності і практичної значу-

щості, що зумовлено, передусім, трудоємкістю безпосереднього розв'язання вже розгорнутих конфліктів. Профілактика потребує менших витрат сил, часу і запобігає навіть тим мінімальним деструктивним наслідкам, котрі має будь-який конструктивно розв'язаний конфлікт. Дану думку висловлюють Є. Дурманенко [81], Г. Ложкін [164], Н. Самсонова [241; 242] та ін.

Стосовно феномену «попередження» (від «*попереду*»), то академічний тлумачний словник наводить таке визначення: «слово, що вживається у різних значеннях залежно від контексту: наперед зроблене повідомлення про що-небудь; застереження проти чого-небудь; запобігання вияву чого-небудь небажаного» [217, с. 188].

Попередження конфлікту дослідники визначають як «організацію взаємодії та співпраці людей, що виключає або зводить до мінімуму можливість виникнення конфліктів між ними; діяльність суб'єктів взаємодії (або одного з них), а також третіх осіб (посередників) щодо усунення об'єктивних і суб'єктивних причин конфлікту, що назріває» [10, с. 288]; «організацію життєдіяльності суб'єктів взаємодії, яка виключає або зводить до мінімуму ймовірність виникнення конфліктів між ними; діяльність осіб з усунення об'єктивних або суб'єктивних причин конфлікту, що назріває, розв'язання протиріччя неконфліктними способами [268, с. 8]; «одне з конкретних виразів людської здатності узагальнювати наявні теоретичні та емпіричні дані і на цій основі передбачати, прогнозувати майбутнє, поширюючи, таким чином, область пізнаного на ще непізнане» [64, с. 83]; вид діяльності суб'єкта управління, спрямований на недопущення виникнення конфлікту [95, с. 45]. Отже, попередження конфлікту вимагає вміння управляти процесом вирішення конфліктної ситуації до того моменту, як вона переросте у відкрите протиборство.

Підсумовуючи, зазначимо, що прогнозування й профілактика конфліктів є передумовою їхнього попередження. Дану думку підтримують А. Анцупов [9; 10], Ф. Бородкин [35], Г. Голобородько, О. Щербак [61], Є. Дурманенко [81], М. Коряк [142], К. Левин [157], Н. Леонов [159], М. Пірен [212], Дж.Г. Скотт [259], Т. Худойкіна [288], В. Шейнов [298] та ін. На основі здійсненого наукового

пошуку було з'ясовано, що попередження конфлікту може бути: частковим (відбувається нівелювання дії однієї з причин окремого конфлікту або обмеження її негативного впливу на проблемну ситуацію, яка склалася); повним (відбувається нейтралізація усіх чинників, які лежать в основі конкретного конфлікту). Хоча тут доцільно згадати вислів М. Пірен, що «безконфліктне існування організації – небезпечна річ для ефективного її функціонування» [212, с. 60].

Корисними для нас є погляди дослідників, які виокремили напрями, за якими здійснюється робота з попередження конфліктів: створення об'єктивних умов, які перешкоджають виникненню та деструктивному розвитку передконфліктних ситуацій; оптимізація організаційно-управлінських умов створення та функціонування організацій; усунення соціально-психологічних чинників виникнення конфліктів; блокування особистісних чинників виникнення конфліктів [10]; постійна турбота про задоволення потреб і запитів співробітників; підбір і розміщення співробітників з урахуванням їх індивідуально-психологічних особливостей; дотримання принципу соціальної справедливості в будь-яких рішеннях, що торкаються інтересів колективу і особистості; виховання співробітників, формування в них високої психолого-педагогічної культури спілкування тощо [95, с. 45].

В. Шейнов акцентує увагу на таких напрямках попередження конфліктів: прийняття компетентних управлінських рішень, справедлива оцінка результатів діяльності, справедливий розподіл навантаження між підлеглими, забезпечення перспективи кар'єрного зростання, організація трудової взаємодії на підставі співробітництва, своєчасне інформування співробітників, справедливість та гласність в організації діяльності, психологічний відбір фахівців [297, с. 115].

Науковці єдині в тому, що здебільшого попередження конфліктів треба здійснювати одночасно за всіма зазначеними напрямками, які є дієвими для різноманітних виробничих колективів, зокрема тих, що займаються торговельною та комерційною діяльністю.

Подальший хід наших наукових розвідок вимагав виявлення підходів дослідників до виокремлення умов попередження конфліктів, зокрема

*професійних* (конфлікт, що виникає при виконанні професійних обов'язків і обумовлений специфікою умов та характером професійної діяльності [268, с. 8]), що є важливим і для товаровзнавців та комерсантів. Зв'язок конфліктів з проблемами професіоналізації особистості досліджували А. Анцупов, Ф. Бородкин, Є. Дурманенко, І. Ващенко, О. Зінчина, Л. Карамушка, Н. Коломінський, Г. Ложкін, А. Шепилов та ін.

Дослідники виокремили такі об'єктивні умови:

– *чітке формулювання вимог*. Зазначене сприяє попередженню дисфункціональних конфліктів, тому що здійснюється роз'яснення вимог до результатів діяльності кожної конкретної людини і групи в цілому, реалізується наявність ясно й однозначно сформульованих прав і обов'язків, правил виконання завдань;

– *дотримання принципу єдиноначальності*. За такого підходу кожний знає, чий розпорядження він має виконувати. Якщо в учасників спільної діяльності є розбіжності з будь-якого питання, пов'язаного з вирішенням професійного завдання, вони можуть звернутися до «третього судді» – їхнього спільного керівника;

– *установлення загальних цілей, цінностей*. Цьому сприяє інформованість усіх членів організації про її стратегію, перспективи, стан справ у різних підрозділах. Наявність спільних цілей і цінностей дозволяє людям зрозуміти, як слід поводитися в конфліктних ситуаціях, щоб перетворити їх у функціональні;

– *створення сприятливих умов для життєдіяльності членів колективу*. Фахівець, який не має поваги в колективі є більш конфліктний за інших рівних умов порівняно з тим, у якого цих проблем немає;

– *справедливий і прозорий розподіл матеріальних благ (заохочень) у колективі*. Якщо дефіцитні матеріальні блага розподілити між фахівцями, по-перше, справедливо, по-друге, прозоро, то кількість і гострота конфліктів, пов'язаних з розподілом матеріальних благ помітно скоротиться;

– *розробка правових та інших нормативних процедур розв'язання типових передконфліктних ситуацій*. Такими ситуаціями, зокрема, є приниження

фахівцем особистої гідності колеги (клієнта); визначення розмірів навчального навантаження і заробітної плати; призначення на вакантну посаду при наявності декількох претендентів; переведення на нову посаду; звільнення тощо. Наявність відповідних процедур дозволить фахівцеві відстоювати свої інтереси, не вступаючи до конфлікту з опонентом.

До *об'єктивно-суб'єктивних умов попередження* конфліктів науковці відносять організаційно-управлінські фактори, пов'язані з оптимізацією структури колективу як організації та як соціальної групи. Максимальна відповідність формальної і неформальної структур колективу завданням, що стоять перед ними, забезпечує мінімізацію протиріч, що виникають між структурними елементами організації, і зменшує імовірність виникнення конфліктів між працівниками.

М. Пірен виокремив *функціонально-організаційні умови*, пов'язані з оптимізацією функціональних взаємозв'язків між структурними елементами організації і працівниками, що сприяє попередженню конфліктів між співробітниками, оскільки функціональні протиріччя, як правило, зрештою породжують протиріччя міжособистісні. Дані напрацювання є вагомими для організації діяльності з попередження конфліктів у професійній діяльності [212]. Ці розробки нами ураховано під час розробки змістово-процесуального компонента технології формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності.

Вагомими для дослідження стали погляди науковців (А. Анцупов [9; 10], Ф. Бородкин [35], Г. Голобородько [61], Є. Дурманенко [81], М. Коряк [142], М. Пірен [212], Дж.Г. Скотт [259]) щодо виокремлення різних рівнів діяльності, яка сприяє попередженню конфліктів. Переважна більшість з них акцентує увагу на загально-соціальному і психологічному рівнях. Щодо *загально-соціального рівня*, то попередження конфліктів передбачає виявлення і усунення економічних, соціальних, політичних факторів, що дезорганізують соціальне життя. Йдеться про перекося в економіці, різкі розбіжності в рівні і якості життя

різних соціальних груп, політичну та соціальну невлаштованість, неорганізована і малоефективна система управління тощо. Послідовне проведення соціальної, економічної, культурної політики в інтересах усіх груп суспільства; зміцнення правопорядку і законності; підвищення культурного рівня суспільства – весь комплекс перерахованих дій є універсальним попередженням негативних явищ.

Як ефективну форму попередження конфліктів А. Алавердов, Н. Гришина, В. Зигерт, А. Ішмуратов та ін. виділяють:

– *інституалізацію відносин* (створення постійних або тимчасових формальних відносин, в рамках яких відбувається взаємодія сторін). Формалізація відносин передбачає їх структурування і розподіл ролей, способи оцінки і моделі поведінки, які ускладнюють конфронтацію. Прикладами інституалізації відносин у сфері бізнесу та підприємництва є різні конфліктологічні служби, консалтингові організації, які виконують експертні та консультативні функції. У багатьох державах прийнятий етичний кодекс підприємця, який служить для того, щоб зменшити можливості «гри без правил». Загально прийнято створювати різні громадські об'єднання для обговорення суперечливих проблем. Існують і інші різновиди цієї форми запобігання конфлікту, основним завданням яких є чітке визначення меж його допустимості;

– *прийняття нормативних механізмів*, які регулюють конфлікти за допомогою правових, моральних, релігійних, політичних та інших норм. Ефективність цієї форми, на думку авторів, залежить від ставлення всього суспільства, державних органів до існуючих норм, а також від чіткого і неухильного дотримання їх.

Під час укладання торговельних контрактів з метою попередження конфліктів фірми використовують нормативне регулювання, включаючи в договори спеціальні параграфи, що передбачають детальну поведінку сторін у разі виникнення спорів (письмовий обмін думками у разі виникнення розбіжностей; в момент появи розбіжностей варто залучити помічників і консультантів; використовувати будь-які спроби примирення; забезпечити достатньо високий рівень осіб, які ведуть переговори; встановити практику

багатоетапних переговорів; у разі невдачі на переговорах обов'язково визначити арбітра, а також порядок розгляду спору (судовий чи якоїсь іншої). Як бачимо, попередньо встановлені форми поведінки в конкретних умовах, допомагають представникам сторін не робити необдуманих дій, сприяючи, тим самим, попередженню конфліктної ситуації.

Вагомими стали напрацювання дослідників щодо *психологічного рівня* попередження конфлікту, яким є вплив на суб'єктивні чинники, який можна здійснювати за двома напрямками: впливати на власну поведінку, впливати на психіку та поведінку опонента.

З метою попередження конфліктів важливим моментом є комплексне і системне вивчення й аналіз факторів, які підвищують імовірність виникнення конфліктів. До них належать: особистісні індивідуально-психологічні особливості членів виробничого колективу; особливості їх когнітивної сфери; мотиви, цілі, цінності як окремих членів колективу, так і переважаючі в колективі в цілому; формальна й неформальна структури колективу; стиль лідерства; наявність мікрогруп і характер відносин між ними та їх лідерами тощо.

Діяльність з попередження конфліктів має розпочинатися з виявлення джерел конфлікту. Дана проблема займає ключове місце в пошуку шляхів їхнього попередження та конструктивного вирішення. У зв'язку із зазначеним наша увага була приділена поглядам зарубіжних й вітчизняних авторів (Х. Корнеліус [125], О. Криворучко [149], Е. Регнет [228], М. Рибокова [237], Б. Хасан [278; 279]), які зазначили, що попередженню конфліктів у професійній діяльності сприяє робота з ліквідації зовнішніх (несприятливі обставини та умови, форми поведінки людей, недостатнє спілкування і розуміння, відмінності у планах, інтересах і оцінках, протистояння або групова опозиція, неправильні уявлення про чийсь дії, відсутність співчуття, упередженість, недовіра, дезінформація) та внутрішніх (роздратованість, деморалізація страхом або самонавіювання, переконаність у нездатності щось зробити, порушення внутрішньо-особистісної рівноваги) причин виникнення конфліктів. Дж. Г. Скотт [259] зупиняє свою увагу на тому, що надмірна комунікабельність та



надмірна некомунікабельність, незадоволена потреба у визнанні часто стають причинами виникнення конфліктів.

Зарубіжні та вітчизняні автори [173; 342; 343; 346; 356; 357 та ін.] акцентують увагу на тому, що основною передумовою, що загострює перед-конфліктну ситуацію, є порушення рівності позицій сторін, що виявляється в таких поведінкових характеристиках, як закритість і оцінність позицій обох або одного з партнерів по спілкуванню. Закритість позиції виявляється у приховуванні суб'єктом своїх мотивів, інтересів, почуттів, інформації, що стосуються проблемної ситуації, що виникла. Приховані почуття, потреби, інтереси, наявність внутрішньо-особистісних проблем породжують помилкову орієнтацію конфліктуючих сторін відносно один одного, невірні припущення і, відповідно, неадекватну реальній ситуації поведінку.

Глибоке усвідомлення джерел конфлікту дозволяє віднайти можливі шляхи їх попередження: налагодити спілкування, створити клімат взаємодовіри, взаємодопомоги та взаємопідтримки; знайти компроміс; зайняти оборонну позицію; реалізувати організаційні методи попередження конфліктів (усебічна підготовка співробітників, регулярна ротація кадрів, підтримка їхніх кар'єрних амбіцій); змінити стратегію і тактику тощо. Дане питання ґрунтовно розкрито у роботі К. Антипова, Ю. Бажанова [7], які акцентують увагу на *зовнішніх* (раціоналізація режиму, інтенсивності, складності, чергування завдань професійної діяльності; забезпечення ефективними сучасними засобами роботи; високий соціальний захист; ефективна кадрова політика, орієнтована на людину [7, с. 88]) та *внутрішніх* (повна довіра до співробітників, надання їм максимальної самостійності; максимальне делегування функцій управління співробітникам; постійний розвиток мотивації працівників; результат діяльності колективу визначається ступенем його згуртованості) факторах, що забезпечують попередження конфліктів у професійній діяльності.

Ми також беремо до уваги погляди вчених про те, що попередження конфліктів передбачає виважену культуру управління, зокрема управління поведінкою, яка являє собою систему заходів щодо формування принципів, норм

поведінки людей в організації. Так, М. Пірен зазначає, що особистість очікує від організації своє місце в соціальній структурі, конкретну цікаву роботу, бажану винагороду тощо. Організація очікує від особистості необхідні кваліфікаційні та особистісні характеристики для виконання роботи, добрі результати роботи, визнання норм поведінки тощо. При правильному управлінні очікування особистості й організації частково збігаються, наближаються, ... що допомагає попереджувати конфлікти [211, с. 60].

Аналіз наукової літератури [9; 10; 12; 17; 35; 102; 70; 164; 122; 123; 124] дозволив виявити, що дослідники значну увагу приділяють *стратегіям, технологіям, методам попередження конфліктів* (сукупність знань про способи, засоби, прийоми впливу на перед конфліктну ситуацію, а також послідовність дій опонентів і третіх осіб, у результаті яких вирішується суперечність [122, с. 75]).

Ефективним засобом попередження конфліктів є запропонована Дж. Скоттом *превентивна стратегія поведінки*, яка являє собою відкрите обговорення основних припущень обох сторін; визначення, що в них вірно, а що – ні; пом'якшення всіх тверджень або дій, зроблених, виходячи з помилкових припущень. Запропонована Дж. Скотт стратегія попередження конфліктів може бути ефективною лише за умови її психологічно грамотної реалізації.

У психології розроблені технології, які дозволяють організовувати процес спілкування, створюючи ситуації рівності суб'єктів взаємодії. Йдеться про технології активного слухання і технології вираження власних почуттів, застосування яких сприяє попередженню конфліктних ситуацій.

Є. Дурманенко визначає такі технології попередження конфліктів: когнітивні – чітке і конкретне з'ясування позицій, відносин, понять; забезпечення зворотного зв'язку; збирання додаткової інформації; мотиваційні – прогнозування перспективи; спільне вирішення проблеми конструктивної конкуренції або кооперації; діяльнісні – підвищення ефективності спільної діяльності; організаційні – підвищення гнучкості системи і рольової динаміки [81].

На думку С. Ємельянова, попередженню конфліктів сприяє використання

технологій ефективного спілкування та раціональної поведінки сторін [84].

У контексті нашого дослідження також являють інтерес праці науковців, які виокремлюють методи попередження конфліктів, серед яких вагомими є: внутрішньоособистісні (методи впливу на окрему особистість), структурні (методи профілактики та ліквідації організаційних конфліктів, організаційні методи попередження конфліктів: усебічна підготовка співробітників, регулярна ротація кадрів, підтримка їхніх кар'єрних амбіцій), міжособистісні (зокрема співробітництво, яким є налагодження між співробітниками клімату взаємодовіри, взаємодопомоги та взаємопідтримки), персональні, переговори, методи управління поведінкою особистості.

М. Мириманова [179], Б. Хасан [278; 279], К. Хорні [285], Л. Цой [290], Б. Уізерс [273] доводять ефективність таких методів як: *згоди* (передбачає проведення заходів, спрямованих на залучення потенційних учасників конфлікту до загальної справи, під час здійснення якої у можливих супротивників з'являються загальні інтереси, вони краще пізнають один одного, звикають співпрацювати, спільно вирішувати проблеми, що виникають); *доброзичливості, або симпатії* (дозволяє виключити із взаємин невмотивовану ворожість та агресивність; є важливим в кризових ситуаціях, коли вираження співчуття та широка й оперативна інформація про перебіг подій набувають особливо важливого значення); *збереження репутації партнера* (визнання гідності партнера, вираження належної пошани до його особи); *взаємного доповнення* (вимагає спиратися на такі здібності одних членів колективу, яких бракує в інших; є особливо важливим при формуванні робочих груп, які в цьому випадку виявляються міцними та неконфліктними; допомагає укріпити взаємну довіру і пошану людей, їхню співпрацю, а отже, допомагають попередити конфлікти); *недопущення дискримінації людей* (вимагає виключення акцентування переваги одному порівняно з іншими; дозволяє уникнути заздрощів, здатних спровокувати конфлікт); *психологічного заохочення* (базується на тому, що настрої людей, їхні почуття піддаються регулюванню, потребують певної підтримки).

Є. Богданов, В. Зазикін [27], В. Ромек [233], В. Семиченко [248], І. Цимбалюк [289] акцентують на ефективності *психотерапії* (внутрішня робота людини з самим собою), *психологічного консультування* (метод надання психологічної допомоги, спрямований на зміну світосприйняття, світовідчуття, певних життєвих установок, позицій, поведінки особистості) та *соціально-психологічного тренінгу* (метод корекції конфліктної поведінки та навчання конструктивній поведінці в конфліктних ситуаціях). Отже, підвищення готовності до спілкування та взаємодії є основою попередження будь-якого роду конфліктів. Дані напрацювання нами враховано у процесі дослідження.

Досить широко в літературі презентуються погляди науковців на засоби попередження конфліктів у професійній діяльності.

Так, на думку Л. Герасіної, М. Панова, Н. Осіпової [123] важливим засобом попередження конфліктів є врахування особливостей поведінки конфліктних особистостей, які нерідко страждають на різні комплекси; особистостей, невдоволених своїм статусом у суспільстві, в організації, що потребують постійного задоволення болючого самолюбства й зняття внутрішньої напруги.

Ураховували погляди Г. Ложкіна, Н. Пов'якель, які акцентували увагу на різновидах типових конфліктогенів (слова, дії (або бездіяльність), поведінкових актах або поведінки в цілому, які призводять до конфлікту), які необхідно уникати задля попередження виникнення конфліктів (погрози та накази; негативна й необґрунтована критика, зауваження та негативні оцінки; насмішки, знуцання; поблажливе ставлення та поблажливий тон; принизливі прізвиська; слова «боржники»; хвастощі; категоричність у висловлюваннях; підвищення голосу, перебивання іншого, спроби самоствердитися через знецінення інших; нав'язування порад; приховування важливої інформації; нав'язування конкурентних відносин; допити, які заганяють у «глухий кут» та викликають почуття провини; відмова від розмови; різка, немотивована зміна теми; заспокоєння запереченням; порушення етики; брехня; перекладення відповідальності на іншу людину; прояви агресивності й дратівливості; егоїзм; маніпулювання) [164].

Майже всі дослідники проблем конфліктів звертали увагу на комунікативні бар'єри, «бар'єри породжені неправильною інтерпретацією намірів партнера взаємодії» [299, с. 93], які можуть породжувати різноманітні психологічні та соціально-психологічні ефекти, пригнічувати активність і виявлятися в зовнішній пасивності, порушеннях моторики, мовлення або захисних реакцій; викликати внутрішнє напруження й негативні емоції, фрустрацію, «афект неадекватності». Н. Волкова зазначає, що попередженню конфліктів у професійній комунікації сприяє ліквідація логічного, стилістичного, семантичного, лінгвістичного, фонетичного бар'єрів [46, с. 156], неадекватної інтерпретації невербальних засобів. Не намагаючись перелічити всі можливі бар'єри, акцентуємо на тому, що розуміння їх сутності, причин виникнення сприяють попередженню конфліктів.

Важливою умовою профілактики виникнення й ескалації конфліктогенів, як стверджують Г. Ложкін і Н. Пов'якель, має бути підвищення психологічної культури та психологічної освіти, які сприятимуть: запобіганню застосування конфліктогенів у спілкуванні; самовдосконаленню сфери спілкування, оволодінню культурою спілкування та поведінки; самовдосконаленню особистості й позбавленню егоцентризму, агресивності та схильності до маніпулювання, підвищенню самооцінки, поваги до себе та інших; підвищенню стресостійкості та формуванню толерантності до фрустрації, «іммунітету» на ситуативні та «комунальні» конфліктогени спілкування; формування в особистості усвідомлення й рефлексії чужих (але значущих для себе) і своїх конфліктогенів [164].

У дослідженні урахували погляди Н. Волкової [46, с. 255], яка стверджує, що усвідомлення суб'єктами комунікації власних дій (табл. 1.1) сприяє попередженню конфліктів у професійній діяльності.

Дослідниця стверджує, що якщо відповіді на наведені у табл. 1.1 запитання отримано суб'єктами до початку комунікації, то конфліктів може й не бути; якщо ж запитання виникають, відповіді на них знаходяться, то це свідчить про усвідомленість комунікації, сформованість навичок передбачати виникнення можливих конфліктів. Отже з метою попередження конфліктів, під час

підготовки майбутніх фахівців доцільним є акцентування уваги на оволодінні знаннями щодо з'ясування причин виникнення й подолання конфліктів, формування вмінь управління власним емоційним станом, рефлексії.

Таблиця 1.1

### Усвідомлення суб'єктами комунікації власних дій як процесу

Усвідомлення взаємодії як процесу	<b>Я</b>	<b>Зміни від взаємодії</b>	<b>Не-Я</b>
<b>Позиція</b>	Хто я у цій ситуації?	Спільна позиція у взаємодії	Хто він у цій ситуації?
<b>Цілі</b>	Для чого мені це спілкування?	Самовизначення кожного	Для чого йому це спілкування?
<b>Зміст</b>	Що я отримаю від спілкування з ним?	Спільні правила взаємодії	Що він отримає від спілкування зі мною?
<b>Методи</b>	Як я можу досягти розуміння?	Спільні способи дії	Як він може досягти розуміння?
<b>Результат</b>	Чи здійснилося моє розуміння?	Досягнення однієї та іншої сторони	Чи здійснилося його розуміння?

Серед засобів попередження конфліктів дослідники акцентують увагу на *почутті гумору*. Гумор об'єднує людей навіть тоді, коли здається, що не вже залишилося жодних сподівань на примирення. Це відбувається тому, що за допомогою гумору виявляється хоч якась спільність між ними, загальне для всіх людей розуміння смішного. На цьому наполягають Л. Беззубко [19], Ф. Бородкін, Н. Коряк [35], Н. Гришина [64], А. Ішмуратов [102], М. Робер [229], В.Розов [231], В. Шейнов [298; 299] та ін.

Науковці (Ф. Бородкін, Н. Коряк [35], Н. Гришина [64], А. Ішмуратов [102], Дж. Скотт [258], В. Шейнов [299]) акцентують на вмінні уважно слухати співрозмовника як засобі попередження конфліктів, зазначаючи, що коли людина бачить, що її не слухають, у неї може виникнути цілий спектр почуттів і станів негативної модальності (від легкого невдоволення до відкритої ворожості), що провокують виникнення конфлікту. Якщо ж показати людині, що її дійсно розуміють, співчують, то ймовірність конфлікту можна звести до мінімуму. Слухати, стверджує Дж. Скотт, абсолютно не означає погоджуватися

з усім, про що говорить співрозмовник. Важливо щоб він відчув, що його почули, зрозуміли і прийняли як рівного; що слухаюча сторона сприймає сказане без осуду, хоча і має іншу точку зору з даного питання [299].

Важливими для нас стали погляди А. Бандурки [17], Н. Волкової [46; 47], Г. Ложкіна [164], В. Снеткова [263], Л. Цоя [290] про технологію відкриття власних почуттів співрозмовниками як важливого засобу попередження конфліктів. «Вона дозволяє людині відчути, що її стан розуміють, почуття її поділяють. У свою чергу це сприяє зменшенню напруги, збільшенню довіри, ... зміни стану співрозмовника. Щоб відобразити почуття співрозмовника необхідно спочатку їх зрозуміти» [46, с. 245].

Окремим напрямом дослідження проблем попередження конфліктів є пошуки науковців, які спрямовані на виявлення якостей особистості, що забезпечують безконфліктне спілкування (Г. Гарднер [328], Д. Големан [331], С. Каган [336]). Так, Д. Големан акцентував увагу на таких особистісних якостях, як самоконтроль, наполегливість, самомотивування, розуміння власних емоцій та емоцій інших людей, що сприяють попередженню конфліктів; установив, що люди, не здатні «читати» емоції інших або адекватно виражати власні емоції, постійно перебувають у стані фрустрації, провокують виникнення конфліктів.

Зарубіжні дослідники обґрунтовують проблему емоційного інтелекту як інтегральної властивості особистості у визначенні успіху комунікативної діяльності. Г. Гарднер, С. Каган репрезентували дві його форми: міжособистісний інтелект (спроможність людини розуміти інших, усвідомлювати мотиви їх діяльності, удосконалювати співпрацю з людьми, правильно розпізнавати настрої, прагнення інших людей та відповідним чином реагувати на них), «внутрішньоособистісний інтелект» (властивість людини, спрямована на себе, спроможність формувати адекватну модель власного „Я” та використовувати її для ефективного функціонування у житті, здатність людини розуміти власні почуття, а відтак регулювати власну поведінку, спираючись на перелічені складники). Щодо попередження конфліктів, то наявність розвинутого емоційного інтелекту у суб'єктів комунікації є важливою властивістю [328; 336].

На думку О. Беляєвої, найвищий рівень емоційного інтелекту характеризується задоволенням від взаємодії та стосунків з колегами, розвинутих почуттям гідності, гнучкістю поведінки, саморегуляцією та адаптивністю, що забезпечує безконфліктне спілкування [20, с. 11].

Узагальнюючи сказане, слід наголосити, що попередженню конфліктів сприяє все, що забезпечує збереження нормальних ділових відносин, зміцнює взаємну довіру.

Уважаємо доцільним враховувати погляди науковців щодо *перешкод, що знижують можливість попередження конфліктів*, спрямування їх розвитку в конструктивне русло:

– психологічні (базуються на прагненні людини до свободи та незалежності, й усілякі спроби втручання в їхні взаємини оцінюються ними зазвичай негативно, як прагнення обмежити їхню незалежність і свободу);

– етичні (люди вважають свою поведінку суто особистою справою, а втручання третьої особи розглядають як порушення загальноприйнятих норм моралі);

– правові (у країнах з розвиненими демократичними традиціями правові норми охороняють основні права та свободи особи, а їх порушення в тій чи іншій формі може бути кваліфіковано як протиправні дії).

Тому успішна діяльність з попередження конфлікту може вестися лише в межах, що встановлюються: психологічними, моральними і правовими вимогами до регулювання людських взаємин. Причому така діяльність стає доцільною лише в тому випадку, якщо виникла реальна небезпека переростання особистих чи групових взаємин у руйнівні, деструктивні форми.

Розглянуті підходи науковців демонструють, що проблема попередження конфліктів і на сьогодні продовжує залишатися актуальною. Науковці акцентують увагу на умовах, факторах, стратегіях, технологіях, методах попередження конфліктів, намагаючись визначити найбільш ефективні.

На підставі проведеного аналізу можна дійти певних висновків.

Попередження, яке полягає у завчасному розпізнанні, усуненні або



послабленні конфліктогенних чинників і обмеженні, таким чином, можливості їх виникнення або деструктивного розвитку в майбутньому. Успіх цієї діяльності визначається рядом передумов:

1) знанням загальних принципів управління організаціями і умінням використовувати їх для аналізу конфліктних ситуацій;

2) рівнем загальнотеоретичних знань про сутність конфлікту, його причини, види і етапи розвитку; напрями, методи, засоби попередження конфліктів у професійній діяльності;

3) глибиною аналізу на цій загальній теоретичній основі конкретної передконфліктної ситуації, яка в кожному окремому випадку виявляється унікальною і вимагає особливого комплексу методів і засобів по її залагодженню;

4) ступенем відповідності обраних методів коригування конфліктній ситуації, її конкретному змісту.

Здійснений аналіз наукової літератури дозволив нам урахувати існуючі позиції дослідників для подальшого дослідження, яке спрямоване на вивчення проблеми готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності, що презентовано у наступному параграфі.

## **1.2. Готовність майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності як психолого-педагогічна проблема**

Модернізація освітньої системи України, Новий закон України «Про вищу освіту» [221], Національна рамка кваліфікацій [222] висувають нові вимоги щодо рівня знань і вмінь фахівців, зокрема фахівців з товарознавства та комерційної діяльності. Найважливіше завдання сучасної вищої школи – підготовка компетентного, гнучкого, конкурентоспроможного фахівця міжнародного рівня, який здатний досягати визначеної мети в різних швидкоплинних професійних

ситуаціях, що здійснюються в умовах підвищеної конфліктності сучасного суспільства, за рахунок володіння методами розв'язання різних видів професійних завдань; реалізовувати способи життєдіяльності в конфліктних ситуаціях і конфліктах у взаємодії з суб'єктами торговельної та комерційної сфери з метою їх попередження.

На початку ХХІ ст. торгівля в Україні стала одним із найважливіших секторів економіки, що зумовило перегляд ставлення до фахівця з товарознавства і комерційної діяльності – спеціаліста-професіонала, який володіє глибокими професійними знаннями, вміннями й навичками, компетентностями відповідно до державного стандарту.

Ураховуючи багатоаспектність питання підготовки майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності, виокремимо для аналізу досліджуваної проблеми такі основні напрями:

- наукові праці, які розглядають процес становлення професії товарознавця та комерсанта, сучасні погляди й вимоги до її представників;
- аналіз праць, присвячених проблемі підготовки студентів до попередження конфліктів у професійній діяльності;
- дослідження, що розкривають питання готовності майбутніх фахівців до попередження й розв'язання конфліктів у професійній діяльності.

Щодо першого напрямку, то зазначимо, що аналіз історичної, економічної літератури (В. Апопій [121], Г. Васильєв [38], Б. Воробойов [194], Л. Осипова [193], Ф. Панкратов, Т. Серьогіна [200], А. Орлов [192], Ф. Половцева [215] та ін.) дозволив виявити, що торгове ремесло – одне з найдавніших занять людини. Воно з'явилося тоді, коли були придумані перші гроші, і люди були змушені обмінювати товар на товар чи товар на гроші.

Щодо професії товарознавця, то у працях [38; 121; 192; 194] зазначено, що вона виникла і утверджувалась разом з появою товарного виробництва, у відповідності з потребами торгівлі, завданнями і вимогами розвитку торгового капіталу. Зародки її були закладені в торговій книзі «Книжка описательная, како

молодым людям торг вестъ и знати всему цену» (вперше видана в Росії в 1575 р.). Дослідники стверджували, що перші товарознавці вивчали й описували аптекарські товари та медичні засоби. Надалі, починаючи з XIX ст., здійснювалися описи товарів масового споживання, а з кінця XIX ст. товарознавство поступово поповнюється описом виробництва, різних способів аналізу складу і визначення властивостей товарів.

Проте, за твердженням істориків, слово «продавець» увійшло в наш побут лише наприкінці XIX ст., коли стали з'являтися великі торгові підприємства. Довгий час центральною фігурою в торгівлі залишався купець. Він роз'їжджав по містах, продавав, купував, перепродавав. Іншою вагомою фігурою в російській торгівлі після купця був прасол – скупник. Він їздив по селах і скуповував сільськогосподарські продукти, худобу, рибу, а потім формував з них партії і вигідно перепродавав більш великим торговцям. Поряд із прасолами на ринку діяла численна група дрібних торговців (офеней, ходебщиків, коробейників, щепетильників), що займалися розвозом промислових виробів. Як зазначають Ф. Панкратов, Т. Серьогін, історія становлення торгівлі й комерції залишилася для нащадків в архітектурних пам'ятках – вітальних дворах (у Москві на Варварці), торгових рядах, ярмарках (Нижегородський, Сорочинський, Харківський ярмарок та ін.).

Аналіз наукових праць [57; 65; 103; 200; 201; 252; 308; 325; 330; 351; 358], дозволив з'ясувати, що процес становлення торгівлі й комерційної діяльності постійно супроводжувався конфліктами («бойовими діями»), які проходили з часів античності, а можливо і первісного ладу.

Так, James Fallows засвідчує, що перше відоме застосування торговельних санкцій відноситься до 432 -430 рр. до н.е., коли афінська влада ввела заборону на торгівлю з місцевістю Мегера, результатом чого стали Пелопонеські війни [325]. І. Герчикова зазначає, що на початку XVIII століття після відносно вільної торгівлі в XVII ст. під впливом ідей меркантилізму стався новий сплеск протекціонізму. У період з 1690 р. по 1704 р. митні мита зросли в 4 рази [57].

Вагоме значення в той час набула книга «Багатство народів» Адама Сміта

(1776 р.), ідеї якого сприяли новій хвилі лібералізації світової торгівлі в ХІХ ст. Автор зазначав, що у 1854 р. силами адмірала Перрі США «відкрили» ринок Японії, фактично змусивши її підписати торговельну угоду, яка передбачала встановлення ліміту на імпорتنі мита Японії в розмірі 5% на більшість товарів, у той час як середній тариф на імпортовані в США товари становив 30 %.

Філософ Т. Хакслі (Thomas Huxley) в 1888 р. описав катастрофу, яка чекає Великобританію, якщо вона втратить своє домінуюче становище в торгівлі: «Нашої нації не просто слід, а ми зобов'язані під загрозою голоду займатися торгівлею. Проте іншим країнам також необхідно торгувати, і деякі з них мають справу з тими ж товарами, що й ми. Наші споживачі природним чином прагнуть отримати за свою продукцію якомога більше найкращою. Якщо наші товари гірше товарів конкурентів, то не знайдеться жодного розумного аргументу, здатного змусити покупців придбати нашу продукцію. Якщо це буде відбуватися постійно і повсюдно, то 5 чи 6 мільйонів англійців дуже скоро не матимуть засобів до існування» [358].

Двадцять шість років по тому, коли над Британією нависла така загроза, почалася Перша Світова війна. Говорячи про її причини 28-ий президент США (1913 – 1921 рр.) Вудро Вільсон, писав: «Чи є хоч один чоловік, хоч одна жінка, хоч одна дитина, яка не знає, що в сучасному світі причиною війни є індустріальне і комерційне суперництво?» [350; 351].

Історики й економісти (І. Бобрешова, Н. Іщенко, Кашапов, А. Орлов, Т. Попова, Т. Чувашова та ін.) [19; 103; 113; 218] засвідчують, що серед причин Другої Світової вагоме місце займають торговельні конфлікти європейських країн, США та Японії між собою. «Практично будь-яке серйозне дослідження причин бойових дій на Тихому океані під час Другої Світової війни виділяє серед них ембарго проти Японії і торгові переговори, які велися аж до бомбардування бази «Перл Харбор» [101]. Після завершення Другої Світової війни міжнародне співтовариство знову звернулося до лібералізації світової торгівлі. Результатом повоєнних переговорів стали 45 тис. тарифних поступок, які зробили один одному 23 країни, а також поява в 1947 р. ГУТТ – Генеральної угоди з тарифів і

торгівлі. Однак це, безсумнівно, значне досягнення в регулюванні світової торгівлі не позбавило міжнародне співтовариство від торговельних конфліктів і суперечок, найбільш відомими з яких є: конфлікт між Великобританією та Ісландією з приводу лову тріски (1975 – 1976 рр.), «автомобільна війна» між США та Японією (1980 р.), «крабова війна» між Північною і Південною Кореєю, конфлікт через вилов кальмарів біля Фолклендських островів між Великобританією і Аргентиною (1994 р.); «Палтусова війна» між Іспанією та Канадою (1994 – 1995 рр.), «Лососева війна» між США і Канадою (1997 – 1999 рр.), «бананова війна» між ЄС та Латиноамериканськими країнами (1993 р.); «яблунова війна» між США та Мексикою (1997 р.), війни за енергоресурси (Ірак) та ін. [36; 96; 99; 103; 192; 300; 314].

Нами наведено лише невелику частину торговельних конфліктів та суперечок, що мали місце в історії. Проте і на сьогодні, їх кількість не зменшується, а постійно зростає. Так, W. Clark наводить дані про те, що «лише в рамках ВТО з 1 січня 1995 року було вирішено або знаходяться в стадії вирішення 458 суперечок» [314]. Це без сумніву конфлікти або навіть повноцінні війни, але вже більш хитромудрі і заплутані, ніж просте застосування військової сили. У боротьбі за ринки і економічну перевагу сьогодні використовується весь арсенал, що накопичується століттями, бо вже недостатньо просто запропонувати якісний товар за низькою ціною. Всесвітня Торгова Організація (є сьогодні однією з найбільш значних міжнародних економічних організацій, в рамках якої, крім того, розроблено, можливо, найбільш сучасний механізм вирішення торговельних суперечок між країнами-членами, яким вони активно користуються [198]), відіграє в цих процесах одну з ключових ролей, регламентуючи ведення торгових воєн, створюючи правила гри.

Крім вищезазначених глобальних економічних конфліктів в діяльності товарознавців та комерсантів виникають і інші, зокрема міжособистісні (ситуація взаємодії людей, при якій вони або переслідують несумісні цілі, або дотримуються різновекторних цінностей і норм, намагаючись реалізувати їх у взаємовідносинах один із одним, або одночасно в гострій конкурентній боротьбі

прагнуть досягнення однієї мети, яка може бути досягнутою лише однією з конфлікуючих сторін), в основі яких суперечності між сторонами соціально-трудових відносин [38; 121; 160; 182; 193; 198; 200; 201; 215; 281]. Причинами їх виникнення є: встановлення нових або зміна існуючих економічних умов праці та виробничого побуту; зміни в колективному договорі, угодах; невиконання умов колективного договору, угоди або окремих їх положень; невиконання вимог законодавства про працю тощо.

Дослідники зазначають, що в колективах товарознавців та комерсантів існують вертикальні конфлікти, що виникають між учасниками, які знаходяться на різних рівнях в каналах розподілу, наприклад між виробником та оптовиком, між оптовим та роздрібним торговцем, кожен з яких виконує певні функції та дотримується певної моделі поведінки та горизонтальні конфлікти, які мають місце між товарознавцями, що знаходяться на одному рівні (наприклад, два або більше оптовика), між посередниками одного типу (два конкуруючих супермаркета) або різних типів (між універмагом та магазином, яких торгує за зниженими цінами).

Характеризуючи конфлікти товарознавців та комерсантів, зазначимо, що вони можуть проходити як у *відкритій* (розгортаються на діловій основі і характеризуються чітко вираженим зіткненням сторін), так і *прихованій* формі (відсутні явно виражені агресивні дії, хоча і використовуються), породжуватися *об'єктивними* (обмеженість ресурсів, які необхідно поділити між структурними підрозділами; взаємозалежність завдань (в сучасному виробництві виконання завдання одним або групою працівників залежить від результатів роботи інших працівників або групи); відмінності у цілях (спеціалізовані підрозділи можуть надавати більшого значення своїм проблемам, а не всієї організації); відмінності в уявленнях, цінностях, манері поведінки, рівні освіти, життєвому досвіді; незадовільні комунікації (погана передача інформації є причиною, наслідком і каталізатором конфлікту, оскільки заважає зрозуміти ситуацію і точку зору інших людей); різка зміна подій і ситуації) й *суб'єктивними* причинами, зумовленими особистісними психічними властивостями учасників конфлікту

(неадекватна самооцінка власних можливостей і здібностей, яка суперечить оцінці з боку оточуючих; намагання завжди домінувати; консерватизм мислення, поглядів, переконань; надмірна принциповість і прямолінійність висловлювань; критична налаштованість; емоційні якості, зокрема тривожність, агресивність, роздратованість, впертість тощо).

Науковці зазначають, що значна частина робочого часу товарознавця, комерсанта відведена на проведення ділових переговорів і ділове листування з приводу різних комерційних справ. Переговори можуть базуватися на принципах повної щирості, чесності, відкритості, поваги до іншої сторони, а можуть ґрунтуватися на принципах прихованості, спроб досягнення своїх цілей за рахунок іншої сторони, у тому числі шляхом обману, що приводить до виникнення конфліктних ситуацій.

Підсумовуючи, зазначимо, що і на сьогодні кількість та розмаїття торговельних конфліктів зростає через стрімке розширення взаємозв'язків, появу електронної комерції. Зазначене вимагає від фахівців з товарознавства та комерційної діяльності, без яких на початку XXI ст. жодна галузь народного господарства як державної, так і приватної форми власності не може обійтися, володіти готовністю до попередження конфліктів як в міжособистісній, так і торговельній сферах. Отже, готовність випускників вищих навчальних закладів – майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності, є суттєвою передумовою ефективного виконання ними функціональних обов'язків на обійманих посадах.

Щодо фахівців з товарознавства та комерційної діяльності (фахівці з організації процесів, пов'язаних із купівлею-продажем, обміном і просуванням товарів від виробників до споживачів з метою задоволення купівельного попиту й одержання прибутку [116, с. 96]), то в Україні їх готують до роботи за одним чи кількома видами і найменуваннями економічної діяльності за Державним класифікатором видів економічної діяльності ДК 009-2010, затвердженим наказом Держспоживстандарту України від 11.10.2010 року, а саме: секція G «Оптова і роздрібна торгівля»; «Торгівля транспортними засобами»: розділ 50

«Торгівля транспортними засобами та їх ремонт»; розділ 51 «Оптова торгівля і посередництво у торгівлі»; розділ 52 «Роздрібна торгівля побутовими товарами та їх ремонт»; секція D «Обробна промисловість», підсекція DA «Харчова промисловість та переробка сільськогосподарських продуктів», розділ 73 «Дослідження та розробка». За даними Державного класифікатора професій ДК 009-2010 та Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників фахівці з товарознавства та комерційної діяльності можуть виконувати різні види професійної (товарознавча, зовнішньоекономічна, комерційна, маркетингова, організаційно-управлінська, дослідна, освітня) діяльності та займати посади: керівники підприємств, установ та організацій, керівники малих підприємств без апарату управління, професіонали у галузі технічних наук, фахівці у галузі прикладних наук та техніки тощо.

У Галузевому стандарті щодо підготовки фахівців даного профілю зазначено: «Вищі навчальні заклади готують бакалаврів з товарознавства і торговельного підприємництва для конкретної сфери діяльності, здатних вирішувати конкретні проблеми і задачі професійної діяльності за умови оволодіння системою фахових (спеціальних) компетентностей» [54, с. 19].

Об'єктами професійної діяльності зазначених фахівців є товари та процеси (суто торговельні, виробничі, купівлі-продажу, обміну, просування товарів), а результатами – здійснення купівлі-продажу товарів з метою задоволення купівельного попиту та отримання прибутку.

Як зазначено у наукових працях [38; 121; 160; 193; 194; 199; 215; 281; 301], посадовими обов'язками товарознавців та комерсантів передбачено: визначення вимог до товарів, відповідності їх якості стандартам, технічним умовам, укладеним договорам та іншим нормативним документам; здійснення контролю за виконанням договірних зобов'язань, надходженням і реалізацією товарів; участь у підготовці даних для складання претензій на постачання неякісних товарів і відповідей на претензії замовників; контроль наявності товарів на складах; встановлення й підтримка зв'язків з постачальниками і споживачами та оформлення документів на відвантаження й одержання товарів відповідно до



затверджених планів; участь у розробці і впровадженні правил матеріально-технічного забезпечення, збуту, контролю якості товарів, організації їх транспортування і збереження; оперативний облік надходження і реалізації товарів; контроль своєчасності відвантаження зворотної тари; участь у проведенні інвентаризацій, вивчення причин утворення зайвих наднормативних матеріальних ресурсів і «неліквідів», вживання заходів щодо їх реалізації; контроль за дотриманням правил збереження товарів на складах, підготовкою товарів до продажу тощо.

Основні завдання торговельної та комерційної діяльності визначено в роботах В. Апопія, Я. Гончарука, С. Мочерного, О. Устенко, С. Чеботар та ін. Дослідники виокремлюють такі: проектування і побудова оптимальних моделей комерційної діяльності; вибір системи показників, обґрунтування розрахунків, оцінка результатів комерційної діяльності; оцінка і вимір комерційного ризику; розробка прогнозів і їх використання в плануванні комерційної діяльності, проектуванні програм, стратегій; пошук конкурентоспроможних постачальників для підприємства; пошук потенційних замовників на продукцію чи товари; формування системи зв'язків; підготовка та проведення переговорів між підприємствами; підготовка та укладання договорів; організація оптової купівлі-продажу товару; вибір найоптимальніших методів продажу товарів чи продукції для забезпечення максимального прибутку; організація післяпродажного сервісного обслуговування обслуговуванням; оптимізація товаропостачання, впровадження прогресивних форм постачання, формування оптимального асортименту; створення сприятливого психологічного мікроклімату в процесі комерційної діяльності; оцінка ефективності комерційних операцій і всього процесу комерційної діяльності.

Реалізація вищезазначеного можлива лише за умови, що фахівці з товарознавства та комерційної діяльності будуть підготовлені до здійснення первинних підприємницьких розрахунків, виходячи з результатів кон'юнктурного й маркетингового дослідження, на підставі яких фахівець робить висновок, чи варто займатися цією ідеєю; прийняття підприємницьких рішень, що

базується на принципі максимізації як власного прибутку, так і прибутку споживача; здійснення керівництва реалізацією торговельних та підприємницьких проектів, тобто формулювання цілей, завдань, вироблення заходів щодо стимулювання участі підлеглих, колег, партнерів у досягненні таких цілей; використання інновацій в діловій активності; самоорганізації; розуміння нових технологічних або науково-технічних ідей та «програвання» отримання кінцевого результату, продукту; організації різнобічної комунікації з усіма необхідними людьми, зарубіжними партнерами; передбачення, як реалізація нових ідей буде сприйнята ринком. Фахівці мають вміти сформувати команду партнерів; адекватно оцінювати процес та результат професійної діяльності товарознавця та комерсанта; володіти технологією переговорів з вітчизняними та зарубіжними партнерами; контролювати реалізацію прийнятих рішень; володіти професійною рефлексією; прогнозувати та проектувати особистісний та професійний саморозвиток; використовувати в професійній діяльності прийоми ділового й управлінського спілкування та ін. [57; 65; 192; 193; 194; 199; 200; 201; 284; 291].

Аналіз наукових праць [1; 2; 5; 42; 43; 50; 96; 110; 177; 214; 262; 291; 295; 327; 333; 335; 352; 271; 278] свідчить про значну увагу дослідників до того, якими якостями мають володіти фахівці з товарознавства та комерційної діяльності, для того, щоб гідно здійснювати професійну діяльність попереджаючи ймовірність виникнення конфліктів.

Професія товарознавця та комерсанта належить до розряду соціономічних, яка за класифікацією Є. Клімова, належить до типу професій «людина – людина», загальними якостями їх представників є: спрямованість особистості на міжособистісні відносини, високий рівень комунікативності, емпатія, здатність адекватно сприймати і оцінювати людей, чіткість і виразність мовлення, вміння володіти собою і впливати на людей [234]; вміння встановлювати та підтримувати ділові контакти, розуміти стан людини, вміння розбиратися у взаємовідносинах, знаходити спільну мову з людьми, впливати на них, виявляти витримку, терпіння, спокій [230, с. 23].

Цікаво, що витоки зіткнень зазначених фахівців науковці вбачають у самій природі торговельної та комерційної діяльності, що об'єднує велику кількість людей з різними особистими якостями, досвідом, характерами.

Фахівці у галузі товарознавства та комерційної діяльності обіймають посади, для яких особливо важливе значення мають ефективні ділові відносини. Саме від рівня культури ділових відносин значною мірою залежить успішність діяльності товарознавця, який повинен уміти добре орієнтуватись у різноманітних комунікативних ситуаціях, обирати адекватні засоби, способи і прийоми взаємодії, правильно, логічно та переконливо виражати свої думки, налагоджувати продуктивні взаємини з партнерами і клієнтами, попереджувати конфлікти у професійній діяльності.

Цікавими для нас були погляди М. Fitzduff [327], який зазначив, що майбутні товарознавці та комерсанти мають розуміти основні теорії про причини конфліктів та насильства в межах спільнот та між спільнотами, а також на глобальному рівні; розпізнавати можливі потреби втручання на будь-якій стадії конфлікту, включаючи превенцію конфлікту, метою якої є зняття виникаючої напруги у спільнотах, пом'якшення і розв'язання конфліктів, а також вирішення проблем на стадії після завершення насильства та ін.

Аналіз наукової літератури (Х. Хорн [334], Е. Рейнхардт [345], Ч. Боун [313], Е. Гузман [332], П. Зехан [359], М. Фадиг, Л. Фадиг-Стюард [324], К. Девіс, С. Бермео [318]) дозволив виявити, що фахівці з товарознавства й комерційної діяльності мають вміти встановлювати професійно вмотивовані контакти зі співробітниками, підлеглими, керівництвом, клієнтами на основі відкритості, довіри, відкриття власних почуттів співрозмовниками; розуміти внутрішній світ співрозмовника, його особливості, мотиви, наявний психічний стан, прогнозувати поведінку.

В освітньо-кваліфікаційній характеристиці фахівця з товарознавства та комерційної діяльності вагоме місце відведено оволодінню вміннями правильно формулювати запитання і відповіді на них; володіти апаратом аргументації; володіти психологічними прийомами безконфліктного спілкування; знаходити

адекватні прийоми професійної взаємодії зі співробітниками і колегами різного ієрархічного рівня; формулювати чіткі вимоги до співробітників, встановлювати спільні цілі; знаходити оптимальні виходи з професійних особових криз як бар'єрів професійної діяльності; дотримуватися моральних норм торговельної та комерційної діяльності та ін. Недостатня комунікативна підготовка, нездатність організувати безконфліктну професійну взаємодію, відсутність певних умінь і навичок, низький рівень готовності до попередження конфліктів у професійній діяльності різко знижують «вартість» фахівця з товарознавства та комерційної діяльності на ринку праці, можливості його працевлаштування, успішність виконання ним професійних обов'язків, особливо у нестандартних ситуаціях.

Характеризуючи сферу професійних конфліктів фахівців з товарознавства та комерційної діяльності, важливо враховувати, що вона має ознаки відповідної професії. Перш за все зазначимо, що в діяльності зазначених фахівців часто виникають спонтанні, нестандартні ситуації, що потребують миттєвого творчого рішення і оперативної, безпосередньої підготовки взаємодії. Так, неможливість спрогнозувати зміст повідомлення клієнта (запит інформації, скарга, звертання за порадою, прохання), його точність і повноту, форму його вираження; типологічні, психолого-поведінкові особливості споживачів послуг торговельної й комерційної діяльності, які розрізняються за віковою категорією, психологічною спрямованістю, соціальним статусом, рівнем культури та ін., часто призводить до виникнення конфліктів.

Вищезазначене, у свою чергу, викликає необхідність розробки нових наукових підходів до розуміння сутності й особливостей готовності до попередження конфліктів у професійній діяльності фахівців з товарознавства та комерційної діяльності, переосмислення мети, змісту й технологій навчання для забезпечення формування зазначеної готовності, яка необхідна будь-якому сучасному спеціалісту, зокрема товарознавцю й комерсанту, професійна діяльність якого потребує постійної взаємодії у сфері «людина – людина».

**Другим напрямом наукового пошуку став аналіз праць, присвячених проблемі підготовки студентів до попередження конфліктів у професійній**

діяльності. Перш за все зазначимо, що наукові пошуки дослідників визначаються значним розмаїттям і спрямовуються на вирішення таких теоретичних і практичних завдань конфліктологічної підготовки майбутніх фахівців, як формування конфліктологічної культури (Н. Підбуцька [210], Н. Самсонова [241; 242], О. Щербакова [302]), конфліктологічної компетентності (С. Баникіна [18], К. Зайцева [89], Г. Бережна [22], І. Козич [119], Л. Петровська [207], Н. Серебровська [249], Б. Хасан [278; 279]), готовності до розв'язання професійних конфліктологічних завдань (Т. Дзюба [71; 72], В. Лазарева [156], У. Мастенбрук [173]), досвіду конструктивного розв'язання конфліктів (М. Замятіна [90], М. Пірен [211]); визначенню психологічних умов конструктивного вирішення конфліктів у професійних ситуаціях (К. Загітова [88]) та ін.

Аналіз психолого-педагогічних досліджень виявив, що переважна їх більшість стосується шкільних колективів та проблем підготовки майбутніх педагогів до розв'язання конфліктів у педагогічному процесі (В. Базелюк [14], Н. Волкова [45; 46; 47], З. Дринка [77], Є. Дурманенко [81], А. Немкова [183], О. Петушкова [209], О. Єфімова [86] та ін.); формування готовності вчителя до вирішення конфліктних ситуацій (Г. Болтунова [29], О. Сгоннікова [244]); формування готовності вчителя загальноосвітнього навчального закладу до взаємодії в ситуації конфлікту (К. Загітова [88], Ю. Костюшко [143], А. Лукашенко [167; 168] та ін.); формування готовності майбутнього спеціаліста до розв'язання професійних конфліктів (О. Петушкова [209], Н. Самсонова [241; 242] та ін.); визначення педагогічних засад запобігання і розв'язання конфліктів у навчально-виховному середовищі вищого навчального закладу (О. Лукашенок [169], Л. Порохня [219] та ін.); вивчення уявлень студентів педагогічного вузу про особливості міжособистісних конфліктів (Л. Матяш–Заяц [174]).

Серед праць, присвячених конфліктам у військових ВНЗ, розглядалися питання формування конфліктологічної компетентності керівника, менеджерів та службовців, умінь конструктивної взаємодії у ситуації конфлікту (Н. Гагіна [52; 53], О. Денисов [68], В. Картель [112], Л. Ярослав [306]) та ін.); конфлікти в діяльності юристів, працівників ОВС та шляхи їх подолання (В. Лазарева [156],

К. Маркарова [170] та ін.); підготовка офіцерів до розв'язання конфліктних ситуацій у службовому колективі (І. Устинов [274] та ін.); формування готовності майбутніх дільничних інспекторів МВС до розв'язання конфліктних ситуацій у процесі фахової підготовки (В. Лазарєва [156]); формування готовності викладачів вищих навчальних закладів МВС України до попередження і розв'язання професійних конфліктів (О. Степаненко [267]); формування конфліктологічної готовності у курсантів (В. Семенюк [246], Ю. Юрлов [304] та ін.), формування конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців митної служби (Д. Івченко [98]), соціального педагога (І. Антоненко [8], І. Козич [118; 119]), учителів (Г. Бережна [22], О. Єфімова [86], Ю. Іванова [97]), фахівців сфери послуг (О. Дзяна [73], С.Калаур [106]), інженера–машинобудівника (Н. Підбуцька [210]), директора школи (Т. Дзюба [72]), керівника (М. Замятіна, Є. Воробйова [90]) та ін.

Зупинимо свою увагу на підходах зарубіжних й вітчизняних науковців до підготовки майбутніх фахівців до **попередження й розв'язання конфліктів**.

Цікавою у контексті нашої проблеми є думка Н. Самсонової, яка зазначила, що конфлікт іманентно властивий професійній діяльності будь-якого фахівця, що передбачає його навчання стратегіям попередження конфліктів; довела необхідність структурування професійної діяльності будь-якого фахівця професійними конфліктологічними завданнями і відповідними вміннями [241]. Дане положення обґрунтовувалося об'єктивністю існування ймовірності виникнення конфліктів в організаціях: конкретний зміст трудової діяльності, її техніко-організаційні характеристики та обумовлена ними професійно-кваліфікаційна структура колективу, принципи стимулювання праці, особливості управління [241, с. 75].

Особливу увагу в межах вивчення нашого питання привертають роботи [61; 81; 106; 119; 156; 234], автори яких в якості засобів підготовки майбутніх фахівців до попередження конфліктів у майбутній професійній діяльності визначають: зміст навчального матеріалу; методи і форми навчання і виховання; особистісні і професійні якості викладача; міжособистісні стосунки у навчальній

групі.

Слушними виявилися підходи науковців (Г. Голобородько та О. Щербак [61], Є. Дурманенко [81], С. Калаур [106], В. Лазарева [156], Н. Ротова [234] та ін.) щодо змісту підготовки майбутніх фахівців до попередження конфліктів у професійній діяльності. Дослідники, наголошуючи на необхідності оволодіння студентами спеціальними знаннями щодо попередження конфліктів, досвідом попередження і вирішення майбутніх життєвих ситуацій [81], доводять доцільність введення навчальної дисципліни «Основи конфліктології» [61; 106] та спецкурсів: «Українська мова за професійним спрямуванням» через моделювання ситуацій, виконання проблемно-пошукових завдань [234], «Основи професійної комунікації» (у рамках вивчення іноземної мови професійного спрямування) [156].

Нам імпонує позиція В. Лазаревої [156] щодо вагомості систематичної позааудиторної виховної роботи, орієнтованої на усвідомлення курсантами ролі конструктивної співпраці як основи попередження конфліктів, взаємодопомоги у професійній діяльності (тематичні бесіди про професійні шляхи подолання конфліктних явищ у діяльності сучасного правоохоронця, розповіді ветеранів ОВС як приклад професіоналізму, фільми за відповідною тематикою тощо). Дані нароби стали вагомими для нашого дослідження.

Ураховували здобутки і зарубіжних дослідників.

Так, канадськими вченими з університету Раєрсон (Ryerson University) та університету Віндзор (University of Windsor) у Торонто було розроблено й упроваджено у навчальний процес програму конфліктологічної підготовки «Розв'язання конфліктів, переговори та побудова команди» (Conflict Resolution, Negotiation & Team Building). Значна увага приділена стратегіям й тактикам попередження й розв'язання конфліктів у професійній діяльності. Програма, розрахована на різних спеціалістів, у тому числі й на викладачів та юристів, що проходять курс підвищення кваліфікації [308; 334; 353; 355].

Т. Доіл [333] обґрунтував зміст різних навчальних планів і програм дисциплін для вибору студентами, спрямованих на їх конфліктологічну

підготовку. Автор доводить, що для оволодіння студентами навичок попередження конфліктів важливим є реалізація умов, що сприяють вибору рішень з альтернатив; розв'язання проблемних ситуацій; пошук суджень про певний факт або явище; розв'язання завдань невизначеного характеру; висунення гіпотез та пропозицій.

Р. Арнольд [307] з метою формування конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців розробив модель залученого навчання, запропонував тренінговий курс за темою «Conflict Management», який складався з таких майстер-класів: «The Win/Win Approach», «Creative Response», «Managing Emotions» та одного проекту «Willingness to Resolve». Науковцем доведено доцільність використання різноманітних форм і методів навчання (діалогових, ігрових, тестових, тренінгових тощо), орієнтованих на активізацію навчально-пізнавальних дій, формування конфліктологічної компетентності та набуття навичок розв'язання конфліктів.

Істотними для повноти здійснюваного аналізу є думки Н. Волкової [45; 46; 47], С. Кожушко [116], Н. Гагіної [53], Т. Крамаренко [146].

Так, Н. Волковою в докторській дисертації з метою підготовки майбутніх учителів до професійно-педагогічної комунікації, обґрунтовано й апробовано авторський навчальний курс «Професійно-педагогічна комунікація», де окремий модуль спрямовано на формування умінь запобігати негативні установки під час встановлення комунікативних зв'язків у колективі, запобігати та вирішувати конфліктні ситуації (використання позитивних (конструктивних) функцій конфлікту, «блокування» конфлікту шляхом переведення його з площини комунікативної взаємодії у предметно-дійову площину, попередження виникнення конфліктних ситуацій, успішне використання стилів вирішення конфліктної ситуації, урегулювання конфліктної ситуації [46].

С. Кожушко в докторській дисертації, розкриваючи систему підготовки майбутніх фахівців з комерційної діяльності до професійної взаємодії, акцентує увагу на оновленому змісті дисциплін «Вступ до спеціальності», «Ділова іноземна мова», «Іноземна мова професійного спрямування», «Основи



педагогіки та психології» «Комерційна діяльність», «Етика бізнесу», «Маркетингова політика комунікацій», «Міжнародний менеджмент»; доцільності введення авторського курсу «Психологія торгівлі» та «Професійна взаємодія фахівців з комерційної діяльності». Важливим для нас виявилось те, що авторка зупиняє свою увагу на таких питаннях як попередження і розв'язання конфліктних ситуацій взаємодії на підприємстві між співробітниками; міжособистісна взаємодія споживачів та продавців у мережі роздрібних магазинів; дотримання толерантності взаємодії при встановленні міжнародних комерційних контактів; саморегуляція психоемоційного стану комерсанта; культура професійної взаємодії у встановленні та реалізації комерційних відносин у сфері купівля-продаж; суперництво (конкуренція) як досягнення індивідуальних або групових цілей, інтересів під час організації управління і регулювання комерційної діяльності, аналізу планування і прогнозування основних показників комерційної діяльності; співробітництво (кооперація) професійної взаємодії працівників підприємств, які здійснюють зовнішньоторговельні операції; механізми міжособистісної взаємодії: взаєморозуміння, координація і узгодження. Дані ідеї нами ураховано під час розробки змістового компоненту технології формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності [116].

Н. Гагіна [53] пропонує в основу підготовки студентів до попередження конфліктів, формування у майбутніх менеджерів умінь конструктивної взаємодії у ситуації конфлікту покласти спрямований на вдосконалений зміст дисциплін «Конфліктологія», «Психологія управління», «Основи менеджменту», а також розроблений спецкурс «Конструктивна взаємодія менеджера в ситуації конфлікту», який складається з шести модулів наступної тематики: базові поняття в ситуації конфлікту, структура та динаміка конфлікту; аналіз конструктивної взаємодії менеджера в ситуації конфлікту; аналіз ситуації конфлікту в організаційних структурах; співробітництво у вирішенні проблем, тактика примирення; технологія вирішення конфлікту; техніки конструктивної

взаємодії в ситуації конфлікту, подолання міжособистісних бар'єрів комунікації в ситуації конфлікту.

Ураховували погляди Т. Крамаренко [146], яка з метою формування культури професійного діалогу майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності довела доцільність послугування оновленим змістом дисциплін «Ділова іноземна мова», «Іноземна мова професійного спрямування», «Товарознавство виробів культурного призначення», «Товарознавство продуктів рослинного походження», «Комерційна діяльність», «Етика бізнесу», «Товарознавство одягово-взуттєвих виробів», «Товарознавство продуктів тваринного походження», «Маркетингова політика комунікацій». При цьому дослідниця акцентувала увагу на тому, що володіння майбутніми фахівцями культурою діалогу дозволить їм попередити виникнення професійно спрямованих конфліктів. Серед нововведень у змісті навчання вищезгаданих дисциплін для нас важливими були: доповнення й збагачення змісту теоретичними знаннями щодо основних професійних діалогічних умінь, володіння якими забезпечує безконфліктність взаємодії.

Погоджуємося з твердженнями авторів, тому що інтегрована міждисциплінарна підготовка майбутніх фахівців має значні переваги. Це пов'язане з тим, що знання студентів набувають системності; уміння стають узагальненими, сприяють комплексному застосуванню знань, їх синтезу, переносу ідей і методів з однієї науки в іншу; більш ефективно формуються переконання і досягається всебічний розвиток особистості; посилюється світоглядна спрямованість пізнавальних процесів у майбутніх фахівців; забезпечується активізація та інтенсифікація навчально-професійної діяльності.

Серед розмаїття дисертаційних досліджень можна виокремити роботи, в яких акцентовано увагу на технологіях навчання, що забезпечують підготовку майбутніх фахівців до попередження конфліктів у професійній діяльності.

Щодо надання процесу підготовки максимально практичної спрямованості, то спиралися на погляди А. Арнольд, І. Козич, Ю. Іванової, Т. Крамаренко, Г. Сирової, Л. Шаповал, Т. Черняєвої, М. Христюк, які акцентують

на тому, що підготовка майбутніх фахівців до попередження конфліктів у професійній діяльності має носити переважно практико-орієнтований характер [97; 118; 119; 146; 253; 287; 293; 296; 307].

**Цінним доробком у межах нашого дослідження стала дисертаційна робота І. Козич, яка у процесі підготовки студентів особливого значення надає використанню проблемних питань, задач, ситуацій, рольових ігор які мають відповідати науковим підходам до опису й пояснення суб'єктивних причин, умов, факторів появи конфліктних ситуацій, а їх виконання має забезпечити засвоєння необхідних конфліктологічних понять [119]. Провідну увагу авторка приділяє навчальним задачам конфліктологічного характеру [119, с. 13].**

Вивчаючи доцільність тренінгів в професійній підготовці майбутніх менеджерів організацій в економічних університетах, Л. Бондарева [32] запропонувала під час реалізації тренінгів гармонійно поєднувати міні лекцію, демонстрацію, проблемно-орієнтовну дискусію, індивідуальні завдання, ситуаційні завдання, ділові ігри, що сприяє підготовці майбутніх фахівців до набуття досвіду безконфліктної взаємодії.

Ю. Іванова [97], досліджуючи проблеми формування конфліктологічної компетентності майбутніх вчителів іноземної мови, виявила доцільність тренінгового курсу за темою «Conflict Management», який складався з майстер-класів: «The Win/Win Approach», «Creative Response», «Managing Emotions» та одного проекту «Willingness to Resolve». Тренінговий курс передбачав використання різноманітних форм і методів навчання (діалогових, ігрових, тестових, тренінгових тощо), орієнтованих на активізацію навчально-пізнавальних дій, формування конфліктологічної компетентності та набуття навичок попередження й розв'язання конфліктів. Провідна увага була приділена сукупності вправ, які являли собою приклади попередження й розв'язання конфліктів, зокрема тих, що виникають в умовах професійної діяльності, подальше формування вмінь у процесі саморозвитку особистості.

**Т. Черняєва обґрунтовує доцільність проведення тренінгових занять,**

**спрямованих на оволодіння студентами знаннями про конфлікти в діяльності товарознавця та комерсанта, шляхи їх попередження та розв'язання, а також формування у них відповідних умінь та навичок в результаті програвання реальних конфліктних ситуацій [293].**

Нам імponує думка Т.Крамаренко, яка вважає, що для підготовки майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності поряд з традиційними необхідні принципово нові, активні форми навчання (тренінги, практикуми, «круглі столи», ділові ігри), а також послугування інтерактивними технологіями навчання (метод кейсів, ситуаційні завдання, квести, ділові, рольові, ситуаційні й управлінські ігри, мозкова атака, діалог у вигляді круглого столу, ігри-вікторини, презентації власних компаній, написання й обговорення ділових електронних листів, діалог-прес-конференція, діалоги-дискусії, діалоги-роздуми, діалоги-переконання, діалоги-обговорення на базі прочитаних текстів професійного спрямування, круглі столи, інтерактивні шоу, відео-презентації) із застосуванням інформаційно-комунікаційних технологій [146, с. 117]. Дану думку підтримують й інші дослідники (Н. Волкова [46], С. Кожушко [116] та ін.), акцентуючи на вагомості введення нових видів педагогічної практики, виконанні проектів, участі у волонтерській роботі, педагогічному десанті тощо.

Т. Русецька [236] презентувала результати дослідження, де довела, що в групових проектах розвивається вміння працювати в колективі, брати відповідальність за вибір рішення, аналізувати результати діяльності, здатність відчувати себе членом команди – підпорядковувати свій темперамент, характер, час інтересам спільної справи; формуються особистісні якості – здатність до рефлексії та самооцінки, уміння робити вибір та осмислювати наслідки цього вибору й результати власної діяльності.

Грунтовний аналіз напрацювань в галузі підготовки сучасних фахівців до попередження конфліктів у професійній діяльності показав, що більшість авторів приділяє увагу окремим питанням конфліктологічної підготовки, проте недостатньо уваги приділено цілеспрямованому формуванню готовності до попередження конфліктів у професійній діяльності, що, на наш погляд, має стати

обов'язковою складовою професійної підготовки фахівців будь-якого напрямку підготовки, зокрема майбутніх товарознавців та комерсантів.

Значна увага дослідників прикута до питання про необхідність спеціальної підготовки викладачів вишів до формування готовності студентів до попередження конфліктів.

Так, О. Степаненко [267] підкреслює необхідність проведення спеціальної конфліктологічної підготовки викладачів вищих навчальних закладів. З цією метою автором розроблена модель конфліктологічної готовності викладачів вищої школи МВС, основу якої склав авторський курс «Попередження та розв'язання професійних конфліктів у вищих навчальних закладах МВС України». Кожен модуль представлений певною послідовністю тем, які охоплюють як загальну тематику з теорії психології конфліктів та конфліктології («Поняття і типологія конфліктів», «Характеристика конфлікту як соціального феномену», «Механізми виникнення конфліктів» та ін.), так і специфічну для ВНЗ МВС України тематику («Актуальні проблеми юридизації конфліктів у вищому навчальному закладі МВС», «Принципи ненасильства у розв'язанні професійних конфліктів», «Особливості взаємодії курсантів, командирів та викладачів у ВНЗ МВС» та ін.), який передбачав реалізацію таких технологій навчання як тренінги, ділова гра, «мозковий штурм», кейс-метод, метод «Акваріум» тощо, в яких викладач стає «учасником» педагогічної ситуації.

С. Кожушко також акцентує увагу на необхідності спеціальної підготовки викладачів вишу, пропонуючи введення навчально-методичних семінарів: «Інтерактивна взаємодія в освіті», «Формування компетентності у здійсненні професійної взаємодії майбутніх фахівців, «Педагогічна майстерність: фахова професіоналізація та інноваційні підходи» [116].

Погоджуємося в поглядами Н. Волкової, яка розробила цілісну систему методичної роботи з підготовки викладачів ВНЗ до формування в майбутніх учителів компетентності у здійсненні професійно-педагогічної комунікації, значна увага в якій приділена саме підготовці до попередження конфліктів у професійній діяльності [46].

Узагальнюючи викладене, слід наголосити, що для сучасної вітчизняної та зарубіжної вищої освіти характерним є той факт, що науковцями напрацьовано суттєвий як теоретичний, так і практичний доробок з проблеми підготовки майбутніх фахівців до попередження конфліктів у професійній діяльності, що може стати цінним досвідом в опрацюванні теоретико-методологічних засад цього дослідження. Характерним є те, що хоча простежується тенденція невпинного пошуку нових підходів до конфліктологічної підготовки майбутніх фахівців через оновлення змісту, форм і методів навчання, ми не знайшли досліджень, які б акцентували увагу на готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності. А отже дане поняття залишається поза увагою як теоретиків, так і практиків. Тому феномен готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності потребує подальшого розгляду з метою розкриття його сутності і структури.

**Третім напрямом наукового пошуку** став аналіз праць, що розкривають питання готовності майбутніх фахівців до попередження й розв'язання конфліктів у професійній діяльності.

Готовність до професійної діяльності випускників вищих навчальних закладів – майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності, є суттєвою передумовою ефективного виконання ними функціональних обов'язків на обійманих посадах. Особливості попередження конфліктів у професійній діяльності фахівців з товарознавства та комерційної діяльності визначають також специфіку готовності студентів до попередження конфліктів та її формування під час навчання у ВНЗ.

Проте, перш ніж розкрити сутність основного феномена нашого дослідження, зупинимось на підходах науковців до визначення сутності поняття «готовність», зокрема готовність до професійної діяльності.

Проблема готовності особистості до діяльності, зокрема професійної, в психолого-педагогічній науці знайшла відображення при розв'язанні широкого

кола теоретичних та прикладних питань, спрямованих, переважно, на дослідження професійного становлення, розвитку та самовдосконалення особистості (О. Бодальов [28], А. Деркач [69], О. Дубасенюк [79], Е. Зеєр [91], А. Маркова [171], Л. Мітіна [181], В. Семиченко [247], С. Сисоєва [254], В. Сластьонін [260], Д. Узнадзе [272] та ін.).

Проблемою готовності до різних видів діяльності науковці стали займатися відносно нещодавно (з кінця 50-х початку 60-х років ХХ ст.), позначаючи термін «готовність» через «пильність», «мобілізація», «налаштованість», «боєготовність». Різні тлумачення поняття «готовність» обумовлювалося як специфікою структури діяльності, яка вивчалася у конкретному випадку, так і розбіжністю теоретичних підходів психологів та педагогів до досліджуваної проблематики. Одні автори розглядали готовність до діяльності на особистісному рівні, як властивість особистості, інші – на функціональному. На різні підходи науковців до феномену готовності вказує О. Волошенко: «психологи досліджують особливості і характер зв'язків між станом готовності та ефективністю діяльності, педагоги – умови, засоби і методи, які забезпечують становлення і професійний розвиток майбутнього вчителя» [48, с. 19]

Результати аналізу наукових праць з проблеми дослідження, дисертацій та монографій, присвячених формуванню готовності, свідчать про те, що до цього часу єдиного розуміння поняття «готовність» у науковій літературі не існує (див. табл. 1.2). Цей факт пояснюється, насамперед, різними підходами щодо вирішення цієї проблеми та характером діяльності.

Таблиця 1.2

### Підходи науковців до визначення поняття «готовність»

Визначення поняття «готовність»	Автор
Готова (про людину), та що приготувалася, така, що зібралася зовсім, що пристосувалася до чогось; яка може та бажає виконувати. Готуватися, збиратися, знаряджатися, налаштовуватися на щось. Готовність же – стан чи властивість готового [66, с. 396]	В. Даль
Згода зробити що-небудь, стан готового [187, с. 113]	В. Яременко, О. Сліпушко
Стан мобілізації психологічних і психофізіологічних систем	В. Кремень

людини, які забезпечують виконання певної діяльності [85, 137]	
Позиція підготовленості; організм налаштований на дію або реакцію. Такий стан людини, при якому вона готова мати користь з деякого досвіду. Залежно від типу досвіду цей стан може розумітися як відносно просте і біологічно детерміноване (наприклад, сексуальна готовність) або як складне у когнітивному плані і в плані розвитку (наприклад, готовність до читання) [31, с. 200]	А. Ребер
Момент індивідуального життя організму, коли досягнутий рівень зрілості дозволяє йому мати зиск з конкретного досвіду навічання [145, с. 38]	Е. Крайніков
Доведення до цілковитої завершеності, досконалості до будь-чого того, хто може і бажає щось виконати [224, с. 76]	Н. Ничкало
Установка на виконання дії, своєрідний стан особистості, що виникає, коли існує певне питання та необхідність його розв'язання [272, с. 145]	Д. Узнадзе
Особливий психічний стан, наявність у суб'єкта структури певної дії та постійної спрямованості усвідомлення на його виконання [260, с. 33]	В. Сластьонін
Суб'єктивний стан особистості, яка усвідомлює себе здатною і підготовленою до тієї чи іншої діяльності і прагне до її виконання. Готовність до професійної діяльності – результат трудового виховання, професійного навчання, психічної підготовки [213, с. 148]	К. Платонов
Налаштування можливостей особистості для успішної дії у даний момент, внутрішнє налаштування особи на певну поведінку при виконанні навчальних і трудових завдань, установка на активні дії [82, с. 27]	М. Д'яченко, Л. Кандилович
Сукупність психологічних характеристик особистості, що забезпечують успішне виконання професійної діяльності, а також володіння необхідними знаннями та практичними навичками роботи у межах цієї діяльності [156, с. 9]	В. Лазарева
У вузькому – психофізіологічному – контексті готовність до професійної діяльності трактується як особливий психофізіологічний стан людини, який забезпечує швидкість актуалізації необхідного досвіду, і ототожнюється з настановою. У широкому контексті готовність розглядається науковцями як інтегративна якість суб'єкта (цілісний вияв або спрямованість особистості, складна динамічна структура взаємопов'язаних особистісних компонентів тощо), що є передумовою успішної професійної діяльності [296, с. 13].	Ю. Шаповал

Аналізуючи визначення, представлені в таблиці 1.2, можна дійти висновку, що готовність розглядається як установка (Д. Узнадзе), особливий особистісний



стан (К. Платонов, В. Сластьонін), стан (В. Даль, В. Кремень, А. Ребер, В. Яременко, О. Сліпушко), сукупність психологічних характеристик (В. Лазарева).

Як бачимо, поняття готовності неоднозначне й неодномірне. У науковій літературі виокремлено два підходи до вивчення поняття «готовність до діяльності»: функціональний (виявлення процесуальних якостей, безпосередньо значимих для діяльності) і особистісний (передбачає вивчення готовності як комплексу інтегрованих, але різнорідних властивостей, що розрізняються за місцем і функціями в регуляції діяльності).

Цікаво, що після аналізу багатьох літературних джерел, виявлено, що навіть у межах одного підходу готовність розуміється науковцями по-різному. Так, в аспекті особистісного підходу феномен «готовність» розуміється і як налаштованість на професійну діяльність, яка обумовлюється мотивами й психологічними особливостями особистості [82, с. 60], і як «синтез властивостей особистості» [151, с. 90], і як інтегративна професійна якість або сукупність якостей особистості, що забезпечують високі результати професійної діяльності.

Вагомими для нашого наукового пошуку виступають думки О. Карпенко, який зазначає, що «не можна особистість ... розглядати поза контекстом її професійної діяльності, уявлення про яку постійно змінюється. Постає потреба скорегувати діяльнісну складову професійної готовності.... Тому нового розвитку набуває функціональний підхід до аналізу професійної діяльності і готовності до неї, що дозволяє визначити «готовність» як умову успішного виконання діяльності, вибірково «прогнозуючу активність», що налаштовує організм, особистість у цілому на майбутню діяльність» [109, с. 285].

Спираючись на вищезазначені наукові позиції, будемо здійснювати наше дослідження в контексті особистісно-функціонального підходу, визначаючи готовність як *інтегративну характеристику особистості, що являє собою органічну єдність особистісних і функціональних компонентів у їх взаємозалежності та взаємозв'язку та є умовою її успішної діяльності в професійній галузі. Вона визначає здатність особистості використовувати й вдосконалювати свої знання, уміння та особистісні якості для успішної*

*діяльності у буденному житті й визначеній професійній сфері.*

Наведене нами визначення готовності свідчить, що ця характеристика особистості не є чимось готовим, а створюється кожною людиною індивідуально у процесі творчого розвитку здібностей, спочатку під час професійного навчання у вищому закладі освіти, а потім у реальному житті.

Украї важливими і цікавими видаються нам ідеї науковців, які досліджують готовність студентів до певного виду професійної діяльності, зокрема готовність студентів до попередження конфліктів у професійній діяльності.

Аналіз наукової літератури засвідчує, що зазначена проблема знайшла висвітлення у таких аспектах, а саме: формування готовності майбутнього фахівця до розв'язання професійних конфліктів (З. Дринка, С. Ємельянов, Н. Підбуцька, Н. Самсонова та ін.); готовності управлінців до розв'язання конфліктів (О. Бондарчук, Т. Дзюба, Л. Карамушка, Н. Коломінський та ін.) [107; 108; 228]; готовності майбутніх дільничних інспекторів міліції до розв'язання конфліктних ситуацій під час навчання у вищому навчальному закладі МВС України (В. Лазарева [156]); конфліктологічної культури фахівця (Н. Самсонова [241; 242]); готовності вчителя до вирішення конфліктних ситуацій в педагогічному процесі (Г. Болтунова [29]). З. Дринка вивчала дидактичні умови підготовки студентів до вирішення професійних конфліктологічних завдань [77]); І. Устинов – психолого-педагогічні умови готовності військових фахівців до вирішення конфліктних ситуацій [274]); Ю. Костюшко – педагогічні умови підготовки майбутнього вчителя до міжособистісної взаємодії в ситуації конфлікту [143]).

Результати аналізу літератури показали, що досліджень, присвячених проблемі готовності студентів до попередження конфліктів у професійній діяльності нажаль бракує.

Зупинимо свій погляд на підходах науковців до тлумачення готовності до попередження й розв'язання конфліктів фахівців різних сфер діяльності.

Перш за все зазначимо, що науковцями паралельно вживаються в

дослідженнях терміни «конфліктна компетентність», «конфліктологічна компетентність» та «конфліктологічна готовність». Так, О. Денисов визначає конфліктологічну компетентність як вид професійної готовності спеціаліста виконувати певні трудові функції в професійному конфліктогенному середовищі. Науковець зазначає, що зазначений феномен містить властивості перцептивної, комунікативної, міжособистісної й управлінської компетентностей, реалізує прикладні аспекти спеціальної професійної діяльності.

Щодо досліджуваної готовності, то Є. Варлакова трактує її як стійку систему професійно важливих якостей особистості, її досвід, знання, навички, вміння, необхідні як для конструктивного розв'язання міжособистісних конфліктів у життєдіяльності клієнтів, так і у взаємодії психолога з клієнтом. Її позитивні риси – відповідність структури змісту та умовам професійної діяльності, легкість актуалізації та включення під час розв'язання міжособистісних конфліктів тощо [37, с. 125]. В. Лазарева констатує, що «готовність до розв'язання конфліктних ситуацій» є цілісною якістю особистості, яка характеризує її емоційно-вольову мобілізаційність у момент включення в ситуацію конфліктного характеру [156, с. 9].

Аналіз дисертаційних праць російських та українських дослідників (О. Дзяна [73], З. Дринка [77], К. Розум [232], О. Степаненко [267; 268], І. Холковської [283]) показав, що вчені єдині в тому, що готовність до попередження і розв'язання конфліктів є інтегративною професійною якістю особистості фахівця, що включає конфліктологічні знання, вміння і навички, що дозволяють фахівцю конструктивно будувати свою професійну діяльність у ситуації конфлікту. Проте, крім зазначеного, К. Розум ще акцентує увагу на настановах, особистісних якостях [232, с. 164], О. Степаненко – на сукупності цінностей, особистісних якостей, мотивації на безконфліктну взаємодію [268, с. 8]. І. Холковська в зміст даного феномену включає вміння «займати конструктивну позицію у професійній діяльності за умов розгортання конфліктної ситуації; реалізувати всі етапи керівництва конфліктними ситуаціями (діагностика конфлікту, прогнозування особливостей його розвитку,

попередження, власне конфліктна взаємодія, розв'язання проблемної ситуації» [283, с. 201], а О. Дзяна – вміння розуміти конфлікт та керувати ним, оцінювати конфліктну ситуацію та прогнозувати її наслідки; діагностувати на початковій стадії виникнення конфлікту, попереджати його або вирішувати конструктивним способом [73, с. 7].

Аналізуючи теоретичні аспекти проблеми готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності, варто зупинитися на поглядах канадських вчених з університету Раєрсон (Ryerson University) та університету Віндзор (University of Windsor) у Торонто [308; 353; 355]. Під готовністю до попередження та розв'язання конфліктів науковці розуміють сформовані знання з конфліктології, діагностики та аналізу конфліктів, розвинуті комунікативні здібності, уміння та навички попередження та розв'язання конфліктів, ведення переговорів, уміння бути членом команди, здатність співпрацювати і поважати інших.

Б. Уортерс (Bill Warters) та Р. Бейкал (Robert Bacal) – дають своє визначення поняттю «готовність до попередження та розв'язання конфліктів» (Conflict Resolution), а саме: це розуміння динаміки переговорів між окремими людьми чи групою у стані конфлікту та розуміння того, як досягти взаємної згоди [308; 356]. М. Deutsch зазначену готовність тлумачить як систему наукових знань про конфлікт та вмінь керувати ними; вона передбачає певний рівень знань і якостей особистості з аналізу, управління й самоуправління конфліктами [319, с. 34].

Отже, аналіз сучасних психолого-педагогічних досліджень, що розглядають феномен готовності до попередження конфліктів у різних сферах професійної діяльності, свідчить, з одного боку, про наявність розмаїття поглядів науковців на сутність даного поняття, з іншого – про недостатність досліджень готовності до попередження конфліктів саме фахівців з товарознавства та комерційної діяльності.

Переконані, що визначити сутність готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у

професійній діяльності, можна лише за умови достатньо ґрунтовного аналізу та **врахування особливостей професійної діяльності цих фахівців в окресленій царині**. Для цього розглянемо функції та особливості роботи фахівців з товарознавства та комерційної діяльності в контексті попередження конфліктів у професійній діяльності.

Аналіз вітчизняних та зарубіжних публікацій, присвячених виявленню функцій дав змогу зробити висновок про неоднозначність підходів науковців як до переліку функцій, так і до самого терміну, який розуміють як (від лат. *functio* – виконання) специфічну діяльність, обов’язок, призначення, роль [5, с. 328]; вид, спрямування рольової активності, рольову дію працівника [100, с. 141].

Базовим для визначення функцій фахівців з товарознавства та комерційної діяльності є Державний галузевий стандарт освіти зі спеціальності 6.030510 «Товарознавство і торговельне підприємництво», затверджений наказом Міністерства освіти і науки України від 09.02.2009 № 80, зі змінами згідно з наказами Міністерства освіти і науки України від 09.07.2009 № 642, від 29.03.2010 №259; Міністерства освіти і науки, молоді та спорту України від 05.08.2011 № 939. Саме в цих нормативно-правових документах виокремлено провідні функції діяльності фахівців з товарознавства та комерційної діяльності, як: товарознавчу, комерційну, посередницьку, маркетингову, експертну, технологічну, контрольну, управлінську, організаційну, які знаходять свою реалізацію у комерційних структурах будь-яких форм власності.

Для з’ясування поглядів провідних вітчизняних та зарубіжних фахівців на перелік функцій фахівців з товарознавства та комерційної діяльності, нами були проаналізовані роботи В. Абчука [1], А. Бусигіна, П. Ситнікова [36], П. Верхарна [43], М. Ізмайлової [99], Т. Кадзума [105], О. Кукліна [154], О. Маслової [172], Т. Хопкінса [284], що дало можливість констатувати наступне.

Під час попередження конфліктів у професійній діяльності, фахівець з товарознавства та комерційної діяльності має виконувати певні функції.

**Управлінська.** Виявляється в умінні попереджати конфліктні ситуації під час управління матеріально-фінансовим станом підприємства, здійснення

управління соціально-психологічною підсистемою підприємства, пошуку джерел і каналів інформації; управління персоналом, організації його праці; організації матеріального стимулювання на підприємстві, здійснення контролю за виконанням функціональних обов'язків персоналу, правил торговельного обслуговування та ін.

**Організаційна.** Забезпечує налагодження взаємодії з клієнтами, колегами, керівництвом; передбачає координацію та об'єднання зусиль різних спеціалістів та організацій, ініціативне реагування на ситуацію загострення міжособистісних конфліктів з метою їх конструктивного розв'язання; перетворення конфліктогенного виробничого середовища з метою попередження конфлікту; добір методів впливу на суб'єктів конфлікту. Характеризує професійну діяльність товарознавця та комерсанта з погляду менеджменту.

**Комунікативна.** Передбачає вміння не тільки чітко і ясно висловлювати думки, аргументувати, передавати раціональну і емоційну інформацію, а й організувати конструктивний діалог, користуватися вербальними і невербальними засобами, відповідати вимогам професійної етики; вибудовувати діалогічну взаємодію з суб'єктами професійної діяльності, побудовану на рівності позицій сторін; встановлювати професійно вмотивовані контакти зі співробітниками, підлеглими, керівництвом, клієнтами на основі відкритості, довіри, відкриття власних почуттів співрозмовниками. Реалізація зазначеної функції передбачає послугування технологіями активного слухання; відкритими запитаннями, використовуючи перефразування, резюмування, «Я-висловлювання»; розумінням внутрішнього світу співрозмовника, його особливостей, мотивів, психічного стану, прогнозування його поведінки.

**Прогностична.** Передбачає вивчення внутрішнього світу співрозмовника (підлеглого, керівника, клієнта), його особливостей, настроїв, мотивів, наявного психічного стану, прогнозування його поведінки; конфліктогенного виробничого середовища з метою попередження конфлікту; визначення цілей і потреб суб'єкту конфлікту. Ця функція полягає у прогнозуванні фахівцем розвитку подій, процесів, які відбуваються під час попередження конфлікту у процесі

професійної діяльності; вчасного виявлення соціальних суперечностей, обґрунтованого припущення виникнення й розвитку їх на ґрунті конфліктних ситуацій, забезпечується прогнозуванням.

**Регулятивна.** Спрямована на врегулювання тих протиріч, які виникають у процесі професійної взаємодії фахівця з товаровознавства та комерційної діяльності клієнтами, колегами, керівництвом. Вони носять об'єктивний і суб'єктивний характер і їх вирішення спрямовано на зміну об'єктивних процесів і на регуляцію особистісної поведінки. Найбільш яскраво виявляється у керівній діяльності, організації переговорного процесу, самовдосконаленні.

**Профілактична.** Спрямована на зняття напруження у спілкуванні фахівця з товаровознавства та комерційної діяльності з клієнтами, колегами, керівництвом на ранніх стадіях і попередження розвитку конфліктної взаємодії. Профілактика полягає в такій організації життєдіяльності суб'єктів соціальної взаємодії (членів колективу), що виключає чи зводить до мінімуму імовірність їх виникнення. Фахівець, підготовлений до попередження конфліктів має бути спостережливим і помічати осіб, які можуть бути причиною і організаторами міжособистісних конфліктів, конфліктів у колективі, між колективами.

**Інноваційна.** Пов'язана із попередженням і вирішенням протиріч учасників професійної взаємодії, забезпечує перехід кожного працівника й колективу в цілому до нового стану з новими якісними й кількісними показниками; спрямована на усвідомлення фахівцями з товаровознавства та комерційної діяльності як власних інтересів, так і інтересів інших; передбачає використання нових, креативних методів попередження, врегулювання конфліктів.

**Рефлексивна.** Складається з усвідомлення себе і оточуючого світу; спонукає фахівця до аналізу причино-наслідкових зв'язків, стимулює його прагнення до саморозвитку, праці над собою і застосування цієї здатності до важких умов і обставин професійного буття, пошуку і особистісної оцінки професійного досвіду. За Б. Хасан, рефлексія – техніка вирішення конфлікту.

Реалізація вищезазначених професійних функцій дозволяє вирішувати

безліч складних завдань у діяльності з попередження конфліктів. Отже, зазначені функції місткі та багатопланові. Вони залежать від тієї ролі, яку виконує фахівець у процесі діяльності попередження конфліктів. Тому можна дійти висновку, що обґрунтовані нами функції максимально реалізуються під час попередження конфліктів у професійній діяльності, що переконує в потребі спеціальної підготовки студентів до реалізації зазначених функцій безпосередньо в ході попередження конфліктів.

Підсумовуючи, вважаємо за необхідне презентувати власну дефініцію та структуру готовності майбутнього фахівця з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності.

*Готовність майбутнього фахівця з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності являє собою інтегративну якість особистості, що характеризується наявністю потреби особистості у безконфліктній взаємодії під час виконання професійних функцій та усвідомленим прагненням і спрямованістю на її організацію; високим рівнем оволодіння конфліктологічними знаннями, необхідними для попередження конфліктів у професійній діяльності; сформованістю умінь попередження конфліктів (комунікативно-мовленнєві, організаційно-управлінські, морально-етичні), емоційного інтелекту й рефлексії.* Вона є основою активної професійної позиції фахівця з товарознавства та комерційної діяльності, яка спонукає до мінімізації кількості конфліктів у професійній діяльності й вирішення їх неконфліктними способами та сприяє конструктивному її здійсненню.

Даний феномен потребує компонентно-структурного аналізу, що здійснено у наступному параграфі.

### **1.3. Компонентно-структурний аналіз феномену «готовність майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності»**

Упевнені, що вирішення завдань формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів



у професійній діяльності неможливе без дослідження її структури.

Як багатовимірне та багатокомпонентне явище, готовність майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності має складну структуру. Остання, виступаючи предметом аналізу багатьох українських і зарубіжних учених, завжди залишалась об'єктом принципових наукових дискусій.

Вивчення наукових праць, що стосуються означеної теми [27; 119; 156; 161; 168; 283; 306], показало, що дослідники для виокремлення структурних компонентів готовності до попередження конфліктів базуються на поглядах О. Леонтьєва [161] про єдність інтелектуальної, емоційної і вольової складових особистості.

Так, як компоненти готовності майбутніх фахівців до попередження конфліктів, вчені визначають: мотиваційно-вольовий, оцінно-орієнтаційний, операційний (В. Лазарева [156, с. 16]); мотиваційний, когнітивний, емоційно-вольовий, операційно-діяльнісний (І. Холковська [283, с. 205]); мотиваційний когнітивний, діяльнісний, поведінковий та рефлексивний (К. Розум [232, с. 164]); мотиваційно-ціннісний, особистісний, когнітивний, операційний рефлексивний (О. Степаненко [268, с. 9]); мотиваційний, когнітивний, операційний, комунікативний, емоційний (Є. Варлакова [37, с. 125]).

На думку Б. Уортерса (Bill Warters) та Р. Бейкала (Robert Bacal), складовими готовності до попередження і розв'язання конфліктів є знання (демонструвати розуміння типу конфлікту та шляхи виявлення себе у професійній сфері); уміння та навички співпрацювати в розв'язанні проблем (активно слухати; формулювати бажані результати; визначати головні інтереси; аналізувати ситуацію та удосконалювати уміння та навички); особистісні якості (здатність дотримуватись етичних норм під час співпраці у вирішенні конфліктів, дотримуватись нейтралітету, конфіденційності, об'єктивності, поваги до іншої думки, бути чесним) [356; 308].

За підсумками аналізу праць дослідників зазначимо, що, незважаючи на відмінності у поглядах на структуру готовності до попередження конфліктів у

професійній діяльності, більшість авторів виділяють такі її компоненти: мотиваційний, когнітивний, емоційно-вольовий, операційний, рефлексивний.

У результаті проведеного дослідження нами було виокремлено такі структурні компоненти готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності: **мотиваційний, когнітивний, операційний, особистісний, рефлексивний**. На нашу думку, лише сукупність усіх зазначених компонентів може забезпечити високий рівень готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності. За кожним із компонентів розроблено відповідні критерії та їх показники, диференційовані за трьома рівнями сформованості згідно загальноприйнятим науково-педагогічним традиціям. При цьому під *критеріями* розуміємо якості, властивості, 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» [33, с. 78].

Зупинимося на докладному структурному аналізі феномену «готовність майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності».

Першим компонентом у структурі досліджуваної готовності визначено **мотиваційний критерій**, який включає мотиви, інтереси, потреби та цінності, які спонукають їх до дій і вчинків.

К. Дурай-Новакова вказує на те, що ядром формування готовності виступає позитивне ставлення студентів до майбутньої професії, стійкі мотиви діяльності, наявність професійно-значущих якостей особистості, засвоєння сукупності професійно-педагогічних знань, оволодіння професійними вміннями та ефективного застосування їх на практиці [80, с. 55].

Мотивація є ключовим психологічним фактором, що впливає на характер взаємодії між фахівцями, які вступають у спілкування, оскільки у них є до цього головний рушій діяльності, яким є мотив («вербалізація мети і програми, що дає

можливість особистості розпочати певну діяльність» [243]; спонукання, які спричиняють активність організму та визначають її спрямованість, ... усвідомлені та неусвідомлені психічні фактори, які спонукають індивіда до здійснення певних дій та визначають їх напрям і мету...» [261, с. 311]).

Для дослідження важливою виявилася думка В. Бобрицької, яка вважає за необхідне враховувати характер усвідомлення студентами важливості бажання вносити корективи в засвоєні стереотипи поведінки; настанову на набуття досвіду раціоналізації стилю життя як життєву перспективу; прагнення опанувати нові знання в означеній галузі тощо [26, с. 63].

Є Варлакова акцентує увагу на тому, що мотиваційна готовність до конструктивного розв'язання міжособистісних конфліктів включає групи мотивів: *соціальні* (запобігати застосуванню фізичного та психологічного насильства в ситуації міжособистісних конфліктів людей), *престижні* (стати визнаним майстром переговорів у складних життєвих обставинах, ситуаціях конфліктів), *прагматичні* (використати психологічні знання з метою запобігання деструктивним конфліктам у власному житті), *професійні* (виступати посередником у розв'язанні міжособистісних конфліктів клієнтів; прагнення орієнтувати клієнта на конструктивне розв'язання конфлікту), *особистісного та професійного становлення й зростання* (пізнати та розвивати свої особистісні якості, що сприяють конструктивному розв'язанню міжособистісних конфліктів тощо) [37, с. 5].

Вивчаючи мотиви діяльності щодо попередження конфліктів у професійній діяльності, вважаємо за доцільне звернути увагу на погляди К. Аткінсона, який акцентував на мотиві досягнення як одному з найпотужніших рушіїв людської поведінки, що пов'язаний з рівнем домагань суб'єкта й полягає у прагненні до успіху (змагання, престиж, кар'єра), підвищення рівня власних можливостей, до самовираження та самоактуалізації. Мотивація досягнення дає змогу оцінити прагнення студентів до самовдосконалення, їх наполегливість у досягненні поставлених цілей, бажання формування готовності до попередження конфліктів у професійній діяльності.

Дану думку поділяє О. Степаненко, акцентуючи на тому, що мотиви досягнення успіху є важливим складником готовності до попередження конфліктів, оскільки успіх стимулює людину до досягнення позитивного результату [267]. Мотивація на невдачу відноситься до негативної мотивації.

На думку Н. Сайгушева, за такої мотивації активність людини пов'язана з потребою уникати зриву, осудження, покарання, невдачі [240, с. 265]. Люди, мотивовані на невдачу, відзначаються низькою впевненістю у своїх силах, намагаються уникати відповідальних завдань, можуть впадати в паніку. Це, в свою чергу, може призвести до виникнення конфліктних ситуацій.

Серед складових мотиваційного компонента готовності зосереджуємо увагу на ціннісних орієнтаціях, в основу яких покладені ідеї гуманізму, взаємодії на принципах ненасилля, діалогічності, розуміння й поваги іншої культури й людей, дотримання етичних норм та норм права, на основі яких суб'єкт протистояння оцінює характер конфлікту та будує свою поведінку в конкретній ситуації, метою якої є попередження конфлікту у професійній діяльності. Зазначене характерне лише для неконфліктної особистості.

*Показниками мотиваційного критерію* обрано: потребу особистості у безконфліктній взаємодії; наявність мотивації досягнення (прагнення до успіху, саморозвитку, самовдосконалення).

На підставі виокремлених показників у дослідженні визначено три *рівні* сформованості мотиваційного критерію готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності.

*Високий.* Студенти мають яскраво виражену потребу у безконфліктній взаємодії, вони наполегливі у досягненні своїх цілей.

*Достатній.* У майбутніх фахівців є певна потреба у безконфліктній взаємодії; вони потребують спонукання до постановки особистих цілей, самоосвіти, саморозвитку.

*Низький.* Студенти мають епізодичні потреби у безконфліктній взаємодії, бажання виникають під впливом обставин, щоб отримати схвалення, заслужити

повагу оточуючих; вони постійно потребують спонукання до постановки особистих цілей, самоосвіти, саморозвитку особистісних якостей й самовдосконалення.

**Когнітивний критерій.** Сучасне ринкове середовище характеризується невизначеністю і нестійкістю, що завжди призводить до зіткнення з непередбаченими обставинами. Тому справжній товаровознавець і комерсант – це особа, здатна до самонавчання, сприйняття і аналізу нової інформації, нових комплексних знань. Дана думка простежується в роботах [1; 5; 7; 15; 16; 23; 38; 42; 43; 50; 57; 65; 105; 121; 154; 175; 192 та ін.].

Визначаючи когнітивний компонент урахували погляди Н. Новікової, яка акцентувала увагу на тому, що передумовами успішної діяльності щодо попередження конфлікту є знання фахівцем «загальної теорії управління (адже конфлікт – різновид управлінської діяльності); знання теорії конфлікту; глибокий аналіз конкретної конфліктної ситуації, кожна з якої унікальна» [188, с. 80]. Є. Варлакова наполягає на необхідності наявності у фахівця знань особливостей міжособистісних конфліктів, їх видів, причин виникнення, динаміки та наслідків; основних стратегій та тактик розв'язання міжособистісних конфліктів; основ роботи медіатора як посередника у розв'язанні міжособистісних конфліктів [37, с. 5].

Зважаючи на вищезазначене, даний компонент передбачає глибоке усвідомлення майбутніми фахівцями сутності конфліктів та їх попередження, яке полягає в завчасному розпізнанні, усуненні або ослабленні конфліктогенних факторів і обмеженні таким шляхом можливості їх виникнення або деструктивного розвитку в майбутньому; передумов попередження конфліктів; перешкод (психологічні, моральні і правові), що знижують можливість попередження конфліктів, спрямування їх розвитку в конструктивне русло; шляхів підтримки і зміцнення співробітництва, відносин взаємовиручки як універсального способу запобігання конфліктів. Вони мають володіти основами управлінської діяльності; знаннями соціально-психологічних методів, орієнтованих на коригування думок, почуттів і настроїв людей (методи згоди,

доброзичливості, збереження репутації партнера й поваги до його гідності, взаємного доповнення, недопущення дискримінації, психологічного прогладжування); різновидами конфліктних особистостей; способами формування в організації стійкого морально-психологічного клімату, здатного надійно протистояти будь-яким негативним тенденціям; закріплення в зрілих колективах позитивних моделей поведінки.

*Показниками когнітивного критерію* готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності визначено повнота та міцність засвоєння системи понять про сутність, особливості, ознаки, структуру конфлікту, причини їх виникнення, динаміку й наслідки; стратегій й технологій попередження конфліктів у професійній діяльності на різних рівнях; основ роботи медіатора як посередника у попередженні й розв'язанні конфліктів.

На підставі виокремлених показників виділено рівні сформованості когнітивного критерію готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності.

*Високий.* У студентів сформовано стійкі погляди на сутність, особливості, ознаки, структуру конфлікту, причини їх виникнення, динаміку й наслідки. Майбутні фахівці мають міцні, глибокі та дійові знання щодо стратегій й технологій попередження конфліктів у професійній діяльності на різних рівнях, діяльності медіатора як посередника у попередженні й розв'язанні конфліктів у професійній діяльності товарознавців та комерсантів; використовують їх у нових ситуаціях. Активні у взаємодії з однокурсниками, викладачами, фахівцями.

*Достатній.* Студенти мають сформовані погляди на сутність, особливості, ознаки, структуру конфлікту, причини їх виникнення, динаміку й наслідки, проте зазначені знання є неповними. Вони не завжди можуть обрати правильні стратегії й технології попередження конфліктів у професійній діяльності на різних рівнях; не усвідомлюють у повній мірі ролі медіатора як посередника у попередженні й розв'язанні фахових конфліктів; використовують знання у схожих умовах за зразком. Не завжди активні у взаємодії з однокурсниками,

викладачами, фахівцями.

*Низький.* У студентів сформовано погляди на професійний конфлікт, як апріорі. Знання епізодичні, несистемні. Вони вбачають себе природними знавцями конфлікту, його ознак, структури конфлікту, причин виникнення. Упевнені, що не потребують спеціальних знань щодо стратегій й технологій попередження конфліктів у професійній діяльності на різних рівнях, посередництві у попередженні й розв'язанні фахових конфліктів. Епізодично активні у взаємодії з однокурсниками, викладачами, фахівцями.

Наступним компонентом готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності визначено **операційний критерій**, основу якого становить «сукупність умінь попередження конфліктів».

Аналіз наукових праць засвідчив, що серед розмаїття умінь, якими мають володіти фахівці з товарознавства та комерційної діяльності вагоме місце займають уміння встановлювати суб'єкт-суб'єктні стосунки у процесі професійної взаємодії; наявність у фахівців високої культури професійної комунікації, готовності конструктивно діяти у будь-якому професійному конфлікті, орієнтуючись на взаємовигідне задоволення потреб та інтересів усіх учасників взаємодії, реалізуючи стратегію співпраці; володіння тактиками і стратегіями професійної взаємодії, проведення переговорів; адекватне використання та розпізнавання сигналів невербального мовлення у спілкуванні, дотримання правил роботи з конфліктогенами при контакті з клієнтом; збереження балансу між орієнтацією на необхідність розв'язання конфліктів і врахуванням потреб й запитів клієнта. На цьому акцентують увагу С. Адамс [2], А. Анцупов [10], Л. Балабанова [16], А. Бусигін [36], Є. Варлакова [37], П. Верхарн [43], М. Ізмайлова [99], В. Дорошенко, Л. Зотова, В. Лавриненко [226], Т. Крамаренко [146], А. Орлов [192], Р. Хайруллин [276], Т. Хопкинс [284].

Реалії сучасного торговельного бізнесу, відзначають П. Верхарн, А. Орлов, вимагають підвищення рівня співробітництва з міжнародними комерційними структурами, розширення культурних обмінів, залучення до світових цінностей,

а отже, здійснення на високому рівні міжнародної комерційної діяльності, яка вимагає реалізації послідовного переходу до методів активного обслуговування клієнтури не лише шляхом надання продавцям і покупцям різного роду комерційних сервісних послуг, але й шляхом розвитку таких сучасних напрямів діяльності, як міжнародний лізинг, міжнародне транспортно-експедиторське обслуговування, міжнародне інвестиційне забезпечення інноваційних проєктів, міжнародне страхування, вирішення митних питань, що неможливо здійснити без сформованої фахової комунікативної компетентності, ... умінь попереджати й розв'язувати виробничі конфлікти [192, с. 36], управляти й самоуправляти конфліктами [43, с.39].

Важливими для нас стали погляди таких науковців, як А. Бусигін [36], Т. Кадзума [105], О. Куклін [154], Л. Осипова, І. Синяєва [193], Ф. Панкратов [200; 201], О. Памбухчянц [199], Б. Синецький [252], які виокремили такі уміння товарознавців та комерсантів: уміння розуміти внутрішній світ співрозмовника, його особливості, мотиви, наявний психічний стан; уміння слухати, емпатія, доброзичливість; встановлювати професійно вмотивовані контакти зі співробітниками, підлеглими, керівництвом, клієнтами; регулювати міжособистісні стосунки у колективі, а також відносини мікро- та макроколективів, груп; передбачати безпосередній емоційно-вольовий вплив на колег, клієнтів, адміністрацію з метою спонукання їх до конкретних дій. Ці висновки нами ураховано під час виділення сукупності умінь як складових готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності.

У контексті нашого дослідження також представляють інтерес погляди О. Маслової, яка виокремила такі комунікативні уміння працівників торговельних підприємств: встановлювати й підтримувати психологічний контакт; розуміти внутрішній світ співрозмовника, його особливості, мотиви, наявний психічний стан; професійно будувати питання та конкретно відповідати на них, володіти стилями поведінки в конфліктній ситуації; бути наполегливим і принциповим у відстоюванні прийнятих рішень [172, с. 14].



Уважаємо доцільним враховувати погляди С. Адамса [2], І. Балабанова [15; 16], В. Дорошенко [226], М. Ізмайлової [99], які зазначають, що товаровознавець та комерсант під час реалізації професійних функцій і вирішення професійних завдань стикається з безліччю як суто професійних, так і міжособистісних конфліктів з суб'єктами професійної діяльності. Тому він має вміти перетворювати конфліктогенне виробниче середовище з метою попередження конфліктів, знаходити оптимальні виходи з ситуацій професійних особистих непорозумінь, бар'єрів професійної діяльності; сприймати й розуміти емоційний стан опонента в конфліктній ситуації; підбирати основні стратегії розв'язання конфліктних ситуацій та умови їх використання в професійному середовищі; намагатися сприйняти та усвідомити позицію конфліктуючої сторони [15, с. 195]; доводити та обґрунтовувати, аргументувати та переконувати, досягати згоди та рішень, ... вести переговори з вітчизняними та зарубіжними партнерами [99, с. 102]. Результатом прояву зазначених умінь виступає нове професійне середовище із зміненими параметрами, які виступали причинами професійного конфлікту.

Говорячи про формування конфліктологічної готовності студента – майбутнього спеціаліста як суб'єкта навчальної діяльності, Г. Болтунова виділяє у її складі три конфліктологічні уміння: уміння бачити та розуміти конфлікт; уміння прогнозувати та оцінювати наслідки конфлікту; володіння засобами діагностування, попередження та розв'язання конфлікту, використання конфлікту у виховних цілях [29, с. 66].

О. Дзяна зазначає, що фахівці сфери обслуговування мають володіти уміннями вдало поєднувати методи, прийоми та засоби вирішення конфліктів конструктивними способами, творчо розв'язувати конфліктні ситуації, а не лише використовувати набутий досвід, швидко проаналізувати конфліктну ситуацію та спрогнозувати її розвиток, на інтуїтивному рівні відчувати настрій співрозмовника, прогнозувати його поведінку, запобігати розвитку негативного конфлікту [73, с. 9]. Ураховували погляди С. Gillina, Б. Хасан, які, визначаючи конфліктну готовність, акцентували увагу на умінні розібратись наскільки точно

в конфлікті представлені ті протиріччя, які в цьому процесі можуть і мають бути розв'язані; утримувати протиріччя в продуктивній конфліктній формі, що сприяє його розв'язку [279]; аналізувати проблеми, причини конфлікту, розуміти учасників конфлікту; визначати точки згоди та незгоди; встановлювати пріоритети потреб та цілей, визначаючи яким чином та за яких обставин можна поступитись [330].

Отже, дослідники по-різному визначають уміння попередження фахівців різних професійних сфер діяльності. Дані напрацювання нами ураховано під час виокремлення умінь попередження конфліктів фахівців з товарознавства та комерційної діяльності, які покликані «супроводжувати» частину повсякденного життя громадян, якою є процес придбання різних товарів, вирішення конфліктних ситуацій з клієнтами, робота зі скаргами, налагодження ділових контактів з новими споживачами та партнерами по бізнесу тощо [146, с. 18]. Проте, на жаль, і сьогодні на торговельних вітчизняних підприємствах можна зіштовхнутися з відкритими конфліктами, виявом неетичних вчинків, низьким рівнем культури професійної взаємодії, корупцією, хабарництвом та ін., що знижує імідж торгівлі у суспільстві в цілому.

Для майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності важливим є вміння *прогнозувати можливе виникнення й розвиток конфлікту*. Справа в тому, що на будь-якому підприємстві поряд із деструктивними конфліктами, що створюють перешкоди виробничій діяльності, можливі й конструктивні конфлікти, розвиток, своєчасне розв'язання яких збільшує ефективність і злагодженість роботи, допомагає успішно досягати поставлених цілей. Функція вчасного виявлення соціальних суперечностей, обґрунтованого припущення виникнення й розвитку їх на ґрунті конфліктних ситуацій, забезпечується прогнозуванням (аналізом структурних компонентів конфлікту: проблеми; конфліктної ситуації; сигналів, частоти їх виникнення; інцидентів; особливостей поведінки потенційних учасників). Усі компоненти доцільно розглядати в динаміці, з урахуванням періодів, етапів, фаз розвитку конфлікту. Особливе місце в прогнозуванні конфліктів займає постійний аналіз як загаль-

них, так і конкретних причин конфліктного протистояння між суб'єктами.

Спираючись на думки Л. Албастової, В. Козлова, М. Рібакової та ін., вважаємо, що для попередження деструктивних міжособистісних конфліктів майбутні фахівці торговельної галузі мають вміти: *чітко формулювати вимоги до співробітників*, ходу виконання й результатів їх діяльності; *дотримуватися принципу єдиноначальності*, що дозволяє кожному працівнику усвідомлювати чий розпорядження він має виконувати; *встановлювати загальні цілі й цінності*, чому сприяє інформованість усіх членів організації про її стратегію, перспективи, стан справ у різних підрозділах (наявність спільних цілей і цінностей дозволяє людям зрозуміти, як слід поводитися в конфліктних ситуаціях, щоб перетворити їх у функціональні); *створювати сприятливі умови для життєдіяльності членів колективу*; *здійснювати справедливий і прозорий розподіл матеріальних благ (заохочень) у колективі*; *розробляти правові та інші нормативні процедури розв'язання типових передконфліктних ситуацій*.

Г. Ложкін, Н. Пов'якель акцентують увагу на таких уміннях як володіння психологічними прийомами та навичками безконфліктного спілкування; навичками саморегуляції у складних, конфліктних ситуаціях; знаннями, вміннями розуміння конфліктогенів (слів, дій або їх відсутності, поведінкових актів чи поведінки в цілому, котрі можуть привести до конфлікту) спілкування та усвідомлення власних конфліктогенів; вміннями перетворення та неескалювання конфліктогенів спілкування; позбавлення особистісної конфліктності та конфліктних форм і стереотипів поведінки; врахування особливостей поведінки конфліктних особистостей, що нерідко страждають різними комплексами, незадоволені своїм положенням, статусом чи роллю, дратливих і незадоволених, напружених і агресивних, яким потрібно постійне задоволення хворобливого себелюбства та зняття внутрішньої напруги та ін. [164, с. 172].

Вважаємо, що уміння *правильно оцінювати і аналізувати конфліктну ситуацію*, знаходити оптимальні шляхи вирішення конфліктів – важлива характеристика сучасного фахівця з товарознавства та комерційної діяльності. У конфлікті він може виступати в ролі посередника, тобто як третя сторона, яка

намагається відновити психологічний баланс в колективі. Діяльність фахівця з товарознавства та комерційної діяльності як посередника включає аналіз ситуації та врегулювання конфлікту: аналіз (отримання інформації про конфлікт, збір даних про нього; аналіз отриманої інформації; перевірка її достовірності; оцінка конфліктної ситуації), врегулювання конфлікту (вибір способу врегулювання конфлікту, типу медіаторства (роль, яку буде виконувати третя сторона), реалізацію обраного способу, уточнення інформації та прийнятих рішень, зняття післяконфліктної напруги у відносинах опонентів, аналіз досвіду та врегулювання конфлікту [90]. Таким чином, результат будь-якого конфлікту залежить тільки від того, наскільки ефективно ним управляє фахівець і наскільки сторони зацікавлені в досягненні загального результату.

На думку А. Анцупова, попередженню конфліктів сприяє уміння майбутніх фахівців *підтримувати під час взаємодії балансу взаємозалежності в рішеннях і діях*. Занадто велика залежність фахівця від партнера обмежує його волю і може спровокувати конфлікт. «У ході спілкування необхідно відчувати залежність від нас партнера і підтримувати комфортний баланс взаємозалежності» [10, с. 64].

З урахуванням думки дослідників, які займалися проблемами професійної комунікації товарознавців та комерсантів (А. Бусигін [36], М. Ізмайлова [99], Т. Кадзума [105], О. Куклін [155], О. Маслова [172], О. Орлов [192], нами визначено такі основні групи узагальнених умінь попередження конфліктів: **комунікативно-мовленнєві, організаційно-управлінські, морально-етичні** (табл. 1.3).

*Показниками* сформованості кожного вміння з досліджуваних груп умінь попередження конфліктів було обрано: рівень володіння умінням (комунікативно-мовленнєві, організаційно-управлінські, морально-етичні), рівень їх застосування у різновидах навчальної, професійно спрямованої діяльності, ставлення до моделювання різноманітних конфліктних ситуацій, послугування стратегіями й тактиками попередження конфліктів.

На підставі виокремлення вище зазначених показників було виділено три рівні сформованості умінь попередження конфліктів.

Таблиця 1.3

## Групи умінь попередження конфліктів, їх складові та критерії

Групи умінь попередження конфліктів	Критерії оцінки умінь попередження конфліктів
<b>Комунікативно-мовленнєві</b>	Встановлення діалогічної взаємодії з суб'єктами професійної діяльності, побудованої на рівності позицій сторін
	Встановлення професійно вмотивованих контактів зі співробітниками, підлеглими, керівництвом, клієнтами на основі відкритості, довіри, відкриття власних почуттів співрозмовниками
	Уникнення реплік і висловлювань, психологічних бар'єрів та незручностей, що створюють перешкоди для професійної взаємодії
	Застосування технологій активного (або рефлексивного) слухання
	Користування відкритими запитаннями, використовуючи перефразування, резюмування, «Я-висловлювання»
	Розуміння внутрішнього світу співрозмовника, його особливостей, настроїв, мотивів, наявного психічного стану, прогнозування його поведінки
	Володіння психологічними прийомами безконфліктного спілкування
	Бачення суперечностей між невербальним виразом і його психологічним змістом
<b>Організаційно-управлінські</b>	Розробка правових та інших нормативних процедур розв'язання типових передконфліктних ситуацій
	Формулювання чітких вимог до співробітників, встановлення спільних цілей
	Компетентна, об'єктивна, різнобічна оцінка результатів діяльності колег, підлеглих
	Підтримання під час взаємодії балансу взаємозалежності в рішеннях і діях
	Вдале поєднання методів, стратегій і тактик попередження конфліктів
	Знайдення оптимального виходу з професійних особових криз як бар'єрів професійної діяльності
	Збереження балансу між орієнтацією на необхідність розв'язання конфліктів і врахуванням потреб й запитів клієнта
	Добір методів впливу (особистий приклад, пояснення, переконання, прохання, звернення тощо) на суб'єктів конфлікту

	Створення сприятливих умов для життєдіяльності членів колективу
<b>Морально-етичні</b>	З позицій моральності, справедливості творчо розв'язувати складні професійні ситуації
	Володіння навичками саморегуляції у складних, конфліктних ситуаціях
	Дотримання моральних норм торговельної та комерційної діяльності
	Усвідомлення власних моральних помилок і шляхів їх виправлення, розуміння величі людини та вартості її життя
	Ініціювання сприятливого морального клімату під час здійснення професійної діяльності
	Уникнення в мовленні кліше, штампів, стереотипів, різких оцінних суджень, іронічних зауважень, некоректних натяків
	Розуміння конфліктогенів (слів, дій або їх відсутності, поведінкових актів чи поведінки в цілому, котрі можуть привести до конфлікту) спілкування та усвідомлення власних конфліктогенів
	Врахування особливостей поведінки конфліктних особистостей, що нерідко страждають різними комплексами, незадоволені своїм положенням, статусом
	Оптимальне реагування на опозиційні висловлювання та вияв негативних емоцій опонентів

*Високий рівень.* Студенти досконало володіють уміннями попередження конфліктів, упевнено їх застосовують у різновидах навчальної, професійно спрямованої діяльності, творчо ставляться до моделювання різноманітних конфліктних ситуацій, послуговування стратегіями й тактиками попередження конфліктів.

*Достатній рівень.* Студенти володіють уміннями попередження конфліктів, проте мають певні труднощі, копіюючи стереотипний спосіб організації комунікативної взаємодії, відчувають труднощі під час моделювання різноманітних конфліктних ситуацій, послуговування стратегіями й тактиками попередження конфліктів.

*Низький рівень.* У студентів вміння попередження конфліктів розвинені недостатньо. Вони діють, спираючись на наявний життєвий досвід, використовуючи метод проб і помилок, відчуваючи значні труднощі під час моделювання різноманітних конфліктних ситуацій, послуговування стратегіями й тактиками попередження конфліктів.

**Особистісний критерій.** Виявляється в системі особистісних характеристик майбутнього фахівця з товарознавства та комерційної діяльності, важливих для попередження професійних конфліктів. Найважливішою в даному аспекті постає емоційний інтелект.

Дослідники (Х. Гарднер [328], Д. Големан [331], С. Каган [336] та ін.) розглядають емоційний інтелект як здатність диференціювати позитивні й негативні почуття, а також знання про те, як змінити свій емоційний стан з негативного на позитивний; з одного боку, здатність розуміти, аналізувати й контролювати власні почуття та емоції, а з іншого – вміти відчувати, розуміти настрої оточення; здатність людини до усвідомлення, прийняття та управління власними емоційними станами та почуттями інших людей, що формуються протягом життя людини у спілкуванні та під час попередження й вирішення конфліктів у професійній діяльності.

У структурі емоційного інтелекту С. Каган виокремив два аспекти – внутрішньоособистісний (самооцінка, усвідомлення власних почуттів, впевненість у собі, терпимість, самоконтроль, відповідальність, мотивація досягнень, оптимізм і гнучкість) і міжособистісний (емпатія, толерантність, комунікабельність, відкритість, діалогічність, антиципація). У дослідженні емоційний інтелект розглядаємо як інтегральну характеристику особистості, що визначає успіх будь-якої діяльності людини, зокрема діяльності з попередження конфліктів у професійній діяльності.

Розкриємо сутність кожного аспекту.

Міжособистісний інтелект передбачає наявність таких здібностей: *вирішувати конфлікти* (передбачає проведення переговорів та посередництво під час вирішення конфліктів, досягнення консенсусу; розуміння та розпізнавання емоцій, що виникають в інших людей; вияв толерантності у взаєминах між людьми; адекватне невербальне вираження власних емоцій); *товаришувати* (встановлювати міжособистісні контакти з колегами, клієнтами, підтримувати дружні стосунки з людьми, управляти емоціями під час взаємодії з іншими; усвідомлювати мотиви діяльності людей; виявляти співчуття);

*працювати у команді* (організувати членів команди, планувати діяльність команди та власну; мотивувати дії інших, співпрацювати з людьми; сприяти успішній пізнавальній професійній діяльності за допомогою позитивних емоцій); *бути комунікативним* (викликати захоплення, симпатію, впливати на людей на емоційному та підсвідомому рівні; отримувати задоволення від спілкування з колегами, клієнтами; бути відкритими для нового досвіду).

Внутрішньоособистісний інтелект передбачає володіння здібностями: *метапізнання* (самопостереження за власними виявами; усвідомлення власних емоцій і почуттів; регулювання власного емоційного стану згідно з уявленнями про норми поведінки, моральні настанови; саморефлексія; *самооцінка* (формування адекватної моделі власного „Я”; повага до індивідуальності й неповторності інших у процесі міжособистісної взаємодії); *розстановка авторитетів і цілей* (інтуїтивна антиципація, прогнозування наслідків майбутньої діяльності, зокрема професійної; самомотивування, самоналаштування на діяльність; відкладення задоволення теперішніх потреб заради більш значущих віддалених цілей; усвідомлення духовних потреб, внутрішнього стану людини); *саморегуляція* (регулювання власного емоційного стану; послугування моделлю власного „Я” для вибудовування життєвих пріоритетів; відображення у зовнішній поведінці власної незалежності; аналіз власної мотивації [336].

На підставі аналізу поглядів С. Кагана виділено три рівні сформованості емоційного інтелекту.

**Високий.** Характеризує студентів, які вміють спостерігати за власними проявами під час здійснення професійної діяльності, викликати захоплення, співпрацювати з різними людьми (викладачами, студентами, юристами) й отримувати задоволення від цього; вміють досягнути свої почуття та почуття інших людей, мотивувати власну активну діяльність та дії оточуючих, розуміти їх внутрішній стан, переживання, хвилювання, особливості, мотиви; розуміють та розпізнають емоції, що виникають в інших людей (емпатія); виявляють толерантність до невизначеності у взаємовідносинах між людьми; визнають та поважають унікальність кожної людини; інтуїтивно прогнозують наслідки



майбутньої діяльності.

**Достатній.** Студенти володіють умінням спостерігати за власними проявами під час організації професійно спрямованої комунікації, групової взаємодії, викликають позитивні емоції у суб'єктів комунікації, вміють співпрацювати з різними людьми (викладачами, студентами, юристами); усвідомлюють власні емоції й почуття, вміють досягнути почуття інших людей, мотивувати власну активну діяльність та дії оточуючих, розуміти їх внутрішній стан, переживання, хвилювання, особливості, мотиви; однак відчують певні труднощі у врегулюванні власного емоційного стану, розумінні та розпізнаванні емоцій, що виникають в інших людей (емпатія); керуються здебільшого реактивними діями; не завжди виявляють толерантність до невизначеності у взаєминах між людьми; мають певні труднощі у передбаченні, прогнозуванні наслідків майбутньої діяльності.

**Низький.** Студенти цього рівня мають нерозвинуті вміння спостерігати за власними проявами під час організації професійно спрямованої комунікації, групової взаємодії, співпрацювати з різними людьми (викладачами, студентами, юристами); діють залежно від ситуації, керуючись емоціями та почуттями, тому не викликають симпатії у співрозмовників; відчують значні труднощі в мотивуванні власної активної діяльності та дій оточуючих, розумінні їх внутрішнього стану, переживань, хвилювань, особливостей, мотивів; надають перевагу власним цінностям; не розуміють та не розпізнають емоції, що виникають в інших людей (емпатія); виявляють нетерпимість до невизначеності у взаєминах між людьми; не вміють прогнозувати наслідки майбутньої діяльності.

**Рефлексивний критерій.** У загальному розумінні рефлексія виступає як форма активного переосмислення людиною того чи іншого змісту інтелектуальної свідомості, діяльності, спілкування [21]; є здатністю людини до самоаналізу, осмислення й переосмислення своїх предметно-соціальних відносин з довколишнім світом. Отже, рефлексивний компонент характеризує пізнання й аналіз майбутнім фахівцем явищ власної свідомості та діяльності. Для дослідження важливими стали погляди Н. Сайгушева [240] на етапність кожного

рефлексивного акту, що відображають певні компоненти рефлексивності, презентовані як випадкові або спеціальні здібності: відчуженість – здатність відсторонитися від ситуації; позитивна дисоціація – здатність побачити себе зі сторони; гностична компетентність – «багаж» знання, який відповідає проблемній ситуації; артикульованість – здатність швидко актуалізувати найбільш адекватні проблемній ситуації фрагменти знання; лабільність – здатність будувати альтернативні гіпотези (кожне запропоноване рішення приймається як одне з можливих); оригінальність – здатність знаходити нестандартні рішення, діяти не стереотипно; критичність – уміння раціонально прогнозувати ступінь різних варіантів вирішення проблеми; когнітивність – превалює в прийнятому рішенні відносно проблемної ситуації [240].

У конфліктній ситуації неможливо обійтися без рефлексії (самопізнання, самоаналізу, вміння побачити себе збоку, з позиції спостерігача. Рефлексія допомагає стати на позицію партнера по спілкуванні та зрозуміти як він реагує на ваші слова, дії. Рефлексивна складова готовності передбачає рефлексію майбутнього фахівця під час визначення конфліктної ситуації та самовизначення в ній; сформовані уміння організувати процес самопізнання, адекватну реакцію на ситуацію, відповідно до цілей та задач щодо попередження професійних конфліктів; підтримку високої самооцінки в переговорному процесі як основу конструктивної поведінки; аналіз причинно-наслідкових зв'язків та прагнення до саморозвитку. Даний складник передбачає володіння студентами уміннями коригування чи зміни за необхідності комунікативної поведінки, аналізу та адекватного оцінювання власної комунікативної діяльності під час конфлікту; аналізу та адекватного оцінювання причин конфлікту; рефлексії власного досвіду, прогнозування результатів власних дій та дій суб'єктів професійної діяльності; привносити у власний досвід нові смисли, здатністю до оцінювання інших та самооцінки власних стратегій поведінки у взаємодії; здійснювати комплекс моніторингових процедур, спрямованих на визначення рівня сформованості готовності до попередження конфліктів у професійній діяльності

На підставі узагальнення нами виділено три рівні сформованості рефлексивного критерію.

**Високий.** Характеризує студентів, які володіють високим рівнем сформованості рефлексивних умінь; їм притаманний високий самоконтроль, вони легко входять в будь-яку роль, швидко реагують на зміну ситуації, здатні прогнозувати враження, яке вони справляють на оточуючих.

**Достатній.** Студенти володіють рефлексивними вміннями, проте мають певні труднощі самоаналізу, самооцінки своєї професійної, комунікативної діяльності; відверті, але нестримані у своїх емоційних проявах.

**Низький.** У студентів рефлексивні вміння розвинені недостатньо; вони мають значні труднощі самоаналізу, самооцінки своєї професійної, комунікативної діяльності, відчувають труднощі у налагодженні стосунків, нестримані у своїх емоційних проявах, недоречно вживають невербальні засоби спілкування.

Узагальнений опис критеріїв, показників готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності та їхній рівневий диференціал представлено у табл. 1.4.

Нами виокремлено низький, достатній та високий рівні сформованості у майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності готовності до попередження конфліктів у професійній діяльності. Вони є відносними, оскільки знаходяться під взаємним впливом: нижчий рівень зумовлює розвиток наступного, у результаті чого студент може знаходитися на проміжній стадії розвитку того або іншого рівня.

**Низький** рівень готовності студентів до попередження конфліктів у професійній діяльності характеризується епізодичними потребами студента у безконфліктній взаємодії, постійним спонуканням його до постановки особистих цілей, самоосвіти, саморозвитку; наявністю епізодичних, безсистемних знань стратегій й технологій попередження конфліктів у професійній діяльності, особливостей діяльності медіатора як посередника у попередженні й розв'язанні конфліктів. Комунікативно-мовленнєві, організаційно-управлінські, морально-етичні вміння розвинені недостатньо, студенти відчувають значні труднощі під

час моделювання різноманітних конфліктних ситуацій, спираючись на наявний життєвий досвід.

Таблиця 1.4

**Критерії, показники та рівні готовності майбутніх фахівців з  
товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у  
професійній діяльності**

<i>Критерії</i>	<i>Показники</i>	<i>Рівні готовності</i>		
		<i>Високий</i>	<i>Достатній</i>	<i>Низький</i>
<i>Мотиваційний</i>	потреба у безконфліктній взаємодії; наявність мотивації досягнення: прагнення до успіху, саморозвитку, самовдосконалення	студент має яскраво виражену потребу у безконфліктній взаємодії, він наполегливий у досягненні своїх цілей	у студента є певна потреба у безконфліктній взаємодії; він потребує спонукання до постановки особистих цілей, самоосвіти, саморозвитку	у студента є епізодичні потреби у безконфліктній взаємодії; він постійно потребує спонукання до самоосвіти, саморозвитку
<i>Когнітивний</i>	повнота засвоєння, міцність засвоєння	знання повні, міцні, творчо використовуються у нових ситуаціях	знання достатні, неповні, їх використовують у схожих умовах за зразком	знання епізодичні, безсистемні, є лише загальне уявлення
<i>Операційний</i>	комунікативно-мовленнєві, організаційно-управлінські, морально-етичні уміння	студент досконало володіє уміннями, використовують творчо	вміння розвинені, студенти мають певні труднощі	вміння розвинені недостатньо, студенти відчують значні труднощі
<i>Особистісний</i>	саморегуляція, розстановка пріоритетів і цілей, робота в команді, вирішення конфліктів, комунікативність	студент вміє спостерігати за власними проявами, працювати в команді, розуміти емоції, виявляє комунікативність, прогнозує наслідки власних дій	студент має труднощі у спостереженні за власними проявами, роботи в команді, розумінні емоції, вияві комунікативності, прогнозуванні наслідків власних дій	студент не може спостерігати за власними проявами, працювати в команді, розуміти емоції, прогнозувати наслідки власних дій
<i>Рефлексивний</i>	здатність до аналізу, самооцінки, рефлексивні вміння	студент адекватно оцінює ситуації професійної діяльності; володіє високим рівнем рефлексивних умінь; високим самоконтролем, легко входить в будь-яку роль, швидко реагує на зміну ситуації, здатен прогнозувати враження, яке справляє на оточуючих	студент не завжди адекватно оцінює ситуації професійної діяльності; володіє рефлексивними уміннями, проте має труднощі самоаналізу, самооцінки професійної, комунікативної діяльності; відвертий, але нестриманий у своїх емоційних проявах	студент не вміє адекватно оцінювати ситуації професійної діяльності; має недостатньо розвинені рефлексивні уміння; має значні труднощі самоаналізу, самооцінки, нестриманий в емоційних проявах

Студент не може спостерігати за власними проявами, працювати в команді, розуміти емоції, бути комунікативним, прогнозувати наслідки власних дій; не

вміє адекватно оцінювати ситуації професійної діяльності; має недостатньо розвинені рефлексивні уміння; має значні труднощі самоаналізу, самооцінки професійної, комунікативної діяльності, нестриманий в емоційних проявах.

*Достатній* рівень готовності до попередження конфліктів у професійній діяльності характеризується наявністю у студента є певної потреби у безконфліктній взаємодії, спонуканні до постановки особистих цілей, самоосвіти, саморозвитку; епізодичних, безсистемних знань стратегій й технологій попередження конфліктів у професійній діяльності, особливостей діяльності медіатора як посередника у попередженні й розв'язанні конфліктів.

Комунікативно-мовленнєві, організаційно-управлінські, морально-етичні уміння розвинені, проте студенти мають певні труднощі під час моделювання різноманітних конфліктних ситуацій. Студент має труднощі у спостереженні за власними проявами, роботі в команді, розумінні емоцій, вияві комунікативності, прогнозуванні наслідків власних дій; не завжди адекватно оцінює ситуації професійної діяльності; володіє рефлексивними уміннями, проте має труднощі самоаналізу, самооцінки професійної, комунікативної діяльності; відвертий, але нестриманий в емоційних проявах.

*Високий* рівень готовності до попередження конфліктів у професійній діяльності характеризується високою сформованістю всіх компонентів у їх єдності та взаємозв'язку. Студент має яскраво виражену потребу у безконфліктній взаємодії, він наполегливий у досягненні своїх цілей; володіє повними, міцними знаннями стратегій й технологій попередження конфліктів у професійній діяльності, особливостей діяльності медіатора як посередника у попередженні й розв'язанні конфліктів, вміє творчо їх використовувати у нових ситуаціях; досконало володіє комунікативно-мовленнєвими, організаційно-управлінськими, морально-етичними уміннями, вміє їх творчо використовувати у професійно спрямованій діяльності. Характеризується розвиненими вміннями спостерігати за власними проявами, працювати в команді, розуміти емоції; виявляє комунікативність, прогнозує наслідки власних дій; адекватно оцінює ситуації професійної діяльності; володіє високим рівнем рефлексивних умінь;

високим самоконтролем, легко входить в будь-яку роль, швидко реагує на зміну ситуації, здатен прогнозувати враження, яке справляє на оточуючих.

Таким чином, компонентно-структурний та рівневий аналіз готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності, дозволив чіткіше уявити сутність досліджуваного поняття й конкретизувати його зміст.

Формування готовності відбувається у процесі професійної підготовки. Поняття «формування готовності» і «готовність» співвідносяться як процес і його результат. Під терміном *«формування готовності»* розумітимемо цілеспрямований процес становлення студентів як суб'єктів майбутньої професійної діяльності. Просування студента від низького рівня до високого дозволяє говорити про ефективність процесу формування у нього готовності до попередження конфліктів у професійній діяльності.

Ми згодні з Л. Лукашонк, що процес формування досліджуваної готовності має складатися із взаємоузгоджених етапів: перший етап спрямований на формування системи науково-теоретичних професійних знань про конфліктну ситуацію, її попередження, призначених для вироблення вмінь професійно-наукового аналізу конфліктної ситуації; другий етап направлений на формування системи практичних умінь і навичок операційного впливу, призначеного для професійного оволодіння ефективними способами попередження конфліктних ситуацій; третій етап формує систему вмінь та навичок, що дозволяє співставити реальний результат попередження конфліктної ситуації з бажаним, він призначений для аналізу постконфліктної ситуації [169].

Процес формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності у дослідженні розуміємо як цілеспрямований процес становлення студентів як суб'єктів майбутньої професійної діяльності, процес прогресивних змін її структурних компонентів та надання їм певної завершеності. Він здійснюється поетапно, у процесі засвоєння студентами знань щодо сутності, особливостей, ознак, структури конфлікту, причин їх виникнення, динаміки й наслідків,

стратегій й технологій попередження конфліктів у професійній діяльності на різних рівнях, діяльності медіатора як посередника у попередженні й розв'язанні конфліктів у професійній діяльності товарознавців та комерсантів; виконання різновидів навчальної, професійно спрямованої діяльності, моделювання різноманітних конфліктних ситуацій, послугування стратегіями й тактиками попередження конфліктів, що забезпечують формування умінь попередження конфліктів, емоційного інтелекту, рефлексії.

Сформована готовність до попередження конфліктів у професійній діяльності слугує базисом конфліктологічної підготовки майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності, створює передумови для формування прагнення до використання професійного багажу в майбутній професійній діяльності, для вирішення проблем самовдосконалення як на індивідуальному, так і на професійному рівні.

Аналіз досліджуваного дозволив зробити висновки:

На підставі аналізу наукової літератури визначено структурні компоненти основного феномену дослідження, а саме готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності: мотиваційний, когнітивний, операційний, особистісний, рефлексивний.

Визначено показники кожного компоненту: мотиваційний (потреба особистості у безконфліктній взаємодії; наявність мотивації досягнення: прагнення до успіху, саморозвитку, самовдосконалення), когнітивний (повнота та міцність засвоєння студентами системи знань, необхідних для успішної роботи з попередження конфліктів у професійній діяльності), операційний (рівень володіння сукупністю умінь попередження конфліктів: комунікативно-мовленнєві, організаційно-управлінські, морально-етичні, рівень їх застосування у різновидах навчальної, професійно спрямованої діяльності, ставлення до моделювання різноманітних конфліктних ситуацій, послугування стратегіями й тактиками попередження конфліктів), особистісний (ступінь сформованості емоційного інтелекту: саморегуляція, розстановка пріоритетів і цілей, робота в

команді, вирішення конфліктів, комунікативність), рефлексивний (сформованість здатності до аналізу, самооцінки, рефлексивних умінь). Розкрито рівні сформованості досліджуваної готовності (низький, достатній та високий).

Подальше дослідження вимагало обґрунтування й реалізації на практиці технології формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності, яку буде описано в наступному розділі.

### **Висновки до розділу 1**

Проведений аналіз філософської, соціологічної, психологічної та науково-педагогічної літератури з проблеми дослідження дозволив зробити низку висновків узагальнюючого характеру.

У дисертації обґрунтовано теоретичні засади формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності, основу яких склали ідеї філософів античності, сучасних філософів, соціологів, психологів, педагогів, які визначили найважливіші концепти феномену «конфлікт», його ознаки, функції, які мають подвійний характер (деструктивний та конструктивний). Показано, що конфлікти характеризуються за різними аспектами, проте у трактуваннях конфлікту є наявність його інваріантних ознак: біполярність як протистояння двох начал; активність, спрямована на подолання суперечності; наявність суб'єктів як носіїв конфлікту, гострих негативних емоційних переживань суб'єктів конфліктного протистояння, що активно впливають на його протікання.

Установлено, що прогнозування й профілактика конфліктів є передумовою їхнього попередження, яке полягає у завчасному розпізнанні, усуненні або ослабленні конфліктогенних факторів і обмеженні таким шляхом можливості їх виникнення або деструктивного розвитку в майбутньому. З урахуванням наукового доробку вчених визначено умови, напрями, форми, стратегії, технології, засоби, методи попередження професійних конфліктів.

На основі вивчення наукових робіт, що розкривають процес становлення



професії товарознавця та комерсанта, сучасні погляди на торговельну й комерційну діяльність і вимоги до її представників, державних нормативних документів, галузевих стандартів ОКХ і ОПП, визначено поняття фахівець з торговельної та комерційної діяльності як фахівець з організації процесів, пов'язаних із купівлею-продажом, обміном і просуванням товарів від виробників до споживачів з метою задоволення купівельного попиту й одержання прибутку; розкрито специфічні особливості, компоненти професійної діяльності зазначеного фахівця, серед яких як провідний виокремлено готовність до попередження конфліктів у професійній діяльності.

Проаналізовано стан підготовки майбутніх фахівців до попередження конфліктів у професійній діяльності у контексті сучасної вітчизняної та зарубіжної педагогіки та виявлено, що існує тенденція невпинного пошуку нових підходів до конфліктологічної підготовки майбутніх фахівців через оновлення змісту, форм і методів навчання. Зроблено висновок, що існуюча система вищої освіти не завжди спроможна підготувати фахівця до попередження конфліктів у професійній діяльності, а отже потребує відповідної модернізації з метою більш гнучкого й вчасного реагування на потреби сучасного ринку праці, урахування тенденцій конкурентного середовища.

Здійснений аналіз вітчизняних й зарубіжних науково-теоретичних здобутків щодо сутності та структури готовності як інтегративної характеристики особистості, що являє собою органічну єдність особистісних і функціональних компонентів у їх взаємозалежності та взаємозв'язку та є умовою його успішної діяльності в професійній галузі, дозволив обґрунтувати доцільність введення поняття готовність майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності. Вона визначає здатність особистості використовувати й вдосконалювати свої знання, уміння та особистісні якості для успішної діяльності з попередження конфліктів у професійній сфері, потребує постійного розвитку, наповнення і подальшого вдосконалення у майбутній професійній діяльності.

Показано, що фахівець з товарознавства та комерційної діяльності у про-

цесі попередження конфліктів у професійній діяльності повинен вільно виконувати управлінську, організаційну, комунікативну, прогностичну, регулятивну, профілактичну, інноваційну, рефлексивну функції, реалізація яких дозволяє вирішувати безліч складних завдань у діяльності з попередження конфліктів.

У результаті аналітико-синтетичної роботи з науковою літературою виявлено сутність ключового поняття дослідження – «готовність майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності», яка розглядається як інтегративна якість особистості, що характеризується наявністю потреби особистості у безконфліктній взаємодії під час виконання професійних функцій та усвідомленим прагненням і спрямованістю на її організацію; високим рівнем оволодіння конфліктологічними знаннями, необхідними для попередження конфліктів у професійній діяльності; сформованістю умінь попередження конфліктів (комунікативно-мовленнєві, організаційно-управлінські, морально-етичні), емоційного інтелекту й рефлексії. Вона є основою активної професійної позиції фахівця з товарознавства та комерційної діяльності, яка спонукає до мінімізації кількості конфліктів у професійній діяльності й вирішення їх неконфліктними способами та сприяє конструктивному її здійсненню.

На основі аналізу кваліфікаційної характеристики фахівця з товарознавства та комерційної діяльності, змісту, функцій його роботи з попередження конфліктів у професійній діяльності, здійснено компонентно-структурний, критеріальний та рівневий аналіз готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності, яка являє собою єдність таких компонентів: *мотиваційний* (потреба особистості у безконфліктній взаємодії; наявність мотивації досягнення: прагнення до успіху, саморозвитку, самовдосконалення), *когнітивний* (повнота та міцність засвоєння студентами системи знань, необхідних для успішної роботи з попередження конфліктів у професійній діяльності), *операційний* (рівень володіння сукупністю умінь попередження конфліктів: комунікативно-мовленнєві, організаційно-управлінські, морально-

етичні, рівень їх застосування у різновидах навчальної, професійно спрямованої діяльності, ставлення до моделювання різноманітних конфліктних ситуацій, послугування стратегіями й тактиками попередження конфліктів), *особистісний* (ступінь сформованості емоційного інтелекту: саморегуляція, розстановка пріоритетів і цілей, робота в команді, вирішення конфліктів, комунікативність), *рефлексивний* (сформованість здатності до аналізу, самооцінки, рефлексивних умінь). Виокремлено низький, достатній та високий рівні сформованості досліджуваної готовності.

Показано, що процес формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності розуміємо як цілеспрямований процес становлення студентів як суб'єктів майбутньої професійної діяльності, процес прогресивних змін її структурних компонентів та надання їм певної завершеності. Він здійснюється поетапно, у процесі засвоєння студентами знань щодо сутності, особливостей, ознак, структури конфлікту, причин їх виникнення, динаміки й наслідків, стратегій й технологій попередження конфліктів у професійній діяльності на різних рівнях, діяльності медіатора як посередника у попередженні й розв'язанні конфліктів у професійній діяльності товарознавців та комерсантів; виконання різновидів навчальної, професійно спрямованої діяльності, моделювання різноманітних конфліктних ситуацій, послугування стратегіями й тактиками попередження конфліктів, що забезпечують формування умінь попередження конфліктів, емоційного інтелекту, рефлексії.

Отже, отримані висновки теоретичного аналізу щодо формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності стали основою для подальшої дослідно-експериментальної діяльності щодо розробки та впровадження технології формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності.

Матеріали, які ввійшли до розділу, опубліковано автором у наукових статтях і матеріалах конференцій [126; 127; 128; 133;134; 137; 138].

## **РОЗДІЛ 2. ОБГРУНТУВАННЯ ТА ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНА ПЕРЕВІРКА ТЕХНОЛОГІЇ ФОРМУВАННЯ ГОТОВНОСТІ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ З ТОВАРОЗНАВСТВА ТА КОМЕРЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ДО ПОПЕРЕДЖЕННЯ КОНФЛІКТІВ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ**

### **2.1 Технологія формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності**

У першому розділі дисертаційного дослідження обґрунтовано теоретичні засади формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності, що стало науковими основами для формулювання та обґрунтування технології формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності.

Перш за все зазначимо, що вибір саме технології як засобу формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності, обумовлено тим, що «технологічність освітнього процесу, як зазначає Н. Волкова, забезпечує якість освіти, оскільки намагається відповісти на запитання, яким чином краще здійснювати освітню діяльність» [45, с. 108].

Зупинимо увагу на феноменах «технологія», «педагогічна технологія».

У педагогічній науці та практиці поняття «технологія» стало широко використовуватись у ХХ столітті з метою пошуку найбільш ефективних засобів засвоєння навчального матеріалу. Глумачний словник С. Ожегова презентує визначення технології як «сукупності виробничих процесів у визначеній сфері виробництва, а також науковий опис засобів виробництва» [190, с. 708].

Сутність педагогічної технології науковці визначають як: сферу знань, що включає методи, засоби навчання і теорію їх використання для досягнення цілей освіти (В. Беспалько [24, с. 72]); продуману в усіх деталях 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 [91, с. 179]); упорядковану систему дій, операцій і процедур, що інструментально забезпечують досягнення передбачуваного результату в умовах освітнього процесу (І. Прокопенко, В. Євдокімов [223, с. 38]); сукупність засобів і методів відтворення теоретично обґрунтованих процесів навчання й виховання, які дозволяють успішно реалізовувати встановлені освітні цілі (М. Безруких, В. Болотов [204, с. 191]).

В. Беспалько характеризує педагогічну технологію такими ознаками: чітка, послідовна педагогічна, дидактична розробка цілей навчання й виховання; структурування, упорядкування, ущільнення інформації, необхідної для засвоєння; комплексне застосування дидактичних, технічних, комп'ютерних, засобів навчання й контролю; посилення діагностичних функцій навчання й виховання; гарантованість достатньо високого рівня якості навчання [24, с. 73]. Дане розуміння педагогічної технології стало для дослідження основним.

Щодо технології навчання, то вона є способом реалізації змісту навчання, передбачуваного навчальними програмами, що є системою форм, методів і засобів навчання та забезпечує найбільш ефективно досягнення поставленої мети [290, с. 134]. Відповідно до цього зміст, методи й засоби навчання взаємопов'язані та взаємообумовлені, а завдання педагога полягає у знаходженні необхідного змісту, оптимальних форм та засобів навчання, що будуть відповідати встановленим педагогічним завданням.

Зазначене дає можливість представити технологію навчання у вигляді загальної схеми, відображеної на рисунку 2.1.

Аналіз досліджень [111; 146; 155; 196; 197; 234; 236; 251; 271; 297], в яких розкриваються проблеми професійної підготовки майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності свідчить, що на сучасному етапі у ВНЗ використовується розмаїття технологій (модульного, проблемного, проектного, особисто орієнтованого, комп'ютерного навчання, колективної розумової діяльності та ін.), які дозволяють підвищити якість цього процесу, досягти ефективного результату засвоєння студентами спеціальностей знань, умінь і

навичок, розвинути їх професійно важливі якості. Проте, лише деякі з розглянутих нами технологій навчання спрямовані на формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності в повному обсязі.

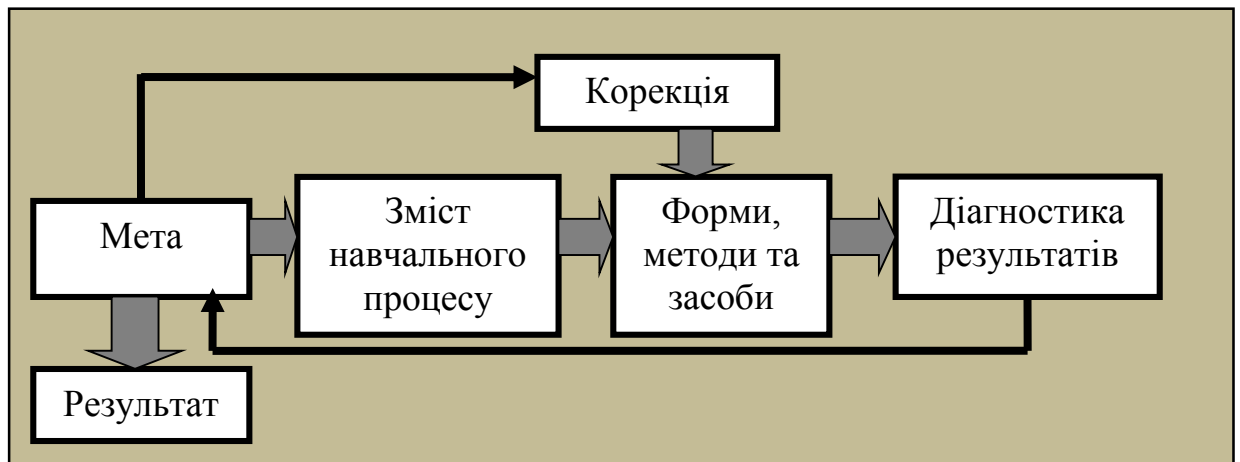


Рис. 2.1 Структура технології навчання

У дослідженні *технологію формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності* розуміємо як сукупність процесів теоретичної і практичної діяльності викладачів ВНЗ, спрямованих на становлення й розвиток особистості студента як фахівця з товарознавчої та комерційної діяльності, а також систему цілей, змісту, методів, форм, засобів, способів та прийомів навчання, видів контролю й корекції, що поетапно впроваджуються у навчальний процес ВНЗ та гарантують досягнення кінцевого результату.

Для нас важливими стали погляди Г. Селевка [245] на способи проектування технології: вибір концептуальної основи, визначення змістовної частини навчання та, власне, сам технологічний процес [245, с. 17]; вибір змісту навчання, передбачуваного навчальним планом і навчальними програмами; пріоритетних цілей; способів досягнення сукупності цілей або однієї пріоритетної мети; розробка педагогічної технології [245, с. 134].

Зважаючи на вищезазначене, нами обрано такий алгоритм створення технології формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності: встановлення мети, завдань, методологічних засад, принципів технології

формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності; моделювання змісту, форм та методів підготовки студентів до попередження конфліктів у професійній діяльності; рефлексія власних досягнень у професійному й особистісному зростанні, самодіагностика, самокоректування; діагностика кінцевого рівня сформованості досліджуваного феномену у майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності.

Реалізація означених складників здійснюється поетапно: *цільовий* (містить мету та завдання, методологічні засади, принципи, попередню діагностику сформованості готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності); *змістово-процесуальний* (упровадження змісту, форми й технології навчання); *рефлексивно-аналітичний* (різноманітна аналітико-оціночна, пошуково-практична діяльність; рефлексія власних досягнень у професійному й особистісному зростанні; самодіагностика, самокоректування); *контрольно-оціночний* (перевірка отриманих результатів).

Розробляючи *цільовий* складник урахували, що мета є «образом майбутнього результату..., представленим у певній системі описів» [45, с. 106], певною рушійною силою, що сприяє розвитку системи, її вдосконаленню. Розроблена технологія передбачає чітке визначення цілей та завдань діяльності професорсько-викладацького складу, який здійснює формування готовності студентів до попередження конфліктів у майбутній професійній діяльності. Загальною *метою* цього процесу визначено: формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності. Згідно мети поставлено такі *завдання*: стимулювання пізнавальної й професійної мотивації студентів; оволодіння студентами знаннями, що дають цілісне уявлення про зміст, структуру конфлікту, шляхи й технології попередження конфліктів у професійної діяльності; відпрацювання умінь та навичок, необхідних для попередження конфліктів; актуалізація потреби в самопізнанні й самовдосконаленні.



Рис. 2.2. Технологія формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності



Розробка технології формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності базується на таких методологічних підходах:

– *системний*. Орієнтує на розкриття цілісності педагогічних об'єктів, виявлення в них зв'язку та зведення їх в єдину теоретичну картину [13; 302]. Згідно даного підходу технологія досліджується як цілісна система, упорядкована множина взаємопов'язаних компонентів (мети, змісту, методів, засобів, форм і результатів навчання);

– *особистісно-зорієнтований*. Передбачає акцентування уваги викладача на індивідуальність, самобутність, досвід, неповторність студента. Сутнісними ознаками даного підходу є: суб'єкт-суб'єктне гуманне співробітництво; різноманітна безпосередня та опосередкована комунікативна активність студентів, їх розвиток і саморозвиток; проектування викладачем (студентами) індивідуальних досягнень в усіх видах комунікативної професійно спрямованої діяльності, сенситивних їх розвитку; врахування в змісті, методиках діапазону особистісних потреб і можливостей людини в здобутті якісної освіти;

– *гуманістичний*. За даного підходу пріоритетним завданням вищої школи є становлення й формування цілісної особистості, здатної до максимальної самореалізації, яка відкрита для збагачення знань і сприйняття нового досвіду; безумовне позитивне сприйняття внутрішнього світу (почуттів, думок, навичок, відчуттів) значимими для суб'єкта взаємодії людьми, яке можливе за умови ставлення до його внутрішнього світу як до цінності;

– *діяльнісний*. Передбачає, що засобом навчання й розвитку особистості стає активна творча професійно спрямована діяльність студента, у процесі якої він не стільки засвоює готові знання, уміння й навички, скільки оволодіває способами цього засвоєння, мислення та діяльності, розвиває власний творчий потенціал, формує професійно значущі якості. Спиралися на принцип єдності свідомості і діяльності, за якого механізмом формування внутрішнього світу людини є інтеріоризація та екстеріоризація досвіду, створення особистісного професійного досвіду у формі особистісних світоглядних диспозицій, ціннісних

орієнтацій, які потребують рефлексії, осмислення й подальшого висновку. Даний підхід дозволяє усвідомити студенту себе як особистість, що саморозвивається, виявити і розкрити власні можливості, своє «Я»;

– *синергетичний*. Дана методологія дозволяє розглядати педагогічний процес як складноорганізовану систему [6, с. 21]. Послугування даним підходом для вирішення проблеми формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів означає, що кожний результат конкретної дії студента потребує негайного аналізу в плані його співвідношення з метою цієї дії [33, с. 260-263; 44; 114];

– *партисипативний*. За даного підходу необхідним є створення умов для формування в студентів здатності та готовності до спільної діяльності, попередження й вирішення протиріч, конфліктів у міжособистісному спілкуванні, професійно спрямованій діяльності. Послугування даним підходом створює умови для формування досвіду толерантної взаємодії суб'єктів освітнього процесу в системах «студент – студент», «студент – студенти», «студент – викладач», «студент – роботодавець»; співпраці між суб'єктами освітньої діяльності.

**Принципи** – нормативні положення, яких має дотримуватися викладач у процесі підготовки майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності. При цьому знання про нормативні положення виступають системоутворюючим фактором педагогічного процесу, визначаючи цільові орієнтири, технологію діяльності викладача. Такі знання існують у вигляді вимог і правил, відповідно з якими викладач вибудовує власну професійну позицію щодо підготовки майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів, здійснює відповідні дії.

Вважаємо за доцільне дотримання низки принципів, як загальнодидактичних, так і специфічних. До загальнодидактичних відносимо принципи: цілеспрямованості; систематичності і послідовності; доступності, дохідливості викладання; свідомості та активності; зв'язку навчання з життям;

наочності; індивідуального підходу до студентів; емоційності навчання; демократизації. У межах дослідження не вважаємо доречним їх детальне висвітлення, проте нам здається доречним *обґрунтування специфічних принципів.*

***Професійної спрямованості.*** Передбачає те, що професійна підготовка майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності, зокрема процес формування готовності до попередження конфліктів мають бути включені в контекст їх майбутньої професійної діяльності, спиратися на життєвий досвід студентів, досвід їх навчання у вищій школі, власні спостереження.

***Міжпредметної інтеграції.*** Сприяє інтенсифікації освіти, поглибленню взаємозв'язків між навчальними дисциплінами, пошуку єдиного об'єднуючого початку і, як наслідок, у створення нового інтегрованого змісту. Інтеграція розуміється як процес руху й розвитку певної системи, в якій зростає кількість, інтенсивність взаємодії; розмаїття технік, стратегій, методів взаємодії, зменшується їх відносна самостійність по відношенню один до одного. Інтеграція міждисциплінарних зв'язків як підсистеми високоякісного навчального процесу має відбуватися на принципах адресності, гнучкості, креативності. Керуючись даними принципами, викладачі можуть посилювати зв'язки між дисциплінами, цілеспрямовано використовуючи міждисциплінарні навчально-пізнавальні або компетентнісно-орієнтовані завдання.

***Поліфонічності.*** Акцентує на пріоритеті освітнього простору як полісуб'єктного, в якому кожен з учасників є носієм багатьох соціальних ролей; поліфонічності внутрішнього світу людини. Забезпечує суб'єкт-суб'єктну взаємодію викладачів і студентів у процесі навчання; допомагає виявити варіативність поглядів кожного з його учасників, знайти істину, що народжується в процесі спілкування суб'єктів.

***Світоглядного плюралізму.*** Означає спрямованість навчально-виховного процесу на розвиток взаєморозуміння між людьми, що дотримуються різних переконань, врахування різноманітних світоглядних підходів, надання можливості реалізувати своє право на вільний вибір поглядів.

***Зворотного зв'язку.*** Вимагає від викладача віри в можливості особистості

студента, позитивного його сприйняття. Акцентування уваги на позитивні аспекти діяльності студента допомагає зміцнити його віру в себе, підтримати атмосферу довіри та поваги, викликає бажання у подальшому покращити свій результат.

**Діалогічної взаємодії суб'єктів навчального процесу.** Передбачає, що процес попередження конфліктів є керованим, заснованим на узгодженні цілей суб'єктів педагогічного процесу. Діалогічна взаємодія є засобом, що дозволяє об'єднати студентів навколо виконання спільної діяльності, знайти шлях до взаєморозуміння; сформувати вміння діалогічної взаємодії з суб'єктами професійної діяльності в ситуаціях (кризових, конфліктних, екстремальних), адаптувати мовлення до різноманітних комунікативних ситуацій в товарознавчій та комерційній діяльності; уникати реплік і висловлювань, психологічних бар'єрів та незручностей, що створюють перешкоди для професійної взаємодії; володіти стилями поведінки в конфліктній ситуації; бути наполегливим і принциповим у відстоюванні прийнятих рішень.

**Відкритості.** Передбачає можливість корекції змісту навчання залежно від освітнього напрямку підготовки (спеціалізації), без порушення цілісності його фундаментального ядра.

**Перспективності.** Вимагає формування в студентів готовності до подальшого самонавчання протягом життя, що надасть їм можливість бути здатними до вирішення професійних проблем у майбутньому; саморозвитку й самореалізації.

Визначений перелік принципів формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності сприяв доцільному відбору змісту, форм, методів навчання. Вищезазначене сприяє зміні ролі студента в навчальному процесі, перетворенню його на активного, діяльного суб'єкта; вибору стилю управління навчальним процесом (від авторитарного стилю до демократичного, де сама особистість викладача є стимулом, каталізатором формування позитивної мотивації, інтересу до знань).

Важливим елементом цільового складника технології є попередня діагностика сформованості у майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності готовності до попередження конфліктів у професійній діяльності, яку можна ототожнити з констатувальною частиною педагогічного експерименту. Діагностика не лише розглядає результати навчальної діяльності, але й вивчає способи їх досягнення, причини, що сприяють чи перешкоджають досягненню мети освітнього процесу.

Другий складник – *змістово-процесуальний* – передбачав конструювання цілісного педагогічного процесу, який забезпечує сформованість готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів. Фактично мова йде про знаходження суттєво нової інформації, яку мають засвоїти студенти, збагачення форм та методів їх навчання з метою підвищення рівня сформованості досліджуваної готовності.

Аналіз теорії і практики конфліктологічної підготовки майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності дозволив виявити низку недоліків. Перш за все, у цілях професійної підготовки фахівців з товарознавства та комерційної діяльності конфліктологічний компонент представлений контекстно. Зміст навчання, спрямованого на досягнення готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності, не відображається у професійних, соціально-гуманітарних дисциплінах, а має фрагментарний, дифузний характер (окремі теми у соціально-гуманітарному циклі та дисциплінах професійної і практичної підготовки), що не забезпечує відповідного рівня підготовленості майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності.

Визначити зміст процесу формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності означає передбачити потребу в об'ємі інформації, необхідній студенту для перспективної професійної комунікації, попередження професійно спрямованих конфліктів, забезпечення спроможності відповідати

новим запитам ринку, потребам інформаційного суспільства, «практичного розв'язання життєвих проблем, пошуку свого «Я» в професійній, соціальній структурі» [25, с. 47].

Щодо феномену «знання», то І. Лернер тлумачить його як цілісну систему відомостей, пізнання, накопичених людством; вони вирізняються істинністю, рефлексивністю, транзитивністю, асиметричністю, обґрунтованістю, що виражає готовність об'єкта чи суб'єкта продемонструвати засвоєне як елемент отриманих знань [162].

У процесі розроблення змістового компонента технології спиралися на твердження В. Краєвського [144], який поділяє знання на світоглядні ідеї; естетичні та етичні норми та ідеали; знання про методи дослідження та наукового мислення; знання про уміння й навички застосовувати знання; знання про способи пізнавальної діяльності, логічні операції, мислительні прийоми; показники розвитку здібностей. Даними поглядами послуговувалися, використовуючи знання про вміння й навички застосовувати знання, знання про мислительні прийоми та розвиток здібностей.

Крім того виходили з того, що зміст навчання як один з основних засобів формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності, має бути спрямований не лише на озброєння їх глибокими науковими знаннями, але й на формування їхнього ставлення до знань, усвідомлення їх як особистісної цінності, осмислення кожного акту комунікації, передбачення й урахування близьких і віддалених її наслідків. Згідно положень Є.Пасова, «зміст ... має відображати зв'язки і стосунки предметів, явищ об'єктивної дійсності й містити в собі погляд того, хто говорить, його оцінку, ставлення до предметних зв'язків зовнішнього світу, бути емоційно забарвленим через призму особистості мовця» [202, с.185]. До того ж, зміст навчання має проектуватися як предмет діяльності студента, передбачати перехід від навчальної через квазіпрофесійну до професійної діяльності. За такого підходу «накопичений студентом власний

потенціал забезпечує поступальний професійний саморозвиток в умовах модельованої, імітованої або реальної професійної діяльності» [238, с. 43].

Моделюючи зміст навчання спиралися на ідеї особистісного підходу, який орієнтує студентів на усвідомлення системи загальнолюдських гуманістичних цінностей (добро, порядність, толерантність), цінностей комунікації (між людьми, спільнотами, світоглядними позиціями), власних цінностей; інтегративного й диференційованого підходу до відбору змісту професійної підготовки, виокремлення основних понять міжпредметного характеру.

Виходили з того, що завдяки реалізації змісту однієї навчальної дисципліни, досягти поставлених цілей неможливо. Тому, визначальна роль відводиться оновленому змісту дисциплін «Педагогіка та психологія», «Іноземна мова професійного спрямування», «Етика та психологія ділових відносин», «Менеджмент торговельної та комерційної діяльності», «Комерційна діяльність», «Етика бізнесу», «Маркетингова політика комунікацій» (табл. 2.1). Акцентування уваги на даних дисциплінах зумовлене їх значними змістовими можливостями щодо розкриття різних аспектів готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності, потенціалом щодо самовдосконалення, самовиховання, самоосвіти особистості та ін.

Таблиця 2.1

**Оновлення змісту навчальних дисциплін з метою формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності**

Навчальна дисципліна	Зміст оновлення навчальної дисципліни
«Маркетингова політика комунікацій»	Причини зародження, виникнення, передумови та початок торговельного конфлікту, його динаміка, особливості перебігу конфлікту на різних етапах розвитку; конструктивне ставлення товарознавців та комерсантів до професійних конфліктів; міждержавні торговельні конфлікти
«Педагогіка та психологія»	Психологічні концепції ставлення до конфліктів; роль конфліктів як джерела розвитку індивіду; психологічні характеристики конфліктних особистостей; створення психологічного комфорту покупцю; психологічна орієнтація та встановлення психотипу покупця; семінар-

	дискусія «Технології та правила раціональної поведінки для розв'язання конфлікту»
«Іноземна мова професійного спрямування»	Методи управління конфліктами, стилі поведінки в конфліктних ситуаціях; переговори як метод вирішення конфліктів. Вирішення конфліктів за допомогою медіатора, вимоги до медіаторства, специфіку залучення до вирішення конфліктів третьої сторони; розвиток навичок і вмінь використання «Я-висловлювань»
«Етика та психологія ділових відносин»	Еволюція конфліктологічних поглядів в історії філософсько-соціологічної думки; система загальнолюдських гуманістичних цінностей (добро, істина, толерантність, справедливість) як основа професійної комунікації фахівців з товарознавства та комерційної діяльності. Тактовність, гуманне ставлення до людини, створення сприятливого морально-психологічного клімату. Дидактична гра «Ефективне спілкування і раціональна поведінка в конфлікті»
«Менеджмент торговельної та комерційної діяльності»	Характерні риси конфліктів в торговельній та комерційній діяльності, принципи роботи із скаргами та пропозиціями, можливості управління конфліктами з боку менеджера; запобігання невдач у професійній діяльності товарознавця та комерсанта; можливості безконфліктного керівництва в сучасних умовах ринкових відносин
«Комерційна діяльність»	Державна допомога у вирішенні конфліктів. Рольова гра «Поведінка у конфліктній ситуації, що виникла у ділових взаєминах». Складання портретів конфліктної та неконфліктної особистостей
«Етика бізнесу»	Взаємодія на принципах ненасилля, діалогічності; нормативні та моральні регулятори поведінки в умовах попередження та розв'язання конфліктів. Проблема толерантних та інтолерантних відносин

Оновлення змісту навчання дисциплін полягають у збагаченні змісту робочих програм завдяки: доповненню змісту теоретичними знаннями щодо сутності конфлікту, їх видів та функцій, особливостей перебігу конфлікту на різних етапах його розвитку, ролі конфліктів та можливостей їх регулювання у сучасному суспільстві; технологій та правил раціональної поведінки для попередження, розв'язання й усунення конфлікту; основних професійних конфліктологічних умінь, якими має володіти фахівець з товарознавства та комерційної діяльності; збільшенню кількості годин, відведених на практичні



заняття та самостійну роботу студентів через впровадження інтерактивних технологій навчання.

Зміст зазначених дисциплін має реалізовуватись в таких аспектах:

- пізнавальному (формування уявлень про особливості конфлікту в сфері професійного спілкування, підходи вітчизняних та зарубіжних фахівців щодо технологій попередження, подолання конфліктних ситуацій);

- розвивальному (розвиток конфліктологічних умінь);

- виховному (оволодіння професійними цінностями, морально-етичними нормами, професійно значущими якостями);

- навчальному (формування навичок здійснення безконфліктної професійної діяльності, безпосередньої та опосередкованої професійної комунікації засобами рідної та іноземної мови).

Формування готовності до попередження конфліктів у професійній діяльності передбачає гармонійне поєднання *аудиторної, самостійної та позааудиторної роботи, виробничої практики студентів*. Дослідженням передбачено використання таких форм навчання (лекційна, семінарська, практична, самостійна, співнавчання, взаємонавчання (групове, колективне, мікрогрупове (діади, трійки, квадри), індивідуальне).

Вагомі позитивні результати навчання, які позначатимуться на рівні готовності майбутнього фахівця до попередження конфліктів у професійній діяльності, можуть бути досягнуті завдяки *спільним зусиллям викладачів іноземної мови, соціально-гуманітарних і фахових дисциплін*. Дослідженням передбачено вивчення окремих тем фахових дисциплін товарознавчого та комерційного спрямування іноземною мовою. Навчальні заняття мають бути проведені двома викладачами (викладач іноземної мови та викладач фахової (соціально-гуманітарної) дисципліни). Такі комбіновані заняття мають вигляд *практичних занять* (практика-дискусія іноземною мовою (попередження й вирішення конфліктів, суперечок), заняття-бесіди, заняття-конференції), *занять в ігровій формі* (ділові, рольові, ситуаційні ігри, ігри-вікторини), *проблемні заняття* (у малих групах, індивідуальні), *самостійна діяльність студентів*

(виконання групових проектів, захист проектів).

Особлива роль відведена розробленому авторському спецкурсу *«Конфлікти у професійній діяльності фахівців з товарознавства та комерційної діяльності»*, за результатами вивчення якого студенти отримують **знання** про: теоретичні основи та методологічні засади конфліктології, історичні тенденції розвитку, методи та напрямки сучасних наукових досліджень, психологічні концепції ставлення до конфліктів; роль конфліктів та можливості їх регулювання у сучасному суспільстві; сутність та особливості конфліктів, їх види та функції, особливості перебігу конфлікту на різних етапах його розвитку; попередження конфліктних ситуацій; технології, засоби попередження конфліктних ситуацій у різних ситуаціях торговельної та комерційної діяльності; причини зародження, виникнення, передумови та початок конфлікту, його динаміка; торговельний інтерес між торговими марками й комерційними назвами як причина виникнення конфлікту; методи управління конфліктами, стилі поведінки в конфліктних ситуаціях, переговори як метод вирішення конфліктів; можливості безконфліктного керівництва в сучасних умовах ринкових професійних відносин; характерні риси торговельних конфліктів, принципи роботи із скаргами та пропозиціями, можливості управління конфліктами в торговельній та комерційній діяльності з боку менеджера; способи вирішення міжособистісних конфліктів; внутрішньоособистісні конфлікти, подолання внутрішньоособистісних конфліктів та стресових станів; можливі заходи щодо профілактики виникнення конфліктів у повсякденному житті різних верств населення; вирішення торговельних конфліктів за допомогою медіатора, вимоги до медіаторства, специфіка залучення до вирішення конфліктів третьої сторони; перешкоди, що знижують можливість попередження конфліктів.

Практичні результати вивчення спецкурсу полягають в оволодінні студентами **умінь** вибудовувати діалогічну взаємодію з суб'єктами професійної діяльності в складних ситуаціях (проблемних, конфліктних, кризових, екстремальних); встановлювати професійно вмотивовані контакти зі

співробітниками, підлеглими, керівництвом, клієнтами на основі відкритості, довіри, співпереживання; уникнення реплік і висловлювань, психологічних бар'єрів та незручностей, що створюють перешкоди для професійної взаємодії; володіти стилями поведінки в конфліктній ситуації; бути наполегливим і принциповим у відстоюванні прийнятих рішень; ініціативно реагувати на ситуацію загострення міжособистісних конфліктів з метою їх конструктивного розв'язання; прогнозувати можливе виникнення й розвиток конфлікту; вдало поєднувати методи, прийоми та засоби попередження конфліктів; створювати довірливі відносини, регулювати міжособистісні стосунки у колективі; розуміти внутрішній світ співрозмовника, його особливості, настрої, мотиви, наявний психічний стан, прогнозувати його поведінку; дотримуватися моральних норм торговельної та комерційної діяльності; уникати в мовленні кліше, штампів, стереотипів, різких оцінних суджень, іронічних зауважень, некоректних натяків тощо (додаток Г).

Вищезазначений зміст навчання має забезпечити формування не лише готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності керуватися у своїх діях професійними цінностями, але й виробити особистий досвід застосування отриманих професійних знань під час вирішення різноманітних професійно спрямованих завдань, попередження конфліктів у професійній діяльності, сформованість професійних умінь та особистісного досвіду – основи подальшого професійного самовдосконалення. Зазначеного можна досягти шляхом обґрунтування відповідної технології професійної підготовки майбутніх фахівців.

Спецкурс являє собою гармонійне поєднання двох навчальних модулів, кожен з яких являє собою єдність: *змістового* (забезпечує вивчення навчального матеріалу як під час проведення занять, так і самостійне його опанування), *технологічного* (передбачає впровадження інтерактивних методів навчання в системі лекційних та практичних занять) і *контрольно-діагностичного* (забезпечує поточний й підсумковий контроль, діагностику й самодіагностику) *компонентів*.

Програма дисципліни розрахована на 108 годин, з яких: лекційних – 10 годин, практичних занять – 26 годин, індивідуальної роботи – 14 годин, самостійної роботи – 58 годин.

Дана технологія передбачає впровадження розмаїття інтерактивних *методів навчання*: діалогічно-дискусійні (бесіди, диспути, дискусії, дебати, «Акваріум», форум, симпозіум, судове засідання); ігрові (ділові, рольові, сюжетно-рольові, ситуативні, соціально-психологічні ігри); ситуатійного навчання (кейс-метод), виконання професійно спрямованих вправ, тренінгів, які мають реалізовуватися під час проведення лекційних та практичних занять. Вибір означених методів був здійснений з урахуванням поглядів провідних фахівців (Л. Бондарева [32], А. Вербицький [41], Н. Гагіна [52], Т. Десятов [4], Н. Волкова [45; 46], С. Кожушко [116], П. Лузан [269], О. Лукашонок [169], Л. Порохня [219], К. Рудестам [235], Г. Селевко [245], Д. Чернилевський [292], Т. Черняєва [293], Ю. Шабанова [294] та ін.). Зокрема, Д. Чернилевський зазначив, що сучасна «мисляча людина зобов'язана спостерігати, аналізувати, вносити пропозиції, відповідати за прийняті рішення і вміти переборювати конфлікти» [292, с.16]. Саме зазначене й розвивають інтерактивні методи навчання.

Вибір у дослідженні *діалогічно-дискусійних* методів навчання обумовлений тим, що завдяки їх реалізації кожен студент отримує можливість викласти думки, моделювати власні судження по відношенню до обговорюваних проблем; відбувається трансформація навчального процесу у взаємонавчання (колективне, мікрогрупове), співпрацю студентів і викладачів як рівноправних суб'єктів навчання; викладач одержує зворотний зв'язок для коригування дій студентів. Спиралися на погляди С. Кожушко, О. Лукашонок, які зазначають, що організація процесу формування готовності майбутнього фахівця до запобігання та розв'язання конфліктних ситуацій повинна спиратися на діалогічність взаємовідносин учасників освітнього процесу; суб'єкт-суб'єктний характер цих відносин [169, с. 9]; «студенти взаємодіють з викладачем на основі взаєморозуміння (формування спільного поля партнерів, що об'єднує їхні інтереси, дає змогу обопільно розглядати проблеми в конкретній ситуації),

координації (погодженості, єдності дій, зусиль), узгодження (формування спільної мети, намірів, мотивації спілкування партнерів)» [116, с. 242].

Про значення диспутів, дебатів у формуванні умінь встановлення діалогічної взаємодії, на нашу думку, досить влучно зазначив А. Мейкелджон: «На мою думку, сильнішими за будь-яку групу, непереможними в інтелектуальному плані, найдопитливішими, найкраще озброєними для боротьби з проблемами, що виникають, були ... дебатери» (за [282, с. 34]).

Активізувати пізнавальну діяльність студентів під час реалізації діалогів можливо завдяки таким прийомам: авансування, голосова розрядка, запитання до аудиторії, коментування, гумор або казус, «передання повноважень» (передача викладачем власних повноважень лідеру або аутсайдеру групи з метою розкриття їх особистісного комунікаційного потенціалу), «зміна вагових категорій» (перевтілення викладача на здивованого почутим, зацікавленого слухача) тощо. Реалізація зазначених прийомів у навчальному процесі сприяє глибокому усвідомленню студентами питань, пов'язаних з налагодженням ефективної комунікації, попередженням та урегулюванням конфліктів у професійній діяльності, оволодінню методом «виходу почуттів», умінням висловлювати їх опоненту в коректній формі «Я-повідомлення», активного слухання опонента, обміну рольовими позиціями та ін. Зазначимо, що діалогічно-дискусійними методами навчання доцільно послуговуватися за принципом «від простого до складного», ураховуючи зміст навчального матеріалу, рівень знань студентів, їх мотивацію щодо оволодіння конфліктологічними знаннями, стратегіями й технологіями попередження конфліктів у професійній діяльності.

Ефективним способом розвитку діалогічних здібностей студентів, що відіграють важливу роль у пошуку способів попередження й вирішення конфлікту є *прийом синектики* (Дж. Гордон, Г.Я. Буш) (синектика – «об'єднання різнорідних елементів»). Послуговуючись даним прийомом доцільно пам'ятати, що обговорення будь-якої проблеми варто розпочинати з глибокого аналізу

загальних ознак теоретичного питання, які поступово вводять у ситуацію постановки проблеми, уточнюючи її зміст.

Доцільним є послугування прийомами «Займи позицію» (забезпечують демонстрацію різних думок з досліджуваної теми, надають студентам змогу висловити власну точку зору), «Вогонь по ведучому» (студенти завчасно готують питання, зокрема проблемні за темою заняття; доповідач має надати на них відповідь, навести докази, що активізує пізнавальну діяльність, сприяє розвитку критичного мислення, здатності відстоювати власні позиції тощо).

Технологією формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності передбачена реалізація *ігрових методів навчання*.

Загальновідомо, що гра є певним різновидом активного навчання, що має свої закономірності й особливості, де викладач і студент є рівноправні партнери, а процес пізнання відбувається в умовах доброзичливості та постійної взаємодії на рівнях студент-студент, студент-студенти, викладач-студент. Реалізація гри передбачає моделювання життєвих, професійних ситуацій, спільний аналіз та вирішення проблем, що сприяє ефективному формуванню відповідних вмінь, виробленню власних цінностей, співробітництву. Це дає змогу викладачу стати бажаним лідером для студентства у царині знань та значно забезпечити глибоке засвоєння теоретичного матеріалу.

Гру можна схарактеризувати як діяльність, як метод навчання, як процес (Г. Селевко [334]). У такому разі, у структурі гри як діяльності вміщено визначення суб'єктами мети, планування, реалізація мети, аналіз отриманих результатів. Структуру гри як процесу утворюють: ролі, які виконують студенти; реалізація гравцями відповідно кожної ролі ігрових дій; використання предметів, необхідних для здійснення гри; відповідні стосунки між гравцями; безпосередній сюжет, що відтворюється у грі.

Щодо дидактичних можливостей ігрових методів навчання, то за свідченням Н. Волкової [45; 46], Л. Лукашонок [169], І. Малафіїк [74], Л. Порохні [219], Г. Селевка [245], Д. Чернилевського [292], це: наближення процесу

навчання до реальної професійної діяльності завдяки моделюванню професійних рольових функцій; інтенсифікація мислення студентів під час реалізації розмаїття взаємодій, відпрацювання послідовності дій у штучно створеній ситуації; відтворення реальних процесів професійної діяльності завдяки виконанню певної ролі, що вимагає дотримання певних правил, спрямованість, характер ігрових дій; двоплановість діяльності: з одного боку, студент безпосередньо діє, виконуючи конкретне навчальне завдання, з іншого – зазначена діяльність є умовною, оскільки ніхто не забороняє йому мати власний погляд на презентацію образу власної ролі; реалізація системи суб'єкт-суб'єктних відносин, яка реалізується у таких напрямках: викладач – студент, студент – студент, викладач – підгрупа, студент – підгрупа тощо; формування ціннісного ставлення студента як до навчальної, так і до майбутньої професійної діяльності; стимулювання розвитку особистісного потенціалу студента, його самореалізації та самоутвердження в ситуаціях ігрової взаємодії.

Важливою для дослідження стала думка А. Вербицького, згідно з якою під час реалізації різновидів ігор студенти виконують квазіпрофесійну діяльність. Дана діяльність можна охарактеризувати як навчальній, так і професійну. «... у грі відтворено закономірності руху професійної діяльності та професійного мислення на матеріалі навчальних, а не реальних, ситуацій, які динамічно змінюються спільними зусиллями учасників гри» [41, с. 73].

Аналіз психолого-педагогічної літератури дозволив виділити основні функції гри: *соціокультурна* (виступає засобом соціалізації особистості, оволодіння новими цінностями); *комунікативна* (дозволяє здійснювати моделювання розмаїття ситуацій та обирати шляхи їх вирішення; збагачує досвід поведінки, професійних стосунків); *самореалізації* (передбачає досягнення особистісного успіху, відчуття конкуренції, задоволення від самовираження й самореалізації); *діагностична* (передбачає, що студент отримує можливість дізнатися про власний рівень сформованості умінь спілкуватися, встановлювати міжособистісні відносини, вирішувати різні проблеми комунікації; наявність професійних знань та умінь); *корекційна* (передбачає через програвання штучно

створених ситуацій у подальшому коригувати реальну діяльність); *розважлива* (сприяє урізноманітненню навчального процесу, викликає підвищений інтерес, зацікавленість, створює сприятливу морально-психологічну атмосферу для спілкування із сокурсниками та викладачем).

Серед ігрових методів навчання у процесі формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності передбачено: *ділові* (форма моделювання професійної дійсності, імітації конкретних професійно спрямованих конфліктних ситуацій), *рольові, сюжетно-рольові* (імпровізоване розігрування заданої ситуації), *ситуативні* (представлення обраного для розігрування фрагмента професійно спрямованої ситуації та презентація студентами професійних або посадових обов'язків її учасників), *соціально-психологічні* (ігри з уявними ситуаціями, що передбачають відтворення студентами складних ситуацій, які були реальною проблемою для певної кількості осіб; передбачають обов'язкове порівняння запропонованого студентами варіанту вирішення проблеми з фактичними рішеннями) ігри. Вони надають можливість кожному з учасників гри осмислити власний досвід, індивідуальні особливості, зокрема ті, що слугують джерелом бар'єрів комунікації, розкрити альтернативи поведінки у запропонованих ситуаціях, «примірити» їх на себе та апробувати їх на практиці.

Упровадження ігрових методів навчання у процес підготовки майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності передбачає багаторазове програвання розмаїття ймовірнісних конфліктних ситуацій у професійній взаємодії; спрямоване на оволодіння студентами умінь попередження виникнення конфліктних ситуацій, зменшення їх кількості; подолання деструктивних наслідків конфліктів; формування сприятливого соціально-психологічного клімату у трудових колективах; підвищення ефективності міжособистісної взаємодії в процесі праці; спрямування конфліктів в конструктивне русло та використання їх на користь організації; забезпечує можливість для експериментування із способами, прийомами, технологіями попередження й подолання конфліктів, створює умови для самопізнання,



самореалізації та самовдосконалення кожного студента, особистісного розвитку через надання максимальної свободи вибору засобів комунікації.

Серед технік реалізації вищезазначених ігрових методів обрано: *відображення, дублювання, консультаційна група, паралель, ротація ролей, підтримка, стілець-співбесідник, німий помічник, перегравання, розстановка*. Переважна їх більшість розроблена у 1920 р. віденським психіатром Якобом Л. Морено (Jacob L Moreno).

Під час реалізації ігрових методів навчання доцільним є послугування *технологією «сталкінгу»* (робота з актуальними завданнями саморозуміння та самоприйняття) (Дж. Гріндер); *локбука* (Фр. Кортхеген), яка передбачає аналіз власної діяльності на підставі ALACT-моделі (дія – погляд на виконану дію – усвідомлення суттєвих сторін – створення альтеративних методів дії – випробування) [100; 337].

Технологія сталкінгу (від англ. Stalking – підкрадатися) спрямована на відслідковування власних реакцій та станів, що виникають внаслідок зовнішнього впливу. Послугування нею зумовлене тим, що процес саморозвитку особистості зумовлений дією внутрішніх механізмів і будь-яка форма зовнішнього тиску (настанова, рекомендація, приписи) викликає внутрішній опір з метою збереження власної індивідуальності. Інтерпретація будь-якого тексту фахового, зокрема конфліктологічного спрямування з використанням ідей сталкінгу суттєво зменшує ризики «сліпого» підкорення авторитету ідеї, особистості, теорії.

*Технологія локбуку* (локбук – це записник, який ведеться у вигляді спіралі, до якого студент записує свої ідеї, роздуми за результатами окремого заняття, ускладнення або проблеми у процесі навчання) спрямована на відпрацювання навичок самоаналізу, самооцінки, самоконтролю, розвиток рефлексивних умінь, що особливо актуально в аспекті вирішення завдань формування готовності студентів до попередження конфліктів. Підґрунтям для ведення локбуку є ALACT-модель [337]: дія – погляд на виконану дію, тобто рефлексивний аналіз – усвідомлення суттєвих сторін (чітке визначення складників ситуації, причинно-наслідкових зв'язків – створення альтеративних методів дії (вибір форм та методів діяльності

згідно із конкретною ситуацією) – випробування). Таке ведення локбуку є рефлексивним колом, що актуально в контексті стимулювання діяльності студентів до професійного саморозвитку, самовдосконалення.

Підкреслимо, що реалізація ігрових методів навчання є творчим процесом, який ґрунтується на знанні викладачем основних вимог щодо її проектування, організації, керівництва грою. Алгоритм її підготовки та проведення визначається видом гри й особливостями професійної діяльності, ситуацій, що моделюються. Науковці (Г. Селевко [245], Д. Чернилевський [292]) визначають три основні етапи проектування ігор, а саме: етап підготовки до гри (вибір теми гри; визначення цілей, завдань, структури гри; розроблення сценарію; підготовка матеріального забезпечення; ознайомлення студентів з метою, завданнями гри; згідно з необхідністю розподілення ролей); етап проведення гри (аналіз вихідної інформації; підготовка та виконання рольових функцій учасниками гри; управління процедурою гри); етап аналізу й оцінки результатів гри (вихід з гри; самоаналіз результатів гри студентами; підсумок гри викладачем; рекомендації щодо усунення недоліків гри).

З метою формування готовності студентів до попередження конфліктів у професійній діяльності передбачено розмаїття ігор: *рольові* («Костюм з газети», «Ток-шоу», «Налагодження контакту під час візиту на торгову точку», «Ділова бесіда», «З'ясування потреби», «Хибна унікальність» та ін.), *сюжетно-рольові* («Млин»), *ділові* («Конфлікт на торговельному підприємстві», «Оцінка якості товару», «Розгнівані покупці», «Просування товару на ринок», «Бартерна торгівля» та ін.), *ситуативні* («Аеропорт», «Толерантність у спілкуванні», «Конструктивний стиль поведінки в конфлікті», «Трудові конфлікти», «Рахунок до 10»), *соціально-психологічні* («Гелактіони», «Острів скарбів», «Корабельна аварія», «Перевертні з лісу Жахів»), *дидактичні* («Фруструюча ситуація»). Зміст зазначених ігор наведено у додатках.

Під час проведення ігор доцільним є використання *методу ситуаційного навчання*, в основі якого покладено розв'язання «кейсів», у яких у стислій формі подано основні деталі конкретної життєвої професійно спрямованої ситуації та

проілюстровано її складність. Спиралися на погляди О.Сидоренко, В.Чуби, які зазначили, що «інтеграція у процесі навчання ігор і методу ситуаційного навчання сприятливо позначається на змісті навчального процесу, додає йому новий потенціал інтересу та творчості. Якщо метод ситуаційного навчання формує здатність до аналітичної діяльності, уміння орієнтуватися в ситуації, заглиблюватися в її зміст, тобто своєрідні розумові, духовні основи практичної діяльності, то гра ... закладає навички поведінки в мінливих ситуаціях, виробляє динаміку рольової поведінки. ... По суті, метод ситуаційного навчання вчить навичок вироблення стратегії поведінки, сприяє формуванню впевненості й досвіду у прийнятті конкретних рішень, інтеграції своїх знань з практикою, а імітаційна гра виробляє навички тактики поведінки» [256, с.68-69].

В роботі В. Галузинського і М. Євтуха відзначається, що: кейс-метод призначений для отримання знань з дисциплін, що характеризуються наявністю плюралістичних істин, коли неможливо дати однозначну відповідь на питання; акцент навчання переноситься не на оволодіння студентами готовим знанням, а на його вироблення в процесі обговорення проблеми; результатом застосування методу є не тільки знання, але й навички професійної діяльності [55, с. 84].

Метод базується на розробці, з урахуванням певних правил, моделі конкретної ситуації, яка має місце у реальному житті і відображає той комплекс знань і практичних навичок, який студенти мають отримати.

*Кейс-метод* (метод кейсів – case method, кейс-стаді – case study), відомий також під назвами метод конкретних ситуацій та метод ситуаційного аналізу – це метод навчання, пов'язаний з використанням опису ситуацій професійної діяльності, які студенти повинні проаналізувати, розібратися у сутності проблем, що виникли в цих ситуаціях, з метою знаходження рішення таких проблем, яке буде оптимальним для кожної з конкретних ситуацій, описаної у кожному з конкретних кейсів [45, с. 119]. У більшості випадків кейси ґрунтуються на реальних ситуаціях, реальному фактичному матеріалі, але можуть бути і віртуальними, тобто вигаданими, але наближеними до реальних ситуацій.

Опис навчальних кейсів може бути як дуже великим і займати багато сторінок тексту, з яким повинні ретельно ознайомитися студенти, так і відносно коротким: 3-2-1 сторінки і навіть пів сторінки.

Основними перевагами кейс-методу є те, що він: максимально повно і точно моделює майбутню професійну діяльність студентів, при цьому в такому складному (хоча і повсякденному) аспекті цієї діяльності як прийняття правильних рішень у проблемних фахових ситуаціях в умовах дефіциту часу – тим самим привчаючи майбутніх випускників ефективно виконувати свої майбутні найважливіші і найскладніші фахові функції; забезпечує ефективне перенесення надбаних фахових (теоретичних) знань у практику фахової (виробничої) діяльності; найбільш ефективно привчає студентів до спільного прийняття фахових рішень в умовах колективного обговорення/дискусії, коли диспуту, – що також моделює характерні умови майбутньої професійної діяльності і готує до праці у таких умовах; привчає студентів висувати та відстоювати свою точку зору, доречно і повно аргументувати її в умовах розходження думок, одночасно привчаючи уважно та з повагою вислуховувати думки інших людей, враховувати ці думки і погоджуватися з усім раціональним та обґрунтованим у них.

Кейс-метод доцільно використовувати під час проведення лекцій, практичних занять з метою підвищення позитивної мотивації, активізації пізнавальної, комунікативної діяльності студентів, набуття досвіду вирішення проблем професійно спрямованої взаємодії майбутніх фахівців з товаровознавства та комерційної діяльності.

Технологією передбачено вирішення розмаїття кейсів, серед яких «Невдоволений клієнт», «Несподіване звільнення», «Мотивація» та ін.

Чільне місце відведено **вправам** – завданням, які потребують багаторазового виконання дії з метою її засвоєння. У процесі виконання вправ відбувається з'ясування змісту дії, її закріплення, узагальнення. Результатом їх виконання стають навички і звички. Процес виконання вправ потребує самоконтролю, оцінювання й уточнення кожної повторюваної дії. Для нас вагомим стало те, що «багаторазовість виконання вправ формує певні нормативи

правильності дій, у подальшому – точності, а потім – швидкості. Засвоєння дії до рівня правильності засвідчує наявність уміння, а точність і швидкість – сформованість навички» [45, с.78].

У дослідженні добір вправ має відбуватися за певними критеріями: наявність конкретної мети вправи; знання послідовності і техніки виконання передбачуваних дій; багаторазове виконання вправ; самоконтроль ходу та результатів дій; контроль за виконанням вправ і його результатами з боку викладача.

Технологією передбачено застосування сукупності вправ, спрямованих на формування комунікативно-мовленнєвих, організаційно-управлінських, морально-етичних умінь попередження конфліктів, емоційного інтелекту. В основу покладено результати психолого-педагогічних досліджень [21; 29; 40; 93; 203].

У процесі формування готовності майбутнього фахівця до попередження конфліктів у професійній діяльності передбачено виконання вправ «По той бік дороги», «Робота з асоціаціями щодо поняття конфлікт», «Завдання товарознавця з попередження екстремальних умов», «Візуалізація конфлікту», «17 кроків розв'язання конфліктів» (див. дод. Е).

Уважаємо, що значного ефекту у формуванні готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності, надає метод *тренінгу*.

Переконані, що уміння здійснювати ефективну комунікацію, знаходити раціональні дії поведінки в конфліктних ситуаціях, управління власною поведінкою в проблемних ситуаціях соціальної й професійної взаємодії потребують багаторазового повторення (тренування), що важко забезпечити внаслідок традиції однократного пред'явлення інформації, обговорення, демонстрації алгоритмів діяльності. Завдання тренінгів – трансформування або заміна установки студентів «на пошук новизни» іншою – спрямованістю «на досягнення майстерності», здійснення особистих взаємодій з використанням спеціальних засобів (зокрема, вирішення конфліктів).

Можливість вирішення проблеми реального розвитку вмінь попередження конфлікту було визначено завдяки послуговуванню різновидами соціально-психологічного тренінгу – групи методів розвитку здібностей до навчання і опанування будь-яким складним видом діяльності [83, с. 48]; методу цілеспрямованих змін людини, спрямованих на особистісний і професійний розвиток через набуття, аналіз і переоцінку нею власного життєвого досвіду в процесі групової взаємодії [58, с. 15]; ефективних засобів психічного розвитку людини, цінність яких полягає у можливості подолання обмежень, які властиві традиційним методам навчання [166, с. 16]; методу діагностики і корекції соціально-перцептивних утворень особистості, який заснований на інтенсифікації навмисного зворотного зв'язку в межах групового спілкування, організованого на суб'єкт-суб'єктних принципах» [207, с.116].

Соціально-психологічний тренінг (СПТ) як один з ефективних методів корекції конфліктної поведінки та навчання конструктивній поведінці в конфліктних ситуаціях, є своєрідною формою навчання знанням, умінням і навичкам у сфері спілкування, а також формою їх корекції. Основними внутрішніми методами СПТ є групова дискусія, вправи та рольові ігри, які створюють можливість поглянути на ситуацію з різних позицій, усвідомити і прийняти їх розмаїття: механізмами СПТ є: організація ефективного зворотного зв'язку і рефлексія (групова та індивідуальна), що дозволяє усвідомлювати різні аспекти конфліктної взаємодії.

Складовими методу є розширення свідомості, пізнання учасників, зміна їх стереотипів за посередництва свідомого вибору, співробітництва та сумісної відповідальності в раціональному розв'язанні проблем і виконанні завдань, що досягається завдяки власної самостійної активності учасників тренінгу при мінімальній допомозі викладача-тренера. Названі складники можна розглядати як основні цілі або завдання групової роботи, її необхідні етапи.

Зазначимо, що механізми проживання та переживання дозволяють відчувати розмаїття почуттів, емоцій і станів, які відчуються суб'єктами протилежних сторін конфліктної ситуації. Набуті з досвіду нові знання та вміння – є основою

для зміни усталених думок, стереотипів сприйняття і поведінки, що руйнують спілкування і призводять до конфліктного взаємодії.

Використання тренінгу передбачає дотримання ряду принципів, таких як: конфіденційність; активність кожного учасника; персоніфікація висловлювань, комунікація почуттів, можливість отримати зворотний зв'язок, який має бути аргументованим, інформативним, образним; довірливе та відкрите спілкування; правило «стоп» як можливість припинити спілкування, якщо воно виявилось травматичним; правило «тут і зараз»; усвідомлення як ведучим, так і учасниками відповідальності за результативність навчального процесу [34]. Як провідний, виокремлюємо принцип *активності учасників*, відповідно до якого всі повинні бути активними учасниками групи, а не спостерігачами групового процесу. Мова йде про те, що розвиток особистості можливий лише через її власну діяльність, «...в якій людина виступає активним суб'єктом, а не пасивним виконавцем зовні приписаних функцій і ролей» [142, с. 62].

Як зазначає Л. Петровська, ядро такої активності складає дослідницька установка і позиція учасників, яка передбачає «...інтенсивне включення індивіда до групового процесу з метою активного придивляння, прислуховування, емоційного відгуку як щодо самого себе, так і до партнерів по спілкуванню та групи у цілому» [207, с. 62-63]. Безумовне дотримання даного принципу забезпечує загальний ефект групового навчання, сприяє особистісному самовдосконаленню суб'єктів взаємодії.

Дослідженням передбачено реалізація *тренінгів* та розробка та впровадження *тренінгових сесій*, спрямованих на формування конфліктологічних умінь, надання допомоги студентам в усвідомленні власних прогалин у рівні сформованості зазначених умінь.

Тренінгові сесії передбачають реалізацію трьох взаємопов'язаних змістових блоків – *особистісного* (спрямований на формування згуртованості членів студентської групи, відпрацювання встановлених правил поведінки учасників тренінгу, їх мотивування, володіння собою, здійснення самоконтролю, саморегуляції за будь-якої ситуації, незалежно від сили зовнішніх чинників, вияв

впевненості у собі; формування навичок конструктивної поведінки та прийомів регуляції при вирішенні внутрішньоособистісних конфліктів; сприяння особистісному самоусвідомленню кожного учасника групи, кращому розумінню інших людей), *комунікативного* (орієнтований на формування комунікативних навичок під час встановлення взаємодії з адміністрацією, з діловими партнерами, з колегами по роботі, вітчизняними й зарубіжними партнерами ділової взаємодії, попередження і розв'язування міжособистісних конфліктів; розвиток вміння слухати, висловлювати свої погляди, передавати й приймати інформацію, знаходити компромісне рішення, аргументувати і відстоювати власні позиції, переконання, аналізувати помилки в міжособистісній взаємодії, уникати реплік і висловлень, що створюють бар'єри комунікації; управління своєю поведінкою, оперативне й правильне орієнтування в мінливих умовах процесів передачі та обміну інформацією) та *професійного* (акцентує увагу на самоусвідомленні себе як суб'єкта професійної діяльності, закріпленні нових способів професійної поведінки; розвитку конфліктологічних умінь; вибору найбільш доцільної позиції та стилю спілкування з підлеглими у тій чи іншій конкретній ситуації).

Серед основних процедур тренінгу виділяємо визначення та оцінку ситуацій, зокрема конфліктних, *моделювання* подібних ситуацій і репетиція бажаної поведінки (метод поведінкової терапії, послугування яким є ефективним у випадках, коли членам групи необхідно засвоїти нові чи підсилити недостатньо виражені форми поведінки), *інструктаж* (будь-яке втручання, в результаті чого викладач підказує, натякає чи радить щось студентам, якщо вони опиняються перед важкою проблемою) [235; 263]) та *підкріплення* (позитивна оцінка з боку керівника чи інших членів групи є фактом підкріплення, стимулює, збільшує ймовірність відтворення необхідної дії).

Засобом ліквідації розриву між досвідом, отриманим студентами під час тренінгу, та його застосуванням у реальному житті, переносу в звичні умови є виконання домашніх завдань (фіксація власних реакцій у проблемних ситуаціях, внесення пропозицій щодо варіантів виходу з них, їх оцінка, виконання доручень на встановлення контакту з незнайомою чи малознайомою людиною тощо).



Даний вид тренінгової роботи відрізняє націленість на конкретний результат – оволодіння новими поведінковими навичками. Слід зважати на те, що можливості саморозкриття, самодослідження в цьому випадку виявляються помірними, ймовірність виникнення схильності до залежності дещо зростає. Ураховуючи переваги та недоліки тренінгу, даний метод доцільно поєднувати з іншими, більш традиційними підходами до групової роботи з метою відпрацювання адекватних способів поведінки, розширення можливостей щодо використання розмаїття досвіду студентів, створення основи для його оновлення. Він передбачає можливість застосування значної кількості вправ, рольових ігор, комунікативних задач для розв'язання учасниками, їх варіювання, пропонує декілька шляхів розвитку подій, побудови занять залежно від рівня підготовки студентів, їх інтересів і потреб. Участь в тренінговій групі вимагає постійної аналітичної роботи, заохочує висловлення почуттів, власної точки зору, опис вражень, обмін думками, участь в дискусії. Дотримання принципу конфіденційності, акцентування на рівності прав кожного з учасників групи, безоцінне сприймання, заборона критики без згоди на те іншого створює невимушену, доброзичливу атмосферу, породжує відчуття захищеності.

На підставі узагальнення та систематизації доробку науковців, вважаємо доцільними такі організаційні форми спілкування під час реалізації різновидів тренінгів:

– *індивідуально-колективне спілкування* (кожен з учасників має можливість висловитися з приводу запропонованої теми або продемонструвати виконання завдання, кожен студент висловлює особисту думку, показує своє бачення розв'язання проблеми, слухачем та глядачем виступає вся аудиторія. За такої організації студенти навчаються формулювати власні погляди, відстоювати їх істинність та право на існування через винайдення вагомих аргументів);

– *спілкування в парах* (має декілька варіантів. У відкритій парі учасники ведуть між собою діалог, виконують завдання перед аудиторією. Пара створюється довільно, співрозмовники можуть дотримуватись як однакових, так і протилежних поглядів з питань, які обговорюються, мати різні чи однакові

погляди на розв'язання проблеми. Аудиторія має оцінити роботу учасників взаємодії, вміння аргументувати власну позицію. Якщо метою роботи у відкритих парах є показ самого процесу вирішення поставленої проблеми, то спілкування спрямовується на досягнення спільного результату. Спілкування в гнучких парах відбувається за умови постійної зміни партнерів. Отже, учасники можуть знайти однодумців, зібрати експертні оцінки, дізнатись про нові аргументи за чи проти, способи дії. За такої форми спілкування члени групи можуть організовуватись у вигляді: *двох кіл* (зовнішнього та внутрішнього) з однаковою кількістю учасників, обличчям один до одного. Після короткочасного спілкування вони мають пересісти на сусіднє місце праворуч (або ліворуч, але всі). Рух в колах відбуватиметься в протилежних напрямках. Кожен матиме змогу поспілкуватись з половиною групи; *довільного руху* по аудиторії та випадкових зустрічей співрозмовників. Кількість опитаних залежить від бажання та потреби самих учасників;

– *спілкування в малих групах* (передбачає обговорення поставленого завдання з подальшим повідомленням загального рішення одним з її представників для всіх присутніх, членів інших малих груп. З метою розв'язання складних проблем, що вимагають часу та розподілу функцій, утворюються проблемні групи (4-7 осіб), кожна з яких протягом певного часу працює з однією проблемою і має знайти варіант розв'язку. Викладач здійснює загальний моніторинг роботи груп, надає конкретну допомогу. Після обговорення група делегує одного доповідача для повідомлення решті учасникам результатів напрацювання). Розпочинається така форма організації спілкування з індивідуального виконання спільного для всієї групи завдання. Другий етап передбачає об'єднання членів групи в пари, порівняння результатів виконання завдання, розробку спільного варіанту. На третьому етапі створюються групи по 4 студента, які мають виконати завдання більш складного рівня. Наприкінці роботи представник від кожної групи повідомляє всім результат їх колективної роботи. Такий підхід сприяє формуванню в майбутніх фахівців уміння

порівнювати різні позиції, об'єктивно оцінювати власні погляди, доходити компромісу, налаштовує на співпрацю.

Виходимо з того, що професійна діяльність майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності значною мірою пов'язана з вміннями надавати оцінку й усвідомлювати сутність проблемних ситуацій, що виникають у динаміці; прогнозувати можливі шляхи виникнення й розвитку конфлікту; передбачати розмаїття можливих наслідків як конструктивних так і деструктивних конфліктів; ефективно здійснювати регулювання існуючих протиріч; усувати негативні наслідки конфліктів; здатністю до саморегуляції, самоконтролю, саморозвитку та ін.

З метою формування зазначених умінь розроблено тренінги «Виробничі конфлікти», «Ефективна взаємодія команди менеджерів» (навчальна дисципліна «Етика та психологія ділових відносин»), «Попередження внутрішньоособистісної конфліктності», «Ефективне управління виробничою організацією», «Самооцінка раціональної поведінки у конфлікті» (навчальна дисципліна «Менеджмент торговельної та комерційної діяльності»), «Дзеркало мого Я» (навчальна дисципліна «Педагогіка та психологія»), «Партнерство як ефективна стратегія попередження конфліктів у професійній діяльності» (навчальна дисципліна «Комерційна діяльність»), «Стратегії поведінки в конфліктній ситуації, що сприяють її врегулюванню», «Ефективна взаємодія як засіб попередження конфліктів», «Конфлікти та їх вирішення» (навчальна дисципліна «Етика бізнесу»).

Вважаємо, що теоретичні знання та практичні уміння дадуть змогу майбутнім фахівцям з товарознавства та комерційної діяльності, попереджувати появу конфліктів та при необхідності надати собі та своїм колегам кваліфіковані рекомендації; уникати більшості деструктивних конфліктних ситуацій; виходити з конфліктів з гідністю, досягаючи консенсусу та враховуючи плюралізм думок; відстоювати свою позицію, твердо та аргументовано дотримуватися обраного курсу в організації професійної діяльності.

У формуванні готовності майбутніх фахівців з товарознавства та

комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності, значну увагу приділяємо активній участі студентів у різних формах *позааудиторної роботи* (система навчальних і виховних заходів, що є невід'ємною складовою освітнього процесу та здійснюється з метою створення умов для всебічного розвитку й самореалізації студентів [186, с. 368]), мета якої – створення умов для творчого, інтелектуального, духовного розвитку студентів у вільний від навчання час; підготовка студентів до професійної діяльності; задоволення їх освітніх потреб шляхом залучення до різних форм комунікативної діяльності. Саме вона забезпечує найефективніші умови для самореалізації й професійного розвитку кожного студента, урахування їх потреб, інтересів, сприяє розв'язанню складних завдань формування особистості майбутнього фахівця з товарознавства та комерційної діяльності. Аналіз педагогічних джерел засвідчує, що завдяки позааудиторній діяльності, яка має професійно спрямований характер, створюються умови для формування громадянських, гуманістичних поглядів майбутніх фахівців, розвитку їх професійних та особистісних якостей, професійних знань та практичних умінь. Важливою умовою є систематичність проведення позааудиторних заходів та їх зв'язок із навчальною роботою.

У дослідженні надаємо перевагу формам позааудиторної роботи, що сприяють набуттю комунікативно-мовленнєвим, організаційно-управлінським, морально-етичним умінням: організація дискусій; проведення соціально-психологічного тренінгу, розмаїття ігор, колективних творчих справ (КТС – за І. Івановим), зустрічей з успішними людьми, членами асоціації випускників університету. Обираючи перелік форм позааудиторної роботи, спиралися на результати досліджень Г. Болтунової [29], Н. Волкової [45; 46], О. Денисова [68], Д. Івченко [98], А. Немкової [183], С. Савченка [239] та ін., у яких доведено, що сфера позааудиторної діяльності є сприятливою для розвитку особистості, оскільки забезпечує активізацію її суб'єктної позиції, стимулює взаємодію й спілкування з одногрупниками і педагогами, дає досвід застосування знань, отриманих у навчальній діяльності, стимулює вироблення й корекцію умінь з

організації власної діяльності. Ураховуємо, що ефективна організація позааудиторної роботи надає можливість студентам сформувати уміння попередження конфліктів, уміння працювати в команді, набутти практичного досвіду попередження й вирішення професійно спрямованих конфліктів.

Передбачено активна участь студентів у діяльності громадських студентських об'єднань (добровільні спілки студентів, метою діяльності яких є задоволення соціокультурних потреб студентської молоді, сприяння процесу соціалізації, формування умінь попередження конфліктів, розвиток особистісно значущих якостей особистості, зокрема емоційного інтелекту), якими стали дискусійні клуби «Менеджер», «Комерсант», студентський клуб «Лідер»; органах студентського самоврядування, де вони мають можливість навчитися долати свій страх, побоювання допустити помилку й втратити те, що мають на сьогоднішній день; усвідомити, що для досягнення успіху в будь-якій зі сфер буття необхідно впустити у своє життя зміни, слід накопичувати нові знання, використовувати інші моделі поведінки, змінити свій теперішній емоційний стан тощо. Тобто готовність до змін можна виробити, для цього досить дуже захотіти досягти певної мети й збагнути, що без прийняття змін вірогідність досягнення успіху неможлива.

З урахуванням того, що професійна підготовка до будь-якого аспекту навчально-виховної роботи успішно відбувається у процесі діяльності, яка моделює майбутню професійну діяльність і максимально до неї наближена [305], велика увага приділялася *виробничій практиці*, що є важливою ланкою формування в студентів готовності апробувати опановані вміння й навички, в тому числі у сфері діяльності з урегулювання конфліктів. Зважали на погляди Н. Волкової про те, що головним недоліком підготовки сучасних випускників є розрив між теоретичними знаннями та навичками їх практичного застосування, звідси – слабе оволодіння практичними уміннями та навичками, що, у свою чергу, відображається на тривалості післявузівської адаптації до професійної діяльності [46, с. 64].

Виходимо з того, що оскільки практична діяльність є основою формування професійних умінь, то виробнича практика надає можливість кожному студенту оволодіти різновидами професійної діяльності, адаптуватися до специфічних умов при виконанні професійних обов'язків, створює ситуації для практичного застосування теоретичних знань, формує і розвиває в студентів професійні уміння та навички. Виходячи з цього, виробнича практика в межах професійної підготовки у ВНЗ має значний потенціал для формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності.

Цільовими завданнями виробничої практики передбачено:

- проведення спостереження за взаємодією працівників підприємства, виявлення особливостей спілкування лідерів та аутсайдерів серед них;
- складання психолого-педагогічної характеристики одного з фахівців з урахуванням особливостей його взаємодії й спілкування з оточенням;
- підготовка і проведення анкетування колективу співробітників виробничого підприємства з метою вивчення комунікативних умінь, стилів спілкування й вирішення конфліктів, їх впливу на психолого-емоційний клімат у колективі;
- вивчення можливих «конфліктогенних зон», що виникають під час виробничої діяльності.

Крім зазначеного протягом виробничої практики студенти отримують можливість набути досвіду різноманітної професійної взаємодії, встановлення сприятливих відносин у трудовому колективі, попередження й вирішення виробничих конфліктів.

**Рефлексивно-аналітичний складник технології.** Успіх професійного становлення майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності визначається їх здатністю адекватно оцінювати себе й власну роботу, тобто рефлексією (від *лат. reflexio* – відображення; звернення назад) – процесом самопізнання суб'єктом внутрішніх психічних актів і станів на основі життєвого досвіду; осмислення людиною власних дій та їх закономірностей; здатність

свідомості людини зосереджуватися на самій собі [60, с. 243]. Розвиток в студентів рефлексії відбувається шляхом включення майбутніх фахівців в аналітико-оцінну, пошуково-практичну діяльність, що сприяє формуванню стійких уявлень про себе, людей, які збагачують інтенсивність контактів, підвищують рівень комунікативності, толерантності, вимогливості до себе й інших, стимулює розвиток потреби до самоосвіти.

Виходимо з того, що рефлексія впливає на внутрішні стимули розвитку потреби майбутнього фахівця до самоосвіти, пов'язана з усвідомленням себе в цій позиції та оцінкою ефективності своєї діяльності. Саме за допомогою чітко сформованого позитивного ставлення щодо формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності, і рефлексивної позиції студенти отримують можливість сприймати результати своєї діяльності, оцінювати її й самостійно застосовувати отримані знання, вміння на практиці, у професійній діяльності, повсякденному житті.

Передбачено також послугування діагностикою та самодіагностикою. Самопізнанню студентів сприяє здійснення комплексу моніторингових процедур, спрямованих на визначення рівня сформованості досліджуваної готовності. На підставі поточних результатів майбутні фахівці отримують можливість здійснювати самокоректуючі дії та акцентувати увагу на більш слабких місцях своєї діяльності. Самодіагностика має здійснюватися кожного семестру з метою координації дій викладачів та студентів.

Визначення результативності технології формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності відбувається завдяки введенню у технологію *контрольно-оцінювального етапу*. Цей складник передбачає контроль, аналіз та корекцію експериментальної роботи та отриманих результатів. Однак, головною метою контрольно-оцінювального етапу є своєчасне фіксування недоліків чи помилок у формуванні готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у

професійній діяльності, визначення шляхів та засобів їх усунення, виявлення найбільш ефективних напрямів, методів та форм діяльності викладачів під час реалізації цього процесу й поширення досвіду.

Результатом реалізації технології є сформованість мотиваційного, когнітивного, операційного, особистісного, рефлексивного складників готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності.

Отже презентована у параграфі технологія формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності являє собою єдність цільового, змістово-процесуального, рефлексивно-аналітичного, контрольного-оціночного компонентів. Цільовий компонент представлено метою та завданнями, методологічними засадами, принципами, необхідністю здійснення попередньої діагностики сформованості готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності. Визначено змістово-процесуальний компонент, який представлено відповідним змістом, формами й технологіями навчання. Розкрито рефлексивно-аналітичний компонент, який презентовано різноманітною аналітико-оціночною, пошуково-практичною діяльністю, рефлексією досягнень у професійному й особистісному зростанні; необхідністю здійснення самодіагностики, самокоректування. Контрольно-оціночний компонент передбачає перевірку отриманих в ході дослідження результатів.

У наступному підрозділі буде здійснено опис формувального етапу експерименту, на якому відбувалася реалізація технології, котра передбачала цілеспрямоване поетапне (з другого по четвертий курс) формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності у навчальній, позанавчальній діяльності, під час проходження виробничої практики.



## **2.2. Реалізація технології формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності**

У попередньому підрозділі дослідження обґрунтовано технологію формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності. Даний підрозділ дисертаційного дослідження присвячено описанню експериментальної роботи щодо реалізації на практиці технології формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності, яка спиралася на теоретичні позиції, обґрунтовані в підрозділі 2.1 дисертації.

Реалізація цільового складника технології передбачала, що формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності є провідною метою усіх етапів формувального експерименту.

Акцентували увагу на формуванні мотиваційно-ціннісного компоненту готовності студентів до попередження конфліктів, що здійснювалося на початку вивчення кожної навчальної дисципліни (табл. 2.1) та авторського навчального курсу «Конфлікти у професійній діяльності фахівців з товарознавства та комерційної діяльності». На основі попередньої діагностики мотиваційної сфери студентів, ми спрямовували свою діяльність на формування в них мотивів цілеспрямованого, творчого оволодіння знаннями щодо готовності до попередження конфліктів, потреби у безконфліктній взаємодії, самоосвіті, саморозвитку, наполегливості у досягненні своїх цілей.

Для формування в студентів мотиваційно-ціннісного компоненту готовності до попередження конфліктів у професійній діяльності широко використовували мотиваційно-спонукальні прийоми [46], які дозволяли акцентувати увагу майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до актуальних проблем конфліктології, збудити інтерес і бажання до розв'язання поставлених навчальних завдань. Використання даних прийомів

передбачало певну етапність взаємодії викладача і студентів:

– *створення ситуації успіху* (передбачає виконання з практичного завдання, яке ґрунтується на існуючому досвіді студентів у сфері вирішення конфліктів; вимагає від викладача створення ситуації успіху, коли студенти використовують вже відомі їм способи розв’язання конфліктних ситуацій й подальшу рефлексію);

– *створення неочікуваних ситуацій* (породжують подив, емоції, інтерес до оволодіння конфліктологічними знаннями й уміннями попереджувати й вирішувати конфлікти (комунікативно-мовленнєві, організаційно-управлінські, морально-етичні, оціночно-рефлексивні), спонукають до дискусії, сприяють залученню студентів до активної роботи, інтенсифікації спільної розумової діяльності);

– *виникнення ситуації «розриву»* (передбачає вирішення конфліктної ситуації, яка виявляє «розрив» між тим, що майбутні фахівці вже знають і чого вони ще не вміють. Студенти переконуються, що способи діяльності, які раніше приводили до успіху, перестають «працювати» в новій конфліктній ситуації. Завдяки рефлексії відбувається усвідомлення обмеженості знань у галузі попередження і розв’язання педагогічних конфліктів);

– *фіксація місця «розриву»* (передбачає визначення того, чого бракує для формування готовності до попередження конфліктів у професійній діяльності: виявлений «розрив» аналізується шляхом дискусії, потім студентам пропонується в малих групах схематично відобразити проблему на папері, надалі відбувається обговорення способів фіксації проблеми, обирається варіант, який влаштовує всіх);

– *самостійне формулювання цілей і завдань*, які студентам належить вирішити, визначення знань і умінь, якими необхідно оволодіти для конструктивного розв’язання конфліктних ситуацій.

У процесі експериментального навчання стимулювання пізнавальної мотивації студентів досягалося завдяки їх взаємодії з однокурсниками, викладачем, використанню індивідуально-диференційованих завдань, ситуацій

партнерства як навчального співробітництва. Чітко усвідомлювали, що без сформованої в майбутніх фахівців мотивації до набуття певних знань, формування готовності до попередження конфліктів у професійній діяльності, процес навчання стане механічним засвоєнням теоретичних основ, які, в силу свого невключення в систему особистісної сфери студента, залишаться незатребуваними й нереалізованими в їх подальшій діяльності.

Щодо змісту підготовки майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності, то наша робота була розпочата з другого курсу навчання студентів спеціальності 6.050300 «Товарознавство та комерційна діяльність». Зробивши ґрунтовний наліз робочих програм навчальних дисциплін «Педагогіка та психологія», «Іноземна мова професійного спрямування», «Етика та психологія ділових відносин», «Менеджмент торговельної та комерційної діяльності», «Комерційна діяльність», «Етика бізнесу», «Маркетингова політика комунікацій», дійшли висновку про можливість розширити їх зміст за рахунок уведення відповідних тем (див. табл. 2.1). Необхідно відзначити, що у процесі внесення змін до змісту вищезазначених дисциплін спиралися на ОКХ, ОПП (нормативну й варіативну) підготовки студентів спеціальності 6.050300 «Товарознавство та комерційна діяльність».

Наприклад, вивчення студентами курсу «Менеджмент торговельної та комерційної діяльності» передбачав засвоєння теоретичних знань з таких тем, як «Характерні риси конфліктів в торговельній та комерційній діяльності», «Принципи роботи із скаргами та пропозиціями», «Можливості управління конфліктами з боку менеджера»; «Запобігання невдач у професійній діяльності товарознавця та комерсанта»; «Можливості безконфліктного керівництва в сучасних умовах ринкових відносин». Вивчення даних питань було спрямовано на формування у студентів уміння будувати комунікативні стратегії взаємодії з представниками різних бізнес-культур, створювати сприятливі ділові взаємовідносини, формулювати чіткі вимоги до співробітників, встановлювати спільні цілі, з позицій моральності, справедливості, творчо розв'язувати складні

професійні ситуації. Для підготовки студентів до такої діяльності викладачами спеціально розроблено навчальні матеріали і завдання до них, які знайомили їх з реаліями торговельної та комерційної діяльності, сприяли формуванню досвіду організації професійної взаємодії з представниками різних комерційних структур. Зважаючи на те, що студенти мали навчитися вести переговори, ділову кореспонденцію, працювати зі скаргами та пропозиціями, їм було запропоновано для засвоєння алгоритми здійснення комунікативної діяльності у різних ситуаціях («Робота зі скаргами та пропозиціями», «Налагодження ділових стосунків», «Створення команди однодумців»).

Зміст дисципліни «Педагогіка та психологія» було оновлено шляхом включення таких тем: «Психологічні концепції ставлення до конфліктів» (заняття було проведено у формі лекції); «Роль конфліктів як фактору й джерела розвитку індивіду» (тему було розглянуто на семінарському занятті під час круглого столу); семінар-диспут «Психологічні характеристики конфліктних особистостей»; семінар – аргументаційний діалог «Створення психологічного комфорту покупцю»; «Психологічна орієнтація та встановлення психотипу покупця»; семінар-дискусія «Технології та правила раціональної поведінки для розв'язання конфлікту».

Широке послугування діалогічно-дискусійними методами навчання дозволяло студентам прояснити власну позицію відносно вирішення конфліктних ситуацій, вислухати думки інших учасників навчальної взаємодії і завдяки цьому усвідомити багатовимірність проблеми попередження і розв'язання конфліктів. Відмітимо, що загальний характер обговорення мав підлягати нормам колективної діяльності у вигляді співробітництва або полеміки (боротьба думок за умови загострення позицій). Метою аргументування в дискусії стало встановлення міри істинності кожної тези шляхом обґрунтування, доведення, конвенції.

Під час дослідження послуговувалися такими різновидами дискусії: дискусія з викладачем у ролі ведучого (еволюціонуюча дискусія за Н.Смітом, про яку зазначила О. Хорошилова [286, с. 115]); дискусія з підготовленим студентом у

ролі ведучого; дискусія без ведучого (самоорганізована).

Проводячи дискусії з обговорення конфліктних ситуацій і пошуку способів їх розв'язання дотримувалися таких етапів: визначення проблеми або утруднення, які можуть бути вирішені завдяки обговоренню в групі; формулювання проблеми в ході її групового аналізу; поглиблення розуміння проблеми завдяки виявленню пов'язаних з нею фактів і обставин; винайдення вирішення проблеми (обговорення, збір даних, залучення джерел інформації); узагальнення попередніх «робочих» висновків, які свідчать про можливість досягнення консенсусу між учасниками дискусії; формулювання загальних висновків; обговорення і перевірка остаточного рішення; презентація резюме.

Особливе значення у формуванні готовності до попередження конфліктів надавали семінару – аргументаційному діалогу, на якому вирішували такі завдання: збереження контакту зі співрозмовником; отримання принципової згоди співрозмовника; висловлювання аргументів, які належать інтересам, психологічному стану, ставленням людини; визначення зони компромісу, прийняття спільних рішень. Майбутніх фахівців було ознайомлено з техніками постановки запитань, під якими розуміємо логіко-риторичні тактики та прийоми, які сприяють ефективності, доказовості й переконаності в дискусіях, ділових бесідах, полеміках і виявляють смислове поле інформації, отриманої від співрозмовника, що включає в себе формулювання відкритих, закритих та альтернативних запитань.

Аргументаційний діалог передбачає доказовість, обґрунтованість позиції та є невід'ємною частиною раціонального співробітництва (ділової бесіди, науково-дослідницької роботи, навчання) [56]. Тому на семінарських заняттях було проаналізовано різні стратегії поведінки майбутніх фахівців у діалозі на фазі аргументації (табл. 2.2) та запропоновані ситуативні завдання.

Під час аргументаційного діалогу студенти доходили висновку, що завжди існує сфера компромісу, сфера прийняття оптимального рішення, яке задовольняє інтереси, потреби інших людей – партнерів по діалогу. Переконливість аргументів, фактів і доказів для співрозмовника визначається не

їх абсолютним, об'єктивним значенням і науковою істинністю, а тим, який суб'єктивний зміст вони несуть для інших.

Таблиця 2.2

### Стратегії поведінки співрозмовників у діалозі на фазі аргументації

«Я-стратегія»	«Ти-стратегія»	«Ми-стратегія»
<b>мета</b>		
презентувати міркування з метою переконання партнера у власній правоті	вислухати співрозмовника та вказати на хибність його позицій, логіки переконань	слухати, щоб зрозуміти партнера та врахувати його думку під час прийняття консенсусного рішення
<b>завдання</b>		
знайти найбільшу кількість сильних аргументів на свою користь	знайти найбільш слабкі місця і суперечності у позиції співрозмовника	зрозуміти мету співрозмовника задля прийняття найкращого рішення
<b>тактика</b>		
домінування у спілкуванні; розгорнутий монолог; орієнтація на власне розуміння переконливості доказів; висловлення власних міркувань до логічного завершення	вибіркове сприйняття доказів і міркувань; перехоплювання ініціативи в діалозі; деструктивна критика (контраргументація слабких місць із метою спростовування ідеї)	активне слухання; орієнтація на інтереси, потреби співрозмовника; конструктивна критика (визначення слабких місць у позиції співрозмовника із метою їх можливого підсилення)
<b>техніка аргументації</b>		
посилання на автора; наполягання на власній позиції; риторичні запитання; інсинуації (вигадки); оцінка	посилання на авторитет; виокремлення деталей; інверсія; замовчування відповіді; закриті риторичні запитання	посилання на авторитет; виокремлення деталей; інверсія; поетапна угода
<b>специфіка поведінки</b>		
багатослівність; егоцентризм ігнорування інтересів, думок партнерів; тиск, оцінка; відсутність зворотного зв'язку; аргументи обираються згідно власних інтересів	подвійність поведінки; випитування; ігнорування інтересів, думок партнера; багатослівність; відсутність зворотного зв'язку; перехід на особистість співрозмовника	слухання та розуміння інтересів співрозмовника; відсутність негативних емоцій; аргументи ураховують інтереси співрозмовника; існує зворотній зв'язок

Тому оцінка процесу та результату взаємодії обумовлюється інтересами,

потребами співрозмовника, його цілями та суб'єктивною інтерпретацією всього, що відбулося. Отже, комунікація ефективна щодо процесу та результату тоді, якщо у процесі спілкування співрозмовники визначили сферу компромісу, досягли поставленої мети засобами взаємодії: психологічного, мовного та логічного маніпулювання [263].

Проведення діалогів, диспутів, дискусій забезпечувало набуття студентами досвіду володіння різноманітними техніками постановки запитань: передбачуваність (використання розмірковування-запиту, припущення, що власний варіант відповіді один із можливих), діалогічність (пояснення та докази відбуваються при орієнтації на розуміння співрозмовника, що сприяє прийняттю визначених висновків і рішень), управління бесідою, фігури переконання (риторичні запитання, промова заперечення та власна відповідь на нього), неповний перелік альтернатив (вплив на вибір рішень здійснюється за допомогою альтернативних запитань, у склад яких входять варіанти відповідей, серед яких бажаний репрезентується як найкращий), гра на інерції мислення (вплив на вибір рішення здійснюється за допомогою бінарної відповіді «так»), повторення (запитання повторюється декілька разів, а потім використовується як доведення), контрзапитання (відповідь на власне запитання, задане першим, а потім відповідь на запитання опонента), вимагання (використання закритих запитань із метою досягнення згоди опонента). Зазначені техніки дозволяли будувати та контролювати смислове поле інформації співрозмовників з урахуванням їх індивідуальних і психологічних особливостей, формувати комунікативні стратегії, застосування яких сприяло ефективному вирішенню конкретних ділових проблем.

Практика довела, що викладач має займати в діалозі позицію співрозмовника, який, будучи джерелом інформації і лідером спілкування, не просто визнає право кожного студента як партнера в спілкуванні, але й зацікавлений у тому, щоб він зберіг самостійність у судженнях. Особливої вагомості набувають такі вміння педагога: реалізовувати суб'єкт-суб'єктні стосунки, забезпечуючи двобічну активність у взаємодії; цілеспрямовано

передавати ініціативу співрозмовникові, викликати його спонтанні реакції; забезпечувати єдність співрозмовників, знаходячи спільне поле взаємодії й створюючи почуття «ми»; орієнтуватися на відповіді співрозмовника, продовжувати його думки, а не відкидати їх; доцільно застосовувати поради, активізуючи прагнення студента їх одержати; розвивати їх смак до слова, жесту, міміки, інтонації.

Під час вивчення тем «Психологічні характеристики конфліктних особистостей», «Психологічна орієнтація та встановлення психотипу покупця», доцільним виявилось використання *прийому інтроспекції*, спрямованому на розширення уявлень майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності про внутрішній світ іншої людини, усвідомлення реальних психологічних характеристик і переживань учасників конфлікту. Студент, що є учасником змодельованої конфліктної ситуації, завдяки уяві ставив себе на місце опонента, потім вербалізував почуття, які, на його думку, переживає опонент. Після психологічної імітації внутрішнього світу опонента в конфлікті, студенти узагальнювали свої думки у вигляді висновків про мотиви і зовнішні спонуки конфліктної поведінки.

З метою гармонізації взаємовідносин між студентами, розроблено правила поведінки: дотримання такту, під час діалогу, утримання від залякування, погроз або тиску; використання стратегій поведінки, у яких передбачено компроміс, співробітництво; слідкування за тривалістю діалогу (якщо він затягується ви ризикуєте говорити самі з собою, якщо він переривається раніше, ніж студент розуміє ваші слова, то він буде недоцільним); контроль власних емоцій.

Під час вивчення теми «Складання портретів конфліктної та неконфліктної особистостей» (навчальна дисципліна «Комерційна діяльність») свою ефективність довів *прийом луно-вербалізації*, спрямований на розвиток у студентів емоційного інтелекту, морально-етичних умінь попередження конфліктів. Група студентів отримувала завдання змодельовати дії учасників конфліктної ситуації. За кожним членом групи закріплювалася його «луна» –



учасник іншої групи, який відтворював вголос почуття, стани, думки свого візаві. Після кожної репліки конфлікуючих робився стоп-кадр, під час якого лунав голос учасника – «луни», який повідомляв про ті або інші мотиви, що спонукали опонентів діяти певним чином у цій ситуації. Після знаходження способу вирішення змодельованого конфлікту обидві групи аналізували його ефективність. Групове обговорення сприяло більш адекватній оцінці студентами рівня розвитку вмінь саморегуляції, самоконтролю.

У розробленому навчальному курсі «Конфлікти у професійній діяльності фахівців з товарознавства та комерційної діяльності» доцільність виявили проблемна лекція, у процесі реалізації якої нове знання вводиться як невідоме, що треба «відкрити»; лекції-візуалізації, коли теоретичний матеріал подавався у вигляді відеоряду, слайдів, схем тощо, що сприяло активно-позитивній атмосфері та стимулювало студентів до узагальнень, складання коментарів до фрагментів, ставлення питань. Викликала інтерес у студентів лекція з запланованими помилками, які студенти мали помітити протягом заняття, лекція – прес-конференція, під час якої після короткого викладення матеріалу, студенти письмово ставили питання з теми та передавали викладачеві, який на основі поставлених питань проводив лекцію.

Аналіз конфліктних ситуацій відбувався за алгоритмізованою схемою: опис конфлікту, що виник (учасники, їх вікові та індивідуальні особливості; місце і час виникнення конфлікту (наприклад, віртуальна екскурсія на виробництво, переговори з використанням відеоматеріалів тощо); діяльність учасників); визначення причин конфлікту; визначення типу конфлікту; аналіз ситуації з позицій товарознавця та покупця (колеги, керівника); встановлення моменту, коли товарознавець міг би попередити її перехід у конфлікт; визначення прийомів взаємодії, які могли б попередити переростання конфліктної ситуації у конфлікт; відбір способів управління конфліктом з метою його розв'язання; аналіз інформації, яку отримує товарознавець відносно успішності-неуспішності своїх дій; аналіз варіантів стосунків з покупцем (колегою, керівником) після конфлікту.

Аналіз конфліктної ситуації, який здійснювався спочатку в письмовій, а потім в усній формі сприяв розвитку в студентів здатності до самоаналізу, рефлексивного мислення, яке відіграє важливу роль у пошуку конструктивних способів попередження й вирішення конфліктів. Винайдені шляхи попередження деяких конфліктних ситуацій презентувалися шляхом й створення за допомогою Power Point презентації, яка б допомагала зацікавити аудиторію, привернути її увагу обговорюваних питань.

Реалізуючи змістовий складник технології акцентували увагу на спрямуванні змісту навчання у контекст професійно-спрямованих для студентів проблем завдяки моделюванню різноманітних ситуацій.

Під час теоретичної підготовки студентів доцільним стало послугування засобами навчання: *відеосюжети* «Встановлення ділових контактів», «Переговори» – студенти самостійно аналізують представлені відео, знаходять помилки, виявляють ефективні прийоми ділового вербального і невербального спілкування, що запобігають виникненню конфліктів, з подальшим обговоренням і висновками; *аудіозаписи* «Ділове спілкування в торгівлі», «Міжособистісні конфлікти фахівців торговельної сфери» – студенти самостійно виявляють допущені помилки, виявляють різні прийоми та особливості використання усної мови під час професійної взаємодії; *мультимедійні підручники* про розпізнанні типу темпераменту людини і подальші особливості ділової взаємодії з нею відповідно до розпізнаного типу; *фрагменти кінофільмів* про конфлікти в бізнесі; *плакати, ілюстрації, фотографії* із зображенням невербальних прийомів спілкування в торгівлі; *схеми* можливих шляхів вирішення конфліктів, що виникають у процесі комерційної діяльності.

Спостереження за діяльністю студентів показали, що оволодіваючи знаннями про сутність конфліктів, фактори, що їх спричиняють і методи вирішення, студенти створювали позитивний мікроклімат в академічній групі, що, у свою чергу, безпосередньо впливало як на успішність їх навчання, так і на самопочуття студента у колективі академічної групи. Студенти набували цінного й важливого досвіду попередження і вирішення майбутніх життєвих ситуацій.

Реалізуючи процесуальний складник технології, викладачі намагалися обирати такі методи навчання, які б максимально сприяли залученню студентів до професійного діалогу, обговорення професійних проблем. Тому провідними під час дослідження стали такі методи навчання: ігрові (ділові, рольові, сюжетно-рольові, ситуативні, соціально-психологічні, дидактичні ігри); ситуаційного навчання (кейс-технології), проектні, виконання професійно спрямованих вправ, тренінгів, які були реалізовані під час організації різних форм навчання.

Зосередимо увагу на розкритті особливостей реалізації окремих методів навчання.

Невід'ємним складником формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності стала реалізація ігрових методів навчання.

Ефективність довели *рольові* ігри, спрямовані на розвиток кооперації, зокрема «Бартерна торгівля», «Картина подорожі», «Поведінка у конфліктній ситуації, що виникла у ділових взаєминах», «Костюм з газети», «Острів скарбів», «Конфлікт на промисловому підприємстві» («Conflict at the enterprise», «Розгнівані покупці» («Angry customers»); *стимуляційні* ігри «Важкий клієнт», «Ефективне спілкування і раціональна поведінка в конфлікті», «Дії в екстремальній ситуації», «Знайомство на бізнес-форумі», («Налагодження контакту під час візиту на торгову точку» («Setting up a contact during a visit to the outlet»), «З'ясування потреби» («Finding out needs»).

Розкриємо деякі з рольових ігор.

«*День прийому з особистих питань*». До «керівника» організації приходять «працівники» з особистих конфліктних питань і претензіями. Увага акцентується на вербальних та невербальних засобах спілкування в ситуації конфліктної поведінки (заперечення в розмові, міміка, мовчання, погляд, поза, посмішка, прізвиська, тон промови, суперечка, інші особливості манери поведіння). Наприкінці підводяться підсумки, з'ясовуються шляхом спільного обговорення негативні, а також можливі позитивні наслідки кожної аналізованої ситуації для тієї та іншої сторони взаємодії.

*«Посередництво»*. Присвячена посередництву у вирішенні конфліктних ситуацій. Сюжетом для рольової гри може бути професійно спрямована ситуація, коли двоє співробітників відмовляються брати участь у спільному проекті. Завдання гри: третя сторона (медіатор) має допомогти вирішити ситуацію, реалізуючи необхідний алгоритм: вислуховування однієї сторони, спонукання до повторення даного погляду іншою стороною; проведення аналогічної процедури з погляду іншої сторони; обов'язкове виявлення спільних позицій у поглядах; вирішення конфлікту шляхом вибору спільної позиції. Глибокий аналіз результатів даної гри передбачає обов'язкове звернення до реалізації технік встановлення контакту, активного слухання, аргументації. Такий підхід дозволяє всім учасникам в повному обсязі розуміти погляди колег.

Під час вивчення дисципліни «Етика бізнесу» проведено гру зі словами «Лото», метою якої було ознайомлення майбутніх фахівців з теоретичними основами регуляторної поведінки в конфліктних ситуаціях (тема «Нормативні та моральні регулятори поведінки в умовах попередження та розв'язання конфліктів»). Картки лото були виготовлені з двох частин: на лівій написано слово-поняття, на правій – визначення іншого поняття. У грі студенти беруть участь попарно: один отримує картки зі словами-поняттями, другий – з визначенням понять. Учасники по черзі подають один одному по одній картці. До картки зі словом-поняттям необхідно прикласти картку-характеристику протягом 5 секунд. Переможцем стає той учасник, який спарував у процесі гри більше карток. Під час гри студенти записували у зошити визначення таких понять, як: «моральні регулятори», «комунікація», «ділове спілкування», «попередження конфліктів», «розв'язання конфліктів», «аргументи», «конфлікт» тощо, а також відповідали на такі питання: «Яка роль нормативних регуляторів поведінки у попередженні та розв'язанні конфліктів?», «Які особливості моральних регуляторів поведінки є вагомими для попередження та розв'язання конфліктів в торговельній та комерційній діяльності?».

Вагома роль відведена соціально-психологічним іграм: «Корабельна аварія» (спрямована на виявлення конфліктних зон у групі; розвиток навичок

прийняття спільних рішень членами групи в екстремальних ситуаціях); «Гелактіони» (спрямована на розвиток соціальної перцепції, емпатії, толерантності; профілактику внутрішньогрупових конфліктів). Дані ігри проведено в рамках вивчення курсу «Конфлікти у професійній діяльності фахівців з товарознавства та комерційної діяльності».

Серед технік реалізації вищезазначених ігрових методів доцільними виявилися: паралель, ротація ролей, дублювання, відображення, підтримка, монолог, стілець-співбесідник, німий помічник, консультаційна група, розстановка, перегравання; послугування технологією «сталкінгу», спрямованою на відслідковування власних реакцій та станів, що виникають внаслідок зовнішнього впливу, технологією локбуку, спрямованою на відпрацювання навичок самоаналізу, самооцінки, самоконтролю, розвиток рефлексивних умінь, що особливо актуально в аспекті вирішення завдань формування готовності студентів до попередження конфліктів.

Підсумовуючи, зазначимо, що дослідження продемонструвало, що ігрові методи навчання виявилися ефективним засобом формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності. Студенти показали значне зростання рівня сформованості умінь реалізовувати в процесі взаємодії технології запобігання конфлікту, віднаходити джерело, закономірності виникнення та розвитку конфлікту з метою його вирішення або сприяння конструктивному розв'язанню. Вони більш впевнено аналізували власні можливості і перспективи, намагалися правильно визначати особистісні особливості й емоційні стани інших; обирали адекватні способи поведінки з ними і реалізовували їх у процесі взаємодії; демонстрували глибоке розуміння природи протиріч і конфліктів між людьми, передбачали можливі наслідки конфліктів тощо.

У процесі професійної підготовки майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності нами активно використовувалися різноманітні тренінги.

Значний інтерес у студентів викликали тренінги «Виробничі конфлікти», «Ефективна взаємодія в команді» (навчальна дисципліна «Етика та психологія

ділових відносин»), «Попередження внутрішньоособистісної конфліктності», «Ефективне управління», «Самооцінка поведінкових дій у конфлікті» (навчальна дисципліна «Менеджмент торговельної та комерційної діяльності»), «Дзеркало мого Я» (навчальна дисципліна «Педагогіка та психологія»), «Партнерство як ефективна стратегія попередження конфліктів у професійній діяльності» (навчальна дисципліна «Комерційна діяльність»), «Стратегії поведінки в конфліктній ситуації, що сприяють її врегулюванню», «Ефективна взаємодія як засіб попередження конфліктів», «Конфлікти та їх вирішення» (навчальна дисципліна «Етика бізнесу»), спрямовані на допомогу студентам в усвідомленні моделей власної поведінки та її причин, виявлення своєї ролі у виникненні конфліктів. Проведення тренінгів допомогло студентам значно покращити свої стосунки з оточуючими; розвинути навички ефективного професійно спрямованого спілкування і раціональної поведінки в конфлікті; сформувані в них уміння управляти власною поведінкою у складних і критичних ситуаціях соціальної й професійної взаємодії.

Розкриємо сутність деяких з них.

Тренінг «Виробничі конфлікти» складався з трьох етапів. Метою першого етапу тренінгу стало: визначення сутності феномену «конфлікт», виокремлення його типів та видів, розгляд та презентація різних класифікацій конфліктів, усвідомлення негативних наслідків конфлікту, позитивних, розвиваючих складових. З метою налаштування на роботу, доцільним стало надання відповіді на запитання про те, що допомагає і заважає студентам у попередженні й вирішенні конфліктних ситуацій; з цим вони асоціюють слово «конфлікт». Потім для уточнення поняття «конфлікт» пропонувалася активна діяльність в міні-групах. Обговорення здійснювалося спочатку в мікрогрупах. Потім узагальнені думки виносились викладачем на фліпчарт, залишалися протягом спільної діяльності студентів як певний методичний супровід. До результатів виробленої студентами класифікації доцільно повертатися під час аналізу конкретних конфліктних ситуацій.

Наступний етап було присвячено розгляду суб'єктивних складників конфлікту, виявленню суб'єктивних і об'єктивних чинників та складових конфліктної ситуації; аналізу емоційних виявів та почуттів студентів, які істотно ускладнюють вирішення проблемних ситуацій; обговоренню власних почуттів та почуттів учасників взаємодії. Студенти мали усвідомити, що вирішення конфліктних ситуацій можливе лише за умови уникнення чисто оціночних суджень, заміни їх описами власних емоційних суджень.

Робота розпочиналася з психогімнастичної вправи. Метою її став аналіз першого враження про людину, неточність або викривленість якого часто впливають на ситуацію взаємодії. Перед студентами ставилося питання про те, яке враження справив партнер на вас під час першого контакту і чому враження було саме таким. Під час обговорення увага студентів зверталася на елементи соціальної стереотипізації при сприйнятті оточуючих. Студенти в мікрогрупах аналізували особистісні риси, які стали суб'єктивними передумовами конфлікту. На фліпчарті викладачем презентувалася класифікація «конфліктних особистостей» (демонстративна, безконфліктна, ригідна, некерована, пунктуальна, цілеспрямовано конфліктна). Потім студенти обговорювали способи розуміння конфліктних особистостей і демонстрували вміння знайти з ними спільну мову за допомогою встановлення контакту та вербалізації почуттів.

Далі увага акцентувалася на міжгрупових конфліктах, обговоренні їх специфіки та профілактики, посередництві у конфліктних ситуаціях. Після проведення вступних вправ, які були спрямовані на створення сприятливої атмосфери в студентській групі, доцільним стало проведення рольової гри, в основі якої стало протистояння команд «суперників» (в якості суперників було обрано діади керівники-підлеглі, продавці-покупці тощо). Кожен з учасників команди після обговорення списку всіх претензій презентував особисту претензію відповідному представнику протилежної команди.

На останньому етапі тренінгу підводилися підсумки, виявлялися найбільш конструктивні і неконструктивні способи вирішення конфліктів. Як основна, була розглянута ситуація торговельних переговорів, які характеризуються

обмеженими ресурсами і претензіями з боку кожної сторони. Обговорювана тематика переговорів формулюється, базуючись на специфіці та інтересах кожної групи, її завдань (завдань конкретної торговельної організації). Під час спільного обговорення студенти мали звернути увагу на розрізненні інтересів, позицій учасників переговорів, чіткості та обґрунтованості їх формулювань.

Тренінг закінчувався встановленням зворотного зв'язку: простий зворотній зв'язок – інформація про відповідність або невідповідність виконання зразка (стандарту); дебрифінг (інформація про ефекти і наслідки здійсненої дії; розгорнуте коментування дій студента з боку викладача; структуроване обговорення того, що відбувалося, обмін поглядами учасників з приводу отриманих результатів).

Важливим стало урахування таких вимог до форми подачі зворотного зв'язку: конкретність і безоціночність (уникати прямих оцінок і категоричності суджень); формулювання в термінах власних почуттів; говорити лише про те, що людина в силах змінити в своїй поведінці або в собі; своєчасність; конструктивність і збалансованість (дотримання оптимальної пропорції позитивного і негативного); доречність (не давати зворотний зв'язок, якщо він є зайвим); дозованість інформації.

Метою розробленого і апробованого тренінгу *«Попередження внутрішньо особистісної конфліктності»* є формування навичок конструктивної поведінки та прийомів регуляції при вирішенні внутрішньоособистісних конфліктів.

Завдання тренінгу: розвиток самопізнання та здатності до самоаналізу для профілактики внутрішньоособистісної конфліктності з метою внутрішньоособистісних та поведінкових змін; тренування самоконтролю; розвиток адекватної самооцінки й упевненості в собі; розвиток емоційної стійкості і самоконтролю; формування та прийняття реальних життєвих планів, позитивних життєвих цілей та розвиток мотивації до їх досягнення; формування комунікативних навичок та умінь; стимулювання процесу особистісного зростання, пошук оптимальних шляхів для самореалізації.



Даний тренінг розрахований на осіб, які відчувають внутрішній дискомфорт, невпевненість з метою конструктивного врегулювання внутрішньоособистісних суперечностей.

Кожне заняття розпочиналося із встановлення ефективного взаємозв'язку, потім виконувалося декілька тематичних вправ і в кінці підводились підсумки та. Зворотний зв'язок допомагав учасникам тренінгу усвідомлювати концептуальні моделі позитивних форм поведінки при вирішенні внутрішньоособистісного конфлікту, виражати свої емоції і переживання.

Тренінг було розраховано на два заняття: *Стратегії поведінки та прийоми регуляції внутрішньоособистісного конфлікту* (вхідне опитування, очікування; сутність та види конфліктів, зокрема внутрішньоособистісних; психологічні аспекти регуляції негативними емоційними станами; готовність до вирішення конфлікту; основні методи вирішення внутрішньоособистісного конфлікту); *Багатство внутрішнього світу особистості* (опитування, очікування; мій внутрішній світ почуттів; розвиток навичок саморефлексії; формування адекватної самооцінки та впевненості в собі).

Наприкінці тренінгу зроблено висновки: затяжні та невирішені внутрішньо особистісні конфлікти призводять до негативних психологічних наслідків, що виявляються у депресивності, пригніченості, агресивності; процес вирішення внутрішньо особистісних конфліктів дає можливість для самоаналізу та самопізнання, сприяє розвитку рефлексії та емпатії; профілактика внутрішньо-особистісних конфліктів є запорукою психологічного здоров'я людини.

Кожний тренінг закінчувався рефлексією. Використовувалися запитання «Що тобі найбільш сподобалося, чому?», «Чи були завдання, які тобі б було важко виконувати, чому?», «Чи легко тобі було грати «чужу» роль?» тощо).

Підсумовуючи, зазначимо, що тренінги виявились ефективним засобом осмислення кожним студентом цілісної структури власних внутрішніх тенденцій поведінки, їх впливу на процес професійно спрямованої взаємодії з іншими; формування умінь оптимальної реалізації різновидів технологій запобігання конфлікту та подолання його. Студенти набули досвіду знаходити

закономірності виникнення та розвитку конфлікту з метою його подолання або сприяння конструктивному розв'язанню. Вони критично ставилися до власних можливостей щодо володіння технологіями запобігання конфліктам, прогнозування й конструктивного їх розв'язання; достатньо професійно визначали особистісні особливості й емоційні стани інших; демонстрували вміння вибору адекватних способів поведінки в ситуаціях конфлікту й реалізації їх у процесі взаємодії тощо.

Під час формувального етапу експерименту широко використовувались вправи (див. дод. Е): «Хибна унікальність», «Ток-шоу», «Картина подорожі», «Толерантність у спілкуванні», «Конструктивний стиль поведінки в конфлікті», «Робота з асоціаціями щодо поняття конфлікт», «Завдання товарознавця з попередження екстремальних умов», «Складові конфлікту», «Трудові конфлікти», «Ваша реакція на стрес», вправа криголам «По той бік дороги».

Розробка вправ, спрямованих на формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності потребувала дотримання таких вимог: забезпечення формування кожного компонента готовності до попередження конфліктів у професійній діяльності; відповідність вправ рівням пізнавальної активності студентів певної групи; практична спрямованість; стимулювання студентів до самостійного опрацювання спеціальної літератури, виконання дій; забезпечення можливості вияву індивідуального творчого підходу під час виконання завдань.

Наведемо приклад вправи «Толерантність у спілкуванні».

Мета – формування умінь конструктивного, проте толерантного ставлення до партнерів конфліктної ситуації.

Кожен з нас час від часу потрапляє в конфліктну ситуацію: з кимось свариться, отримує незаслужені звинувачення. Вихід з таких конфліктних ситуацій здійснюється по-різному. Ця вправа сприяє тому, щоб навчитися конструктивним способам виходу з конфліктних ситуацій.

Інструкція. «Пригадайте ситуації, коли вас або ваших знайомих образили. Створіть пари, в яких один з партнерів виступить у ролі того, кого скривдили, а

інший – в ролі того, хто образив. Розіграти цю сцену так, щоб використовувати запропоновану нижче схему. З конфліктної ситуації можна вийти за допомогою толерантної поведінки, зберігаючи власну гідність і не принижуючи іншого».

Схема гідного виходу з конфлікту.

1. Починати розмову з конкретного і точного опису ситуації, яка не влаштовує: «Коли Ви незаслужено критикували мене при всіх ...».

2. Висловлення почуття, яке виникло у Вас у зв'язку з цією ситуацією і поведінкою людини у відношенні і до Вас: «Коли..., я відчував себе приниженим».

3. Сказати людині, як би Вам хотілося, щоб вона вчинила. Запропонувати інший варіант поведінки, який би влаштував Вас: «... тому я дуже Вас прошу, наступного разу ...».

4. Сказати, як Ви будете вести себе у випадку, якщо людина змінить свою поведінку.

Після відпрацювання цієї вправи, запропонуйте кільком парам учасників продемонструвати своє вміння толерантно спілкуватися.

По закінченні вправи члени групи обмінюються думками про вдалі виходи з конфліктної ситуації і причини такого успіху (рефлексія, мета якої – зосередження кожного учасника на самому собі та висловлення власних відчуттів та думок).

Формуванню рефлексивного складника готовності до попередження конфліктів у професійній діяльності сприяли вправи «Самотність», «Відвертість», «Вороги», складання портретів конфліктної та неконфліктної особистостей, самодіагностика рівня особистісної конфліктності, стратегії поведінки в конфлікті, використання «Я» – висловлювань, складання кросвордів з основних категорій конфліктології.

*Вправа «Самотність».* Згадайте недавній конфлікт. Пригадайте почуття і емоції, які ви тоді відчували. Поміркуйте, чому стався конфлікт. Подивіться на себе очима іншої людини, з якою ви вступили в конфлікт, як вона вас сприймала. Уявіть себе на її місці. Подумайте, як по-іншому вирішити конфлікт.

*Вправа «Відвертість».* Викладач пропонує студентам конверт з картками. Студент обирає одну і читає, що на ній написано, і одразу відповідає. (Приклади карток «Мої п'ять самих...» близьких людей, ненависних якостей особистості, ефективних засобів уникнення конфліктів тощо). Дискусія.

*Вправа «Вороги».* Для того, щоб добре орієнтуватися в професійних міжособистісних стосунках і ними керувати, фахівцю з товарознавства потрібно знати, які риси його характеру можуть дратувати партнерів по спілкуванню.

Експериментальна робота показала, що використання вправ під час професійної підготовки майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності сприяє набуттю ними досвіду здійснення ефективної професійної комунікації, що є могутнім засобом попередження конфліктів у професійній діяльності. Вважаємо за доцільне зазначити, що при загальному досить вираженому інтересі студентської аудиторії до виконання вправ, значна кількість студентів відчувала певну напруженість. Для усунення негативних емоційних станів студентів та створення атмосфери доброзичливості, зацікавленості, співтворчості викладач використовував спеціальні прийоми посилення енергетично-мотиваційного потенціалу роботи над собою.

Значна увага у дослідженні приділена кейс-методу, в основі якого використання саме реальних ситуацій професійної діяльності. Робота з кейсами проводилася у парах (діадах) або малих групах (мікрогрупах) з можливим наступним обговоренням прийнятих рішень всією групою студентів та була призначена для того, щоб: максимально повно і точно змодельовати фахову діяльність у ситуаціях необхідності прийняття колективних рішень з професійних проблем; привчити студентів приймати такі рішення в умовах спільного обговорення фахових проблем рідною або іноземною мовою; забезпечити перенесення студентами надбаних ними теоретичних знань у фахову (виробничу) практику; сформувати у майбутніх фахівців уміння та навички ведення професійної полеміки. Дослідження показало, що потенціал методу кейсів значно вищий ніж у традиційних методів навчання завдяки наявності спорів, дискусій, аргументації в структурі кожного кейсу. Але, щоб

успішно організовувати та проводити роботу з кейсами, викладач має бути достатньо емоційним протягом усього навчального процесу; запобігати виникненню конфліктів та розв'язувати їх, якщо вони виникли; створювати обставини одночасно співпраці та суперництва; захищати особистісні права студентів.

Наведемо приклад кейсу «Невдоволений клієнт». Час виконання завдання – 20-25 хв.

Кожен з вас є консультантом з продажу в салоні керамічної плитки і сантехніки. Один з ключових принципів вашої роботи: «Кожен клієнт – бажаний. Навіть найскладніший покупець – наш кращий гість, він має законне право на суперобслуговування». Нині в салоні знаходиться декілька відвідувачів. Ви робите презентацію зразків італійської плитки для трьох з присутніх: сімейної пари, яка демонструє готовність купити; дизайнера – клієнту салону, який ставить вам багато запитань, живо цікавлячись новими надходженнями, щоб підібрати плитку для заміського будинку свого клієнта.

У цей момент в салон заходить новий відвідувач. Постоявши деякий час біля входу, він починає голосно звати кого-небудь з консультантів на допомогу, відкрито виражаючи своє невдоволення тим, що його ніхто не зустрів, не виявив належної уваги. Ви та інші консультанти зайняті обслуговуванням відвідувачів, адміністратор вийшла до аптеки – їй сьогодні нездоровиться. Серед присутніх в салоні новий відвідувач побачив саме вас і звернувся з вимогою, щоб ви негайно відповіли на його запитання. Він також заявляє, що хоче бачити адміністратора або директора салону – він скаржитиметься на погане обслуговування. Інші відвідувачі починають звертати увагу на нового клієнта, який розмовляє голосно і провокує конфлікт. Відвідувачі, для яких ви проводили презентацію, просять вас не відволікатися і закінчити роботу з ними – у них мало часу, вони хотіли б зробити свій вибір.

Вашій увазі пропонується перелік дій, які можна виконати, щоб розрядити напругу в ситуації, що склалася (табл. 2.3). Вам необхідно оцінити запропоновані дії з точки зору їх важливості для успішного вирішення ситуації. З цією метою

треба ранжувати дії – присвоїти значення 1 найважливішій дії, значення 2 – другій за важливістю і так далі, до найменш важливої.

Таблиця 2.3

**Перелік дій, які можна виконати, щоб розрядити напругу в ситуації,  
що склалася**

№	Дії	Ваше рішення
1	Продовжите розпочату вами презентацію	
2	Вислухаєте претензії нового відвідувача	
3	Посміхнетесь новому відвідувачеві	
4	Вибачитесь за поведінку роздратованого відвідувача перед тими покупцями, для яких ви робите презентацію	
5	Терміново розшукаєте адміністратора (це його завдання – зустрічати відвідувачів)	
6	Продемонструєте доброзичливість і увагу до роздратованого відвідувача	
7	Будете зберігати спокій і урівноваженість	
8	Попросите інших клієнтів не звертати уваги на роздратованого відвідувача	
9	Попросите нового відвідувача трохи почекати	
10	Запропонуєте новому відвідувачеві води або кави	
11	Запропонуєте відвідувачам, для яких ви робите презентацію, самостійно проглянути зразки	
12	Привітаєте нового відвідувача	
13	Швидко поцікавитесь у колег, зміг чи хтось з них приділити час новому відвідувачу, щоб ви змогли продовжити презентацію для потенційних покупців	
14	Спробуєте заспокоїти нового відвідувача, попросите, щоб він не кричав на весь салон – тут знаходиться інший клієнт	
15	Обслужите нового відвідувача раніше	
16	Ваш варіант...	

Наведемо приклад ще однієї ситуації, позиченої з Інтернету в травні 2012 р. за електронною адресою [http://b-t.com.ua/hr\\_prakt1.html](http://b-t.com.ua/hr_prakt1.html) та перекладеної нами українською мовою з російської.

Вас викликав до себе директор і повідомив:

– Я вже певний час відчуваю, що у нас є певні проблеми з персоналом. Співробітники фірми працюють впівсили, а ви не можете з ними впоратися. Мені хотілося б самому в усьому розібратися. Пропоную вам провести анкетування серед працівників з метою визначення їх інтересів, прагнень, інтелектуального

рівня, бажання працювати в нашій компанії. Особливо мені цікавлять співробітники, які нещодавно приступили до роботи. Прошу вас отримані результати анкетування надати мені якомога скоріше. Я сам буду вирішувати, хто залишиться у компанії і на якій посаді.

Ви ж маєте інший погляд: з персоналом усе гаразд. Перш за все ви самотужки проводите набір згідно вимога керівництва. Ви впевнені в тому, що нові співробітники успішно адаптуються в компанії. Ваша торговельна організація спокійно працює, план виконується у повному обсязі.

Проте люди не задоволені тим, що директор приймає рішення авторитарно, думки колективу йому не цікаві. Пропозиції «знизу» щодо поліпшення діяльності компанії не лише не реалізуються на практиці, але навіть не розглядаються. Працівники вже тривалий час вирішують усі виробничі питання між собою. З керівником компанії лише погоджуються, слухають, проте керівником – авторитетом, лідером – не вважають. Працюючи в такій ситуації, керівник дуже нервує, не розуміючи істинних причин того, що відбувається.

Ви добре усвідомлюєте, що «великий бос», отримавши результати анкетування, може накоїти лиха, оскільки він не має фахових знань у галузі підбору та розстановки персоналу, та й не прагне до їх оволодіння. Безпосередньо до запропонованого тестування ви ставитися скептично.

*Оберіть ваш варіант відповіді керівникові:*

1. «В нашій компанії все гаразд, всі співробітники досить кваліфіковані й конкурентоздатні. Тому вважаю за необхідне працювати й далі і не має необхідності здійснювати діагностичні процедури».

2. «Як же так? Я досить професійно працюю і докладаю всіх можливих зусиль. Ось подивіться, будь ласка: навчання з персоналом відбувається систематично, атестація проводиться за планом. На мій погляд, показники ефективності роботи персоналу в повному порядку».

3. «Давайте проаналізуємо ситуацію, що склалася. Що ви маєте на увазі, коли говорите про те, що у нас наявні «проблеми з персоналом»? Які саме проблеми ви бачите? Які результати тестування та з якою метою ви бажаєте

отримати?».

4. «Ви що мені не довіряєте? Чому? Це ж безпосередньо моя робота, за яку я отримую заробітну плату! І лише я буду проводити її в подальшому».

5. Ваш власний варіант відповіді (мається на увазі, що студенти не тільки обирають свій варіант відповіді, але й детально обґрунтовують свій вибір, а також обґрунтовують, чому інші варіанти не є оптимальними).

Ефективною формою роботи стали *консультації*, які проводились як індивідуально, так і в груповому режимі. Вони допомагали підвищувати самооцінку студентів, спонукали до діяльності та появи інтересу до неї, формували в студентів уявлення про ділову людину, яка може керувати собою й обставинами. У структуру консультацій ми включали постановку студентам запитань і відповідей, роз'яснення викладачів та спеціально запрошених спеціалістів.

Значну увагу у дослідженні було приділено позааудиторній діяльності студентів, яка була спрямована на формування компонентів готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності.

Протягом формувального етапу експерименту студенти брали активну участь у діяльності громадських студентських об'єднань, якими стали дискусійні клуби «Менеджер», «Комерсант», студентський клуб «Лідер».

У рамках роботи клубів широко використовували методику КТС, яка передбачає такий спосіб організації життя студентського колективу, за якого студенти й викладачі, захоплені спільною справою, виявляють турбуються про поліпшення морально-психологічного клімату в колективі. Вони намагаються спільно планувати, організувати та аналізувати свою діяльність, накопичуючи власний комунікативний досвід, осмислюючи позиції співрозмовників, обґрунтовуючи власні погляди, демонструючи почуття поваги, взаєморозуміння й турботи про інших. Методика КТС передбачає залучення до спільної діяльності кожного учасника студентського колективу, орієнтування на спільне вироблення студентами та викладачами мети життєдіяльності колективу, використовуючи



різноманітні види виховного впливу. Важливим є той факт, що викладач отримує можливість вирішувати виховні завдання непомітно для студентів.

На підготовчому етапі було підібрано групу студентів напрямку підготовки «Товарознавство та комерційна діяльність» та створено три творчі команди. Спільними зусиллями студентів та викладачів було розроблено три презентації з таких тем: «Комунікативна поведінка комерсанта під час колективного обговорення ділових проблем», «Бар'єри професійної взаємодії», «Ефективні моделі професійної взаємодії», підготовлено пакет допоміжних матеріалів (в електронному, і друкованому вигляді). Презентації було представлено шляхом реалізації трьох КТС:

1. *Вечір розгаданих і нерозкритих таємниць* – гра, що дозволяє у жвавій, невимушеній формі обмінюватися знаннями, думками. Вона створює умови для оволодіння студентами уміннями ставити питання, доводити свої позиції і спростовувати, вести колективний пошук істини, спираючись на інформацію, отриману з найрізноманітніших джерел.

2. *Естафета улюблених занять* – справа-огляд, під час якої кожний з членів колективу (або кожен з мікроколективів) по черзі знайомить інших зі своїм улюбленим заняттям. Він має розповісти про те, як він ним займається, які в нього невдачі; продемонструвати свої плани, показавши те, чого він досяг.

3. *Захист фантастичних проєктів* – пізнавальна справа-огляд, під час якої кожна група учасників демонструє підготовлений нею проєкт. Кожен проєкт втілює уявлення авторів про певний аспект життя в майбутньому і обґрунтовує свої пропозиції, надає відповіді на запитання інших учасників.

У ході роботи над згаданими КТС студентам надавалась можливість самостійно об'єднатися в міні-групи (3 – 5 осіб), обрати тему та розподілити між собою завдання. Під час спостереження за роботою міні-груп виявилось, що в процесі обговорення між учасниками груп часто виникали суперечки, пов'язані з небажанням іти на компроміс, студенти показували відсутність умінь налагоджувати конструктивне спілкування. В одній з утворених груп були взагалі відсутні взаєморозуміння й підтримка між членами, у результаті чого

студенти не змогли прийти до єдиного рішення й систематизації власних пропозицій щодо реалізації КТС. Керівнику клубу довелося брати на себе роль організатора роботи над КТС у даній групі та коригувати процес суб'єктної взаємодії, вирішувати конфлікти.

Для налагодження взаємодії було використано *метод групового прийняття рішень*, який дозволив прояснити (а часто й змінити) думку, позицію, установку учасників тренінгу в процесі безпосередньої суб'єктної взаємодії. Послуговуючись даним методом, прагнули надати студентам якомога більше можливостей побачити певне явище з різних сторін, визначити різні варіанти його функціонування, уточнити взаємні позиції щодо обговорюваного питання, а також визначити власний реальний рівень володіння навичками вирішувати проблеми в групі, впливати на інших, бути переконливим, іти на компроміс.

Доцільним виявився і *метод символічного самовираження*, націлений на проектування й моделювання нового бачення навколишнього світу, самого себе, інших учасників групи як рівноправних членів єдиної команди. Даний метод ґрунтується на тому, що через уяву, певні образи й символи особистість сприймає важливу для себе інформацію; уява є засобом вирішення внутрішніх і зовнішніх конфліктів, виступає умовою формування нових способів і моделей лідерської поведінки та конструювання майбутніх подій.

Робота студентів в дискусійних клубах «Менеджер», «Комерсант» показала, що частина майбутніх фахівців мають суто психологічні проблеми, внутрішньоособистісні конфлікти, тому до роботи з ними ми запросили психологів, які проводили консультації для студентів, що потребували допомоги.

Під час роботи в дискусійних клубах була організована безпосередня педагогічна підтримка, яка реалізовувалась у практичній діяльності шляхом групових та індивідуальних бесід, консультацій, спільних обговорень проблемних питань, корекції дій студентів під час проведення занять, колективних творчих справ та інших видів роботи. У процесі дослідження послуговувалися такими формами надання педагогічної допомоги: «порада у кишені» (письмова форма консультування студентів з різних життєвих питань,

яка передбачала створення стенду («Велика кишенька»), на якому студенти розміщували власні «малі кишеньки» (наклеювали конверти, кожен – свого кольору), в які вони вкладали записки із запитаннями, а керівник клубу – відповіді на них), «meil-запитання» (форма спілкування керівника зі студентами через електронну пошту), «дружня допомога» (вид спілкування студентів та викладачів на веб-сторінках, розміщених на сайтах університетів, де вони обговорювали проведені види роботи, радилися щодо підготовки та проведення КТС, висловлювали думки, пропозиції тощо).

У рамках діяльності студентського клубу «Лідер» була проведена гра «Третій не зайвий». Передбачає створення конфліктної ситуації за зразком узятій з життя конкретного виробничого колективу. Студенти розбиваються на трійки. Двоє з них грають ролі учасників конфлікту, третій – роль «третейського судді». Мета гри – продемонструвати можливості третьої особи у вирішенні конфлікту. Після гри студенти обговорювали позитивні та негативні сторони в діяльності учасників, які виконували роль «третейського судді», враження «конфліктуючих» від втручання третьої особи, зацікавленої у вирішенні конфлікту.

Завдяки активності студентського самоврядування студенти брали участь у діяльності громадських молодіжних організацій, організації зустрічей з членами асоціації випускників університету, організації зустрічей з випускниками, що працюють на провідних торговельних підприємствах регіону. Зазначена діяльність сприяла набуттю вмінь долати свій страх, ставити чіткі вимоги до учасників діяльності, встановлювати спільні цілі; компетентно, об'єктивно, різнобічно оцінювати результати діяльності колег, підлеглих; поєднувати методи, стратегії і тактики попередження конфліктів; знаходити оптимальні виходи з професійних особових криз як бар'єрів професійної діяльності; добирати методи впливу (особистий приклад, пояснення, переконання, прохання, звернення тощо) на суб'єктів конфлікту; створювати сприятливі умови для життєдіяльності членів колективу; з позицій моральності, справедливості творчо розв'язувати складні професійні ситуації та ін.

Виробничу практику вважали важливою ланкою формування в студентів

готовності апробувати опановані вміння й навички, в тому числі у сфері діяльності з урегулювання конфліктів. Виробничій практиці передувало надання студентам таких завдань: проведення спостереження за взаємодією працівників підприємства, виявлення особливостей спілкування лідерів та аутсайдерів серед них; складання психолого-педагогічної характеристики одного з фахівців з урахуванням особливостей його взаємодії й спілкування з оточенням; підготовка і проведення анкетування співробітників торговельного підприємства з метою вивчення стилів спілкування, їх впливу на психолого-емоційний клімат у колективі; вивчення можливих «конфліктогенних зон», що виникають під час виробничої діяльності. Дані завдання вони мали реалізувати протягом практики на торговельних та комерційних підприємствах.

Під час проходження виробничої практики студенти мали можливість виявити глибокі знання сутності конфліктів та їх попередження, яке полягає в завчасному розпізнанні, усуненні або ослабленні конфліктогенних факторів і обмеженні таким шляхом можливості їх виникнення або деструктивного розвитку в майбутньому; передумов попередження конфліктів; перешкод (психологічні, моральні і правові), що знижують можливість попередження конфліктів, спрямування їх розвитку в конструктивне русло; шляхів підтримки і зміцнення співробітництва, відносин взаємовиручки як універсального способу запобігання конфліктів; методів управління конфліктами, стилів поведінки в конфліктних ситуаціях; сформовані вміння попереджувати конфлікти, розвинутий емоційний інтелект; реалізувати на практиці здобуті теоретичні та практичні знання і вміння під час навчання у ВНЗ. Майбутні фахівці з товарознавства та комерційної діяльності проявляли високий рівень самостійності та відповідальності за власну діяльність.

З метою отримання вірогідних даних про хід формувального етапу експерименту на всіх його етапах проводилося спостереження за навчальними досягненнями студентів, їх анкетування, тестування, бесіди з науково-педагогічними працівниками та студентами.

Важливими для нас стали позитивні відгуки професорсько-викладацького

складу, який безпосередньо брав участь в експерименті. Викладачі відзначали ті позитивні зрушення, які відбулися зі студентами за час експерименту. Багато хто звернув увагу на те, що ставлення студентів один до одного, до викладачів, до навчання змінилося в кращу сторону. Продемонстровані студентами згуртованість, взаємна підтримка, високий пізнавальний інтерес, толерантність, емоційний інтелект, розвиненість умінь попередження конфліктів, творчий та дослідницькі підходи до виконання навчальних завдань не могли не викликати задоволення педагогічного колективу.

Отже, відповідно до мети й завдань дослідження нами реалізовано технологію формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності. Упровадження даної технології здійснювалося поетапно, під час вивчення студентами відповідних навчальних дисциплін, активної участі в позааудиторній діяльності, виробничій практиці. Спостереження за діяльністю викладачів та студентів дозволило зробити висновок про доцільність упровадження обґрунтованої технології у навчальний процес вишу. Результати експериментально-дослідної перевірки ефективності реалізації технології формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності представлені в наступному підрозділі.

### **2.3. Аналіз результатів дослідно-експериментальної роботи**

З метою підтвердження висунутої гіпотези наукового дослідження та ефективності запропонованої технології формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності було проведено педагогічний експеримент, який є головним методом збору інформації, власне комплекс методів дослідження, що забезпечує науково-об'єктивну і доказову перевірку правильності обґрунтованої на початку дослідження гіпотези.

Експериментально-дослідна робота передбачала послугування такою

сукупністю методів: вивчення і аналіз філософської, соціологічної, психолого-педагогічної літератури, документів, результатів діяльності студентів, викладачів; анкетування, спостереження, опитування, бесіди, дослідну роботу; методи аналізу, синтезу, абстрагування, моделювання, самоаналізу, експертної оцінки, педагогічного експерименту, кількісного та якісного аналізу оцінок та самооцінок; методи математичної статистики. Вважаємо за доцільне зазначити, що організація і розробка методів експериментального дослідження, відбір методів обробки отриманих даних здійснювалися з урахуванням наукових праць з методології та методики педагогічних досліджень (Б. Ломов [165], Р. Немов [184], Д. Райгородський [220], В. Ядов [305]).

Базою для проведення педагогічного експерименту стали такі вищі навчальні заклади: ДЗ «Луганський національний університет імені Тараса Шевченка», Дніпропетровський університет імені Альфреда Нобеля та його Кременчуцький інститут, Одеський інститут фінансів Українського державного університету фінансів та міжнародної торгівлі. Робота проводилась протягом 2013-2015 навчальних років зі студентами II – IV курсів, що навчаються за напрямом 0503 «Товарознавство і торговельне підприємництво» (спеціальність 6.050300 «Товарознавство та комерційна діяльність»).

Педагогічний експеримент мав певну етапність: констатувальний, формувальний і контрольний.

*Констатувальний етап експерименту* мав за мету вивчити та проаналізувати стан проблеми дослідження, сформулювати гіпотезу, мету і завдання; здійснити аналіз програмно-нормативних документів, освітньо-кваліфікаційної характеристики випускників спеціальності «Товарознавство та комерційна діяльність» і визначити місце готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності в структурі професійної діяльності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності; теоретично обґрунтувати технологію формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності; встановити

кількісний і якісний склад учасників експерименту; визначити діагностичний інструментарій для виявлення рівня сформованості складників готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності і отримати вихідні дані щодо реальної практики формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності.

*Формувальний етап експерименту* передбачав здійснення дослідно-експериментальної перевірки гіпотези, практичне впровадження розробленої і теоретично обґрунтованої технології формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності. Необхідно зазначити, що автор дисертаційного дослідження особисто брав участь у розробці, апробації та практичному впровадженні в навчальній та позанавчальній діяльності розробленої технології, виконуючи навчально-методичну, науково-організаційну і викладацьку функції.

Було обрано експериментальну групу – 175 осіб та контрольну – 179 осіб.

Вибір діагностичних засобів визначався необхідністю дотримання основних принципів, зокрема таких, як інформативність (результати діагностування мають охоплювати широке коло досліджуваних питань); економічність (оптимальні витрати часу і зусиль); доступність (зручність послугування викладачами і студентами). Дослідно-експериментальна робота здійснювалася, спираючись на наукові роботи з методології та методики педагогічного дослідження Н. Кузьміної [153], П. Образцова [189]; праці з основ використання методів математичної статистики в педагогіці М. Грабар, К. Краснянської [62], С. Коваленко, А. Стеценко [115], О. Сидоренко [250], С. Скворцов [257] та ін.

*Контрольний етап* являв собою моніторинг результатів експериментального дослідження; опис ходу і результатів дослідження на підставі методів статистичної обробки даних, експертних оцінок; оформлення результатів.

Для виявлення рівнів сформованості складових готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів

у професійній діяльності. було використано такі методики діагностування.

Рівень сформованості **мотиваційного критерію** готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності визначався низкою показників: рівнем потреби особистості у безконфліктній взаємодії та мотивації досягнення (прагнення до успіху, саморозвитку, самовдосконалення).

Для з'ясування рівня потреби особистості у безконфліктній взаємодії було використано методику Ю. Орлова «Потреба у спілкуванні» (див. дод. Т). Студенти мали відповісти на запитання «так» або «ні»; за кожний бал, який збігався з ключем, студенти отримували 1 бал. Отримані дані диференціювалися за рівнями: висока потреба – (23–33 бали), достатня потреба – (12–22 бали), низька потреба – (1–11 балів).

Загальні межі значення рівня потреби особистості у безконфліктній взаємодії представлені у таблиці 2.4 та на рис. 2.3.

Таблиця 2.4

#### Межі значень рівня потреби особистості у безконфліктній взаємодії

Рівні	Значення рівня потреби особистості у безконфліктній взаємодії
Низька потреба	$1 \leq K_{PI} \leq 11$
Достатня потреба	$12 < K_{PI} \leq 22$
Висока потреба	$23 < K_{PI} \leq 33$

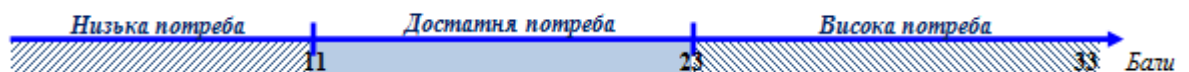


Рис. 2.3. Межі значень рівня потреби особистості у безконфліктній взаємодії

Рівень сформованості мотивації досягнення було виявлено за допомогою методики «Оцінка потреби в досягненні», розробленої М. Корольчуком і В. Крайнюк (за [237]) (див. дод. Ч). Шкала тесту-опитувальника містить 22 судження, на які респондентам пропонується відповісти «так» чи «ні». Відповіді, що збігаються з ключовими (за кодом), оцінюються одним балом та підсумовуються. За результатами аналізу відповідей студентів виокремлено три



рівні: високий (16–19 балів), достатній (12–15 балів), низький (2–11 балів).

Загальні межі значення рівня сформованості мотивації досягнення представлені у таблиці 2.5 та на рис. 2.4.

Таблиця 2.5

**Межі значень рівня сформованості мотивації досягнення**

Рівні	Значення рівня сформованості мотивації досягнення
Низький	$2 \leq K_{\text{МД}} \leq 11$
Достатній	$12 < K_{\text{МД}} \leq 15$
Високий	$16 < K_{\text{МД}} \leq 19$

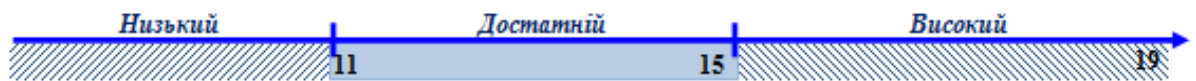


Рис. 2.4. Межі значень рівня сформованості мотивації досягнення

Загальний рівень сформованості мотиваційного критерію готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності визначався як середнє арифметичне кількісних значень кожного показника даного критерію.

Діагностика когнітивного критерію, який передбачав виявлення ступеню опанування системою конфліктологічних знань, необхідних для попередження конфліктів у професійній діяльності, було застосовано спеціально складений тест (див. дод. Д). Завдання підбирались таким чином, щоб вони торкалися різних аспектів попередження конфліктів:

- загальних понять; конфлікту, попередження конфлікту, технологій попередження конфлікту;
- суб'єкт-суб'єктних взаємин, що виникають у діяльності й спілкуванні в товарознавчій діяльності; особливостей поведінки в конфліктах;
- методів і способів попередження й подолання конфліктів у професійній діяльності товарознавців та комерсантів.

Ця система діагностики когнітивного компонента обрана з огляду на її можливість перевірити різні аспекти досліджуваної проблеми за найменший проміжок часу.

Для визначення повноти конфліктологічних знань студентів, застосовувався коефіцієнт засвоєння знань  $K$ , який обчислювався за формулою [257, с. 67]:

$$K = X_n \times 100 \% / П, \text{ де:}$$

$X_n$  – кількість правильних відповідей усіх студентів групи;

$П$  – максимальна можлива кількість правильних відповідей у групі;

$П = (\text{кількість студентів}) \times (\text{кількість завдань})$ .

Правильна відповідь оцінювалася одним балом, неправильна – нулем. Максимальна кількість балів – 10.

Підраховувалася загальна кількість правильних відповідей у групах. Якщо студент отримував 8-10 балів, це означало високий рівень засвоєння, 5-7 балів – достатній рівень, менше п'яти – низький рівень.

Нами визначався і *характер засвоєння конфліктологічних знань*, оскільки завдання, що містилися в ньому, були різного рівня (репродуктивні, реконструктивні, продуктивні). Характер засвоєння знань визначався за 10-бальною шкалою: якщо студент розв'язував тест на продуктивному рівні, він отримував 8 – 10 балів, на реконструктивному рівні – 5 – 7 балів, на репродуктивному – менше п'яти балів. Загальні межі значення рівня характеру засвоєння знань представлені у таблиці 2.6 та на рис. 2.5.

Таблиця 2.6

### Межі значень рівня характеру засвоєння знань

Рівні	Значення рівня сформованості мотивації досягнення
Репродуктивні	$K_{33} \leq 5$
Реконструктивні	$5 < K_{33} \leq 7$
Продуктивні	$7 < K_{33} \leq 10$

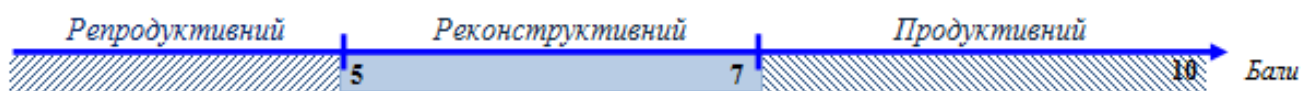


Рис. 2.5. Межі значень рівня характеру засвоєння знань

Загальний рівень сформованості когнітивного критерію визначався як середнє арифметичне кількісних значень кожного з вищезазначених показників.

Було виокремлено три рівні: низький (0–9 балів), достатній (10–15 балів), високий (16–20 балів).

Таблиця 2.7

### Межі значень рівня сформованості когнітивного критерію

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



Рис. 2.6. Межі значень рівня сформованості когнітивного критерію

Наступним компонентом готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності визначено **операційний критерій**, основу якого становить сукупність умінь попередження конфліктів: *комунікативно-мовленнєві, організаційно-управлінські, морально-етичні*.

Рівень сформованості умінь попередження конфліктів було оцінено за такими показниками: 4–5 балів – студенти досконало володіють зазначеними вміннями, упевнено їх використовують у різновидах навчальної, професійно спрямованої діяльності, творчо ставляться до моделювання різноманітних конфліктних ситуацій, послугування стратегіями й тактиками попередження конфліктів (високий рівень); 2–3 бали – студенти володіють вміннями попередження конфліктів, проте мають певні труднощі, копіюючи стереотипний спосіб організації комунікативної взаємодії, відчувають труднощі під час моделювання різноманітних конфліктних ситуацій, послугування стратегіями й тактиками попередження конфліктів (достатній рівень); 0–1 бали – у студентів вміння попередження конфліктів розвинені недостатньо; вони діють, спираючись на наявний життєвий досвід, використовуючи метод проб і помилок, відчуваючи значні труднощі під час моделювання різноманітних конфліктних

ситуацій, послугування стратегіями й тактиками попередження конфліктів (низький рівень).

Діагностика **особистісного критерію** (емоційний інтелект) здійснювалася за допомогою адаптованого варіанту методики С.Кагана [336] (див. додаток К). Було діагностовано п'ять складників емоційного інтелекту: *саморегуляція, розстановка пріоритетів і цілей, робота в команді, вирішення конфліктів, комунікативність*, кожен з яких оцінювався за 5-бальною шкалою. В результаті було виділено 3 рівні сформованості кожного складника: високий – 4-5 балів; середній – 3 бали; низький – 1-2 бали. Зважаючи на зазначене, нами було визначено рівні загального показника розвитку емоційного інтелекту: високий – 16-20 балів, достатній – 9-15 балів, низький – 4-8 балів.

Діагностика **рефлексивного критерію** (здатність до самоаналізу, самооцінки й самовдосконалення) здійснювалася за допомогою тесту М. Снайдера [230] (див. дод. Ф) і тесту для визначення рівня сформованості рефлексивних умінь [230, с. 89–95] (див. дод. У). У результаті порівняння даних вищезазначених методик було виокремлено такі рівні: 7–10 балів – студенти володіють високим рівнем сформованості рефлексивних умінь; їм притаманний високий самоконтроль, вони легко входять в будь-яку роль, швидко реагують на зміну ситуації, добре відчують і навіть здатні прогнозувати враження, яке вони справляють на оточуючих (високий рівень); 4–6 балів – студенти володіють рефлексивними уміннями, проте мають певні труднощі самоаналізу, самооцінки своєї професійної, комунікативної діяльності; відверті, але нестримані у своїх емоційних проявах (достатній рівень); 0–3 бали – у студентів рефлексивні уміння розвинені недостатньо; вони мають значні труднощі самоаналізу, самооцінки своєї професійної, комунікативної діяльності, відчують труднощі у налагодженні стосунків, нестримані у своїх емоційних проявах, часто недоречно вживають невербальні засоби спілкування (низький рівень).

Методика проведення статистичного аналізу результатів експерименту, передбачає послідовне (вибіркове) використання таких методів і алгоритмів:

Етап 1. Аналіз вибірових даних на нормальність закону розподілу:

коефіцієнт асиметрії Пірсона, медіана, середнє вибіркоче значення, середньоквадратичне відхилення, критерій згоди Пірсона.

Етап 2. Виявлення відмінностей у розподілі показника: перевірка встановлення подібності-відмінності дисперсій в двох незалежних вибірках (дисперсія, F - критерій Фішера), однофакторний дисперсійний аналіз (F- критерій Фішера, дисперсія, обумовлена впливом фактора, випадкова дисперсія).

Етап 3. Ідентифікація структури взаємозв'язків між показниками: перевірка наявності кореляційної залежності (коефіцієнт кореляції Пірсона), факторний аналіз (факторні навантаження, накопичена дисперсія)

В якості програмних інструментів використовувалися MS Excel та пакетом статистичного аналізу SPSS.

Опишемо процедуру та етапність виявлення рівнів готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності вищезазначеними методами дослідження.

Діагностика **мотиваційного критерію** вимагала дослідження низки показників: рівня потреби особистості у безконфліктній взаємодії; мотивації досягнення (прагнення до успіху, саморозвитку, самовдосконалення). За результатами середнього арифметичного двох показників вираховувалося значення мотиваційного критерію.

Результати діагностики рівнів сформованості складників мотиваційного критерію готовності студентів до попередження конфліктів у професійній діяльності представлено у таблиці 2.8.

Аналіз результатів діагностики складників мотиваційного критерію готовності до попередження конфліктів у професійній діяльності передбачав такі етапи: перевірка на нормальність закону розподілу показників рівня потреби особистості у безконфліктній взаємодії та потреби в досягненні (етап 1), перевірка значущості різниці між показниками рівня потреби особистості у безконфліктній взаємодії та потреби в досягненні у студентів контрольної та експериментальної груп (КГ та ЕГ) на констатувальному етапі (етап 2).

Таблиця 2.8

**Вихідні дані показника складників мотиваційного критерію готовності до попередження конфліктів у професійній діяльності студентів контрольної та експериментальної груп**

Група респондентів	Рівень сформованості складників мотиваційного критерію					
	високий		достатній		низький	
	К	%	К	%	К	%
<b><i>Потреба особистості у безконфліктній взаємодії</i></b>						
контрольна	15	8,4	80	44,7	84	46,9
експериментальна	14	8,0	79	45,1	82	46,9
<b><i>Потреба в досягненні</i></b>						
контрольна	17	9,5	82	45,8	80	44,7
експериментальна	13	7,4	85	48,6	77	44,0

ЕТАП 1. Здійснення аналізу вибірових даних на нормальність закону розподілу, що дозволяє встановити правомочність використання методів статичного аналізу (зокрема застосування критеріїв Фішера, Пірсона). Були отримані такі кількісні і графічні показники:

Середнє	11,68159
Стд. похибка середнього	0,505457
Медіана	12,09869
Мода	0,179 <sup>a</sup>
Стд. відхилення	5,054567
Дисперсія	55,5357199
Асиметрія	0,00183
Стд. похибка асиметрії	0,241
Розмах	21,552
Мінімум	0,179
Максимум	21,731
Сума	1168,159

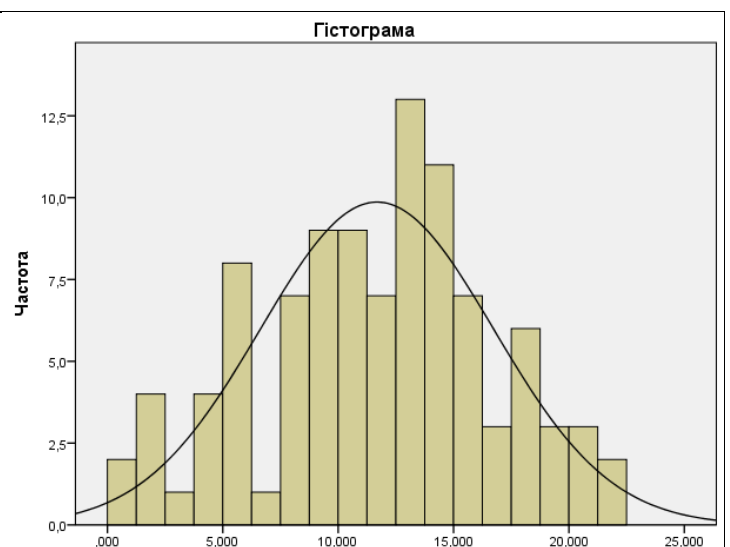


Рис. 2.7. Описова статистика та гістограма частот показника рівня потреби особистості в безконфліктній взаємодії для контрольної групи

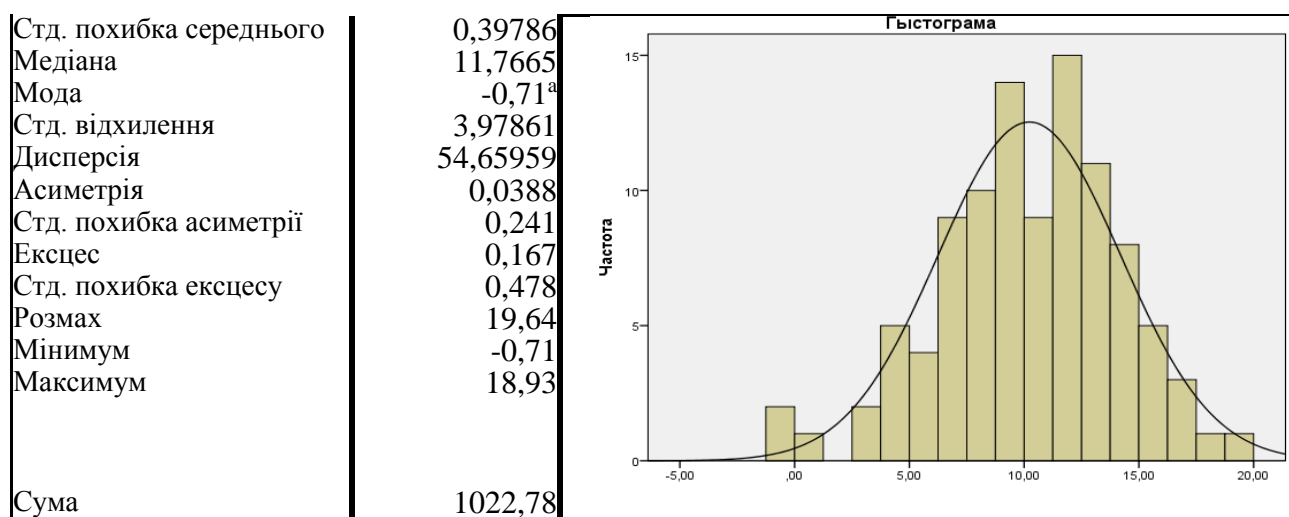


Рис. 2.8. Описова статистика та гістограма частот показника рівня потреби особистості в безконфліктній взаємодії для експериментальної групи

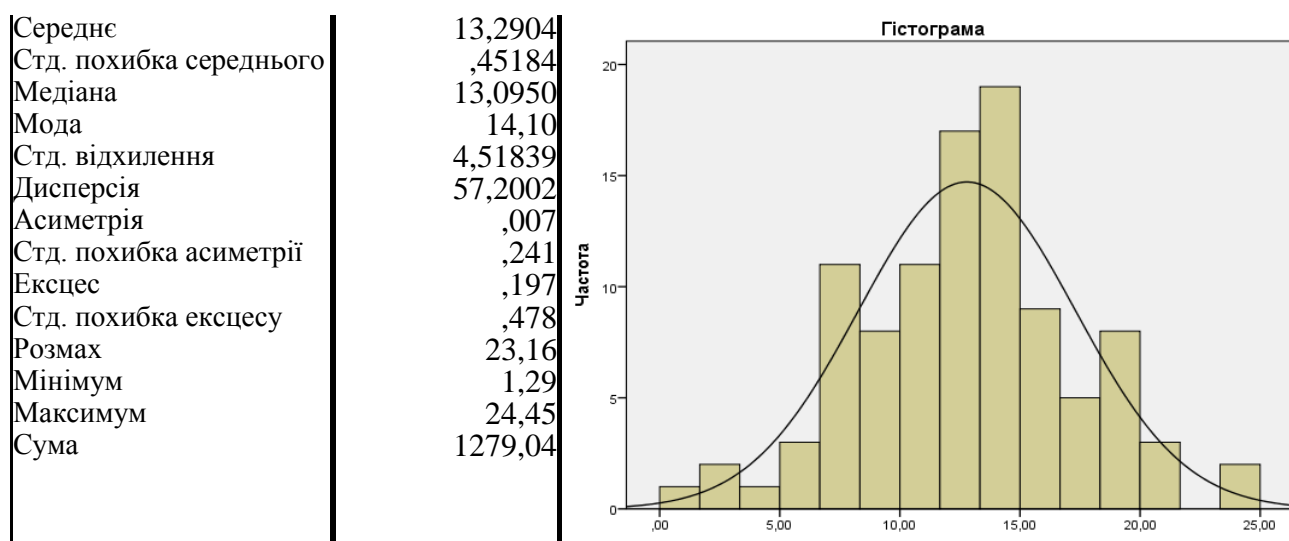


Рис. 2.9. Описова статистика та гістограма частот показника рівня потреби в досягненні контрольної групи

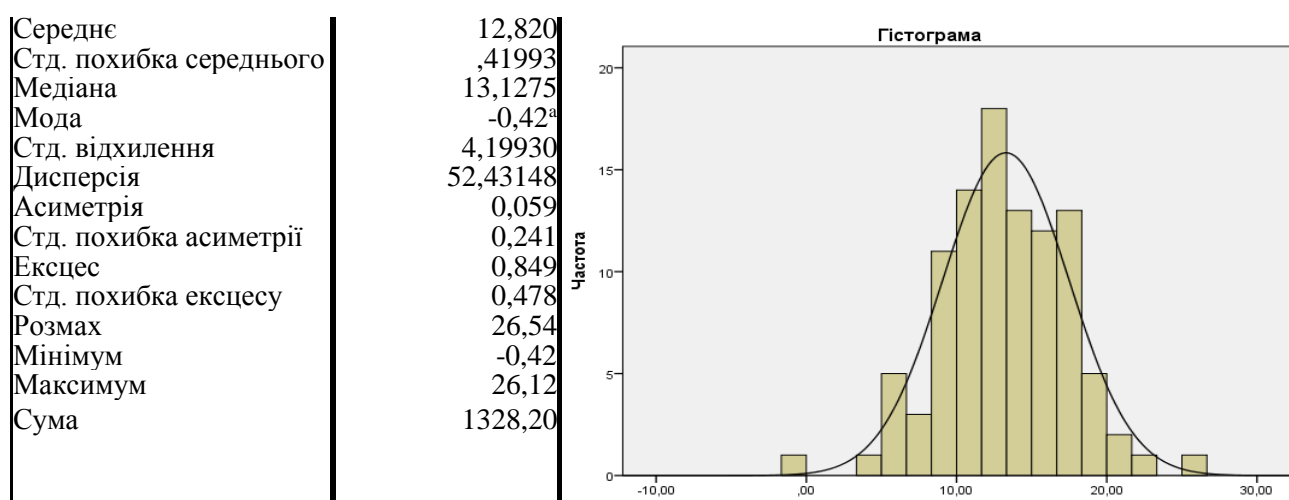


Рис. 2.10. Описова статистика та гістограма частот показника рівня потреби в досягненні експериментальної групи

Таблиця 2.9.

Розрахункові формули	Потреба особистості у безконфліктній взаємодії		Потреба в досягненні	
	Контрольна група	Експериментальна група	Контрольна група	Експериментальна група
$A_{кр} = 3 * \sqrt{\frac{6 \cdot (n-1)}{(n+1) \cdot (n+3)}}$	$A_{кр} = 17,70193$ $A_{емп} = 0,00183$	$A_{кр} = 17,70193$ $A_{емп} = 0,0388$	$A_{кр} = 17,6952$ $A_{емп} = -0,047$	$A_{кр} = 17,6952$ $A_{емп} = 0,059$
$E_{кр} = 5 * \sqrt{\frac{24 \cdot n \cdot (n-2) \cdot (n-3)}{(n+1)^2 \cdot (n+3) \cdot (n+5)}}$	$E_{кр} = 1,2368$ $E_{емп} = 0,231$	$E_{кр} = 1,2368$ $E_{емп} = 0,167$	$E_{кр} = 1,7743$ $E_{емп} = 0,197$	$E_{кр} = 1,7743$ $E_{емп} = ,849$

Порівняння основних показників рівня потреби особистості у безконфліктній взаємодії та потреби в досягненні студентів КГ та ЕГ на констатувальному етапі свідчить про таке: значення медіани та середнього значення відрізняються несуттєво, що свідчить про близькість закону розподілу статистичних даних, що аналізуються, до нормального; згідно результатів аналізу критичних значень показників асиметрії та ексцесу (формули Є. Пустильніка) і зіставлення їх емпіричних значень з критичними зроблено висновки про відповідність закону розподілу результативної ознаки нормальному (згідно умовам:  $A_{емп} < A_{кр}$  і  $E_{емп} < E_{кр}$ ); наявність позитивних значень ексцесу в обох групах за двома показниками свідчить про переважну появу середніх або близьких до середніх значень – тобто про відповідність нормальному розподілу; наявність в обох групах позитивного значення показника асиметрії свідчить про переважання низьких значень показників потреби особистості у безконфліктній взаємодії та потреби в досягненні. Проте, для показника потреба в досягненні дана тенденція виражена більш яскраво (див. табл. 2.9).

ЕТАП 2. Для статистичного підтвердження відсутності різниці між КГ та ЕГ за обома показниками, що аналізуються, дані таблиці 2.9 були перетворені й доповнені (див. табл. 2.10).

Емпіричне значення F-критерію Фішера для порівняння двох дисперсій в незалежних вибірках визначалося за формулою:

$$F = \frac{D_x}{D_y} = \frac{\sigma_x^2}{\sigma_y^2}$$

де  $D_x$  – більша дисперсія,  $D_y$  – менша дисперсія



Кількість степенів свободи визначалася окремо для чисельника й знаменника:  $v_{\text{чисел}} = n_{\text{чисел}} - 1$ ;  $v_{\text{знам}} = n_{\text{знам}} - 1$ .

Було висунуто такі гіпотези:

– при аналізі показника потреби особистості у безконфліктній взаємодії:

$H^1_0$ : відмінностей в дисперсіях показників потреби особистості у безконфліктній взаємодії у студентів КГ та ЕГ немає;

$H^1_1$ : відмінності в дисперсіях показника потреби особистості у безконфліктній взаємодії у студентів КГ та ЕГ суттєві.

– при аналізі показника потреби в досягненні:

$H^2_0$ : відмінностей в дисперсіях показників потреби в досягненні у студентів КГ та ЕГ немає;

$H^2_1$ : відмінності в дисперсіях показника потреби в досягненні у студентів КГ та ЕГ суттєві.

Таблиця 2.10

	Потреби особистості у безконфліктній взаємодії		Потреба в досягненні	
	КГ	ЕГ	КГ	ЕГ
Висока	15	14	17	13
Достатня	80	79	82	85
Низька	84	82	80	77
Середнє	11,68159	11,2278	13,2904	12,1275
Кількість	179	175	179	175
Дисперсія	55,5357199	54,65959	57,200275	52,43148

За результатами розрахунків: потреби особистості у безконфліктній взаємодії ( $F_{\text{емп}}=1,016029$ ;  $F_{\text{кр}}= 1,282565$ ), потреби в досягненні ( $F_{\text{емп}}=1,090953$ ;  $F_{\text{кр}}= 1,282565$ ),  $F_{\text{емп}} < F_{\text{кр}}$ .

Отже, можна зробити висновок про те, що статистично значущих відмінностей дисперсій між контрольною і експериментальною групою за

показниками потреби особистості у безконфліктній взаємодії і потреби в досягненні на констатувальному етапі немає.

Змістовний аналіз наведених даних (табл. 2.8) свідчить про те, що на констатувальному етапі експерименту за результатами діагностики рівня потреби особистості у безконфліктній взаємодії виявлено, що лише 8,4% студентів контрольної групи та 8,0% експериментальної групи мають високий рівень потреби у безконфліктній взаємодії. Достатній рівень продемонстрували 44,7% – КГ та 45,1% – ЕГ відповідно. Низький рівень має однакова кількість студентів експериментальної та контрольної груп – 46,9%.

Виявлення потреби в досягненнях дало змогу оцінити прагнення студентів до самовдосконалення, наполегливість у досягненні своїх цілей, бажання студента до формування готовності до попередження конфліктів у професійній діяльності. Переконані, що особистість, яка володіє високим рівнем потреби в досягненнях, упевнена в ефективному результаті, готова прийняти на себе відповідальність, рішуча, виявляє наполегливість у досягненні мети, завзятість при зіткненні з перешкодами, зокрема конфліктами, задоволена майбутньою професійною діяльністю.

Діагностика мала на мету визначення рівня прагнень досягти успіху в опануванні майбутньої професії. За результатами дослідження виявлено, що високий рівень має незначна кількість студентів контрольної та експериментальної груп (9,5% та 7,4% відповідно), достатній (45,8% та 48,6%), низький (44,7% та 44,0%). Отримані результати продемонстрували несформованість у переважній більшості студентів потреби долати труднощі у навчанні, цілеспрямовано здійснювати підготовку до майбутньої професійної діяльності. У майбутніх фахівців виявлено байдуже ставлення до особистісного розвитку.

ЕТАП 3. Крім того, був виконаний аналіз правомірності використання показників потреби особистості у безконфліктній взаємодії і потреби в досягненні як складових комплексного показника мотиваційного критерію готовності до попередження конфліктів у професійній діяльності студентів за

допомогою кореляційного аналізу. Лінійний коефіцієнт кореляції Пірсона розраховувався за формулою.

$$r = \frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})(y_i - \bar{y})}{(n-1) \cdot SD_x \cdot SD_y}$$

де  $r$  – коефіцієнт кореляції Пірсона,  $x$  – значення першої змінної,  $y$  – значення другої змінної,  $n$  – кількість вимірювань,  $SD_x$  – стандартне відхилення першої змінної,  $SD_y$  – стандартне відхилення другої змінної,  $\bar{x}$  – середнє для першої змінної та  $\bar{y}$  – середнє для другої змінної.

Формули розрахунку середнього й стандартного відхилення:

$$\bar{x} = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n x_i, \quad SD_x = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2}{n-1}}$$

Модуль коефіцієнта кореляції свідчить про силу зв'язку. Чим ближче його значення до 1, тим зв'язок сильніше. Знак коефіцієнта кореляції свідчить про напрямок зв'язку. Результати аналізу свідчать про високий рівень кореляційної залежності між потребою особистості у безконфліктній взаємодії і потребою в досягненні всередині кожної групи –  $K_{оке}$ ,  $K_{дке}$ ; між групами за кожним складником мотиваційного критерію готовності до попередження конфліктів –  $K_{одк}$ ,  $K_{оде}$  (див. табл. 2.11).

Вихідні дані мотиваційного критерію готовності до попередження конфліктів у професійній діяльності студентів контрольної та експериментальної груп наведено у таблиці 2.12.

Аналізуючи дані табл. 2.12, зазначимо, що більшість студентів експериментальної та контрольної груп на початку експерименту мали достатній та низький рівні сформованості мотиваційного критерію готовності до попередження конфліктів у професійній діяльності. Достатній рівень виявлено у 44,8% студентів КГ та 48,0% – у студентів ЕГ. Досить високими виявилися показники низького рівня сформованості мотиваційного критерію готовності: 46,3% КГ та 44,6% ЕГ. На жаль високий рівень виявлено лише у 8,9% студентів КГ та 7,4% студентів ЕГ.

Таблиця 2.11

**Модуль та знак коефіцієнта кореляції**

	Потреба особистості у безконфліктній взаємодії	Потреба в досягненні		Контрольна група	Експериментальна група
Контрольна група	K <sub>оке</sub> =0,9999	K <sub>дке</sub> =0,996	Потреба особистості у безконфліктній взаємодії	K <sub>одк</sub> =0,997228	K <sub>оде</sub> =0,990134
Експериментальна група			Потреба в досягненні		

Отримані дані засвідчили необхідність акцентування уваги на підвищенні мотивації студентів до формування готовності до попередження конфліктів у професійній діяльності.

Таблиця 2.12

**Вихідні дані показника мотиваційного критерію готовності до попередження конфліктів у професійній діяльності студентів контрольної та експериментальної груп**

Група респондентів	Рівень сформованості мотиваційного критерію					
	високий		достатній		низький	
	К	%	К	%	К	%
контрольна	16	8,9	80	44,8	83	46,3
експериментальна	13	7,4	84	48,0	78	44,6

Щодо оцінки когнітивного компоненту (повнота і характер засвоєння конфліктологічних знань, прагнення їх застосування у професійній діяльності), то в контрольній та експериментальній групах виявлено приблизно однакову кількість студентів, що виявили високий рівень сформованості (табл. 2.13 та 2.14).

Таблиця 2.13

**Вихідні дані показника складників когнітивного критерію готовності до попередження конфліктів у професійній діяльності студентів контрольної та експериментальної груп**

Група респондентів	Рівень сформованості когнітивного критерію					
	високий		достатній		низький	
	К	%	К	%	К	%
<i>Повнота конфліктологічних знань</i>						
контрольна	30	16,8	92	51,4	57	31,8
експериментальна	32	18,3	88	50,3	55	31,4
<i>Характер засвоєння конфліктологічних знань</i>						
контрольна	18	10,1	77	43,0	84	46,9
експериментальна	15	8,6	80	45,7	80	45,7

Таблиця 2.14

**Вихідні дані показника когнітивного компоненту готовності до попередження конфліктів у професійній діяльності студентів контрольної та експериментальної груп**

Група респондентів	Рівень сформованості когнітивного критерію					
	високий		достатній		низький	
	К	%	К	%	К	%
контрольна	24	13,4	85	47,5	70	39,1
експериментальна	23	13,1	84	48,0	68	38,9

У 13,4% студентів КГ та 13,1% – ЕГ виявлено глибокі конфліктологічні знання, активне прагнення до здобування знань та їх застосування у професійній діяльності, зацікавленість до будь-якого нового доступного досвіду, уміння всебічно і ретельно аналізувати будь-яку конфліктну ситуацію, причини її

виникнення. Вони характеризуються виявом широти розуму в оцінці фактів і ситуацій, прагнуть до постійного розширення кругозору, самоосвіти.

Методика проведення статистичного аналізу складників когнітивного компоненту готовності до попередження конфліктів у професійній діяльності студентів контрольної та експериментальної груп наведена у додатку Щ.

Змістовний аналіз отриманих даних засвідчив, що середній рівень виявлено у 47,5% студентів КГ та 48,0% – ЕГ. Вони виявили прагнення до здобування знань, проте не завжди усвідомлюють вагомість конфліктологічних знань, сутності технологій й стратегій попередження конфліктів для майбутньої професійної діяльності, мають певний інтерес до нового досвіду, вміють аналізувати різні явища, але потребують спонукань до самоосвіти. На жаль, низький рівень продемонструвала значна кількість студентів (39,1% – КГ та 38,9 – ЕГ). Вони оволодівають знаннями, проте часто пасивні при використанні конфліктологічних знань у професійно спрямованій діяльності, не володіють знаннями технологій попередження конфліктів, звертають на них увагу лише на лекціях, не можуть застосовувати на практиці, не відчувають задоволення від пізнання нового, потребують постійних спонукань до самоосвіти.

Третім етапом діагностики стало визначення **операційного критерію** готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності.

Діагностика рівня сформованості у майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності групи умінь попередження конфліктів здійснювалася на підставі аналізу оцінок експертів, якими стали викладачі ВНЗ (група експертів – 10 викладачів, які протягом навчального року реалізовували технологію формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності у процесі навчальної та позанавчальної роботи, спостерігали за студентами, здійснювали анкетування, опитування, підсумовували самооцінки студентів щодо розвитку зазначених умінь.

Результати статистичного аналізу складників операційного компоненту

готовності до попередження конфліктів у професійній діяльності студентів (рівень сформованості умінь попередження конфліктів) контрольної та експериментальної груп наведена у додатку Ю. На підставі наведених даних можна зробити висновок: складові комплексного показника операційного критерію готовності студентів до попередження конфліктів у професійній діяльності демонструє високий рівень узгодженості всіх компонент інтегрованого критерію (всі коефіцієнти кореляції перевищують значення 0,8), а також повну узгодженість матриці компонент, що свідчить про приналежність всіх компонент інтегрованого критерію до однієї групи факторів. Це є підтвердженням ефективного виділення складових рівня сформованості умінь попередження конфліктів (комунікативно-мовленнєві, організаційно-управлінські, морально-етичні) як елементів інтегрованого операційного критерію.

Щодо змістовного аналізу, то аналізуючи отримані дані (табл. 2.15), зазначимо, що високий рівень сформованості комунікативно-мовленнєвих умінь продемонстрували лише 30 студентів КГ (16,8%) та 32 студенти ЕГ (18,3%).

Таблиця 2.15

**Вихідні дані показника складників операційного критерію готовності до попередження конфліктів у професійній діяльності студентів контрольної та експериментальної груп**

Група респондентів	Рівень сформованості умінь попередження конфліктів					
	високий		достатній		низький	
	К	%	К	%	К	%
<b><i>Комунікативно-мовленнєві</i></b>						
контрольна	30	16,8	92	51,4	57	31,8
експериментальна	32	18,3	98	54,7	45	27,0
<b><i>Організаційно-управлінські</i></b>						
контрольна	18	10,1	84	46,9	77	43,0
експериментальна	25	14,3	85	48,6	65	37,1
<b><i>Морально-етичні</i></b>						
контрольна	22	12,3	87	48,6	66	39,1
експериментальна	20	11,4	91	52,0	64	36,6

Для достатнього рівня характерні такі відсотки – 92 (51,4%) та 98 (54,7%). Низький рівень сформованості зазначеної групи умінь зафіксовано у 57 студентів (31,8%) контрольної групи та 45 студентів (27,0%) експериментальної.

Щодо рівня сформованості організаційно-управлінських умінь, то високий бал отримали 18 студентів КГ (10,1%) та 25 (14,3%) ЕГ, достатній рівень переважає у 84 студентів КГ (46,9%) та 85 (48,6%) ЕГ, низькому рівню відповідає 77 (43,0%) та 65 (37,1%). Студенти продемонстрували, що погано вміють реагувати на ситуацію загострення міжособистісних конфліктів з метою їх конструктивного розв'язання, прогнозувати можливе виникнення й розвиток конфлікту, перетворювати конфліктогенне виробниче середовище з метою попередження конфлікту, поєднувати методи, стратегії і тактики попередження конфліктів, добирати методи впливу (особистий приклад, пояснення, переконання, прохання, звернення тощо) на суб'єктів конфлікту та ін.

Рівень сформованості морально-етичних умінь (дотримуватися моральних норм торговельної та комерційної діяльності, усвідомлювати власні моральні помилки і шляхи їх виправлення, розуміти велич людини та вартості її життя, ініціювати сприятливий моральний клімат під час здійснення професійної діяльності, уникати в мовленні кліше, штампів, стереотипів, різких оцінних суджень, іронічних зауважень, некоректних натяків та ін.) також виявлено досить низьким. Так, високий рівень сформованості зазначених умінь виявлено у 22 студентів КГ (12,3%) та 20 (11,4%) ЕГ, достатній – у 87 студентів КГ (48,6%) та 91 (52,0%) ЕГ. На низькому рівні знаходяться 66 студентів КГ (39,1%) та 64 (36,6%) – ЕГ.

Узагальнені показники операційного критерію готовності до попередження конфліктів у професійній діяльності студентів контрольної та експериментальної груп наведено у табл. 2.16.

Наведені вище дані дають підстави стверджувати, що у майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності переважають достатній та низький рівні сформованості всіх груп умінь.

Четвертим етапом стало визначення рівня сформованості **особистісного**



критерію (емоційний інтелект).

Таблиця 2.16

**Вихідні дані показника операційного критерію готовності до попередження конфліктів у професійній діяльності студентів контрольної та експериментальної груп**

Група респондентів	Рівень сформованості рефлексивного критерію					
	високий		достатній		низький	
	К	%	К	%	К	%
контрольна	23	12,8	87	48,6	69	38,6
експериментальна	25	14,3	91	52,0	59	33,7

Процедура діагностики – самооцінювання респондентів (див. додаток К). Було діагностовано п'ять складових соціального інтелекту: *саморегуляція, розстановка пріоритетів і цілей, робота в команді, вирішення конфліктів, комунікативність*, кожен з яких оцінювався за 5-бальною шкалою (табл. 2.17).

Таблиця 2.17

**Вихідні дані показника складників особистісного критерію готовності до попередження конфліктів у професійній діяльності студентів контрольної та експериментальної груп**

Група респондентів	Рівень сформованості складників особистісного компоненту					
	високий		достатній		низький	
	К	%	К	%	К	%
<b><i>Саморегуляція</i></b>						
контрольна	30	16,8	92	51,4	57	31,8
експериментальна	32	18,3	98	54,7	45	27,0
<b><i>Розстановка пріоритетів і цілей</i></b>						
контрольна	18	10,1	84	46,9	77	43,0
експериментальна	25	14,3	85	48,6	65	37,1

<b><i>Робота в команді</i></b>						
контрольна	22	12,3	87	48,6	66	39,1
експериментальна	20	11,4	91	52,0	64	36,6
<b><i>Вирішення конфліктів</i></b>						
контрольна	16	8,9	80	44,8	83	46,3
експериментальна	15	8,6	80	45,7	80	45,7
<b><i>Комунікативність</i></b>						
контрольна	23	12,8	88	49,2	68	38
експериментальна	26	14,9	91	52,0	58	33,1

Аналізуючи отримані дані (табл. 2.17) зазначимо, що високий рівень сформованості *саморегуляції* (регулювання власного емоційного стану; послугування моделлю власного „Я” для вибудовування життєвих пріоритетів; відображення у зовнішній поведінці власної незалежності; аналіз власної мотивації) виявила лише незначна частка студентів (16,8% – КГ, 18,3% – ЕГ).

Переважна більшість студентів була віднесена до достатнього (51,4% – КГ, 54,7% – ЕГ) та низького (31,8% – КГ, 27,0% – ЕГ) рівнів.

Серед якостей, які мають бути притаманні майбутньому фахівцю з товарознавства та комерційної діяльності, окрему увагу приділяємо *розстановці авторитетів і цілей*. Слід зазначити, що наявність в студентів інтуїтивної антиципації, прогнозування наслідків майбутньої діяльності, зокрема професійної; самомотивування, самоналаштування на діяльність; усвідомлення духовних потреб, внутрішнього стану людини можна вважати однією з необхідних умов попередження конфліктів, виникаючих під час професійної діяльності.

Тому низький рівень розвитку цієї якості (43,0% – КГ, 37,1% – ЕГ) можна розглядати як проблемне місце, що потребує спеціального навчання студентів. Високий рівень сформованості даної якості зафіксовано у 10,1% студентів КГ, 14,3% – ЕГ.

Щодо розвитку здатності *працювати в команді*, то слід зазначити, що

високий рівень її розвитку представлений у (12,3% – КГ, 11,4% – ЕГ) досліджуваних, достатній – у (48,6% – КГ, 52,0% – ЕГ), а низький – у (39,1% – КГ, 36,6% – ЕГ) досліджуваних. Виявлено, що значна кількість студентів не здатна організувати членів команди, планувати діяльність команди та власну; мотивувати дії інших, співпрацювати з людьми; сприяти успішній пізнавальній професійній діяльності за допомогою позитивних емоцій, що не сприяє успішному попередженню конфліктів.

Важливою якістю особистості вбачаємо *здатність до вирішення конфліктів*, яка передбачає проведення переговорів та посередництво під час вирішення конфліктів, досягнення консенсусу; розуміння та розпізнавання емоцій, що виникають в інших людей; вияв толерантності у взаєминах між людьми; адекватне невербальне вираження власних емоцій. Нажаль, результати дослідження засвідчили, що високий рівень її розвитку представлений у (8,9% – КГ, 8,6% – ЕГ) досліджуваних, достатній – у (44,8% – КГ, 45,7% – ЕГ), а низький – у (46,3% – КГ, 45,7% – ЕГ) досліджуваних.

У процесі діагностики виявлено, що високий рівень сформованості *комунікативності* продемонстрували лише 12,8% студентів КГ та 14,9% студентів ЕГ відповідно. Для достатнього рівня припадають такі відсотки – 49,2% та 52,0%. Низький рівень сформованості зазначеної якості зафіксовано у 38,0% студентів контрольної групи та 33,1% студентів експериментальної групи. Отже виявлено, що третина студентів мають нерозвинуту здатність викликати захоплення, симпатію, впливати на людей на емоційному та підсвідомому рівні; отримувати задоволення від спілкування з колегами, клієнтами; бути відкритими для нового досвіду.

Узагальнені показники особистісного критерію готовності до попередження конфліктів у професійній діяльності студентів контрольної та експериментальної груп наведено у табл. 2.18.

Аналізуючи дані табл. 2.18, зазначимо, що студентів, які володіють високим рівнем сформованості емоційного інтелекту, виявлено лише 21 (11,7%) КГ та 22 (12,6%) ЕГ. Достатній рівень продемонструвала майже половина

студентів – 86 (48,1%) КГ та 89 (50,9%) ЕГ. Решта респондентів виявила низький рівень сформованості емоційного інтелекту.

Таблиця 2.18

**Вихідні дані показника особистісного критерію готовності до попередження конфліктів у професійній діяльності студентів контрольної та експериментальної груп**

Група респондентів	Рівень сформованості особистісного компоненту					
	високий		достатній		низький	
	К	%	К	%	К	%
контрольна	21	11,7	86	48,1	72	40,2
експериментальна	22	12,6	89	50,9	64	36,5

Останнім етапом стало визначення рівня сформованості **рефлексивного критерію** готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності (табл. 2.19 та 2.20).

Таблиця 2.19

**Вихідні дані показника складників рефлексивного критерію готовності до попередження конфліктів у професійній діяльності студентів контрольної та експериментальної груп**

Група респондентів	Рівень сформованості складників рефлексивного критерію					
	високий		достатній		низький	
	К	%	К	%	К	%
<i><b>Здатність до самоаналізу, самооцінки й самовдосконалення</b></i>						
контрольна	32,94	18,4	85,03	47,5	61,04	34,1
експериментальна	32,03	18,3	81,03	46,3	61,95	35,4
<i><b>Рефлексивні вміння</b></i>						
контрольна	22,91	12,8	78,04	43,6	78,04	43,6
експериментальна	24,50	14	80,15	45,8	70,35	40,2

На підставі аналізу даних таблиці 2.20 виявлено 15,6% студентів контрольної групи та 16,0% експериментальної з високим рівнем сформованості досліджуваного компоненту.

Таблиця 2.20

**Вихідні дані показника рефлексивного критерію готовності до попередження конфліктів у професійній діяльності студентів контрольної та експериментальної груп**

Група респондентів	Рівень сформованості рефлексивного критерію					
	високий		достатній		низький	
	К	%	К	%	К	%
контрольна	28	15,6	82	45,8	65	38,6
експериментальна	28	16,0	81	46,3	66	37,7

Дані студенти володіють високим рівнем сформованості рефлексивних умінь; їм притаманний високий самоконтроль, вони легко входять в будь-яку роль, швидко реагують на зміну ситуації, добре відчують і навіть здатні прогнозувати враження, яке вони справляють на оточуючих. добре адаптуються до нового середовища, нових умов діяльності. Їм властиво обдумувати свою діяльність в найдрібніших деталях, ретельно її планувати й прогнозувати всі можливі наслідки. 38,6% студентів контрольної групи та 37,7% експериментальної виявили низький рівень сформованості рефлексивного критерію готовності до попередження конфліктів у професійній діяльності. Вони мають значні труднощі самоаналізу, самооцінки своєї професійної, комунікативної діяльності, відчують труднощі у налагодженні стосунків, нестримані у своїх емоційних проявах, часто недоречно вживають невербальні засоби спілкування.

Досліджувані критерії (мотиваційний, когнітивний, операційний, особистісний, рефлексивний) було покладено в основу визначення інтегрального особистісного утворення – готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності та виявлення рівнів її сформованості як загального показника з певними рівнями.

Узагальнені результати про рівень сформованості готовності до

попередження конфліктів студентів представлено в табл. 2.21.

Таблиця 2.21

**Вихідні дані показника готовності до попередження конфліктів у професійній діяльності студентів контрольної та експериментальної груп**

Група респондентів	Рівень сформованості готовності до попередження конфліктів у професійній діяльності					
	високий		достатній		низький	
	К	%	К	%	К	%
контрольна	22	12,3	83	46,4	73	41,3
експериментальна	21	12,0	85	48,6	68	39,4

Аналізуючи дані табл. 2.21, можна стверджувати, що констатувальний етап педагогічного експерименту дав можливість виявити досить низький рівень сформованості готовності до попередження конфліктів майбутніх фахівців.

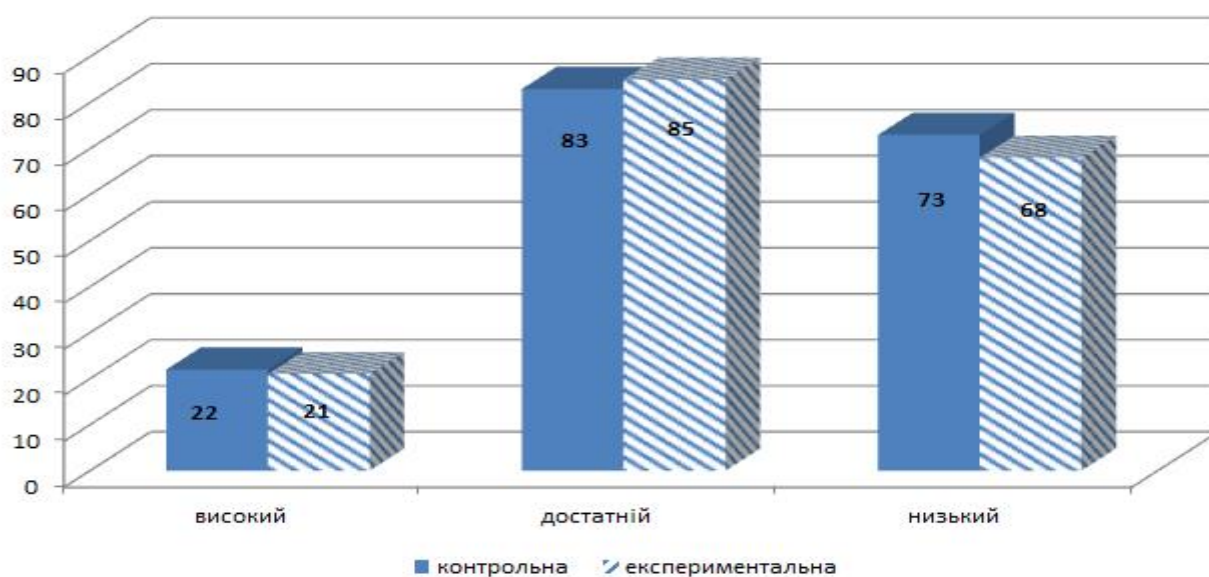


Рис. 2.11. Вихідні дані показника готовності до попередження конфліктів у професійній діяльності студентів контрольної та експериментальної груп

Високий рівень показали лише 12,3 % студентів контрольної групи та 12,0 % – експериментальної. Майже половина респондентів виявили достатній рівень готовності (83 (46,4 %) студенти контрольної та 85 (48,6 %) студентів експериментальної групи); 41,3 % студентів контрольної групи та 39,4% експериментальної) знаходились на низькому рівні готовності до попередження

конфліктів. Отже, результати констатувального етапу експерименту мають важливе значення для подальшого дослідження. Констатація початкового рівня сформованості готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності потребувала розробки й реалізації на практиці технології формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності.

Проведення формувального етапу експерименту дозволило з'ясувати ефективність реалізації на практиці технології формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності.

Результати щодо динаміки зміни показників рівнів сформованості критеріїв готовності до попередження конфліктів у професійній діяльності у студентів контрольної та експериментальної груп представлено у таблиці 2.22.

Таблиця 2.22

**Зміна показників рівнів сформованості критеріїв готовності до попередження конфліктів у професійній діяльності у студентів контрольної та експериментальної груп**

Рівні сформованості	Групи студентів			
	КГ (179 осіб)		ЕГ (175 осіб)	
	Етапи експерименту			
	Конст.	Контр.	Конст.	Контр.
<b>Критерії</b>				
<b><i>Мотиваційний</i></b>				
Високий	8,9	15,1	7,4	20,0
Достатній	44,8	51,4	48,0	64,6
Низький	46,3	33,5	44,6	15,4
<b><i>Когнітивний</i></b>				
Високий	13,4	15,1	13,1	24,6
Достатній	47,5	53,1	48,0	65,7
Низький	39,1	31,8	38,9	9,7
<b><i>Операційний</i></b>				
Високий	12,8	14,5	14,3	38,6
Достатній	48,6	50,9	52,0	54,5
Низький	38,6	34,6	33,7	6,9
<b><i>Особистісний</i></b>				

Високий	11,7	16,8	12,6	31,4
Достатній	48,1	48,6	50,9	59,5
Низький	40,2	34,6	36,5	9,1
<i><b>Рефлексивний</b></i>				
Високий	15,6	17,3	16,0	33,1
Достатній	45,8	50,9	46,3	58,3
Низький	38,6	31,8	37,7	8,6

Співставлення даних щодо рівня сформованості всіх компонентів готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності говорить про суттєві позитивні зміни на всіх рівнях, що відбулися під час формувального етапу експерименту.

Аналізуючи дані рівнів сформованості мотиваційного компоненту готовності до попередження конфліктів майбутніх фахівців (таблиця 2.22), слід відзначити, що в контрольній групі відбулися певні зміни, хоча й незначні. Кількість студентів з високим рівнем зросла на 6,2%. Зменшилась кількість студентів з низьким рівнем сформованості мотиваційного компоненту (з 46,3% до 33,5%). Такі незначні зміни свідчать про відсутність цілеспрямованої роботи з формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності. Щодо експериментальної групи, то після формувального етапу експерименту відбулися істотні позитивні зрушення. Приріст склав: високий рівень – (+12,6%), низький рівень – (–18,1%).

Щодо динаміки рівнів сформованості когнітивного компоненту готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності, то отримані дані свідчать про стрімкі позитивні зрушення. Після проведення формувального етапу експерименту в експериментальній групі значно зросла кількість студентів, які були нами віднесені до високого рівня (з 13,1% до 24,6%). Суттєво зменшилась кількість студентів, віднесених до низького рівня (з 38,9% до 9,7%). В контрольній групі зміни також виявлені, проте несуттєві: високий рівень (з 13,4% до 15,1%), достатній (з 47,5% до 53,1%), низький (з 39,1% до 31,8%).

Що стосується динаміки рівнів сформованості операційного компоненту



готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності, то можна констатувати таке. Якщо в контрольній групі кількість студентів, які мають високий рівень становить 14,5% (порівняно з 12,8%), то в експериментальній – 38,6% (порівняно з 14,3%). Низький рівень було виявлено у 38,6% студентів контрольної групи. Щодо експериментальної, то їх кількість суттєво зменшилась (з 33,7% до 6,9%). Приріст на високому рівні становив (+24,3%),

Після формувального етапу експерименту нами виявлено позитивну динаміку і в рівні сформованості особистісного компоненту. Кількість студентів контрольної групи з високим рівнем зросла на 5,1%. Зменшилась кількість студентів з низьким рівнем сформованості особистісного компоненту (з 40,2% до 34,6%). Такі незначні зміни свідчать про відсутність цілеспрямованої роботи з формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності. Щодо експериментальної групи, то після формувального етапу експерименту відбулися істотні позитивні зрушення. Приріст склав: високий рівень – (+18,8%), достатній рівень – (+8,6%), низький рівень – (–27,4%).

Аналіз динаміки рівнів сформованості рефлексивного компоненту готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності засвідчив такі наявні позитивні зміни: відсоток студентів експериментальної групи з високим рівнем змінився від 16,0% до 33,1%. Значно зменшилася кількість студентів, які мали низький рівень (з 37,7% до 8,6%). У контрольній групі зміни відбулися, але досить незначні: високий рівень – з 15,6% до 17,3%, достатній – з 45,8% до 50,9%, низький рівень – з 38,6% до 31,8%.

Крім того, був проведений факторний аналіз (3 етап методики статистичного аналізу) з метою ідентифікації наявності і структури взаємозв'язків між показниками, наведеними в таблиці 2.22, що підтверджує:

– доцільність використання даного комплексу складових для дослідження і характеристики інтегрованого показника рівня сформованості критеріїв

готовності до попередження конфліктів у професійній діяльності студентів;

– наявність (відсутність) динаміки узгодженості складових інтегрованого показника рівня сформованості критеріїв готовності до попередження конфліктів у професійній діяльності студентів в результаті реалізації запропонованої в роботі технології.

Результати факторного аналізу показників рівня сформованості критеріїв готовності до попередження конфліктів у професійній діяльності студентів контрольної та експериментальної груп на формуальному етапі наведено в таблицях 2.23, 2.24.

Таблиця 2.23

**Результати факторного аналізу показників рівня сформованості критеріїв готовності до попередження конфліктів у професійній діяльності студентів контрольної групи**

Матриця кореляцій					
	Мотиваційний	Когнітивний	Операційний	Особистісний	Рефлексивний
Констатувальний етап					
Мотиваційний	1,000	0,873	0,971	0,840	0,974
Когнітивний	0,873	1,000	0,895	0,933	0,967
Операційний	0,971	0,895	1,000	0,924	0,994
Особистісний	0,840	0,933	0,924	1,000	0,833
Рефлексивний	0,974	0,967	0,994	0,833	1,000
Контрольний етап					
Мотиваційний	1,000	0,892	0,971	0,956	0,897
Когнітивний	0,892	1,000	0,933	0,990	0,989
Операційний	0,971	0,933	1,000	0,974	0,950
Особистісний	0,986	0,990	0,974	1,000	0,996
Рефлексивний	0,897	0,989	0,950	0,996	1,000

Таким чином, контрольна група демонструє досить високий, проте не повний рівень узгодженості всіх компонент інтегрованого критерію (80% коефіцієнтів кореляції Пірсона перевищують значення 0,9), а також досить високу узгодженість матриці компонент, що свідчить: про науково обґрунтований вибір взаємно скорельованих між собою складових - компонентів показника оцінки рівня сформованості критеріїв готовності студентів до попередження конфліктів у професійній діяльності; про можливість використання даного інтегрованого показника для системної оцінки

досліджуваного педагогічного феномену.

Таблиця 2.24

**Результати факторного аналізу показників рівня сформованості критеріїв готовності до попередження конфліктів у професійній діяльності студентів експериментальної групи**

Матриця кореляцій					
	Мотиваційний	Когнітивний	Операційний	Особистісний	Рефлексивний
	Констатувальний етап				
Мотиваційний	1,000	0,899	0,981	0,967	0,985
Когнітивний	0,899	1,000	0,967	0,981	0,809
Операційний	0,981	0,967	1,000	0,998	0,931
Особистісний	0,967	0,981	0,998	1,000	0,909
Рефлексивний	0,985	0,809	0,931	0,909	1,000
	Контрольний етап				
Мотиваційний	1,000	0,988	0,999	1,000	0,994
Когнітивний	0,988	1,000	0,992	1,000	0,998
Операційний	0,999	0,992	1,000	0,995	0,954
Особистісний	1,000	1,000	0,995	1,000	0,979
Рефлексивний	0,994	0,998	0,994	0,989	1,000

Таким чином, експериментальна група демонструє підвищення рівня узгодженості всіх компонент інтегрованого критерію (80% коефіцієнтів кореляції перевищують значення 0,9, а 20% – дорівнює 1), а також практично повну узгодженість матриці компонент (мотиваційний – 1,000; когнітивний – 0,998; операційний – 1,000; особистісний – 1,000; рефлексивний – 0,999), що підтверджують належність всіх компонент інтегрованого критерію до однієї групи факторів.

Завершуючи педагогічний експеримент, встановили динаміку рівнів сформованості готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності (див. табл. 2.25).

Аналізуючи динаміку рівнів сформованості готовності до попередження конфліктів майбутніх фахівців, констатуємо стрибкоподібність в отриманих даних експериментальної групи. Так, значно збільшилась кількість студентів, які мають високий рівень сформованості готовності (з 12,0% до 29,5%). Приріст склав (+17,5%). Студенти цього рівня вирізняються яскраво вираженою

потребою у безконфліктній взаємодії, вони наполегливі у досягненні своїх цілей. У них сформовано стійкі погляди на сутність, особливості, ознаки, структуру конфлікту, причини їх виникнення, динаміку й наслідки. Вони мають міцні, глибокі та дійові знання щодо стратегій й технологій попередження конфліктів у професійній діяльності на різних рівнях, діяльності медіатора як посередника у попередженні й розв'язанні конфліктів у професійній діяльності товарознавців та комерсантів. Відрізняються досконалим володінням уміннями попередження конфліктів, упевнено їх застосовують у різновидах навчальної, професійно спрямованої діяльності, творчо ставляться до моделювання різноманітних конфліктних ситуацій, послугування стратегіями й тактиками попередження конфліктів. Вони вміють спостерігати за власними проявами під час здійснення професійної діяльності, викликати захоплення, співпрацювати з різними людьми (викладачами, студентами, юристами) й отримувати задоволення від цього; вміють осягнути свої почуття та почуття інших людей, мотивувати власну активну діяльність та дії оточуючих, розуміти їх внутрішній стан, переживання, хвилювання, особливості, мотиви; розуміють та розпізнають емоції, що виникають в інших людей (емпатія); виявляють толерантність до невизначеності у взаємовідносинах між людьми; визнають та поважають унікальність кожної людини; інтуїтивно прогнозують наслідки майбутньої діяльності. Студенти володіють високим рівнем сформованості рефлексивних умінь; їм притаманний високий самоконтроль, вони легко входять в будь-яку роль, швидко реагують на зміну ситуації, добре відчують і навіть здатні прогнозувати враження, яке вони справляють на оточуючих.

В контрольній спостерігаємо зміни значно менші +3,5%. Вважаємо, що суттєві зміни в експериментальній групі відбулися за рахунок переходу студентів з низького рівня, значення якого суттєво знизилася (в експериментальній групі на 29,5%, в контрольній на 8,1%). Як видно з даних таблиці 2.16, в експериментальній групі сталися суттєві зміни в низькому рівні (приріст склав – 29,5 % проти – 8,1 % у контрольній групі). Причини такої різниці в рівнях сформованості готовності майбутніх фахівців з товарознавства та

комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності полягають у тому, що в експериментальній групі досліджувана готовність цілеспрямовано формувалася завдяки реалізації оновленого змісту дисциплін «Педагогіка та психологія», «Іноземна мова професійного спрямування», «Етика та психологія ділових відносин», «Менеджмент торговельної та комерційної діяльності», «Комерційна діяльність», «Етика бізнесу», «Маркетингова політика комунікацій»; впровадженню авторського спецкурсу «Конфлікти у професійній діяльності фахівців з товарознавства та комерційної діяльності»; реалізації розмаїття інтерактивних методів навчання: діалогічно-дискусійні (бесіди, диспути, дискусії, дебати, «Акваріум», форум, симпозіум, судове засідання); ігрові (ділові, рольові, сюжетно-рольові, ситуативні, соціально-психологічні ігри); ситуаційного навчання (кейс-метод), виконання професійно спрямованих вправ, тренінгів.

Таблиця 2.25

**Зміна показників рівнів сформованості готовності до попередження конфліктів у професійній діяльності в студентів експериментальної та контрольної груп**

Рівні сформованості готовності до попередження конфліктів	Групи студентів			
	КГ (179 осіб)		ЕГ (175 осіб)	
	Етапи експерименту			
	Конст.	Контр.	Конст.	Контр.
Високий	12,3	15,8	12,0	29,5
Достатній	46,4	51,0	48,6	60,6
Низький	41,3	33,2	39,4	9,9

Крім того, в експериментальній групі на всіх етапах дослідження викладачами проводилася робота щодо стимулювання мотивації студентів до оволодіння конфліктологічними знаннями, формування умінь попередження конфліктів, емоційного інтелекту, рефлексивності.

Для визначення статистичної значущості різниці в змінах показників готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності проводився кількісний аналіз

одержаних результатів.

Етап 1. Проведення розвідувального статистичного аналізу вибірки, що характеризує показники сформованості готовності до попередження конфліктів у професійній діяльності в студентів експериментальної та контрольної груп на контрольному етапі (табл. 2.26).

Таблиця 2.26

**Статистичний аналіз вибірки, що характеризує показники сформованості готовності до попередження конфліктів у професійній діяльності в студентів експериментальної та контрольної груп на контрольному етапі**

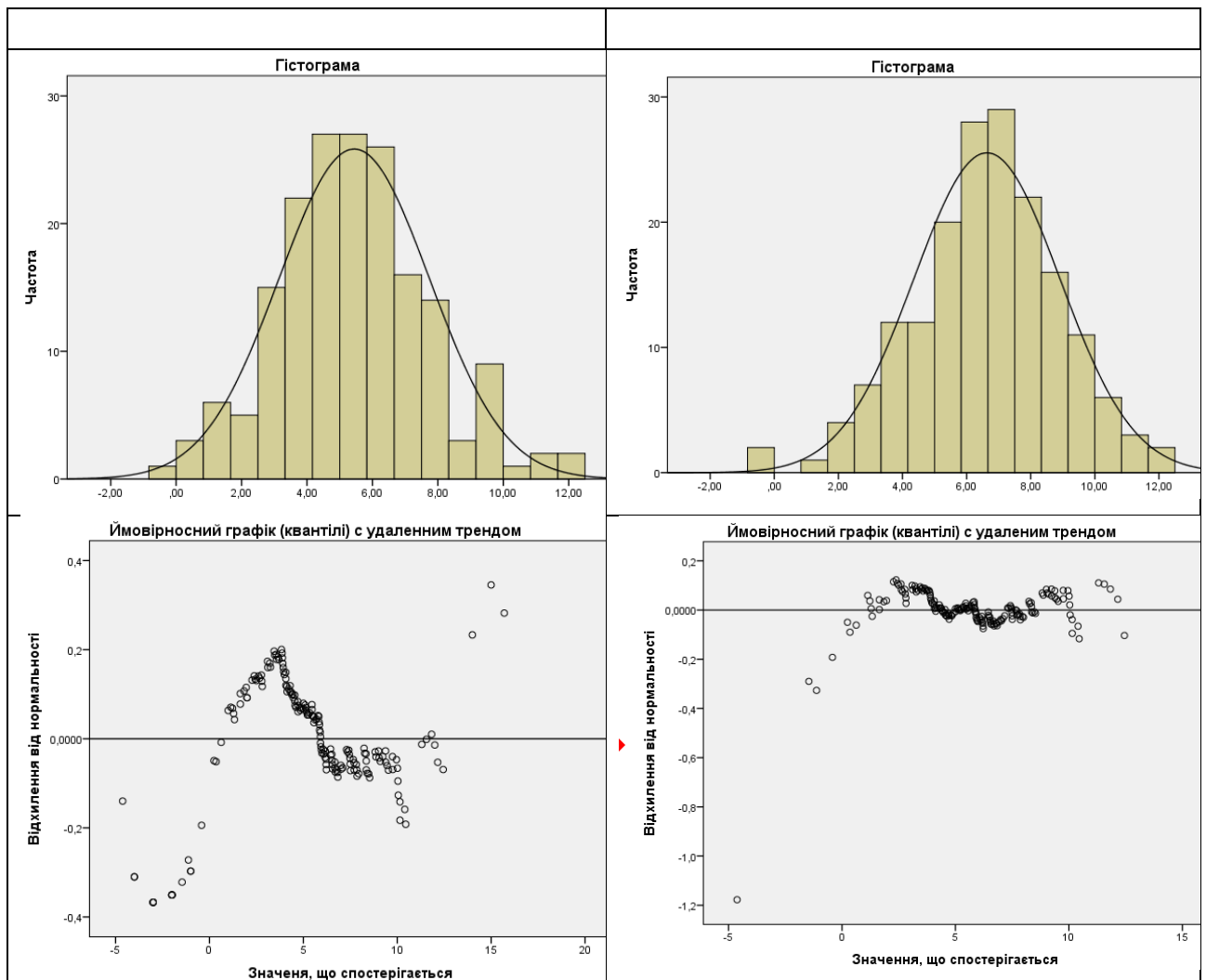
Описові статистики	Групи респондентів	
	КГ	ЕГ
Середнє	5,4431	6,6330
Стд. похибка середнього	0,17211	0,17221
Медіана	5,2620	6,7608
Мода	5,18	6,18
Стд. відхилення	2,30273	1,79722
Дисперсія	5,303	3,230
Асиметрія	0,257	-0,297
Стд. похибка асиметрії	0,182	0,184
Ексцес	0,298	0,313
Стд. похибка ексцесу	0,361	0,365
Розмах	12,84	12,55
Мінімум	-0,46	-0,44
Максимум	12,39	12,12
Сума	974,32	1160,78

Порівняння гістограм (рис. 2.12) експериментальної та контрольної груп на контрольному етапі дозволяє зробити такі висновки:

- середні значення показників контрольної ( $\bar{x} = 5,4431$ ,  $M_e = 5,2620$ ) та експериментальної ( $\bar{x} = 6,6330$ ,  $M_e = 6,7608$ ) груп відрізняються від відповідних значень медіани, проте незначно, що свідчить про відповідність закону розподілу статистичних даних за двома групами нормальному;
- середнє значення показників експериментальної групи перевищує

значення контрольної групи, при цьому дисперсія в експериментальній групі ( $D_{\text{екс}} = 3,230$ ) порівняно з контрольною ( $D_{\text{екс}} = 5,303$ ) на контрольному етапі знижується;

– для контрольної групи на контрольному етапі характерна наявність позитивної асиметрії  $A_{\text{екс}} = 0,257$ , що говорить про переважання низьких значень показника над середніми і високими; для показників експериментальної групи на контрольному етапі характерна лівостороння (позитивна) асиметрія  $A_{\text{екс}} = -0,297$ , що свідчить про перевагу високих значень над середніми й низькими.



**Рис. 2.12. Діаграма розсіювання сформованості готовності до попередження конфліктів у професійній діяльності в студентів експериментальної та контрольної груп на контрольному етапі**

Наведені факти свідчать, по-перше, про підвищення середнього рівня сформованості готовності до попередження конфліктів у професійній діяльності

в студентів експериментальної групи в результаті реалізації у навчально-виховному процесі технології формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності, а також про підвищення рівня рівномірності значень даного показника між студентами досліджуваних груп. Обидва ці факти є свідченням ефективності технології формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності. Підтвердження гіпотези про нормальний розподіл оцінок в порівнюваних групах дозволило для подальшого дослідження використовувати апарат дисперсійного аналізу.

Етап 2. Виявлення значущості відмінностей у розподілі змінної готовності до попередження конфліктів у професійній діяльності в студентів контрольної та експериментальної груп на контрольному етапі було здійснено за допомогою ANOVA-тесту, результати якого представлено у таблиці 2.27.

Таблиця 2.27

#### Дисперсійний аналіз

Джерело варіації	SS	df	MS	F	P-значення	F критичне
Між групами	163,0408	1	163,0408	17,2167	4,19	3,868012
В групі	3333,412	352	9,46992			
Підсумок	3496,453	353				

Підсумовуючи, можемо стверджувати, що реалізація у навчальному процесі технології формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності дійсно призвела до суттєвих позитивних змін рівня сформованості досліджуваного феномену в студентів експериментальних груп ( $F_{\text{емп}} = 17,2167 > F_{\text{крит}} = 3,868012$ ).

Зазначене дозволяє вважати, що завдання дослідження виконані, його мету досягнуто.



## Висновки до розділу 2

У процесі проведення наукових розвідок було теоретично обґрунтовано технологію формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності, опис процесу її впровадження в практику ВНЗ та аналіз результатів цього впровадження дозволяє зробити такі висновки.

Під технологією формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності розуміємо сукупність процесів теоретичної і практичної діяльності викладачів ВНЗ, спрямованих на становлення й розвиток особистості студента як спеціаліста з товарознавчої та комерційної діяльності, а також систему цілей, змісту, методів, форм, засобів, способів та прийомів навчання, форм контролю й корекції, що поетапно упроваджуються у навчальний процес ВНЗ та гарантують досягнення кінцевого результату.

У цьому розділі обґрунтовано технологію формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності, яка являє собою єдність таких складників: цільового, змістово-процесуального, рефлексивно-аналітичного та контрольньо-оціночного; побудована на основі теоретичних положень та ґрунтується на органічному поєднанні змісту, методів навчання, організаційних форм навчання, спрямованих на формування основних компонентів готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів.

Цільовий складник містить мету та завдання, методологічні засади, принципи, попередню діагностику сформованості готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності.

Визначено мету реалізації зазначеної технології: формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності та завдання, якими є: стимулювання пізнавальної й професійної мотивації студентів; оволодіння студентами

знаннями, що дають цілісне уявлення про зміст, структуру конфлікту, шляхи й технології попередження конфліктів у професійної діяльності; відпрацювання умінь та навичок, необхідних для попередження конфліктів; актуалізація потреби в самопізнанні й самовдосконаленні.

Обґрунтовано основні методологічні підходи: системний (технологія досліджується як цілісна система, упорядкована множина взаємопов'язаних компонентів); особистісно-орієнтований (у центрі уваги викладача завжди має бути людина, її індивідуальність, самобутність, досвід, неповторність); гуманістичний (процес навчання має бути спрямовано на становлення і вдосконалення цілісної особистості, яка спроможна до максимальної самореалізації своїх можливостей, постійно відкрита для сприйняття нового досвіду та оновлення знань); діяльнісний (передбачає, що засобом навчання й розвитку особистості стає активна творча професійно спрямована діяльність студента); синергетичний (вимагає, що кожний результат конкретної дії студента потребує негайного аналізу (самоаналізу) в плані його співвідношення з метою цієї дії); партисипативний (створює умови для формування досвіду толерантної взаємодії суб'єктів освітнього процесу в системах «студент – студент», «студент – студенти», «студент – викладач», «студент – роботодавець»).

Визначено принципи організації навчання, що забезпечують формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності: загальнодидактичні (цілеспрямованості; систематичності і послідовності; доступності, дохідливості викладання; свідомості та активності; зв'язку навчання з життям; наочності; індивідуального підходу до студентів; емоційності навчання; демократизації) та специфічні (професійної спрямованості, міжпредметної інтеграції, поліфонічності, світоглядного плюралізму, зворотного зв'язку, діалогічної взаємодії суб'єктів навчального процесу, відкритості, перспективності).

У розділі розкрито сутність змістово-процесуального складника технології, основу якого склали оновлений зміст дисциплін «Педагогіка та психологія», «Іноземна мова професійного спрямування», «Етика та психологія ділових відносин», «Менеджмент торговельної та комерційної діяльності», «Комерційна діяльність», «Етика бізнесу», «Маркетингова політика

комунікацій» завдяки доповненню й збагаченню змісту теоретичними знаннями щодо сутності конфлікту, їх видів та функцій, особливостей перебігу конфлікту на різних етапах його розвитку, ролі конфліктів та можливостей їх регулювання у сучасному суспільстві; технологій та правил раціональної поведінки для попередження, розв'язання й усунення конфлікту; основних професійних конфліктологічних умінь, якими має володіти фахівець з товарознавства та комерційної діяльності; збільшенню кількості годин, відведених на практичні заняття та самостійну роботу студентів через впровадження інтерактивних технологій навчання та авторський спецкурс «Конфлікти у професійній діяльності фахівців з товарознавства та комерційної діяльності».

Обґрунтовано доцільність впровадження розмаїття інтерактивних методів навчання: діалогічно-дискусійні (бесіди, диспути, дискусії, дебати, «Акваріум», форум, симпозіум, судове засідання); ігрові (ділові, рольові, сюжетно-рольові, ситуативні, соціально-психологічні ігри); ситуаційного навчання (кейс-метод), виконання професійно спрямованих вправ, тренінгів, які можуть бути реалізовані під час організації форм навчання (лекційна, семінарська, практична, самостійна, співнавчання, взаємонавчання (колективне, групове, мікрогрупове навчання в співпраці).

Показано, що формування готовності до попередження конфліктів у професійній діяльності має здійснюватися через чітко сплановану інтеграцію аудиторної, самостійної та позааудиторної роботи, виробничої практики студентів; об'єднання зусиль викладачів іноземної мови, соціально-гуманітарних і фахових дисциплін.

Розкрито рефлексивно-аналітичний етап технології, який реалізується шляхом включення студентів в аналітико-оцінну, пошуково-практичну діяльність, що сприяє формуванню стійких уявлень про себе, інших, підвищенню рівня комунікативності, толерантності, вимогливості до себе й інших, стимулює розвиток потреби до самоосвіти; передбачає здійснення комплексу моніторингових процедур, спрямованих на визначення рівня сформованості досліджуваної готовності.

Контрольно-оцінювальний етап передбачає контроль, аналіз та корекцію отриманих результатів, фіксування недоліків у формуванні готовності майбутніх

фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності, визначення шляхів та засобів їх усунення.

Кінцевим результатом впровадження технології формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності виступає особистість студента з високим рівнем сформованості досліджуваної готовності.

У розділі розкрито сутність проведення констатувального, формувального й контрольного етапів педагогічного експерименту.

Подано опис формувального етапу експерименту, який передбачав дослідно-експериментальну перевірку й реалізацію в навчально-виховний процес ВНЗ технології формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності.

Показано, що порівняння отриманих результатів, їх кількісний і якісний аналіз засвідчили про ефективність реалізації технології формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності, яка була упроваджена у навчально-виховний процес експериментальної групи, зумовила суттєві статистично значущі зміни у рівні сформованості кожного компонента готовності майбутнього фахівця і досліджуваного феномену у цілому. Статистична значущість отриманих результатів підтверджена методами математичної статистики.

Узагальнення отриманих результатів дозволило констатувати, що мету дисертаційної роботи досягнуто, а вирішені завдання та підтверджена гіпотеза дали змогу сформулювати загальні висновки.

Матеріали, які ввійшли до розділу, опубліковано автором у наукових статтях і матеріалах конференцій [129; 130; 131; 132; 134; 136; 139; 140; 141].

## ВИСНОВКИ

У дисертаційній роботі наведено теоретичне узагальнення і нове вирішення наукової проблеми, що виявляється в теоретичному обґрунтуванні та експериментальній перевірці технології формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності.

1. На підставі аналізу філософської, соціологічної, психолого-педагогічної наукової літератури з досліджуваної проблематики розкрито методологічні і теоретичні засади готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності, основу яких становлять ідеї філософів, соціологів, психологів, фахівців з товарознавства, комерційної діяльності, які визначили головні концепти феномену „конфлікт”, його ознаки, види, функції, які мають деструктивний та конструктивний характер; наявність суб’єктів як носіїв конфлікту, стійких негативних емоційних переживань суб’єктів конфліктного протистояння, що суттєво впливають на його перебіг; акцентовано увагу на попередженні конфліктів, яке полягає у завчасному запобіганні, розпізнаванні, усуненні або послабленні конфліктогенних факторів і обмеженні можливостей їх виникнення або розвитку в майбутньому; визначено умови, напрями, форми, стратегії, технології, засоби, методи попередження професійних конфліктів.

2. Готовність майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності визначено як інтегративну якість особистості, що характеризується: наявністю потреби особистості у безконфліктній взаємодії під час реалізації професійних функцій та усвідомленим прагненням і спрямованістю на її організацію; високим рівнем оволодіння конфліктологічними знаннями, необхідними для попередження конфліктів у професійній діяльності; сформованістю умінь попередження конфліктів (комунікативно-мовленнєві, організаційно-управлінські, морально-етичні), емоційного інтелекту й рефлексії.

Обґрунтовано структурні компоненти готовності майбутніх фахівців з

товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності: *мотиваційний* (потреба особистості у безконфліктній взаємодії; наявність мотивації досягнення: прагнення до успіху, саморозвитку, самовдосконалення), *когнітивний* (повнота та міцність засвоєння студентами системи знань, необхідних для успішної роботи з попередження конфліктів у професійній діяльності), *операційний* (рівень володіння сукупністю умінь попередження конфліктів: комунікативно-мовленнєві, організаційно-управлінські, морально-етичні, рівень їх застосування у різновидах навчальної, професійно спрямованої діяльності, ставлення до моделювання різноманітних конфліктних ситуацій, використання стратегій і тактик попередження конфліктів), *особистісний* (ступінь сформованості емоційного інтелекту: саморегуляція, розстановка пріоритетів і цілей, робота в команді, вирішення конфліктів, комунікативність), *рефлексивний* (сформованість здатності до аналізу, самооцінки, рефлексивних умінь); детерміновано рівні сформованості досліджуваного феномену (високий, достатній, низький) та розкрито їх зміст.

3. Теоретично обґрунтовано технологію формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності, яка ґрунтується на системному, особистісно зорієнтованому, гуманістичному, діяльнісному, синергетичному, партисипативному підходах і містить такі блоки, як цільовий, змістово-процесуальний, рефлексивно-аналітичний, контрольньо-оцінювальний.

Визначено принципи організації навчання, що забезпечують формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності: загальнодидактичні та специфічні (професійної спрямованості, міжпредметної інтеграції, поліфонічності, світоглядного плюралізму, зворотного зв'язку, діалогічної взаємодії суб'єктів навчального процесу, відкритості, перспективності).

Змістово-процесуальний блок технології представлено мотиваційно-стимулюючим, теоретичним, практико-розвивальним та практичним етапами, що орієнтовано на оновлення змісту дисциплін „Педагогіка та психологія”, „Іноземна мова професійного спрямування”, „Етика та психологія ділових відносин”,

„Менеджмент торговельної та комерційної діяльності”, „Комерційна діяльність”, „Етика бізнесу”, „Маркетингова політика комунікацій”, упровадження авторського спецкурсу „Конфлікти у професійній діяльності фахівців з товарознавства та комерційної діяльності”. З цією метою використано інтерактивні технології навчання (діалогічно-дискусійні, ігрові, ситуативного навчання, тренінги), реалізація яких передбачає інтеграцію аудиторної, самостійної та позааудиторної роботи, виробничої практики студентів.

Рефлексивно-аналітичний блок технології передбачає залучення студентів до аналітико-оцінювальної, пошуково-практичної діяльності, що забезпечує формування рефлексивної позиції студента, стійких уявлень про себе та інших, стимулює до свідомого аналізу власних помилок, самоосвіти, включаючи діагностику й самодіагностику.

Контрольно-оцінювальний етап передбачає контроль, аналіз, коригування недоліків у формуванні досліджуваної готовності, винайдення шляхів та засобів їх усунення, акцентування уваги на найбільш ефективних методах та формах діяльності викладачів під час реалізації цього процесу.

4. Підсумки експериментальної роботи дозволяють констатувати ефективність упровадженої технології формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності.

Зіставлення отриманих результатів, їх кількісний та якісний аналіз свідчать про те, що реалізація технології призвела до суттєвих статистично значущих змін у рівні сформованості готовності до попередження конфліктів у професійній діяльності й досліджуваного феномену в цілому за визначеними критеріями. Виявлено значущий кореляційний зв'язок між компонентами готовності, статистичну достовірність отриманих результатів, підтверджену за допомогою F-критерію Фішера, критерію згоди Пірсона  $\chi^2$ . Отримані результати дозволили дійти висновку, що досліджуваний феномен є цілісним, інтегративним і взаємозумовленим утворенням особистості. Результати експерименту є переконливою підставою для того, щоб вважати досягнутою мету й завдання

дисертації.

5. Розроблено комплекс науково-методичних матеріалів для викладачів вишів щодо формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності, який містить банк тренінгів, кейсів, ситуацій, ігор (сюжетно-рольові, ситуативні, ділові, соціально-психологічні); створено методичні матеріали для проведення практичних занять, завдання для самостійної роботи студентів, інструктивні матеріали щодо їх виконання, пакет діагностичних матеріалів для визначення рівня сформованості в студентів готовності до попередження конфліктів у професійній діяльності.

Виконане дослідження не вичерпує всіх аспектів проблеми готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності і формування її у студентів ВНЗ. Перспективу подальшого дослідження вбачаємо у розробці теоретико-методичних засад формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності, виявленні психолого-педагогічних умов, що сприятимуть формуванню готовності майбутніх фахівців до попередження конфліктів у професійній діяльності.



## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Абчук В.А. Коммерция: Учебник /В.А. Абчук. – СПб.: Изд-во Михайлова В.А., 2000. – 475 с.
2. Адамс С. Профессиональные продажи и коммерческие переговоры / С. Адамс /пер. с англ. А.Н. Бань. – Мн.: Амалфея, 1998. – 224 с.
3. Агеев В.С. Межгрупповое взаимодействие: социально–психологические проблемы / В.С. Агеев. – М.: Прогресс, 1990. – 144 с.
4. Актуальні питання розвитку освіти: психолого-педагогічні аспекти : монографія / Десятов Т. М. [та ін.] ; Черкас. нац. ун-т ім. Богдана Хмельницького. – Черкаси : ЧНУ ім. Богдана Хмельницького, 2015. – 191 с.
5. Алавердов А. Р. Управление персоналом в коммерческом банке /А.Р. Алавердов. – М., “СОМИНТЭК”, 1997. – 250с.
6. Андреев В. И. Педагогика : учебный курс для творческого саморазвития / В. И. Андреев. – Казань, 2000. – 608 с.
7. Антипов К. Паблик рилейшнз для коммерсантов / К. Антипов, Ю. Бажанов. – М. : Дашков и К., 2000. – 284 с.
8. Антоненко І. Формування конфліктологічної компетентності майбутніх соціальних педагогів : [Електронний ресурс] / І. Антоненко. – Режим доступу: <http://www.kspu.kr.ua/download/nauk>.
9. Анцупов А.Я. Введение в конфликтологию. / А.Я. Анцупов, А.А. Малышев. – К. : МАУП, 1996. – 104 с.
10. Анцупов А.Я. Конфликтология: учебник для вузов / А.Я. Анцупов, А.И. Шепилов. – М. : ЮНИТИ, 1999. – 551с.
11. Арон Р. Мир і війна між націями : пер. з фр. / Р.Арон. – К. : МП "Юніверс", 2000. – 687 с.
12. Арцибасов И.Н. Вооруженный конфликт: право, политика, дипломатия /И.Н. Арцибасов, С.А. Егоров. – М. : Дело ЛТД, 1989. – 245с.
13. Афанасьев В. Г. Общество: системность, познание и управление / В. Г. Афанасьев. – М. : Политиздат, 1981. – 432 с.
14. Базелюк В.В. Конфликтологическая подготовка будущего учителя в педагогическом вузе (методология, теория, практика) : дис. ... доктора пед. наук : 13.00.08 /В.В. Базелюк. – Челябинск, 2005. – 402 с.

15. Балабанов И.Т. Электронная коммерция. – СПб : Питер, 2001. – 336 с.: ил.
16. Балабанова Л.В., Германчук А.М. Комерційна діяльність: маркетинг і логістика. : навчальний посібник. – К. : ВД „Професіонал”, 2004. – 288 с.
17. Бандурка А.М. Конфліктологія / А.М. Бандурка, В.А. Друзь. – Х. : ООО «Петров», 1997. – 168 с.
18. Баныкина С. В. Конфликтологическая компетентность педагога / С. В. Баныкина. – Астрахань, 1997. – 169 с.
19. Беззубко Л. В. Управління трудовими конфліктами : навч. посіб. / Л. В. Беззубко, А. Г. Зюнькін, А. В. Калина. – К. : МАУП, 2004. – 256 с.
20. Беляева Е.В. Социальный интеллект и психологические качества личности руководителя : автореф. дис. ... канд. психол. наук: 19.00.05 / Е.В. Беляева. – Самара, 2005. – 28 с.
21. Берегова Н. П. Формування професійної готовності майбутніх психологів до роботи з проблемними клієнтами : автореф. дис. ... канд. психол. наук : спец. 19.00.07 «Педагогічна та вікова психологія» / Н. П. Берегова. – Хмельницький, 2009. – 20 с.
22. Бережная Г. С. Формирование конфликтологической компетентности педагогов общеобразовательной школы : автореф. дис. ... д-ра пед. наук :13.00.08 / Бережная Г. С. – Калининград, 2009. – 43 с.
23. Береза А.М. Електронна комерція: навч.–метод. посібник для самост. вивч. дисц. / А.М. Береза, І.А. Козак, Ф.А. Левченко. – К. : КНЕУ, 2004. – 108 с.
24. Беспалько В. П. Слагаемые педагогической технологии / В. П. Беспалько. – М. : Педагогика, 1989.– 192с.
25. Бібік Н.М. Компетентнісний підхід: рефлексивний аналіз застосування / Н.М. Бібік // Компетентнісний підхід у сучасній освіті: світовий досвід та українські перспективи : бібліотека з освітньої політики /під заг. ред. О.В.Овчарук. – К.: „К.І.С.”, 2004. – С. 47–52.
26. 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.
27. Богданов Е.Н. Психология личности в конфликте : уч. пособие / Е.Н.Богданов, В.Г.Зазыкина. – СПб : Питер, 2004. – 224 с.

28. Бодалев А. А. Психология о личности / А. А. Бодалев – М. : МГУ, 1988. – 188 с.
29. Болтунова Г. М. Формирование готовности учителя к разрешению конфликтных ситуаций в педагогическом процессе / Г. М. Болтунова // Оптимизация и интенсификация педагогического процесса в вузе и школе: межвуз. сб. науч. тр. – М. : Ишим, 1994. – С. 65—67.
30. Большаков А. Г. Конфликтология организаций : учебное пособие / А. Г. Большаков, М. Ю. Несмелова. – М. : МЗ Пресс, 2001. – 182 с.
31. Большой толковый психологический словарь : в 2 т. / [пер. с англ. Ребер Артур]. – К. : АСТ ; Вече, 2003. – Т. 1. – 2003. – 592 с.
32. Бондарева Л. І. Навчальний тренінг як засіб професійної підготовки майбутніх менеджерів організацій в економічних університетах: автореф. дис. ... канд. пед. наук: 13.00.04 / Л. І. Бондарева; Ін-т педагогіки і психології проф. освіти АПН України. – К., 2006. – 21 с.
33. 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.
34. Бондаренко З. П. Організація волонтерської роботи майбутніх соціальних педагогів в умовах вищого навчального закладу : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.05 / Зоя Петрівна Бондаренко. – К., 2008. – 247 с.
35. Бородкин Ф. М. Внимание: конфликт! / Ф. М. Бородкин, Н. М. Коряк. – Новосибирск, 1983. – 314 с.
36. Бусыгин А. В. Как выйти на мировой рынок / А. В. Бусыгин, П. И. Ситников. – М., 1991. – 183 с.
37. 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.
38. Васильев Г. А. Коммерческая деятельность промышленной фирмы / Г. А. Васильев, Л. В. Осипова. – М. : Экономическое образование, 2002. – 268 с.

39. Василюк Ф.Е. Психология переживания (анализ преодоления критических ситуаций) /Ф.Е. Василюк. – М., 1984. – 200 с.
40. Ващенко І.В. Конфлікти у діяльності працівників органів внутрішніх справ і шляхи їх подолання (соціально–психологічний аспект): автореф. дис... д–ра психол. наук: 19.00.05 / І.В. Ващенко; Ін–т психології ім. Г.С.Костюка АПН України. – К., 2003. – 36 с.
41. Вербицкий А. А. Активное обучение в высшей школе. Контекстный подход / Андрей Александрович Вербицкий. – М. : Педагогика, 1990. – 260 с.
42. Верстяк А.В. Електронна комерція в Україні: стан розвитку / А.В.Верстяк // Матеріали XVII міжнародної науково–практичної конференції. – Чернівці: Рута, 2007. – С. 102-107
43. Верхарн П.Х. Предприниматель: его экономическая функция и общественно–политическая ответственность / П.Х. Верхарн. – Минск, 1992. – 215 с.
44. Вознюк О. В. Педагогічна синергетика: генеза, теорія і практика : монографія / О. В. Вознюк. – Житомир : Вид-во ЖДУ імені Івана Франка, 2012. – 708 с.
45. 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.
46. Волкова Н. П. Професійно–педагогічна комунікація: теорія, технологія, практика: монографія / Н. П. Волкова. – Д. : Вид–во ДНУ, 2005. – 304 с.
47. Волкова Н.П. Педагогіка: посібник для студентів вищих навчальних закладів /Н.П. Волкова. – К. : Вид. центр „Академія”, 2001. – 576с.
48. Волошенко О. В. Формування готовності майбутнього вчителя до педагогічної творчості в умовах коледжу : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04 / Волошенко Олена Валентинівна. – К., 2000. – 180 с.
49. Ворожейкин И.Е. Конфликтология : учебник / И.Е. Ворожейкин, А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров. – М. : ИНФРА–М, 2000. – 224 с.
50. Воронов В. Организация электронной коммерции / В. Воронов, В. Лазарев,

- О. Павленко // Маркетинг. – 2006. – № 3. – С. 81–93.
51. Вудкок М., Френсис Д. Раскрепощенный менеджер: для руководителя и практика. – М., 1996. – 350с.
52. Гагіна Н. В. Педагогічні умови формування у майбутніх менеджерів умінь конструктивної взаємодії у ситуації конфлікту : автор. дис. к. п. н.: 13.00.04 / Наталія Вікторівна Гагіна. – Житомир: Житомирський державний університет імені Івана Франка, 2011. – 21 с.
53. Гагіна Н. В. Роль інноваційних технологій у формуванні конфліктологічної компетенції майбутніх менеджерів / Н. В. Гагіна // Педагогічні обрії. – 2007. – № 3. – С. 57–60.
54. Галузевий стандарт вищої освіти України ГСВОУ 6.030510–2012 : освітньо–кваліфікаційна характеристика бакалавра галузі знань 0305 «Економіка і підприємництво» напряму підготовки 6.030510 «Товарознавство і торговельне підприємництво». : видання офіційне. / Міністерство освіти і науки, молоді і спорту України. – К. , 2012. – 32 с.
55. Галузинський В. М. Педагогіка: теорія та історія. / В.М. Галузинський, Євтух М.Б. – К.: Вища школа, 1995. – 237 с.
56. Герасимова И. А. Введение в теорию и практику аргументации : учеб. пособ. / И.А. Герасимова. – М. : Университетская книга, Логос, 2007. – 310 с.
57. Герчикова И.Н. Международное коммерческое дело: учебник для вузов. /И.Н.Герчикова. – 2–е изд. перераб. и дополн. – М.: ЮНИТИ–ДАНА, 2001. – 671 с.
58. Гиппиус С.В. Гимнастика чувств. : тренинг творческой психотехники. – М.: Искусство, 1967. – 250 с.
59. Гірник А. М. Основи конфліктології : навч. посіб. / А. М. Гірник. – К. : Києво–Могилянська академія, 2010. – 222 с.
60. Глузман О. В. Базові компетентності : сутність та значення в життєвому успіху особистості / О. В. Глузман // Педагогіка і психологія. – 2009. – № 2. – С. 51 – 60.

61. Голобородько Г. П. Формування навичок діяльності з попередження та вирішення конфліктів у процесі професійної освіти майбутніх менеджерів. : [Електронний ресурс]. / Г.П. Голобородько, О.Г. Щербак . – Режим доступу: [http://www.confcontact.com/Okt/32\\_Golob.htm](http://www.confcontact.com/Okt/32_Golob.htm).
62. Грабарь Н. И. Применение математической статистики в педагогических исследованиях. : непараметрические методы / Н. И. Грабарь, К. А. Краснянская. – М. : Педагогика, 1977. – 136 с.
63. Грехнев В.С. Культура педагогического общения /В.С. Грехнев. – М. : Просвещение, 1990. – 144 с.
64. Гришина Н.В. Психология конфликта /Н.В. Гришина. – 2–е изд. – СПб. : Питер, 2008. – 544 с.
65. Гулиев Р.Н. Торгово–коммерческое предпринимательство / Р.Н. Гулиев. – СПб.: Изд–во С.–Петербур. гос. ун–та экономики и финансов, 1999. – 144 с.
66. Даль В. Толковый словарь живого великорусского языка : в 4 т. / В. Даль. – М. : Рус. яз., 1991. – Т. 1. – 684 с.
67. Дарендорф Р. Элементы теории социального конфликта / Р. Даренфорд //Социологические исследования (СОЦИС). – 1994. – № 5. – С.142–147.
68. Денисов О. И. Развитие конфликтологической компетентности руководителя : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.13 / О. И. Денисов. – М., 2000. – 167 с.
69. Деркач А.А. Акмеологические основы развития профессионала / А.А. Деркач. – М. : Воронеж: Изд–во Московскаого психолого–социального института; НПО “МОДЭК”, 2004. – 752 с.
70. Десслер Г. Управлением персоналом : пер. с англ. /Г. Десслер. – М.: Прогрес, 1997. – 215с.
71. Дзюба Т.М. Комплекс методик для діагностики психологічної готовності керівника школи до взаємодії в умовах конфлікту / Т.М. Дзюба ; за наук. ред. Л.М.Карамушки. – Полтава: ПОППО, 2005. – 64с.
72. Дзюба Т. Конфліктологічна компетентність директора школи / Т. Дзюба // Шлях освіти. – 2004. – №1. – С. 29-34.

73. Дзяна О.С. Формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у професійній підготовці : дис. ... канд. пед. наук: 13.00.04. / Оксана Сергіївна Дзяна. – Вінниця : Вінницький державний педагогічний університет імені Михайла Коцюбинського, 2012. – 22 с.
74. Демидович О. Мобінг немає національності: Емоційне насилля на роботі в Іспанії та країнах Європейського Союзу / О. Демидович // Профспілки України. – 2006. – №6. – С. 21–24.
75. Дмитриев А.В. Конфликтология: учебное пособие. – М.: Гардарики, 2000. – 320 с.
76. Дарендорф Р. Элементы теории социального конфликта / Р.Даренфорд // Социологические исследования. – 1994. – № 5. – С. 144-148.
77. Дринка З. З. Дидактические условия подготовки студентов к решению профессиональных конфликтологических задач : автореф. дис. ...канд. пед. наук / З. З. Дринка. – Калининград, 2000. – 20 с.
78. Дружинин В.В. Введение в теорию конфликта / В.В. Дружинин, А.С. Конторов, М.Д. Конторов. – М. : Политиздат, 1989. – 462с.
79. Дубасенюк О.А. Психолого–педагогічні фактори професійного становлення вчителя: монографія / О.А. Дубасенюк. – Житомир : Житомир. держ. пед. ін–т, 1995. – 260 с.
80. 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.
81. Дурманенко Є. А. Конфлікти в педагогічному середовищі: монографія / Євгенія Аристархівна Дурманенко. – Луцьк : РВВ „Вежа” Волин. держ. ун–ту імені Л. Українки, 2004. – 287 с.
82. Дьяченко М.И. Психологические проблемы готовности к деятельности: / М.И. Дьяченко, Л.А. Кандыбович. – Минск: Изд–во БГУ, 1975. – 173 с.
83. Евтихов О.В. Практика психологического тренинга / О.В. Евтихов. — СПб. : Изд–во «Речь», 2004. – 369 с.
84. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии /С.М. Емельянов. – СПб,

2000. – 368 с.
85. Енциклопедія освіти / Акад. пед. наук України; головний ред. В. Г. Кремень. – К. : Юрінком Інтер, 2008. – 1040 с.
86. Ефимова Е. Е. Формирование конфликтной компетентности будущего учителя : автореф. дис. ... канд. пед. наук: 13.00.08 / Е.Е. Ефимова. – М. : РГБ, 2003. – 210 с.
87. Журавлёв В.И. Основы педагогической конфликтологии : учебник /В.И. Журавлёв. – М. : РПА, 1995. – 183 с.
88. Загітова К.І. Психологічні умови конструктивного вирішення конфліктів у професійних ситуаціях /К.І. Загітова // Проблеми вищої педагогічної освіти у світлі рішень II Всеукраїнського з'їзду працівників освіти. – К. : НПУ ім. М.П. Драгоманова, 2002. – 4.2. – С 46 – 49.
89. Зайцева К.І. Основи формування конфліктологічної компетентності майбутніх учителів засобами акмеологічного тренінгу : навч.–метод. посіб. / К.І. Катерина. – Одеса : Видавець Букаєв Вадим Вікторович, 2012.– 166 с.
90. Замятіна М.В. Конфліктологічна компетентність у роботі керівника / Замятіна М.В., Воробйова Є.В. // Студенческа конференція магістрантов : Інформаційні та управляючі системи – НТУ "ХПИ", 2012. – С. 145-148.
91. 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.
92. Зигерт В. Руководить без конфликтов / В. Зигерт, Л. Ланг. – М.: Экономика, 1990.–142с.
93. Зігунов В. М. Професійна підготовка майбутніх менеджерів з туризму до організації туристсько-спортивної діяльності : автореф. дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04 / Зігунов Василь Миколайович ; Харків. нац. пед. ун-т ім. Г. С. Сковороди. – Харків, 2015. – 20 с.
94. Зиммель Г. Теория конфликтного функционализма / Г. Зиммель. – М. : Изд-во «Academia», 1993. – 415 с.
95. Зінчина О. Б. Конфліктологія: навчальний посібник /О.Б. Зінчина. – Харків



- : ХНАМГ, 2007. – 164 с.
96. Злобін С.В. Світовий та вітчизняний досвід організації систем електронної комерції / С.В. Злобін // Науково–технічна інформація. – 2007. – № 3. – С. 36–41.
97. Іванова Ю.М. Формування конфліктологічної компетентності викладача іноземних мов у ВНЗ / Ю.М.Іванова // Збірника наукових праць «Молоді фахівці – майбутнє науки». – Харків, 2013. – Вип. 4. – С. 76-82.
98. Ивченко Д. В. Формирование конфликтологической компетентности специалиста таможенной службы : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.08 / Ивченко Дмитрий Владимирович. – Калининград, 2000. – 167 с.
99. Измайлова М.А. Психология и этика торговли : для студентов учреждений доп. проф. образования / М.А. Измайлова. – М. : Академия, 2009. – 176 с. – (Непрерывное профессиональное образование. Торговля).
100. Іноземна мова (за професійним спрямуванням ; професійного спрямування - французька) : метод. вказівки та завдання для практи. занять і самост. роботи студентів II-III курсів ден. та заоч. форм навчання напрямів підгот.: 6.030510 "Товарознавство і торговельне підприємництво" 6.140101 "Готельно-ресторанна справа" / Укоопспілка, Львів. комерц. акад. ; [уклад.: Я. Є. Думашівський, Н. М. Слободян, Т. М. Винницька]. – Львів : Вид-во Львів. комерц. акад., 2012. – 147 с.
101. Исаев И.Ф. Теория и практика формирования профессионально–педагогической культуры преподавателя высшей школы / И.Ф. Исаев. – Москва–Белгород, 1993. – 219 с.
102. Ішмуратов А.Т. Конфлікт і згода. Основи когнітивної теорії конфліктів /А.Т. Ішмуратов. – Київ : Наукова думка, 1996. – 189с.
103. Ищенко Н. Европа сдалась в банановой войне : [Електронний ресурс] // BusinessFM. – <http://www.bfm.ru/articles/2009/12/16/evropa-sdalas-v-bananovoj-vojne.html#text>
104. Каган М. С. Человеческая деятельность : (опыт системного анализа) / М. С. Каган. – М. : Политиздат, 1974. – 328 с.
105. Кадзума Т. Вечный дух предпринимательства : практическая философия

- бізнесмена / Т. Кадзума. – М., 1990. – 197 с.
106. Калаур С.М. Доцільність формування конфліктологічної компетентності у майбутніх фахівців сфери послуг /С.М. Калаур// Наукові записки. Серія: Педагогіка. – 2011. – № 4. – С. 190–195.
107. Карамушка Л.М. Психологія управління конфліктами в організації (на матеріалі діяльності освітніх організацій) : монографія / Л.М. Карамушка, Т.М. Дзюба. – К. : Наук. світ, 2009. – 268 с.
108. Карамушка Л.М. Психологія освітнього менеджменту : навч. посібник / Л.М. Карамушка. – К. : Либідь, 2004. – 424 с.
109. Карпенко О. Г. Професійна підготовка майбутніх соціальних працівників в умовах університетської освіти : дис. ... д-ра пед. наук: 13.00.04 / О. Г. Карпенко. – К., 2008. – 546 с.
110. Карпов А. В. Психология менеджмента : учебн. пособие / А. В. Карпов. – М.: Гардарики, 2000. – 584 с.
111. Карташова Л.В. Повышение эффективности педагогических технологий подготовки специалистов–товароведов: дис. канд пед. наук: 13.00.08. /Карташова Лариса Валентиновна – М.: Институт развития профессионального образования, 2005. – 245 с.
112. Картель В. Ф. Конфликтологическая компетентность руководителя как фактор повышения эффективности управленческой деятельности / В. Ф. Картель // Проблемы управления. – 2007. – № 2 (23). – С. 152–154.
113. Кашапов М.М. Теория и практика решения конфликтных ситуаций: учебн. пособие /М.М. Кашапов. – М.; Ярославль : Ремдер, 2003. – 183 с.
114. 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.
115. Коваленко С.О. Статистичний аналіз експериментальних даних за допомогою EXCEL / С.О.Коваленко, А.І. Стеценко, С.М. Хоменко. – Черкаси, 2002. – 113 с.
116. 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.
117. Козер Л. А. Функции социального конфликта / Л. А. Козер ; пер. с англ. О. А. Назаровой; под общ. ред. Л. Г. Ионина. – М. : Идея Пресс, Дом интеллектуал. книги, 2000. – 205 с.
118. Козич І. В. Конфліктологічна компетентність як особистісна, професійна якість майбутніх викладачів вищої школи /І.В. Козич // Підготовка вчителя у контексті Європейського освітнього простору: [зб. наук. праць / за ред. проф. М. В. Левківського] ; ЖДУ ім. І.Франка – Київ : Житомир, 2005. – С. 83–88.
119. Козич І. В. Формування конфліктологічної компетентності соціального педагога в умовах магістратури : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.05 / Козич Ірина Володимирівна. – Запоріжжя, 2008. – 254 с.
120. Коллінз Р. Теорія конфлікту в сучасній макроісторичній соціології / Р.Коллінз // Філософська і соціол. думка. – 1993. – № 3. – С. 81–98.
121. Комерційна діяльність на ринку товарів та послуг : підручник / під ред. В.В.Апопія, Я.А.Гончарука. – К.: НМЦ «Укросвіта», 2002. – 458 с.
122. Конфліктологія : навч.–метод. посіб. / Б.І. Бараненко, Л.І. Казміренко, В.Г. Андросюк та ін.; за заг. ред. Я.Ю. Кондратьєва. – К.: Національна академія внутрішніх справ України, 2003. – 144 с.
123. 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.
124. Конфликтология : учебник для вузов / В.П. Ратников, В.Ф. Голубь, Г.С. Лукашова и др.; под ред. проф. В.П. Ратникова. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2001. – 512 с.
125. Корнелиус Х. Выиграть может каждый. : как разрешать конфликты / Х. Корнелиус, Ш. Фэйр. – М.: СТРИНГЕР, 1992. – 212 с.
126. Коростелін М. До питання про конфліктологічну компетентність майбутнього фахівця з товарознавства та комерційної діяльності /М.О. Коростелін // Вища освіта: проблеми та перспективи: матеріали Всеукраїн.

- конференції молодих вчених та студ. / Дніпропетровський університет ім. А. Нобеля. – Дніпропетровськ, 2013. – С. 52-55.
127. Коростелін М. Конфліктологічна компетентність як складник професійної компетентності майбутнього фахівця /М.О. Коростелін // Сучасні соціально-економічні системи та проблеми освітології: міжвузівська науково-практична конференція аспірантів та молодих вчених: тези доповідей. – Дніпропетровськ, 2013. – С. 110 – 112.
128. Коростелін М. Зміст поняття «конфлікт» /М.О. Коростелін //Наука як рушійна антикризова сила: матеріали Міжнарод. конфер. (29 березня 2014 р.). – К.: Центр наукових публікацій, 2014. – С. 111-114.
129. Коростелін М.О. Формування конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності в процесі виконання вправ /М.О. Коростелін // Педагогіка формування творчої особистості у вищій і загальноосвітній школах : зб. наук. пр. / [редкол.: Т.І. Сущенко (голов. ред.) та ін.]. – Запоріжжя : КПУ, 2014. – Вип. 36 (89). –С. 199-205.
130. Коростелін М.О. Ігрові технології у процесі формування конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності /М.О. Коростелін // Проблеми сучасної педагогічної освіти. Серія : Педагогіка і психологія : зб. статей. – Ялта : РВВ КГУ, 2014. – Вип. 45. – Ч. 2. – С. 133-138.
131. Коростелин М.А. Технологии формирования готовности будущих специалистов по товароведению и коммерческой деятельности к предупреждению конфликтов в профессиональной деятельности /М. А. Коростелин // Материалы 1У международной научно-практической конференции (28-29 августа 2014). – Nors Charleston, 2014. – С. 89-91.
132. Коростелін М.О. Щодо розробки технології формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності /М.О. Коростелін // Історія та сучасний стан педагогічних та психологічних наук: матер. міжнарод. наук-практ. конфер. (м. Київ, Україна, 7 листопада 2014 р.) :у 2-х

- частинах. – К.: ГО «Київська організація педагогіки та психології», 2014. Ч. 1. – С. 74-77.
133. Коростелін М.О. До питання про структуру готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності /М.О. Коростелін // Збірник центру наукових публікацій: «III осінні наукові читання»: збірник статей (рівень стандарту, академічний рівень). – К., 2014. – С. 68-72.
134. Коростелін М.О. Діалогічно-дискусійні методи навчання у процесі вивчення спецкурсу «Конфлікти у професійній діяльності фахівців з товарознавства та комерційної діяльності» /М.О. Коростелін // Історичні, філософські, мовні і методологічні тенденції розвитку сучасної освіти: матеріали Всеукр. наук-практ. конф. студентів і молодих науковців (4-5 грудня 2014 р. м. Харків): /упорядник Євсюков О.Ф. – Харків: вид-во «Фінарт», 2014. - С. 83-87.
135. Коростелін М.О. Підходи науковців до визначення готовності студентів до попередження конфліктів у професійній діяльності /М.О. Коростелін // Вісник Дніпропетр. ун-та ім. Альфреда Нобеля. Серія : Педагогіка і психологія. Педагогічні науки. – Д., 2014. – 2(8) . – С. 57-62.
136. Коростелін М.О. Технологія формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності /М.О. Коростелін //Наукові записки Бердянського державного педагогічного університету. : Педагогічні науки: зб. наук. праць. – Бердянськ, 2014. – Вип. 3. – С. 134-143.
137. Коростелін М.О. Уміння попередження конфліктів майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності /М.О. Коростелін // Наукові записки Вінницького державного педагогічного університету імені Михайла Коцюбинського. Серія: Педагогіка і психологія: зб. наук. праць. /Редкол.: В.І. Шахов (голова) та ін. – Вінниця: ТОВ «Нілан ЛТД», 2014. – Т.42. – Ч.1. – С.188-192.
138. Коростелін М.О. Емоційний інтелект як складник готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності /М.О. Коростелін // Ключові питання

- наукових досліджень у сфері педагогіки та психології у ХХІ ст.»: збірник тез наук. робіт учасників міжнар. наук-практ конференції (м. Львів, 30-31 січня 2015 р.). – Львів: ГО «Львівська педагогічна спільнота», 2015. – С. 29-31.
139. Коростелин М.А. Содержание и методы формирования готовности будущих товароведов и коммерсантов к предупреждению конфликтов в профессиональной деятельности /М.А. Коростелин // European Applied Sciences. – Stuttgart: ORT Publishing, 2015. – №1. – Р. 37–38.
140. Коростелін М.О. Тренінг у формуванні конфліктологічних умінь майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності / М.О. Коростелін // Освітологічний дискурс. : електронне наукове фахове видання: : [Електронний ресурс] – К.: Київський університет імені Бориса Грінченка, 2014. – Режим доступу: <http://od.kubg.edu.ua/index.php/journal/article/view/203#.VO8aH13PzqE>.
141. Коростелін М.О. Зміст технології формування готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів / М.О. Коростелін // Мова, культура та філософія у процесі глобальних трансформацій : матеріали Науково-практичної конференції (м. Київ, 26 лютого 2015 р.) / відп. ред. Л. В. Кнодель, К. С. Усачова. – К.: Інститут кримінально-виконавчої служби, 2015. – С. 71-74.
142. Коряк Н.М., Шаляпин В.И. Концепция развития личности и практика Т-групп /Н.М. Коряк // Психологические условия социального взаимодействия / под ред. Х. Миккина, Ю. Орн. – Таллин : Изд-во ТГУ, 1983. – С. 59–67.
143. Костюшко Ю.О. Педагогічні умови підготовки майбутнього вчителя до міжособистісної взаємодії в ситуації конфлікту : дис. канд.. пед.. наук: 13.00.04 /Ю.О. Костюшко; Житом. держ. ун-т ім. І. Франка. – Житомир, 2005. – 20 с.
144. Краевский В. В. Основы обучения: дидактика и методика : учебн. пособие : [для студ. высш. учеб. заведений] / В. В. Краевский, А. В. Хуторской. – М. : Академия, 2007. – 352 с.

145. Крайніков Е. В. Психологія розвитку: словник–довідник / Едуард Владиславович Крайніков. – К. : Арістей, 2004. – 260 с.
146. Крамаренко Т.В. Формування культури професійного діалогу майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності засобами інформаційно–комунікаційних технологій: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.04/ Тетяна Володимирівна Крамаренко. – Запоріжжя: Класичний приватний університет, 2013. – 301 с.
147. Краткий психологический словарь / под ред. А.В. Петровского, М.Г.Ярошевского. – М.: Политиздат, 1985. – 431 с.
148. Кретчак О.М. Психологічний аналіз професійної діяльності міліціонерів ДСО при МВС України та визначальні умови її удосконалення : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.06 / О.М. Кретчак ; Національна академія внутрішніх справ України. – К., 2003. – 160 с.
149. Криворучко Е. Профилактика межличностных конфликтов на предприятиях /Е. Криворучко // Персонал. – 2003. – № 8. – С.67–69.
150. Кричевский Р.Л. Психология малой группы: теоретический и прикладной аспекты / Р.Л. Кричевский, Е.М. Дубовская. – М.:Прогресс, 1991. – 207 с.
151. Крутецкий В. А. Вопросы психологии способностей : сб. ст. / В. А. Крутецкий. – М. : Педагогика, 1973. – 216 с.
152. Ксенчук Е.В. Технология успеха / Е.В. Ксенчук, Е.В. Киянова . – М.: Дело ЛТД, 1993. – 146 с.
153. Кузьмина Н. В. Акмеологическая теория повышения качества подготовки специалистов образования / Н. В. Кузьмина. – М. : Исслед. центр проблем качества подгот. специалистов, 2001. – 144 с.
154. Куклін О.В. Комерційна діяльність: навчальний посібник. – К. : Знання–Прес, 2005. – 324 с.
155. Куклін О.В. Організаційно–педагогічні умови професійного навчання фахівців комерційного профілю : (на матеріалі навчально–тренувальної фірми) автореф. дис... канд. пед. наук: 13.00.04 / О.В. Куклін; Ін–т педагогіки і психології проф. освіти АПН України. – К., 2000. – 19 с.

156. Лазарева В.В. Формування готовності майбутніх дільничних інспекторів МВС до розв'язання конфліктних ситуацій у процесі фахової підготовки : автор. дис.. канд..пед наук : 13.00.04 Лазарева Вікторія Віталіївна . – Тернопіль: Терноп. нац. пед.. ун–т імені Володимира Гнатюка, 2013. – 20 с.
157. Левин К. Конфликт между аристотельским и галилеевским способами мышления в современной психологии /К. Левин // Психологический журнал. – 1990. – № 5. – С. 134 -136
158. Леко Б. А. Медіація : підручник / Б. А. Леко, Г. В. Чуйко. – Чернівці : Книги - ХХІ, 2011. – 462 с.
159. Леонов Н.И. Индивидуальный стиль поведения в конфликтной ситуации: автор. дисс. ... канд. пед. наук: 13.00.08. – Пермь, 1996. – 20 с.
160. Леонов Н. И. Психология делового общения: учеб. пособ. / Н. И. Леонов. – М.; Воронеж: Изд–во Моск. психолого–социального ин–та; НТО «МОДЕК», 2002. – 213 с.
161. Леонтьев А. Н. Деятельность. Сознание. Личность. Смысл. / А.Н. Леонтьев – М.: Академия, 2005 – 352 с.
162. Лернер И. Я. Дидактические основы методов обучения : монография / И. Я. Лернер. – М. : Педагогика, 1981. – 186 с.
163. Ликсон Ч. Конфликт. Семь шагов к миру /Ч. Ликсон. – Спб, 1997. – 84 с.
164. Ложкин Г.В. Практическая психология конфликта : учебное пособие /Г.В. Ложкин, Н.И. Повякель. – 2–е изд., стереотип. – К.: МАУП, 2002. – 256 с.
165. Ломов Б.Ф. Методологические и теоретические проблемы психологии. /Б.Ф.Ломов. – М., 1984. – 245 с.
166. Ломов Б.Ф. Психологические исследования при формировании профессиональной пригодности /Б.Ф.Ломов // Проблемы управления системой формирования профессиональной пригодности будущих офицеров ВМФ в военно–морских учебных заведениях . – Л. : ЛГУ, 1980. – С. 16–20.
167. Лукашенко А. О. Конфліктологічна компетентність як фактор професіоналізму педагога / А. О. Лукашенко // Засоби навчальної та



- науково–дослідної роботи : зб. наук. пр. / Харк. нац. пед. ун–т ім. Г. С. Сковороди. – Х., 2005. – Вип. 23 – С. 75–84.
168. Лукашенко А. О. Педагогічні умови формування конфліктологічної компетентності вчителя загальноосвітнього навчального закладу : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04 / Лукашенко Антон Олександрович. – Х., 2006. – 238 с.
169. 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.
170. Маркарова К. Э. Формирование конфликтологической компетентности будущих юристов в процессе профессиональной подготовки в вузе : автореф. дис. ...канд. пед. наук: 13.00.08 / Маркарова Кристина Эдуардовна; [Сев.–Кавк. гос. техн. ун–т]. – Ставрополь, 2009. – 25 с.
171. Маркова А.К. Психология труда учителя: книга для учителя / А.К. Маркова. – М. : Просвещение, 1993. – 190 с.
172. Маслова Е. Этика работников торгового предприятия / Е. Маслова // Деловой весник «Российской кооперации». – 2002. – №5. – С. 13–17.
173. Мастенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации / У.Мастенбрук ; [пер. с англ.]. – М. : ИНФРА–М, 1996. – 256 с.
174. Матяш–Заяц Л.П. Уявлення студентів педагогічного вузу про особливості міжособистісних конфліктів /Л.П. Матяш–Заяц // Науковий часопис НПУ імені М.П. Драгоманова. Серія : Психологічні науки: зб. наукових праць. – К., 2009. – №28 (52). – С.207 – 214.
175. Меджибовська Н.С. Електронна комерція : навчальний посібник / Н.С.Меджибовська .– К.: Центр навчальної літератури, 2004. – 384с.
176. Мельниченко Р. Г Медиация : учебное пособие для бакалавров / Р. Г. Мельниченко. – М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2014. – 192 с.
177. Мерлин В.С. Проблемы экспериментальной психологии личности. /В.С.Мерлин // Психологические конфликты . – Пермь : Пермский пед. ин–

- т, 1970. – Т. 77. – С. 103–164.
178. Мескон, М.Х. Основы менеджмента : пер. с англ. / М.Х. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури. – М. : Вильямс, 2009. – 692 с.
179. Мириманова М.С. Конфликтология : учебник для студ. сред. пед. Учебн. заведений. /М.С. Мириманова. – 2-е изд. доп. – М.: Академия, 2004. – 320 с.
180. Миронов Е. Е. Модерация конфликтов в организации : монография / Е. Е. Миронов. – Уфа : «Речь», 2009. – 240 с.
181. Мітіна Л. М. Психологія розвитку конкурентоспособної особистості: навчальний посібник / Л.М. Мітіна. ; Рос. Акад. Образования Моск. психол. соц. Инст. – 2-е изд. – М. : МПСИ; Воронеж: НПО «МОДЗК», 2003. — 400 с.
182. Морозов А. В. Деловая психология : учеб. курс лекций / А. В. Морозов. – СПб. : Союз, 2002. – 571 с.
183. Немкова А. Б. Становление конфликтологической компетенции старшеклассников в условиях внеклассной деятельности : автореф. дис... канд. пед. наук : 13.00.01 – “Общая педагогика, история педагогики и образования” / А. Б. Немкова. – Волгоград, 2008. – 20 с.
184. Немов Р. С. Психология: учеб. для студ. высш. пед. учеб. зав.: в 3-х кн. // Психодиагностика. введение в научное психологическое исследование с элементами математической статистики. – 3-е изд. – М., 1998. – Кн. 3. – С. 112-125
185. Никитина Е. Ю. Педагогическое управление коммуникативным образованием студентов вузов : перспективные подходы : монография / Е. Ю. Никитина, О. Ю. Афанасьева. – М. : МАНПО, 2006. – 154с.
186. Ніколенко Л. М. Визначення поняття позааудиторної діяльності, направленої на реалізацію комунікаційного потенціалу студентського об'єднання / Л. М. Ніколенко // Педагогіка формування творчої особистості у вищій і загальноосвітній школах : зб. наук. пр. / редкол. : Сущенко (голов. ред.) та ін. – Запоріжжя, 2011. – Т.1. – Вип. 18(71). – С. 368-374.
187. Новий тлумачний словник української мови у трьох томах / уклад. В.В. Яременко, О.М. Сліпущко. – К. : Аконіт, 2003. – Т.1. – 926 с.

188. Новікова Н. Управління конфліктами в організації: підходи до вирішення та профілактики / Н.Новікова // Галицький економічний вісник. – 2013. – №2(41). – С.79-83.
189. Образцов П. И. Методы и методология психолого-педагогического исследования / П. И. Образцов. – СПб. : Питер, 2004. – 268 с.
190. Ожегов С. И. Словарь русского языка / С. И. Ожегов / под ред. докт. филол. наук, проф. Н. Ю. Шведовой. – 13–е изд., испр. – М.: Рус. Яз., 1981. – 816 с.
191. Омеляненко С.В. Готовність майбутніх соціальних педагогів до управління конфліктом у педагогічному процесі /С.В. Омеляненко // Вісник Черкаського університету. Серія: Педагогічні науки. – Черкаси, 2006. – №1. – С.18–21.
192. Орлов А.В. Введение в предпринимательство : малый бизнес в России и за рубежом / А.В. Орлов. – М., 1994. – 208 с.
193. Осипова Л.В. Основы коммерческой деятельности: учебник для вузов / Л.В. Осипова, И.М. Синяева. – М.: ЮНИТИ–ДАНА, 2000. – 623 с.
194. Основы комерційної діяльності : навч. посіб. / Б.З.Воробойов, Є.М. Локтев , Ю.І.Плетень – К.: Вид–во Європ. ун–ту, 2004. – 388 с.
195. 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.
196. Основы культурології : опорний конспект лекцій : навч. посіб. / Черкас. нац. ун-т ім. Богдана Хмельницького ; [уклад.] А. О. Овчаренко, Л. Я. Самойленко, В. П. Ткаченко ; [за ред. Овчаренко А. О., Самойленко Л. Я., Ткаченко В. П.]. – Черкаси : ЧНУ ім. Богдана Хмельницького, 2014. – 403 с.
197. Остапчук Н. О. Формування у майбутніх педагогів готовності до особистісного типу спілкування : автореф. дис. ... канд. пед. наук : 13.00.07 / Остапчук Наталія Олександрівна ; Уман. держ. пед. ун-т ім. Павла Тичини. – Умань, 2015. – 19 с.
198. Официальный сайт ВТО: [Електронний ресурс] . – [http://www.wto.org/english/tratop\\_e/dispu\\_e/dispu\\_status\\_e.htm](http://www.wto.org/english/tratop_e/dispu_e/dispu_status_e.htm)

199. Памбухчиянц О.В. Организация и технология коммерческой деятельности : учебник для студентов средних специальных учебных заведений. – 2–е изд., перераб. и доп. – М.: ИВЦ «Маркетинг», 2001. – 450 с.
200. Панкратов Ф.Г. Коммерческая деятельность: учеб. пособ. / Ф.Г. Панкратов, Т.К. Серегина. – М. : ИВЦ «Маркетинг», 1999. – 248 с.
201. Панкратов Ф.Г. Коммерческая деятельность : учебник для вузов. – 6–е изд., перераб. и доп. – М. : ИТК „Дашков и К<sup>о</sup>”, 2003. – 504 с.
202. Пассов Е.И. Коммуникативный метод обучения иноязычному говорению. / Е.И.Пасов . – 2–е изд . – М. : Просвещение, 1991. – 223с.
203. Педагогіка вищої школи : слов.-довід. для студентів ВНЗ / Класич. приват. ун-т ; [упоряд. О. О. Фунтікова]. – Запоріжжя : КПУ, 2014. – 431 с.
204. Педагогический энциклопедический словарь / гл. ред. Б. М. Бим–Бад; Редкол.: М. М. Безруких, В. А. Болотов, Л. С. Глебова и др. – М.: Большая Российская энциклопедия, 2003. – 528 с.
205. Перепелюк А. В. Психология делового общения. – Днепр–ск., 1995. – 215с.
206. Петровская Л.А. К вопросу о природе конфликтной компетентности // Вестник Московского университета. Сер.14. : Психология – М.,1997. – № 4. – С.41–45.
207. Петровская Л.А. Компетентность в общении : социально–психологический тренинг /Л.А. Петровская. – М.: Изд–во МГУ, 1989. – 216с.
208. Петровский А.В. Личность. Деятельность. Коллектив /А.В. Петровский. – М., 1982. – 255 с.
209. Петушкова О.Г. Подготовка будущего учителя к предупреждению конфликтных ситуаций в образовательных учреждениях : дис. к. пед. н.: 13.00.08. – Магнитогорск, 2001. – 178 с.
210. Підбуцька Н. В. Педагогічні умови формування конфліктологічної культури майбутнього інженера–машинобудівника : дис. канд. пед. наук: 13.00.04 / Н. В. Підбуцька. – Вінниця, 2008. – 253 с.
211. Пірен М.І. Деонтологія конфліктів та управління. : навчально-практичний посібник /М.І. Пірен. – К.: УАДУ, 2001. – 377 с.

212. Пірен М.І. Конфліктологія : підручник / М.І. Пірен. – К. : МАУП, 2003. – 360 с.
213. Платонов К. К. Структура и развитие личности / К. К. Платонов. – М. : Наука, 1986. – 254 с.
214. Плєскач В.Л. Електронна комерція : підручник / В.Л. Плєскач, Т.Г. Затонацька. – К. : Знання, 2007. – 535 с.
215. Половцева Ф.П. Комерційна діяльність : підручник / Ф.П. Половцева. – М. : ИН–ФРА–М, 2000 – 360 с.
216. Полозова Т.А. Межличностный конфликт в группе (теоретические принципы и опыт экспериментального исследования) : автореф. дис. ... канд. психол. наук: 13.00.08. / Т.А. Полозова. – М., 1980. – 18 с.
217. Попова Т.Е. Конфликтология: методические указания по изучению дисциплины.: краткий конспект лекцій / Т.Е. Попова, И.П. Бобрешова, Т.А. Чувашова. – Оренбург: ГОУ ОГУ, 2004, – 51 с.
218. Порохня Л. А. Теоретичні засади формування готовності майбутнього учителя до запобігання та розв'язання конфліктних ситуацій в учнівському середовищі // Проблеми інженерно–педагогічної освіти. – 2012. – № 36. – С.215-218
219. Практическая психодиагностика. Методики и тесты / Под ред. Д.Я. Райгородского. – Самара.: Бахрах, 1998. – 668 с.
220. Про вищу освіту: Закон України № 1556-18 від 01.07.2014 // Голос України. – 2014. – 6 серпня (№148 (5898)). – С. 9-19.
221. Про затвердження Національної рамки кваліфікацій : Постанова Кабінету Міністрів України від 23 листопада 2011 р. № 1341. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : URL : <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/1341-2011-п#n37>. – Назва з екрану.
222. Прокопенко І. Ф. Педагогічна технологія / І. Ф. Прокопенко, В. І. Євдокимов. – Х.: Основа, 1995. – 105 с.
223. Професійна освіта: словник: навчальний посібник / За ред. Н.Г. Ничкало. – К.: Вища школа, 2000. – 380 с.

224. Психологія управління в освіті / [О.І. Бондарчук, Л.М. Карамушка, Н.Л. Коломінський та ін.]. – К. : Валевіна, 2006. – 195 с.
225. Психология и этика делового общения: учебник для вузов / В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др.; под ред. проф. В.Н. Лавриненко. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Культура и спорт, ЮНИТИ, 1997. – 279 с.
226. Психология. Словарь / Под ред. А.В.Петровского, М.Г.Ярошевского. – М.: Политиздат, 1990. – 494с.
227. Регнет Э. Конфликты в организациях. Формы, функции и способы преодоления: Пер. с нем. – Харьков: Гуманитарный центр, 2005. – 396 с.
228. Робер М.А. Психология индивида и группы / М.А. Робер, Ф. Тильман. – М. : Прогресс, 1988. – 256 с.
229. Рогов Е.И. Настольная книга практического психолога: учеб. пособие: в 2 кн./ Е.И. Рогов. – 3-е изд. – М.: ВЛАДОС, 2001. – Кн. 2: Работа психолога со взрослыми: коррекционные приемы и упражнения. – 480 с.
230. Розов В. І. Адаптивні антистресові психотехнології : Навч. посібн. / В. І. Розов. – К. : Кондор, 2005. – 278 с.
231. Розум К.В. Компонентна структура готовності майбутніх учителів гуманітарного профілю до запобігання й розв'язання конфліктів у навчально-виховній роботі з учнями / КВ. Розум // Педагогічні науки: теорія, історія, інноваційні технології, 2013, № 7 (33). – С. 163-170.
232. Ромек В.Г. Тренинг уверенности в межличностных отношениях /В.Г. Ромек. – СПб.: Речь, 2003. –175 с.
233. Ротова Н.В Проблемы вдосконалення комунікативних компетентностей при вивченні курсу «Українська мова за професійним спрямуванням» / Н.В. Ротова // Режим доступу [http:// conf.vstu.vinnica.ua](http://conf.vstu.vinnica.ua).
234. Рудестам К. Групповая психотерапия. Психокоррекция групп : теория и практика: Пер. с англ. / Общ. ред. и вступ. сл. Л.А. Петровской. – М.: Прогресс, 1999. – 368 с.
235. Русецька Т.Г. Використання проєктивного навчання в процесі професійної підготовки товарознавців–комерсантів /Т.Г. Русецька // Науковий вісник

- Волинського національного університету імені Лесі Українки. РОЗДІЛ II. Теорія навчання. 7. – 2012. – С.44–51.
236. Рыбакова М.М. Конфликт и взаимодействие в педагогическом процессе / М.М. Рыбакова. – М. : Просвещение, 1991. – 184 с.
237. Савельев А. Я. Модель формирования специалиста с высшим образованием на современном этапе : обзорная информация / [А. Я. Савельев, Л. Г. Семушкина, В. С. Кагерманьян] ; Научно-исследовательский институт высшего образования. – М. : НИИ ВО, 2005. – 72 с. – (Аналитические обзоры по основным направлениям развития высшего образования : Содержание, формы и методы обучения в высшей школе ; вып. 3).
238. Савченко С. В. Науково-теоретичні засади соціалізації студентської молоді в позанавчальній діяльності в умовах регіонального освітнього простору : дис. ... доктора пед. наук : 13.00.05 / С. В. Савченко. – Луганськ, 2004. – 455 с.
239. Сайгушев Н.Я. Рефлексивное управление процессом профессионального становления будущего учителя : дис. ...доктора пед. наук: 13.00.08 / Н.Я. Сайгушев. – Магнитогорск, 2002. – 408 с.
240. Самсонова Н. В. Конфликтологическая культура специалиста и технология ее формирования в системе вузовского образования: Монография./ Н. В. Самсонова – Калининград: Изд-во КГУ, 2002. – 308 с.
241. Самсонова Н. В. Формирование конфликтологической культуры специалиста : дис. ... д-ра пед. наук : 13.00.08 / Самсонова Надежда Владиславовна. – Калининград: КГУ, 2003 – 362 с.
242. Сафин А.Д. Развитие мотивации профессионального самосовершенствования офицеров ПВУ : дис. ... канд. психол. наук / А.Д. Сафин. – Хм., 1995. – 239 с.
243. Сгонникова Е.М. Развитие конфликтологической компетентности будущих учителей : дис. ... канд. пед. наук: 13.00.08 / Е.М. Сгонникова. – Шадринск, 2010. – 198с.

244. Селевко Г. К. Современные образовательные технологии: учеб. пособие для пед. вузов и ин-тов повышения квалификации / Георгий Константинович Селевко. – М.: Нар. образование, 1998. – 256 с.
245. Семенюк В.Л. Управління ціннісно–нормативними конфліктами у військових колективах (психологічний аспект): Автореф.дис...канд. психол. наук:19.00.09 / В.Л. Семенюк. – Національна академія державної прикордонної служби України ім. Б.Хмельницького. – Хмельницький, 2003. – 18 с.
246. Семиченко В.А. Готовність вчителя до реалізації гуманістичних відносин з учнями / В.А. Семиченко // Міжнар. семінар з гуманістичної психології та педагогіки (Рівне 15–17 червня 1998 р.): тези допов. і повідом. / Відп. ред. Г.О.Балл. – Київ – Рівне: Ліста, 1998. – С. 90–92.
247. Семиченко В.А. Психологія педагогічної діяльності: Навч. посіб. /В.А. Семиченко. – К.: Вища школа, 2004. – 335 с.
248. Серебровская Н. Е. Становление и развитие конфликтологической культуры будущего специалиста социномической культуры будущего специалиста социномической профессии в вузовский период: автореф. дис. ...д-ра психол. наук : 19.00.07 / Н.Е. Серебровская. – Нижний Новгород, 2011. – 53 с.
249. Сидоренко Е.В. Методы математической обработки в психологии. / Е.В.Сидоренко – Спб.: Речь, 2001. – 350 с.
250. Симчук С. Є. Використання інтерактивних технологій у професійній підготовці товарознавців–комерсантів /С.Є. Симчук// Науковий вісник Волинського національного університету імені Лесі Українки. РОЗДІЛ IV.Професійна освіта. 8, 2012. – С.104–111.
251. Синецкий Б.И. Основы коммерческой деятельности: Учебник /Б.И. Синецкий. – М.: Юристъ, 2000. – 659 с.
252. Сирова Г.О. Конфліктологічна компетентність як складова педагогічної діяльності викладача ВНЗ / Г. О. Сирова, Л. Г. Шаповал, О. В. Шаповал, Є. Р. Грабовецька // Впровадження нових технологій за кредитно-модульної системи організації навчального процесу у ВМ(Ф)НЗ III–IV рівнів



- акредитації : матеріали Всеукраїнської навчально–наукової конференції, присвяченої 55–річчю Тернопільського державного медичного університету імені І.Я. Горбачевського МОЗ України, Тернопіль, 26–27 квітня 2012 р. – Тернопіль, 2012. – С. 561–562.
253. Сисоєва С.О. Загальнопедагогічна підготовка майбутнього вчителя у педагогічному коледжі: технологічні аспекти: Навчально–методичний посібник / С.О. Сисоєва, Н.І. Мачинська. – К.: Міленіум, 2006. – 156 с.
254. Сисоєва С. О. Інтерактивні технології навчання дорослих : навч.-метод. посіб. / С. О. Сисоєва. – К. : ВД «ЕКМО», 2011. – 324 с.
255. Ситуаційна методика навчання : теорія і практика / Упор. О.Сидоренко, В.Чуба. – К.: Центр інновацій та розвитку, 2001. – 256 с.
256. Скворцов С.Ю. Математические методы в психологии: Метод. пособ. /С.Ю. Скворцов. – Киров: Вятск. социал.-економ. ин-т. – 1999. – 69с.
257. Січкарук О. Інтерактивні методи навчання у вищій школі : навч.-метод. посіб. / О. Січкарук. – К. : Таксон, 2006. – 88 с.
258. Скотт Дж.Г. Конфликты и пути их разрешения /Дж.Г. Скотт. – Киев, Внешторгиздат. –1991. – 468с.
259. Слостенин В.А. Профессиональная подготовка учителя в системе высшего педагогического образования / В.А. Слостенин. – М., 1982. – 180 с.
260. Словарь практического психолога / сост. С.Ю. Головин. – Минск: Харвест; М.: АСТ, 2001. – 800 с.
261. Смирнова Е.Е. На пути к выбору профессии / Е.Е. Смирнова. – СПб.: КАРО, 2003. – 176 с.
262. Снетков В. М. Психология коммуникации в организациях / В.М. Снетков. – М. : Институт общегуманитарных исследований, 2002. – 192 с.
263. Солодка А. К. Фасилітація кроскультурної взаємодії : навч.-метод. посіб. для студентів ВНЗ / А. К. Солодка ; Миколаїв. нац. ун-т ім. В. О. Сухомлинського. – Миколаїв : Іліон, 2014. – 226 с.
264. Соціальна психологія : навчально–методичний посібник / за ред. Л. Є. Орбан, В. Д. Хруща., Івано-Франківськ, 1994 – 101 с.
265. Социальная психология: Словарь–справочник. – Минск, 2001. – 688с.

266. Степаненко О. Формування готовності викладачів вищої школи до попередження і розв'язання професійних конфліктів //О. Степаненко // Порівняльно–педагогічні студії № 2(12), 2012. – С. 56-61.
267. 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.
268. Теорія і практика впровадження інноваційних технологій навчання у професійну підготовку кваліфікованих робітників : [монографія] / [Лузан П. Г. та ін ; за заг. ред. Г. М. Романової] ; Нац. акад. пед. наук України, Ін-т проф.-техн. освіти. – Київ : Поліграфсервіс, 2014. – 215 с.
269. Тучковська І. І. Конкурентні стратегії торговельних підприємств : монографія / Мізюк Б. М., Тучковська І. І. – Львів : Видавництво Львівської комерційної академії, 2013. – 192 с.
270. Тюріна В.О. Конфліктологічна компетентність, як складова комунікативної компетентності майбутнього провізора / В.О. Тюріна, Л. В. Пляка // Вісник Харківського національного університету ім.В.Н.Каразіна. – Харків : Видавництво ХНУ ім. В.Н. Каразіна, 1964. – N807: Серія: Психологія. Вип.40 . – 2008 . – С.376–379.
271. Узнадзе Д.Н. Экспериментальные основы психологии установки / Д.Н. Узнадзе // Психологические исследования. – М., 1996. – С. 135–327.
272. Уизерс Б. Управление конфликтом: Пер. с англ. /Б. Уизерс. – СПб: Питер, 2004. – 174 с.
273. Устинов И. Ю. Психолого–педагогические условия формирования готовности военных специалистов к разрешению конфликтных ситуаций : Дис. ... канд. пед. наук : 13.00.08, 13.00.01 / Устинов Игорь Юрьевич. Воронеж, 2005. – 246 с.
274. Фишер Р. Путь к согласию, или переговоры без поражения /Р. Фишер, У. Юри. – М.: Наука, 1992. – 158 с.
275. Хайруллин Р.Д. Гуманизация профессиональной подготовки специалиста коммерции : дис. ... канд. пед. наук: 13.00.08 / Р.Д. Хайруллин. – Нижний

- Новгород, 2001. – 172 с.
276. Хамильтон К. Правовое регулирование договоров международной купли–продажи товаров, совершенных с использованием электронных средств связи / К. Хамильтон, А. Бондаренко // Хозяйство и право. – 2010. – № 1. – С. 61–66.
277. Хасан Б.И. Конструктивная психология конфликта /Б.И. Хасан. – СПб.: Питер, 2003. – 250 с.
278. Хасан Б. И. Психотехника конфликта и конфликтная компетентность: монография / Б. И. Хасан. – Красноярск, 1996. – 157 с.
279. Хекхаузен Х. Мотивация и деятельность /Х. Хекхаузен. – М., 1986. – т. 1 – 408 с.
280. Хизрич Р. Предпринимательство, или Как завести собственное дело и добиться успеха / Р. Хизрич, М. Питере. Вып. 1. – М., 1991. – Гл. 3. – С. 93–115.
281. Хлебнік С. Соціальна педагогіка / С. Хлебнік // Коваль Л . Г. Соціальна робота / Л. Г. Хлебнік, І. Д. Зверева, С. Р. Хлебнік. – К . : ІЗМН, 1997. – 390 с.
282. Холковська І. Принцип управління–самоуправління у формуванні готовності майбутніх учителів до попередження і розв’язання конфліктів / І. Холковська // Проблеми підготовки сучасного вчителя № 8 (Ч. 2), 2013. – С.201–207.
283. Хопкинс Т. Как стать мастером продаж / Т. Хопкинс / пер. с англ. К.С. Ткаченко. – М. : Мир, 1995. – 256 с.
284. Хорни К. Ваши внутренние конфликты. Конструктивная теория невроза: Пер. с англ. /К. Хорни. – СПб. : Изд–во «Лань», 1997. – 240 с.
285. Хорошилова Е.П. Формирование готовности студентов педагогического вуза к конструктивному разрешению конфликтов : дис. ... канд. пед. наук:13.00.08 / Е.П. Хорошилова. – Ставрополь, 2004. – 171с.
286. Христюк М. В. Конфліктологічна компетентність студентів як умова їх успішної адаптації на майбутніх робочих місцях / М. Христюк // Ценностные ориентиры студенчества: особенности формирования в

- современных условиях: прогр. и материалы XVIII междунар. студен. науч. конф., 16 апр. 2011 г. / Нар. укр. акад. – Харьков, 2011. – С. 110–111.
287. Худойкина Т.В. Юридическая конфликтология как новое научное направление / Т.В. Худойкина // Российское право в период социальных реформ: Сб. науч. тр. / Под ред. А.В. Петрова и И.А. Складова. – Н. Новгород, 1998. – С. 73–77.
288. Цимбалюк І.М. Психологія спілкування: Навчальний посібник /І.М. Цимбалюк. – К.: “Професіонал”, 2004. – 304 с.
289. Цой Л. Н. Практическая конфликтология. Книга первая / Л. Н. Цой. — М. : 2001. – 233 с.
290. Черников Г.П. Предприниматель – кто он? Из опыта российского и зарубежного предпринимательства /Г.П. Черников. – М., 1992. – 137 с.
291. Чернилевский Д. В. Дидактические технологии в высшей школе: учеб. пособие для вузов/ Дмитрий Владимирович Чернилевский. – М.: ЮНИТИ–ДАНА, 2002. – 437 с.
292. Черняева Т. Н. Тренинг как средство формирования конфликтологической культуры менеджера: автореф. дис. ... канд. пед. наук : 13.00.08 Черняева Т. Н. Калининград, 2004. – 150 с.
293. Шабанова Ю. О. Системний підхід у вищій школі : підруч. для студентів магістратури за спец. "Педагогіка вищої школи" / Ю. О. Шабанова ; Держ. ВНЗ "Нац. гірн. ун-т". – Дніпропетровськ : НГУ, 2014. – 118 с.
294. Шадриков В.Д. Проблемы системогенеза профессиональной деятельности / В.Д. Шадриков. – М.: Наука, 1982. – 326 с.
295. Шаповал Ю. Д. Педагогічні умови формування готовності майбутнього вчителя початкових класів до особистісно орієнтованого навчання молодших школярів : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04 / Шаповал Юлія Дмитрівна. – Х., 2007. – 189 с.
296. Шевырина Н. А. Формирование нравственных представлений учащихся о предпринимательской деятельности: автореф. Дис. ... канд пед. наук: 13.00.01. /Надежда Александровна Шевырина. – Самара: Самарский гос. пед. ун–т, 2003. – 21 с.

297. Шейнов В.П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение /В.П. Шейнов. –Мн.: Амалфея, 1996.–288с.
298. Шейнов В. Конфликты в организациях // Справочник кадровика. – 2003. – № 9. – С.92–94.
299. Щебарова Н. Н. / Торговые конфликты и мировой опыт их урегулирования / «Проблемы современной экономики», № 3 (7). <http://www.m-economy.ru/art.php3?artid=18333>
300. Щербак О.І., Куклін О.В. Організація підготовки фахівців із комерційної діяльності. – Львів : Оріяна–Нова, 2001. – 220 с.
301. Щербакова О. И. Психология конфликтологической культуры личности специалиста: формирование в контекстной образовательной среде: автореф. дис. д-ра психол. наук : 19.00.07 Щербакова О. И. – Москва , 2011. – 34 с.
302. Юдин Э. Г. Методология науки. Системность. Деятельность / Э. Г. Юдин. – М. : Эдиториал УРСС, 1997. – 440 с.
303. Юрлов Ю.Н. Внутриличностный конфликт курсанта: сущность, источники, динамика /Ю.Н. Юрлов. – Череповец.: ЧВВИУРЭ, 1993. – 201 с.
304. Ядов В.А. Социологическое исследование: методология, программа, методы / В.А. Ядов. – Самара : Самар. ун-т, 1995. – 331 с.
305. Ярослав Л. Психологічний аналіз структури конфліктологічної компетентності майбутнього вчителя / Л. Ярослав // ВІСНИК НТУУ “КПІ”. Філософія. Психологія. Педагогіка. – 2010. – №1. – С.56–62.
306. Arnold R. et al. Educating for a Change / R. Arnold. – Toronto : Between the Lines Press, 1991. – 156 p.
307. Bacal R. Conflict Prevention In The Workplace : [Electronic resource] / Robert Bacal. – URL : <http://store.eSellerate.net/work911/main>.
308. Bernard J. The Nature of Conflict. – Paris, 1957. – P.65.
309. Blake R.R. The managerial grid / R.R. Blake, J.S. Mouton. –Houston: Gulf, 1964.
310. Boulding K. Conflict and Defence. A General Theory / K.Boulding. – N.-Y. : Harper & Row, 1962. – 349 p.

311. Boulding K. The Role of Conflict in the Dynamics of Society /K. Boulding // Current Research on Peace and Violence. – 1986. –Vol. IX. – No. 3. – P. 98–102.
312. Bown C. Developing Countries as Plaintiffs and Defendants in GATT/WTO Trade Disputes /C.Bown // The World Economy. – 2004. – 27. – P. 59 – 80.
313. Clark W. The real reasons for the upcoming war with Iraq: a macroeconomic and geostrategic analysis of the unspoken truth : [ Electronic resource] / W.Clark, John Hopkins. – University, 2003. – <http://www.globalresearch.ca/articles/CLA302A.html>
314. Cohen P.S. Modern Social Theory / P.Cohen. – L. : Heinemann Educational Books, 1968. – 295 p.
315. Collins R. Conflict Sociology: Toward an Explanatory Science / R.Collins. – New York : Academic Press, 1975. – 271 p.
316. Coser L. Conflict: Social aspects / L. Coser // Int. Encyclopedia of Soc. Sciences. – N.Y., 1963. – V.3. – P.233.
317. Davis C. Who Files? Developing Country Participation in GATT/WTO Adjudication /C.Davis,S.Bermeo // The Journal of Politics. – 2009. – 71. – P. 1033 – 1049.
318. Deutsch M. Conflicts: productive and Destructive / M.Dtutsch // Journal of Social issues. – 1969. – vol. XXV. – №1. – P.7.
319. Deutsch M. Constructive Conflict Resolution: Principles : training and Research /M.Dtutsch| // Journal Issues. – 1994. – Vol.50. – No.1. – P.13–32.
320. Deutsch M. Resolution of Conflict /M. Deutsch. – London: New Heven, 1973. – 215p.
321. Dougherty J. Contending Theories of International Relations / J.Dougherty, R.Pfaltzgraff. – N.-Y. : Harper & Row, 1971. – 348 p.
322. Doyle T. Helping Students Learning in a Learner-Centered Environment /T.Doyle . – Virginia Stewart L. : Stylus Publishing LLC, Sterling, 2008. – 194 p.
323. Fadiga M.The Political and Economic Determinants of Trade Disputes under the WTO /M. Fadiga // Cotton Economics Research Institute Report / Department of agricultural and applied economics. Virginia. . – 2008.

324. Fallows James. How The World Works : [ Electronic resource] /James Fallows – «Atlantic Magazine», 1993. – <http://www.theatlantic.com/magazine/archive/1993/12/how-the-world-works/5854/2/>
325. Fink C.F. Some Conceptual Difficulties /C.F.Fink // The Journal of Conflict Resolution. – 1957. – Vol.1. – P.433-435.
326. Fitzduff M. Core Competencies for Graduate Programs in Coexistence and Conflict Work – Can We Agree? : [ Electronic resource] /M. Fitzduff Project on Leadership and Building State Capacity. – Leadership Notes Series , 2006. – Issue 1. – Sept. – [http://www.brandeis.edu/ethics/-pdfs/Core\\_Competencies.pdf](http://www.brandeis.edu/ethics/-pdfs/Core_Competencies.pdf).
327. Gardner H. The Intelligences, in Gardner's Words / H. Gardner // Educational Leadership. – 1997. – 55. 1. – Sept. – P. 12.
328. Giddens A. The Constitution of Society /A. Giddens. – Polity Press. Cambridge, 1989. – 205p.
329. Gillin C. T. (Terry) Conflict Resolution, Negotiation & Team Building: reviewing an Impossible Course that Worked : [Electronic resource] / Gillin C. T. (Terry) // Conflict Management in Higher Education Report. – 2004. – Vol.5. – № 1. – Sept. – URL : [www.campus-adr.org/cmher/reportarticles/ArticlesIndex.html](http://www.campus-adr.org/cmher/reportarticles/ArticlesIndex.html).
330. Goleman D. Emotional Intelligence / D. Goleman. – New York : Banta book, 1995. – 352 p.
331. Guzman A. Power Plays & Capacity Constraints: the Selection of Defendants in WTO Disputes / A.Guzman , B.Simmons // Journal of Legal Studies – 2005. – № 31. – P. 557 – 598.
332. Hofstede G. Lokales Denken, globales Handeln. Kulturen, Zusammenarbeit und Management / G. Hofstede. – München: C. H. Beck, 1997. – 420 p.
333. Horn H. Is the use of the WTO dispute settlement system biased? /H. Horn ,H. Nordstrom ,P. Mavrodīs // CEPR Discussion Paper Series. – 1999. – No 2340,
334. Jahnke R. Wirtschaftsaspekte interkultureller Kommunikation / R. Jahnke. – Sternenfels; Berlin: Verl. Wiss. und Praxis, 1996. – 247 p.
335. Kagan S. Multiple Intelligence / S. Kagan, M. Kagan. – The Complete MI Book. – San Clemente, 2004. – 578 p.

336. Korthagen Fred A .J. Linking theory and practice: chan–ging the pedagogy of teacher education / Fred A .J. Korthagen, A .J Fred , Jos P. A. M .Kessels // Educ. Res. – 1999. – Vol. 28. –№ 4.
337. Lewin K. A Dinamic : theory of Personality. Selected papers / K. Lewin . – N.Y., 1935. – 312 p.
338. Lewin K. Resolving social conflicts: selected paperson group dynamics / K. Lewin (Ed.). – N.Y.: Harpen & Rom, 1948. – 258 p.
339. Mack R.W. The Analysis of Social Conflict. Toward an Overview and Synthesis /K.W. Mack ,R.C. Snyder // The Journal of Conflict Resolution. – 1957. – Vol.1. – P.211-248.
340. Maurer R.E. Managing conflict: Tactics for school administrators / R.E. Maurer. – Boston, 1991. – 224 p.
341. Parsons T. The superego and the theory of social systems / T.Parsons //Social structure and personality. – N Y .: Free Press , 1964
342. Pondy L.R. Organizational conflict: concepts and models / L.R. Pondy. – Admin. Sci. Quart., 1967. – N12. – P. 296 – 320.
343. Raven B.H. Conflict and power / B.H. Raven, A.W. Kruglianski. // The structure of conflict / Ed. P. G. Swingle. – New York: Acad. Press, 1970.
344. Reinhardt E. Aggressive multilateralism: the determinants of GATT/WTO dispute initiation 1948 – 1998 / E.Reinhardt // Mimeo. – 2000.
345. Rex J. Key Problems of Sociological Theory / J.Rex. – L. : Routledge & Kegan Paul, 1961. – 260 p.
346. Rubin J.Z. Social Conflict: escalation, stalemate and settlement / J.Z.Rubin, D.G.Pruitt, S.A.Kim. – N.-Y. : McGraw-Hill, 1998. – 368 p.
347. Seiler J.A. Diagnosing interdepartmental conflict. / J.A. Seiler . – Harv. Bus. Rev., 1963. – N 41. – P.121–132.
348. Sherif M. Social Interaction. : process and products /M. Sherif. – N.Y.: Academic Press, 1967. – 84 p.
349. Smith G.G. A comparative analysis of some conditions and consequences of intraorganizational conflict / G.G. Smith. – Admin. Sci. Quart., 1966. – N10. – P. 504– 529.



350. Smith J. W. Economic Democracy. The Political Struggle of the Twenty-First Century: [Electronic resource] / J. W. Smith . – 2003. – P.63-64. – [http://library.isb.edu/digital\\_collection/Economic\\_Democracy.pdf](http://library.isb.edu/digital_collection/Economic_Democracy.pdf)
351. Stich M. Interkulturelle Kompetenz: management von Erwerb und Transfer in der Unternehmung / M. Stich. – München: FGL-Verl., 2003. – 93 p.
352. The European Qualification Framework For Lifelong Learning : [Electronic resource]. – URL : <http://ec.europa.eu>.
353. Thomas K. Issues in management of conflict / K. Thomas // Management of conflict. – Los Angeles, 1973. – P. 25-28.
354. Tricia J. Conflict Resolution Education: the Field, the Findings, and the Future : [Electronic resource] / Jones Tricia. – [:http://www.creducation.org/resources/Jones\\_Article.pdf](http://www.creducation.org/resources/Jones_Article.pdf).
355. Withers B. Collaboration and Conflict Resolution Skills: a Core Academic Competency? : [Electronic resource] / Bill Warters // Conflict Management in Academic Report. – 2000. – Volume 1. – Number 4. – Nov/Dec . – URL : [www.campus-adr.org/cmher/reportarticles/ArticlesIndex.html](http://www.campus-adr.org/cmher/reportarticles/ArticlesIndex.html).
356. Weber M. The sociology of religion. Boston : veacon Press, 1963. = М.Вебер Социология религии : избранное : Образ общества. – М.: Юрист, 1994.
357. World wars decides who controls world trade : [Electronic resource] // The Institute for Economic Democracy . – <http://www.ied.info/articles/america-gains-economic-freedom/world-wars-decides-who-controls-world-trade>
358. Zejan P., Bartels F. Be Nice and Get Your Money – An Empirical Analysis of World Trade Organization Trade Disputes and Aid / P.Zejan., F.Bartels // Journal of World Trade. – 2006. – 40 (6). – P. 1021 – 1047.

## ДОДАТКИ

### Додаток А

#### Словник конфліктологічних термінів

**АВАНТЮРИЗМ** – це діяльність, поведінка, що перебуває на межі розумного, позитивного і, як правило, пов'язана з невиправданим ризиком. Шлях до авантюричних дій, вчинків розпочинається з авантюричних розрахунків, необ'єктивних оцінок, явищ, подій, поведінки інших, необ'єктивних прогнозів.

**АВТОКОМУНІКАЦІЯ** – природна умова психологічної активності людини, постійне спілкування з самим собою, яке призводить при певних обставинах до внутрішньоособистісного конфлікту.

**АВТОРИТАРНИСТЬ** – властивість особистості, що характеризується схильністю до диктату і беззаперечного підпорядкування оточення власним впливу і владі. Тісно пов'язана з агресивністю, завищеними самооцінкою і рівнем домагань, схильністю до стереотипізації та оригінальності мислення і поведінки, слабкою рефлексією і тенденцією до породження і ескалації конфліктних ситуацій.

**АВТОРИТЕТ** – вплив особистості, заснований на становищі, статусі, посаді, що обіймається нею, визнанні за нею права на прийняття відповідальних рішень, у тому числі з розв'язання конфліктів.

**АГРЕСІЯ** – форма поведінки учасників конфлікту, що характеризується ворожістю, спрямована на заподіяння шкоди або навіть на фізичне усунення суперника.

**АГРЕСИВНІСТЬ** – стан особистості, що проявляється у гніві, злості. В конфліктних ситуаціях може бути варіантом психологічного захисту. Що ж до особи, то це специфічна поведінка, яка може проявлятися демонстрацією переваг в силі чи використанні сили.

**АДАПТИВНІСТЬ** – інтегрована властивість особистості пристосовуватися до певних умов.

**АКТУАЛІЗАЦІЯ** – процес реалізації особистістю своїх потенційних можливостей.

**АКЦЕНТУАЦІЯ ХАРАКТЕРУ** – надмірна виразність окремих рис характеру, що являє собою граничні варіанти норми. За несприятливих обставин може призводити до змін поведінки особистості в критичних (у тому числі конфліктних) ситуаціях, а також до розвитку патологічних порушень особистості.

**АМБІЦІЯ** – пиha, чванливість, гонор, честолюбність.

**АНТАГОНІЗМ** – непримиренна суперечність. Антагоністам властива тенденція до застосування насильства.

**АПОЛІТИЧНІСТЬ** – негативне або байдуже ставлення до політики, політичного життя. Це також може бути активним (пасивним) непідкоренням владі, саботування її. З позицій комунікативного розуміння політики аполітичність проявляється в самоізоляції, негативному ставленні до особистісної участі у політичному житті, може бути наслідком внутрішньої установки людини та впливу з боку самої влади.

**АПАРАТ УПРАВЛІННЯ** – посадові особи, поділені на функціонально-службові групи і структурні підрозділи, які об'єднані спільною метою і виконують ті чи інші управлінські функції та операції згідно з їх управлінським статусом.

**АНОМІЯ** – відсутність поваги до закону; людина, яка є аномічною, не протестує, вона байдужа до закону. Ця байдужість до закону означає відсутність оцінки, але не через незнання закону, а навпаки, через знання і неприйняття його.

**АНТАГОНІСТ** – непримиренний, ворожий, конфліктний, що відстоює лише свої інтереси в конфлікті й дотримується протилежних поглядів.

**АРБІТР** – посередник, третейський суддя.

**АРБІТРАЖ** – спосіб розв'язання спорів, при якому сторони звертаються до арбітрів, що обираються самими сторонами чи призначаються за їх згодою, або в порядку, встановленому законом.

**АРБІТРАЖ ЗОБОВ'ЯЗУЮЧИЙ** – нейтральні особи, обрані конфліктуючими сторонами для розгляду їхньої суперечки і винесення остаточного рішення, обов'язкового для виконання обома сторонами.

**АРБІТР ОБМЕЖЕНИЙ** – різновид зобов'язуючого арбітражу, коли кожна зі сторін для обмеження свого ризику при поразці установлює межі поступок до початку арбітражного процесу.

**АРБІТР ПОСЕРЕДНИЦЬКИЙ** – змішана форма врегулювання конфлікту, коли сторони домовляються про те, які питання будуть вирішуватися шляхом посередництва, а які шляхом арбітражу.

**АРБІТРАЖ "ОСТАТОЧНОЇ ПРОПОЗИЦІЇ"** – різновид зобов'язуючого арбітражу. Під час його проходження кожна зі сторін подає на розгляд свій варіант рішення спірних питань. Арбітр у свою чергу, не вносячи яких-небудь змін, вибирає одне з них.

**АРБІТРАЖ РЕКОМЕНДАЦІЙНИЙ** – процедура зобов'язуючого арбітражу, тільки рішення його за попередньою домовленістю носять рекомендаційний характер.

**АСЕРТИВНІСТЬ** – спосіб поведінки людини в конфліктній ситуації, при якому вона досягає бажаного для себе без нападів та збитків для протилежної сторони.

**АТРИБУЦІЯ** – приписування соціальним об'єктам характеристик, не представлених у поле сприйняття. Звичайно це виникає при недостатності інформації для адекватної взаємодії із соціальним оточенням.

**АУТСАЙДЕРИ** – соціальні прошарки, що займають найнижчі щаблі в суспільній системі, мають дуже низький рівень життя. У політичному плані – політичні сили, які перебувають на периферії політичного життя й неспроможні впливати істотно на політику.

**АУТГРУПА** – соціальна група, стосовно якої індивід не відчуває почуття ідентичності або належності, відчуваючи до неї недовіру або ворожість, представляючи членів цієї групи як "не наші", "чужі".

**АФЕКТ** – сильне і відносно короткочасне емоційне збудження (страх, гнів, жах, радість та ін.), пов'язане з різкою зміною важливих для суб'єкта життєвих обставин.

**БАЖАННЯ** – виявлення інтенцій щодо прийняття чи неприйняття рішень.

**БІХЕВІОРИЗМ** – один із методів суспільних явищ з позиції психології поведінки людини; один із напрямків аналізу соціальних і політичних явищ на Заході.

**БОРОТЬБА** – одна з форм соціальної взаємодії, що включає в себе змагання, протистояння, конфлікт.

**БОЙКОТ** – відмовлення від роботи, від участі в чому-небудь як спосіб протесту проти дій протилежної сторони.

**БУНТ** – стихійний виступ, що характеризується різкою агресивністю і короткочасністю. Причинами бунтів може бути невдоволення, надзвичайна або ж тривала напруженість у суспільстві. Характерними рисами подібного явища можуть бути емоційність, імпульсивність і, як правило, його безадресність та бажання негайної зміни існуючої ситуації.

**ВАЛЬВАЦІЯ** – процес конфлікту, коли посиленню відіграє негативних моральних та Ідеологічних оцінок супротивника у процесі прийняття рішення.

**ВЕРТИКАЛЬНИЙ КОНФЛІКТ** – конфліктна взаємодія суб'єктів вертикального підпорядкування: керівник – підлеглий, підприємство – вища організація, мале підприємство – фундатор.

**ВІДМІННА КОМПЕТЕНТНІСТЬ** – завдання чи процес, що реалізуються організацією значно краще, ніж її конкурентами.

**ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ** – виконання дії відповідно до закону чи прийнятих рішень.

**ВІРА** – ставлення людини до певних суджень, уявлень, ідей, істин, для яких не потрібна перевірка пізнавальною діяльністю.

**ВЛАДА** – здатність і можливість впливати на інших людей з метою реалізації своєї волі, не тільки за їхньою згодою, але і всупереч.

**ВПЛИВ** – така поведінка певної людини, яка змінює ставлення і почуття до неї інших людей.

**ВПЛИВ ЕКСПЕРТА** – вплив на учасників конфлікту, який ґрунтується на їхній вірі у те, що експерт володіє особливими знаннями і вони дозволять поліпшити їхній стан у конфлікті.

**ВОЛЯ** – здатність особистості або суспільства здійснити регуляцію і саморегуляцію діяльності, що буде виявлятися в активному подоланні труднощів і протиріч, конфліктних протиборств у процесі досягнення свідомо поставлених цілей.

**ВЗАЄМОДІЯ КОНФЛІКТНА** – комплекс взаємних негативних впливів суб'єктів конфлікту, що суперничають, у процесі якого відбувається зіткнення ціннісних орієнтацій, а не пошук його запобігань.

**ВНУТРІШНЬОГРУПОВИЙ КОНФЛІКТ** – зіткнення, розбіжність між особистістю і групою, яка була викликана різними індивідуальними і загальними інтересами, ослабленням згуртованості і спільних дій або недотриманням норм групового поведіння.

**ВНУТРІШНЬООСОБИСТІСНИЙ КОНФЛІКТ** – внутрішнє протиборство людини як наслідок функціонального дискомфорту в сфері раціонального,

необхідності вибору між бажаним і належним, вигідним і небезпечним, цікавим і нудним, кризи мотивів або їх реалізація.

**ВНУТРІШНЯ УСТАНОВКА** – суб'єктивне сприйняття особистістю свого статусу в групі.

**ВПЛИВ** – процес і результат зміни індивідом поведінки іншої людини, її установок, уявлень, оцінок тощо.

**ВРЕГУЛЮВАННЯ** – вибір такої альтернативи в конфліктному процесі, при якій основні зусилля конфлікуючих сторін зосереджуються на зниженні протиставлення, на послідовному перекладенні прямої конфронтації в площину зм'якшення протиріччя й інтенсивного пошуку заміни його безконфліктними відносинами для вирішення самої проблеми, що і породила конфліктну ситуацію.

**ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТУ** – часткове розв'язання конфлікту, припинення відкритої боротьби сторін. При цьому можуть зберігатися як внутрішні, так і зовнішні причини, що спонукають до конфлікту.

**ГОРИЗОНТАЛЬНИЙ КОНФЛІКТ** – конфліктна взаємодія рівних суб'єктів: керівників одного рівня, підприємств і спеціалістів між собою.

**ГНУЧКІСТЬ** (керівника) – ситуативне маневрування, здатність пристосуватися до нових ситуацій.

**ГРАНИЦІ КОНФЛІКТУ** – зовнішні межі в просторі і в часі, а також щодо тієї соціальної системи, у масштабах якої виникає і розвивається конфліктне зіткнення.

**ГРОМАДСЬКА ДУМКА** – стан масової свідомості, що містить у собі приховане або явне ставлення різних соціальних спільнот до проблем подій, фактів дійсності, що торкаються їхніх потреб та інтересів.

**ГРУПА** – обмежена в розмірах спільність людей, виділена із соціального цілого на основі певних ознак, соціальної належності, структури, рівня розвитку та ін.

**ГРУПА КЕРІВНИКА** – група, яка складається із керівника і підлеглих, що перебувають у зоні його контролю.

**ГРУПА НЕФОРМАЛЬНА** – реальна соціальна спільність, що не має юридично фіксованого статусу, добровільно об'єднана на основі інтересів, дружби і симпатій або на основі прагматичної користі. Неформальна група може виступати як ізольована спільність або утворюватися усередині офіційних груп.

**ГРУПА РЕФЕРЕНТНА** – реальна або умовна соціальна спільність, з якою індивід співвідносить себе як з еталоном і на норми, думки, цінності й оцінки якої він орієнтується у своєму поведженні й у самооцінці.

**ГРУПОВА ДИНАМІКА** – сукупність внутрішньогрупових соціально-психологічних процесів і явищ, які характеризують весь цикл життєдіяльності групи та його етапи: утворення, функціонування, розвиток, стагнацію, регрес, розпад. До процесів Г. д. відноситься керівництво і лідерство; прийняття групових рішень; нормоутворення; формування функціональної структури групи; об'єднання; конфлікти, груповий тиск, тобто усі ті процеси, які фіксують і забезпечують зміни, що відбуваються в групі за часів її існування.

**ГРУПОВЕ МИСЛЕННЯ** – тенденція окремих особистостей придушувати свою власну точку зору на ту чи Іншу проблему, щоб не порушувати гармонії групи.

**ГРУПОВИЙ ЕГОЇЗМ** – ціннісна орієнтація групи, яка характеризується переважанням групових інтересів і потреб щодо інтересів інших груп.

**ГРУПИ ТИСКУ** – різні організації, що прагнуть впливати на громадську думку, адміністрацію, управлінців для забезпечення своїх специфічних інтересів, не претендуючи на високу владу в країні.

**ДЕЕСКАЛАЦІЯ** – зменшення гостроти конфлікту.

**ДЕЗІНФОРМАЦІЯ** – навмисне перекручування інформації за допомогою засобів масової інформації й інших соціально-політичних інститутів.

**ДЕМОНСТРАЦІЯ** – масовий хід, одна з форм урегулювання колективних трудових спорів, соціальних конфліктів.

**ДЕПРЕСІЯ** – стан душевного розладу, що характеризується спадом сил і зниженням активності особистості; особистість у стані внутрішньо-особистісного конфлікту.

**ДЕПРИВАЦІЯ** – стан, коли є явна розбіжність між очікуваннями людей і можливостями їх задоволення.

**ДЕСТРУКЦІЯ** – діяльність, спрямована проти чийхось інтересів.

**ДЕТЕРМІНІЗМ** – концепція, відповідно до якої дії людей визначаються й обмежуються спадковістю або попередніми подіями їхнього життя.

**ДЕМОНСТРАТИВНІСТЬ** – коли учасники виявляють себе у конфлікті, прагнучи до спілкування з метою переконати опонента, чи знищити його як ворога.

**ДЖЕНТЛЬМЕНСЬКА УГОДА** – усна угода між представниками сторін з конкретних питань на основі взаємної довіри.

**ДЖЕРЕЛА КОНФЛІКТІВ** – збіг несприятливих життєвих обставин, які впливають на поведінку людей, проблеми трудової мотивації, розриви комунікативних зв'язків тощо.

**ДИЛЕМА В'ЯЗНЯ** – скрутна ситуація, коли вибір необхідно робити між двома рівнозначно неприємними можливостями.

**ДИНАМІКА КОНФЛІКТУ** – процес розвитку конфлікту на його відкритій стадії.

**ДИСЕНСУАЛІЗМ** – це система ставлень індивідів один до одного, до природи і до себе, стан духовної організації суспільства і людини, що відповідає поведінковій стратегії – соціальної конфронтації та екологічної агресії.

**ДИСКРИМІНАЦІЯ** – несправедливі дії, що принижують особистість або соціальну групу у їхніх правах на спілкування з боку пануючого соціального прошарку.

**ДИСПОЗИЦІЯ** – готовність, схильність суб'єкта до певної поведінки, дії, їх послідовності.

**ДІАЛОГ** – поперемінний обмін репліками.

**ДІАГНОСТИКА КОНФЛІКТУ** – процес виявлення параметрів конфліктного зіткнення (складу учасників, об'єкта розбіжностей, характеру і

ступеня гостроти протиріч, динаміки розвитку взаємодій) з метою пошуку можливості надання впливу на конфронтуючі сторони.

**ЗАВЕРШЕННЯ КОНФЛІКТУ** – усунення об'єктивних та послаблення суб'єктивних причин, що викликали конфліктну ситуацію.

**ЗАГАСАННЯ КОНФЛІКТУ** – процес тимчасового припинення протидій, але зі збереженням основних ознак конфлікту, тобто суперечностей і напружених стосунків.

**ЗАПОБІГАННЯ** – стратегія поведження в конфліктній ситуації, суть якої у виході з конфлікту або припиненні конфліктних відносин без вирішення причини конфлікту.

**ЗАЧИНЩИК** – суб'єкт, що ініціює конфлікт.

**ЗВОРОТНИЙ ЗВ'ЯЗОК** – реакція на повідомлення, яка допомагає відправникові визначити, чи сприйнята відправлена ним Інформація.

**ЗГОДА** – стан взаємин протиборчих сторін, коли виникає можливість утягувати протилежну сторону в спільну діяльність.

**ЗГУРТОВАНІСТЬ КОЛЕКТИВУ** – ціннісно-орієнтована єдність, яка визначається за рівнем збігу думок членів групи щодо найбільш значущих для неї об'єктів.

**ЗІТКНЕННЯ** – відкрите протиборство конфліктуючих сторін у боротьбі за володіння чим-небудь.

**ЕЗОТЕРИЧНІ ЗНАКИ** – знаки, незрозумілі для однієї підгрупи населення, але ефективні при використанні членами іншої підгрупи, об'єднаними спільністю цілей, не притаманних першій підгрупі.

**ЕКСТРАВЕРСІЯ** – характеристика психологічних властивостей особистості, за якої індивід зосереджує свої інтереси на зовнішньому світі за рахунок своїх власних інтересів, через приниження особистої значущості.

**ЕКСТРЕМАЛЬНА СИТУАЦІЯ** – різкий, стрибкоподібний перехід системи (соціальної, особистісної, цінностей) у результаті надзвичайних обставин зі стійкого стану в хиткий і нестабільний, супроводжуваний інтенсифікацією і зростанням масштабів конфліктних зіткнень.

**ЕМПАТІЯ** – стан взаємин сторін, коли досить наочно виявляється вплив на партнера, розуміння його труднощів, виражається співчуття і готовність допомагати.

**ЕСКАЛАЦІЯ КОНФЛІКТУ** – розвиток конфлікту "по вертикалі", наростання його гостроти і розмаху, яке пов'язане з загостренням конфліктних відносин, усі дії носять, як правило, вже винятково деструктивні методи, при чому, усі наступні дії є більш руйнівними ніж попередні.

**ЕТНОС** – це стійка сукупність людей, яка утворюється історично на конкретній території, має усталені зв'язки та загальні риси, специфічні особливості культури, стабільні звичаї, а також усвідомлення своєї єдності і відмінності від інших подібних груп.

**ЕТНОЦЕНТРИЗМ** – сукупність поглядів, ідей, цінностей, дій, що сприяють абсолютизації ціннісно-нормативної системи культури суб'єкта, що, у свою чергу, може привести до недооцінки, зневаги ціннісних систем інших груп.

**ЕТНІЧНА РІЗНОСТАТУТНІСТЬ** – нерівність прав у різних сферах життя не титульного населення країни.

**ЕТИКА ОРГАНІЗАЦІЇ** – система моральних принципів, яка зобов'язує відрізнити правильну поведінку від неправильної.

**ЕФЕКТИВНІСТЬ** – співвідношення між досягненням цілей і витраченими ресурсами.

**ЄДИНОБОРСТВО** – суперництво з дотриманням правил.

**ЖИТТЄВА ПРОГРАМА** – сукупність стратегічних і близьких цілей життя людини, а також способів їх досягнення.

**ЖИТТЄВИЙ ЦИКЛ КОНФЛІКТУ** – весь процес від зародження конфлікту до його закінчення.

**ЗАВЕРШЕННЯ КОНФЛІКТУ** – етап у динаміці конфлікту, що полягає в припиненні, закінченні конфлікту з будь-яких причин. Завершення конфлікту може протікати в таких формах: розв'язання, врегулювання, загасання, переростання в інший конфлікт, усунення конфлікту.

**ЗАГАСАННЯ КОНФЛІКТУ** – процес тимчасового припинення протидій, але зі збереженням головних ознак конфлікту, тобто суперечностей і напружених стосунків.

**ЗАЗДРИСТЬ** – негативне сприйняття суб'єктом чиєїсь зверхності. Неприязнь та бажання причинити шкоду об'єкту заздрощів.

**ЗАПАСНА ПОЗИЦІЯ** – є модифікацією первісної позиції. Її не розкривають до того часу, поки опоненти не висловлять принципової згоди обговорити питання, які були запропоновані у первісній позиції.

**ЗАПОБІГАННЯ КОНФЛІКТУ** – стратегія поведінки в конфліктній ситуації, суть якої у виході з конфлікту або припинення конфліктних відносин без вирішення причини конфлікту.

**ЗВОРОТНИЙ ЗВ'ЯЗОК** – реакція на повідомлення, яка допомагає відправникові визначити, чи сприйнята відправлена ним інформація.

**ЗГОДА** – стан взаємин протиборчих сторін, коли виникає можливість утягувати протилежну сторону в спільну діяльність.

**ЗГУРТОВАНІСТЬ КОЛЕКТИВУ** – ціннісна орієнтована єдність, яка визначається за рівнем збігу думок членів групи щодо найбільш значущих для неї об'єктів.

**ЗДІБНІСТЬ** – специфічні властивості людини, її інтелекту, які проявляються в трудовій, науковій та інших видах діяльності і є необхідною умовою її успіху.

**ЗІТКНЕННЯ** – відкрите протиборство конфліктуючих сторін у боротьбі за володіння чим-небудь.

**ІДЕНТИФІКАЦІЯ** – перенесення на себе почуття і якостей, властивих іншим, раніше не доступних, але бажаних для себе.

**ІМІДЖ** – сукупність уявлень, що склалися в громадській думці про те, як повинна вести себе людина у відповідності зі своїм статусом, як повинні співвідноситися між собою права та обов'язки в даному статусі.



**ИНВЕКТИВА** – різкий, багато в чому несподіваний, перехід до відкритої, образливої мови; випад. У конкретних ситуаціях інвектива має мету представити суперника в невігідному світлі, дискредитувати його в очах оточуючих.

**ІНГРУПА** – соціальна група, стосовно до якої індивід відчуває почуття ідентичності і належності, що виражається в термінах «ми» чи «наші».

**ІНДИВІДУАЛЬНІСТЬ** – сукупність неповторно своєрідних рис та особливостей, що відрізняє дану особистість від інших людей.

**ІНДИВІДУАЛЬНА ТРУДОВА СУПЕРЕЧКА** – неурегульована розбіжність, конфлікт між працівником і роботодавцем щодо дотримання умов трудового договору.

**ІНСТИТУЦІАЛІЗАЦІЯ КОНФЛІКТУ** – встановлення чітких норм і правил конфліктної взаємодії, визначення робочих груп і комісій для управління конфліктом.

**ІНТЕРЕС** – реальна причина усвідомлених соціальних дій певних груп індивідів. В основі інтересу лежать безпосередні спонукання, потреби, мотиви.

**ІНТЕНЦІЯ** – абстрактне бажання, елемент несвідомої структури, який справляє вплив на мотивацію.

**ІНТЕЛЕКТ** – сукупність розумових здібностей людини.

**ІНТРОВЕРСІЯ** – характеристика психологічних властивостей індивіда, що характеризується фіксацією уваги особистості на своїх власних інтересах, своєму внутрішньому світі.

**ІНІЦІАТИВА** – прояв людської активності, що стимулюється ззовні й не визначається незалежними від неї обставинами.

**ІНТУЇЦІЯ** – здатність відчувати й швидко знаходити правильне розв'язання завдання, а також передбачати хід подій.

**ІНЦИДЕНТ** – подія, що служить приводом для переходу суб'єктів до відкритих конфліктних дій.

**КАРТА КОНФЛІКТУ** – графічне зображення елементів графічного зіткнення з вказівкою проблеми, яка потребує рішення, констатацією інтересів та побоювань сторін.

**КАТАРСИС** – стан внутрішнього очищення, що настало після перенесених потрясінь і переживань.

**КВАЗІГРУПА** – виникаюча ненавмисно і спонтанно соціальна група, в якій відсутні стійкі чекання й усвідомлене розуміння протилежності своїх інтересів і цілей інтересам і цілям іншої групи.

**КЛІМАТ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОПЧНИЙ** – загальна соціально-психологічна характеристика стану малої групи, особливостей сформованих у них людських відносин.

**КОЛЕКТИВНИЙ ТРУДОВИЙ СПІР** – неурегульовані розбіжності між робітниками і роботодавцями з приводу встановлення і зміни умов праці.

**КОЛІЗІЯ** – сутічка взаємовиключних позицій, принципів, правових або моральних норм.

**КОМПРОМІС** – 1) стратегія поведінки, що передбачає взаємні вчинки; 2) угода протиборчих сторін на основі взаємних вчинків.

**КОНГРУЕНТНІСТЬ** – адекватна реакція особистості на конфліктну ситуацію.

**КОНКУРЕНЦІЯ** – прагнення до досягнення успіху, винагороди, влади і т.п. шляхом випередження, відсторонення або усунення суперників, що прагнуть до ідентичних цілей.

**КОНСЕНСУС** – 1) загальна згода із спірних питань; 2) узгодженість поглядів і орієнтацій суб'єктів, метод прийняття рішень за допомогою співробітництва, досягнення принципової єдності думок.

**КОНФОРМІЗМ** – пристосовництво, пасивне прийняття існуючого порядку речей, пануючих думок.

**КОНФЛІКТОГЕНИ** – вербальні і невербальні компоненти поведінки особистості або групи, що сприяють виникненню та ескалації конфліктів.

**КОНФЛІКТ** – найбільш гострий засіб розв'язання значних суперечностей, що виникають у процесі взаємодії, який полягає у протидії між суб'єктами конфлікту, що супроводжується негативними емоціями.

**КОНФЛІКТ АНТАГОНІСТИЧНИЙ** – специфічний вид конфліктної взаємодії, в якому зіштовхуються і ведуть боротьбу між собою соціальні групи, що відстоюють непримиренні інтереси, цілі та шляхи їх здійснення.

**КОНФЛІКТ ВЕРТИКАЛЬНИЙ** – взаємодія суб'єктів вертикального підпорядкування, при якому є присутнім різне співвідношення владних повноважень і можливостей взаємодії.

**КОНФЛІКТ ВНУТРІШНЬООСОБИСТІСНИЙ** – зіткнення рівних по силі, але протилежно спрямованих особистісних мотивів, потреб, інтересів.

**КОНФЛІКТ ГОРИЗОНТАЛЬНИЙ** – конфліктна взаємодія рівних (по ієрархічному рівню) суб'єктів.

**КОНФЛІКТ ДЕСТРУКТИВНИЙ** – різновид конфліктного протиборства, здатного привести до зниження ефективності системи, спільності чи організації, або до її руйнування.

**КОНФЛІКТ ДИСФУНКЦІОНАЛЬНИЙ** – конфліктна взаємодія індивідів або співтовариств у межах однієї групи або організації, що може привести до ослаблення її стійкості і стабільності, до різкого зниження її функцій або до вгасання чи зникнення.

**КОНФЛІКТ КОНСТРУКТИВНИЙ** – конфлікт, що сприяє прийняттю обґрунтованих рішень, розвитку взаємовідносин і служить джерелом самовдосконалення і саморозвитку особистості, підвищується ефективність виконання нею функцій, її адаптація до мінливих умов середовища, підсилюється згуртованість членів і їхня єдність.

**КОНФЛІКТ ЗА ФОРМУЛОЮ «А»** відображає залежність конфлікту (К) від конфліктогенів (КГ):  $K = KГ_1 + KГ_2 + KГ_3 + \dots + KГ_n$ .

**КОНФЛІКТ ЗА ФОРМУЛОЮ «Б»** відображає залежність конфлікту (К) від конфліктної ситуації (КС) та інциденту (І):  $K = КС + І$ .

**КОНФЛІКТ ЗА ФОРМУЛОЮ «В»** відображає залежність конфлікту (К) від декількох конфліктних ситуацій (КС):  $K = КС_1 + КС_2 + КС_3 + \dots + КС_n$ .

**КОНФЛІКТ «МІНУС – МІНУС»** – це конфлікт, при якому в однієї особистості виникає необхідність приймати рішення, всі варіанти якого мають негативні наслідки.

**КОНФЛІКТ «ПЛЮС – МІНУС»** – це конфлікт, в якому приймається рішення за умови, що кожний з варіантів містить і позитивні, і негативні наслідки, а вибрати потрібно один, враховуючи вирішення загального завдання.

**КОНФЛІКТ «ПЛЮС – ПЛЮС»** – конфлікт, що передбачає вибір одного з двох сприятливих варіантів.

**КОНФЛІКТ НЕРЕАЛІСТИЧНИЙ (БЕЗПРЕДМЕТНИЙ)** – конфлікт, який має своєю метою відкрите вираження негативних емоцій, що накопичилися, образ, ворожості, коли гостра конфліктна взаємодія стає не засобом досягнення конкретного результату, а самоціллю.

**КОНФЛІКТ РЕАЛІСТИЧНИЙ (ПРЕДМЕТНИЙ)** – конфлікт, викликаний незадоволенням певних вимог учасників або несправедливим (на думку одного чи обох учасників) розподілом між ними яких-небудь переваг, спрямованих на досягнення конкретного результату.

**КОНФЛІКТ ЛЕГІТИМНИЙ** – конфліктне протистояння, яке ведеться в рамках процедур, що допускаються у суспільстві правовими нормами.

**КОНФРОНТАЦІЯ** – протистояння, протиставлення, сутичка сторін, інтересів, цілей.

**КОНФЛІКТУЮЧІ СТОРОНИ** – це головні суб'єкти конфлікту, тобто сукупність тих учасників, що здійснюють активні дії один проти одного.

**КОНФЛІКТНА ПОВЕДІНКА** – це чергування взаємних реакцій, спрямованих на реалізацію інтересів кожної сторони та обмеження інтересів опонента.

**КОНФЛІКТНА СВІДОМІСТЬ** – особливий стан суспільної чи особистісної свідомості, специфіка якого полягає в усвідомленні протидіючими суб'єктами несумісної протилежності своїх інтересів, цілей, ідеалів чи цінностей та перетворенні їх на мотивацію конфліктної боротьби.

**КОНФЛІКТНИЙ МЕДІАТОРИНГ** – це проведення переговорів за участю медіатора.

**КОНФЛІКТНА СИТУАЦІЯ** – подія, об'єкт, якості об'єктів, їх відносин, які «цікаві» чи «небезпечні» під кутом зору конфліктної проблеми у світлі конфліктних інтересів і побоювань.

**КОНФЛІКТНІ ІНТЕРЕСИ** – вираз конкретного наміру особистості реалізувати свій інтерес.

**КОНФЛІКТНА ПРОБЛЕМА** – це перешкоди при реалізації цілей, які пов'язані як з інтересами, так і з побоюваннями.

**КУЛЬМІНАЦІЯ** – верхня точка ескалації.

**КУЛЬТУРА УПРАВЛІННЯ** – професійна вправність, що проявляється у специфічній діяльності, наділеній відповідними інтелектуальними та загальнокультурними знаннями.

**ЛАТЕНТНІСТЬ (ПРИХОВАНІСТЬ)** – характеристика процесу, який відбувається, але зовнішньо не виявляє себе.

**ЛІДЕР** – член групи, якому вона надає право приймати відповідальні рішення у певних ситуаціях.

**ЛЕПТИМНІСТЬ** – характеристика відносин і діяльності, що узгоджуються з вимогою закону, а тому розглядаються й оцінюються суспільством як законні і узгоджені із соціальним порядком.

**МАРГІНАЛЬНІСТЬ** – стан групи людей або особистостей, які були поставлені суспільним розвитком на межу двох культур, але не належать цілком ні до однієї з них.

**МЕДІАТОР** – посередник.

**МЕДІАЦІЯ** – один зі способів розв'язання конфліктів, коли на відміну від суду та арбітражу сторони вибирають неюридичні засоби спілкування за участю посередника-медіатора.

**МЕДІАТОРИНГ КОНФЛІКТНИЙ** – це проведення переговорів за участю медіатора.

**МЕЖІ КОНФЛІКТУ** – зовнішні структурно-динамічні межі конфлікту за кількістю учасників (суб'єктні межі), за територією, на якій виникає конфлікт (просторові межі), за тривалістю конфлікту (часові межі).

**МЕНЕДЖМЕНТ** – цілеспрямований вплив на діяльність усіх працівників організації для успішного досягнення визначених ними ринкових цілей у змінному середовищі шляхом продуктивного використання наявних ресурсів.

**МЕТОД** – спосіб пізнання і застосування системи прийомів для досягнення поставленої мети.

**МЕЖА КОНФЛІКТУ** – зовнішні структурно-динамічні межі конфлікту, які розрізняють суб'єктні (кількість основних учасників), просторові (територія, на якій відбувається конфлікт) і часові (тривалість конфлікту) межі конфлікту.

**МОТИВ У КОНФЛІКТІ** – спонукання до вступу в конфлікт, пов'язане з задоволенням потреб учасника конфлікту; сукупність зовнішніх і внутрішніх умов і причин, що викликають конфліктну активність суб'єктів.

**МОТИВАЦІЯ** – процес спонукання себе та інших до певної життєвої ситуації, за певних обставин.

**МІЖГРУПОВІ КОНФЛІКТИ** – зіткнення між окремими групами або підрозділами організації, які викликаються недосконалістю організаційної структури і недоліками функціональної взаємодії, необхідністю розподілу обмежених ресурсів, недостатністю інформації, відмінностями в поглядах на трудову мотивацію, форми стимулювання, соціальне партнерство, ділове співробітництво тощо.

**МІЖОСОБИСТІСНІ КОНФЛІКТИ** – протиборство особистостей у процесі соціальної взаємодії, яке виникає на основі протилежно спрямованих мотивів, суджень або особистих антипатій.

**МИСЛЕННЯ** – процес руху думки від невідомого до відомого. Мислення починається там, де перед людиною виникає щось нове, невідоме, коли вона починає щось аналізувати, порівнювати, узагальнювати.

**МОТИВАЦІЯ** – процес спонукання себе або інших людей до визначеної діяльності для досягнення певної мети.

**МОТИВИ КОНФЛІКТУ** – внутрішні спонукальні сили, які підштовхують суб'єктів соціальної взаємодії до конфлікту.

**НАМІРИ** – свідоме бажання, готовність діяти.

**НАПРУЖЕНІСТЬ** – психічний стан, який виникає у процесі діяльності в складних умовах, коли людина оцінює ситуацію як таку, яка може закінчитися для неї несприятливо.

**НАПРУЖЕНІСТЬ СОЦІАЛЬНА** – особливий стан суспільної свідомості і поведінки, специфічна ситуація сприйняття та оцінки дійсності, що створює особливу соціально-психологічну атмосферу, яка супроводжує соціальні конфлікти.

**НАСИЛЬСТВО** – засіб впливу певної особистості (соціальної групи, держави) за допомогою різноманітних форм примусу на іншу особистість (соціальну групу, державу) в конфлікті з метою придбання чи збереження матеріального, політичного, психологічного або іншого панування, завоювання тих чи інших позицій; тип дії або поведінки соціальних суб'єктів у конфлікті, при яких їх опонент (особистість, група) піддається фізичному тиску або зазнає прямого фізичного збитку.

**НЕДОВІРА** – сумнів щодо когось через невиконання обіцянок.

**НЕГАТИВІЗМ** – немотивоване поводження, що виявляється в діях, навмисно протилежних вимогам і чеканням.

**НЕОФІЦІЙНЕ ПОСЕРЕДНИЦТВО** – посередництво, в якому в ролі посередника виступають неурядові організації, академічні кола, приватні особи.

**НОНКОНФОРМІЗМ** – прагнення індивіда за будь-яких обставин повестися всупереч позиції пануючої більшості і в усіх випадках стверджувати протилежну точку зору.

**ОБОВ'ЯЗКИ** – необхідність виконання функціональних обов'язків, реалізації цілей й завдань, які пов'язані з посадовим становищем в організації.

**ОБ'ЄКТ** – фрагмент реальності, на яку спрямована активність суб'єкта.

**ОБ'ЄКТ КОНФЛІКТУ** – конкретні матеріальна (ресурс), соціальна (влада) або духовна (ідея, принцип, норма) цінності, до володіння або користування якими прагнуть обидва учасники конфлікту.

**ОБРАЗ КОНФЛІКТНОЇ СИТУАЦІЇ** – суб'єктивне відображення предмету конфлікту у свідомості суб'єктів конфлікту.

**ОПОНЕНТ** – учасник спору, конфлікту, який вважає свої інтереси неузгодженими.

**ОРГАНІЗАТОР** – особа чи група, яка планує конфлікт, його розвиток, ураховує ресурси і будує структуру протидіючої сторони, передбачає різні досягнення мети.

**ОФІЦІЙНЕ ПОСЕРЕДНИЦТВО** – посередництво, в якому в ролі посередника виступають державні або міжурядові організації.

**«ПАКЕТУВАННЯ»** – тактичний прийом на переговорах, коли усі вимоги, як привабливі, так і мало привабливі для партнерів, представлені в груповій угоді.

**ПЕРВИННІ ПОТРЕБИ** – психологічні, звичайно вроджені потреби.

**ПЕРЕРОСТАННЯ КОНФЛІКТУ** – дії, коли у відносинах між сторонами виникає нова, більш гостра суперечність і відбувається зміна предмета і об'єкта протиборства.

**ПЕРЕГОВОРИ** – спосіб подолання конфліктного протиріччя, заінтересований діалог опонентів з метою врегулювання конфлікту.

**ПЕРЕГОВОРИ** – засіб розв'язання конфліктів, при якому кожна із сторін висуває власний набір вимог, але схильна до поступок. Як правило, передбачається рівноправність сторін, виключаються спроби силового вирішення конфлікту. Переговори ведуться на основі певних і схвалених їх учасниками правил і припускають, що сторони мають не тільки власні, а й загальні інтереси. Одним із основних елементів переговорів є одержання й обмін інформацією з метою досягнення згоди.

**ПЕРВІСНА ПОЗИЦІЯ** – має на меті вплинути на опонента в бажаному напрямку й запропонувати шляхи вирішення спірних питань.

**ПІДБУРЮВАЧ** – особа, організація, установа чи держава, що підштовхує певних суб'єктів до конфлікту.

**ПОГРОЗА** – адресований іншій стороні вираз наміру вчинити в разі загрози власним інтересам щось таке, що може спричинить шкоду іншій стороні. Подібні дії мають на меті примусити суперника діяти згідно з пред'явленими вимогами.

**ПОВЕДІНКА КОНФЛІКТНА** – агресивні дії, спрямовані на те, щоб завдати збитку іншій стороні.

**ПОВНОВАЖЕННЯ** – влада, яка надається організацією посадовій особі і виявляється у праві приймати рішення, віддавати накази і розпорядження, вживати певних заходів та розпоряджатися ресурсами для досягнення цілей організації. Повноваження делегуються посаді, а не індивіду, який обіймає посаду на даний момент.

**ПОЗИЦІЯ КОНФЛІКТУЮЧИХ СТОРІН** – це те, про що вони заявляють в ході конфліктної взаємодії або в переговорному процесі.

**ПОЛІТИЧНИЙ КОНФЛІКТ** – зіткнення, протиборство політичних суб'єктів, обумовлене протилежністю їх політичних інтересів, цінностей, цілей і поглядів стосовно державної влади.

**ПОРОГОВИЙ РУБІЖ** – містить в собі визначення того найменшого, що сторона згодна прийняти від опонента, і того найбільшого, що вона може запропонувати опонентові, не ставлячи під загрозу власні інтереси.

**ПОЗИЦІЯ ВІДХОДУ** – попереджає учасника, що він наближається до свого можливого рубежу. На цьому етапі учасники переговорів можуть заявити, що переговори зайшли в глухий кут, перервати переговори або вдатися до допомоги посередника.

**ПОПЕРЕДНІЙ КОНТРОЛЬ** – фаза процедури контролю, здійснювана до початку власне роботи. На цій фазі відбувається оцінка планів, розробка процедур і правил роботи, а також складання посадових інструкцій у письмовій формі.

**ПОПЕРЕДЖЕННЯ КОНФЛІКТІВ** – організація взаємодії і співіснування людей, що виключає або зводить до мінімуму можливість виникнення

конфліктів між ними; діяльність суб'єктів взаємодії (або одного із них), а також третіх осіб (посередників) щодо усунення об'єктивних і суб'єктивних причин конфлікту, що назріває.

**ПОСІБНИК** – особа, група чи інституція, що сприяє розвитку конфліктної ситуації, здійснюючи різноманітну підтримку на користь одного з суб'єктів конфлікту.

**ПОСЕРЕДНИЦТВО** – допомога нейтральної людини конфліктуючим сторонам з метою врегулювання конфлікту шляхом переговорів. Передбачає регламентовану процедуру, що закінчується, як правило, підписанням угоди. Поліпшує комунікацію і підготовляє умови для висунення пропозицій.

**ПОСТУПЛИВІСТЬ** (згладжування) – жертвування інтересами справи задля підтримання й поліпшення стосунків з іншою людиною.

**ПОСТУПКА** – стратегія поведінки в конфлікті, яка характеризується прагненням ухилитися від конфлікту при сприйнятті його предмета як несуттєвого для себе і значимого для суперника.

**ПОТОЧНИЙ КОНТРОЛЬ** – етап процедури контролю, здійснюваний безпосередньо під час проведення робіт.

**ПОТРЕБА** – це усвідомлена необхідність у будь-чому, яка спонукає до дії.

**ПРЕВЕНЦІЯ** – вид соціальної діяльності, яка має цільовий характер і справляє безпосередній або опосередкований вплив на чинники, що визначають перебіг конфлікту.

**ПРЕВЕНЦІЯ СТРУКТУРНА** – певна програма дій на рівні суспільства в цілому, а також його підсистем, окремих спільнот, організацій тощо.

**ПРЕДМЕТ КОНФЛІКТУ** – матеріальні або духовні цінності чи обставини, які стали причиною незгоди між сторонами. Предметом можуть бути економічні, територіальні, політичні, релігійні, мовні та інші обставини.

**ПРЕЛІМІНАРІЇ** – попередні переговори й угоди, що передують повномасштабним переговорам і угодам; тимчасові угоди.

**ПРЕСІНГ** – тактичний прийом на переговорах, зв'язаний із застосуванням різних видів тиску на іншу сторону.

**ПРИМУШУВАННЯ** – стиль управління конфліктом, у рамках якого превалюють намагання окремого суб'єкта конфлікту примусити прийняти свою точку зору будь-якою ціною. Особа, що використовує такий стиль, звичайно веде себе агресивно і для впливу на інших використовує владу, силу закону, авторитет.

**ПРОБЛЕМА** – завдання, що потребує розв'язання, проте невідомі ні конкретні способи цього розв'язання, ні його кінцевий результат.

**ПРОВОКАЦІЯ КОНФЛІКТУ** – використання приватної ситуації, яку можна інтерпретувати як прояв ворожості опонента для розв'язання повномасштабного конфлікту з ним.

**ПРОТИРІЧЧЯ** – різні точки зору на проблему, що викликають протистояння і бажання довести свою справу.

**ПРИВІД ДЛЯ КОНФЛІКТУ** – подія або обставина, що активно шукається або вигадується ким-небудь з потенційних конфліктерів для використання в якості поштовху до розв'язання конфліктної протидії.

**ПРИМИРНІ ПРОЦЕДУРИ** – розгляд колективного трудового спору з метою його розв’язання примирною комісією або за участю посередника.

**ПРИНЦИПОВІСТЬ** – морально-психологічна риса особистості, яка характеризує чіткість її соціальної позиції, вірність певних дій переконанню й принципам, послідовність їх обстоювання, втілення в життя.

**ПРОГНОЗУВАННЯ КОНФЛІКТУ** – обґрунтоване припущення можливості виникнення або розвитку конфлікту в майбутньому.

**РЕВЕРСІЯ** – повернення до попередньої фази.

**РЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТУ** – дії щодо обмеженню його негативного впливу на суспільні відносини та перетворення на суспільно припустимі форми розвитку і розв’язання.

**РЕЛІГІЙНІ КОНФЛІКТИ** – зіткнення і протиборство між носіями релігійних цінностей, що обумовлені відмінностями в їх світосприйнятті, уявленнях і ставленні до Бога, різним становищем та участю в релігійному житті.

**РОЗВ’ЯЗАННЯ КОНФЛІКТУ** – одна з форм завершення конфлікту, сукупність позитивних дій (рішень) самих учасників конфлікту, що припускає наявність взаємоприйняттого вирішення проблеми, яке має особисту значущість для учасників конфлікту, яке припиняє протиборство учасників конфлікту мирними або силовими засобами і приводить до гармонізації їх взаємовідносин.

**РЕФЛЕКСІЯ** – процес самопізнання суб’єктом внутрішнього психологічного стану.

**РОЛЬ** – визначений шаблон, стереотип, модель поведінки людини, об’єктивно задана соціальною позицією особистості в системі суспільних або особистих відносин.

**«САЛЯМІ»** – тактичний прийом на переговорах, суть якого в поетапному роз’ясненні своєї позиції. Застосування з метою затягування і одержання максимальної інформації про партнера.

**САМОКОНТРОЛЬ** – усвідомлення і оцінка суб’єктом власних дій, психічних процесів і станів. Поява і розвиток С. визначається вимогами суспільства до поведінки людини.

**СВАРКА** – міжособистісне зіткнення, що характеризується станом недобррозичливості обох сторін, супроводжуване взаємними докорами, обвинуваченнями, сперечаннями.

**СЕНСИТИВНІСТЬ** – характерологічна особливість людини, що виявляється в підвищеній чутливості до того, що відбувається з нею.

**СЕРЕДОВИЩЕ КОНФЛІКТУ** – сукупність об’єктивних умов, в яких протікає конфлікт.

**СКАСУВАННЯ КОНФЛІКТУ** – дії, вжиття яких ліквідує головні структурні елементи і ознаки конфлікту.

**СОЦІАЛЬНА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ** – певний рівень добровільного реагування організації на соціальні проблеми.

**СОЦІАЛЬНА ДИСТАНЦІЯ** – спосіб запобігання міжособистісних конфліктів, який виявляється в тому, що індивід прагне, щоб ніколи не була досягнута або перевершена раціональна межа психологічного зближення з партнером.



**СОЦІАЛЬНА ДІЯ** – дія, яка враховує соціальні норми, або її реалізація, результат якої оцінюється у термінах соціальних норм.

**СОЦІАЛЬНА НАПРУЖЕНІСТЬ** – емоційний стан соціальної групи або суспільства в цілому, викликаний тиском природи або соціальним середовищем, що відбувається протягом досить тривалого часу.

**СОЦІАЛЬНЕ ПАРТНЕРСТВО** – система заходів для забезпечення співробітництва найманих працівників, роботодавців і представників органів державної влади з метою узгодження соціально-економічних інтересів, договірною регулювання соціально-трудова відносин і цивілізованого розв'язання трудових спорів (конфліктів).

**СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИЙ КЛІМАТ** – фіксований стан міжособистісних стосунків у колективі, який характеризується груповою згуртованістю, інтегруванням, відповідністю формальної структури неформальній, взаємною довірою, рівнем комфортності та іншими соціально-психологічними показниками.

**СПІВРОБІТНИЦТВО** – стратегія поведінки в ситуації конфлікту, орієнтована на спільний пошук рішень, що задовольняють інтереси всіх сторін, яка несе у собі взаємну працю і тісне спілкування,

**СПІЛКУВАННЯ** – важлива духовна потреба людини як суспільної істоти. Потреби людини в спілкуванні зумовлені суспільним буттям та необхідністю взаємодії у процесі діяльності та життя.

**СПОНУКАННЯ** – це бажання задовольнити потреби, яке ґрунтується на відчутті браку чого-небудь.

**СТРАТЕГІЯ ПОВЕДІНКИ В КОНФЛІКТІ** – загальна орієнтація і лінія поведінки особистості або групи в конфлікті.

**СТИЛЬ (СТРАТЕГІЯ) КОНФЛІКТНОЇ ПОВЕДІНКИ** – спосіб спілкування та образ дій учасника конфлікту, спрямований на досягнення певних цілей. Визнано існування п'яти С. к. п.: *ухиляння, поступка, суперництво, компроміс, співробітництво*.

**СТИМУЛЮВАННЯ** – вид діяльності суб'єкта управління, спрямований на провокацію, виклик конфлікту

**СТРУКТУРА КОНФЛІКТУ** – сукупність стійких елементів конфлікту, яка створює цілісну систему.

**СТРУКТУРНІ МЕТОДИ РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТІВ** – уточнення перспектив, пов'язаних з посадовими обов'язками; використання механізмів координації і інтеграції; встановлення нових, складніших цілей; використання механізму заохочень

**СУБ'ЄКТ** – джерело пізнання і перетворення дійсності; носій активності.

**СУБ'ЄКТИВНІ ПРОТИРІЧЧЯ** – протиріччя між окремими індивідами, що знаходилися в умовах постійного спілкування.

**СУБКУЛЬТУРА** – система норм і цінностей, що відрізняє культуру визначеної соціальної групи від культури навколишньої більшості.

**СУПЕРЕЧКА** – обговорення проблеми, при якому кожна зі сторін обстоює свою думку.

**СУПЕРЕЧНІСТЬ (СОЦІАЛЬНА)** – розбіжність інтересів людей, соціальних груп. Крім поняття соціальних суперечностей, вживаються також поняття діалектичних, політичних, економічних, ідеологічних, антагоністичних і неантагоністичних, основних і неосновних, внутрішніх і зовнішніх суперечностей тощо. Виділяються три періоди існування суперечності: виникнення, розгортання і розв’язання.

**СУПЕРНИЦТВО** – стратегія поведінки учасника конфлікту, яка виявляється в прагненні на загальноприйнятих підставах випередити або перемогти суперника в русі до загальної з ним мети.

**ТАКТ** – правила етики, почуття міри у відносинах підлеглого та керівника.

**ТАКТИКА ПОВЕДІНКИ В КОНФЛІКТІ** – сукупність засобів і прийомів впливу на учасника конфлікту, за допомогою яких реалізується стратегія поведінки для досягнення мети в конфлікті.

**ТЕРОР** – сукупність дій насильницького характеру однієї з конфлікуючих сторін, метою яких є лякання або ж придушення бажання в іншій стороні продовжувати свою участь у конфліктному протистоянні.

**ТЕМПЕРАМЕНТ** – сукупність індивідуальних, природжених психологічних рис особистості, які залишаються порівняно постійними при різноманітних мотивах і цілях діяльності людини і проявляються її реакцією на життєві ситуації.

**ТЕОРІЯ «СОЦІАЛЬНИХ РОЛЕЙ»** – теорія соціальної взаємодії, згідно з якою визнається здатність особистості брати роль іншої людини, уявляти, як її сприймають партнери по спілкуванню і відповідно конструювати власні дії.

**ТОЛЕРАНТНІСТЬ** – терпимість до чужого способу життя, думок, поведінки, цінностей тощо.

**ТРАНСАКТНИЙ АНАЛІЗ** – аналіз конфліктних міжособистісних взаємодій за трансактивними категоріями («Дитина», «Батько», «Дорослий»).

**УЗГОДЖЕННЯ ІНТЕРЕСІВ** – досягнення згоди стосовно умов реалізації своїх інтересів.

**УЛЬТИМАТУМ** – вимога до іншої сторони, у разі невиконання якої її очікують санкції

**УМІННЯ** – використання об’єктом наявних знань і навичок для вибору та здійснення прийомів, дій відповідно до поставленої мети.

**УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТОМ** – цілеспрямований вплив на процеси конфліктної взаємодії, який прагне забезпечити конструктивне вирішення соціально важливих завдань, що актуалізувалися в конфлікті.

**УПРАВЛІНСЬКІ ГРАТИ** – розроблена американськими фахівцями в теорії менеджменту Р. Блейком і Дж. С. Мутом теоретична матриця типологічних методів і способів керування внутрішньо-груповими взаємодіями, у тому числі і конфліктами, що допомагає знайти найбільш ефективні напрямки і прийоми управлінського впливу, розгортання і врегулювання внутрішньо-групових конфліктів.

**УСТАНОВКА КОНФЛІКТНА** – схильність та готовність діяти в можливому конфлікті певним способом.

**УСУНЕННЯ КОНФЛІКТУ** – зовнішній вплив на боротьбу, в результаті якого ліквідуються головні структурні елементи конфлікту.

**УЧАСНИКИ КОНФЛІКТУ** – люди, які не задоволені спілкуванням у зв'язку з його порушенням. Учасники намагаються використати це спілкування для реалізації своїх Інтересів. Вони згодні з іншими спілниками у тому, що вони учасники (внутрішня оцінка). Інші можуть вважати когось учасником, хоч він сам може і заперечувати свою участь (зовнішня оцінка).

**УЧАСНИК АКТУАЛЬНИЙ** – той, хто справляє дійсний вплив на позицію, хто прагне змінити конфліктну ситуацію і робить усе, щоб її змінити.

**УЧАСНИК ПОТЕНЦІЙНИЙ** – той, хто оцінює ситуацію як таку, яка може зачепити його інтереси, але не прагне справляти у даний час впливу на неї.

**УХИЛЯННЯ** (відгороджування) – пасивна поведінка у конфліктній ситуації, що виявляється в ігноруванні проблеми або відкладенні свого втручання.

**ФАСИЛІТАЦІЯ** – ефект посилення домінуючих реакцій у присутності інших.

**ФІЛЬТРАЦІЯ** – відбір повідомлень для передачі одержувачу з деякої сукупності повідомлень, які надійшли на його адресу.

**ФРУСТРАЦІЯ** – психологічний стан наростаючого емоційно-вольового напруження, що виникає в конфліктних ситуаціях, які заважають досягненню мети або задоволенню потреб і бажань, загрожують людині або її престижу, людській гідності.

**ФУНКЦІЇ КОНФЛІКТУ** – роль, яку виконує конфлікт, його вплив – позитивний (конструктивний) чи негативний (деструктивний) на суспільство, соціальну групу, організацію, індивіда.

**ХАРИЗМА** – вплив, заснований на властивостях особи керівника або його здатності залучати прихильників.

**ЦІЛЬОВЕ УПРАВЛІННЯ** – процес, що складається з чотирьох незалежних етапів: 1) вироблення чітких і лаконічно сформульованих цілей; 2) розробка реалістичних планів їх досягнення; 3) систематичний контроль та вимір якості роботи і результатів; 4) прийняття заходів, які коригуються для досягнення запланованих результатів.

**ЦІНА КОНФЛІКТУ** – стан завершення конфлікту, який можливо визначити через: 1) витрати енергії, часу, сил на боротьбу з супротивником; 2) шкоду, яка настала від ворожих дій; 3) втрати, пов'язані з погіршенням ситуації.

**ЦІНА ВИХОДУ З КОНФЛІКТУ** – різниця між втратами і надбаннями, зумовленими виходом.

**ЦІННОСТІ МОРАЛЬНІ** – узагальнені уявлення людей щодо цілей і норм своєї поведінки, котрі обумовлені історичним досвідом, економічним становищем і культурою.

**ЧУТКИ** – інформація, яка передається через неформальні канали.

## Додаток Б

Таблиця 1

**Основні підходи зарубіжних науковців до визначення поняття «конфлікт»**

Визначення поняття «конфлікт»	Автор
реальна боротьба між діючими людьми незалежно від того, які витoki цієї боротьби, її способи і засоби, що мобілізуються кожною зі сторін [329]	А. Гідденс
будь-яке співвідношення елементів, якому притаманні об'єктивні («приховані») або суб'єктивні («явні») протилежності [67]	Р. Дарендорф
боротьба з приводу цінностей і домагань через дефіцит статусу, влади та засобів, в якій цілі супротивників нейтралізуються, притисняються або елімінуються їх суперниками [117, с. 114]	Л. Козер
ситуація, в якій на індивіда одночасно діють протилежно спрямовані сили приблизно рівної величини [157, с. 134]	К. Левін
зіткнення, серйозні розбіжності, під час яких людину охоплюють неприємні відчуття або переживання [163]	Ч. Ліксон
стан потрясіння, дезорганізації по відношенню до рівноваги», що передувала, але все ж «конфлікт є генератором нових структур (ми не говоримо кращих) [229, с.134]	М. Робер і Ф. Тільман
протиріччя, що є результатом несумісності вимог двох або більше сторін [341, с. 73]	Р. Маурер
всеохоплююча категорія, яка властива живому і неживому світу, що виступає базовим поняттям для аналізу процесів соціального, фізичного, хімічного і біологічного середовища. Всі конфлікти мають спільні функції, властивості і тенденції виникнення, перебігу і вирішення. Автор вважає, що в природі людини є намагання постійної боротьби із подібними собі. Водночас, на його думку, конфлікти необхідно долати, попереджати і обмежувати [312, с. 98]	К. Боулдінг

Таблиця 2

**Основні підходи російських та вітчизняних науковців до визначення  
поняття «конфлікт»**

Визначення поняття «конфлікт»	Автор
процес, що має власну внутрішню структуру, всередині кожного етапу можливий конструктивний або деструктивний розвиток конфлікту [160, с. 57]	Н. Леонов
зіткнення в процесі діяльності і спілкування мотивів, установок, відносин, дій і поведінки між індивідами і групами, або між індивідом і групою людей [63, с. 118]	В. Грехньов
зіткнення протилежно спрямованих, несумісних один з одним тенденцій, окремо взятого епізоду в свідомості, в міжособистісних взаємодіях або міжособистісних відносинах індивідів або груп людей, пов'язане з негативними емоційними переживаннями [205, с. 153]	А.Перепелюк
вияв неузгодженості спільної діяльності щодо реалізації інтересів; незгода між двома чи більше сторонами (персонами або групами), коли кожна сторона намагається зробити так, щоб було прийняте саме її позицію чи цілі, і статі на заваді іншій стороні чинити ті саме; хвороба спілкування (нечесна, несправедлива, незрозуміла гра) [102, с.155]	А. Ішмуратов
зіткнення протилежно направлених цілей, інтересів, позицій, думок або поглядів двох або декількох людей. В основі будь-якого конфлікту лежить ситуація, що включає або суперечливі позиції сторін з якого-небудь приводу, протилежні цілі і засоби їх досягнення, або неспівпадання інтересів, бажань опонентів тощо [152, с.179]	О. Киянова, О. Ксенчук
реакція людей на перешкоду до досягнення різного роду цілей спільної діяльності, на поводження інших, невідповідне чеканням, а також як реакцію на ґрунті несумісності характерологічних шаблонів поводження, відмінності культурних основ і потреб [64, с.33]	Н. Гришина
діяльність людей, і, отже, завжди припускає переслідування мети [35, с.36]	Ф. Бородкін і Н. Коряк
взаємодія людей, при якій принаймні одна сторона усвідомлює несумісність у мисленні (уявленні, сприйнятті), почуттях, волі з іншою стороною таким чином, що у своїх діях вона наштовхується на протидію іншої сторони і відчуває це як нанесення їй шкоди [168, с.36]	А. Лукашенко

зіткнення протилежних поглядів, неспівпадання інтересів, дій окремих людей та її спільнот [265, с.11]	Л. Орбан
один із засобів самоствердження та подолання негативних тенденцій особистості, як процес, що являє собою ситуацію незнайденого виходу та розвиток дій на шляху пошуку засобів стабілізації взаємин, як один із крайніх засобів регулювання міжособистісних стосунків [164, с. 23]	Г. Ложкін
відношення між суб'єктами соціальної взаємодії, яке характеризується їх протиборством на основі протилежно спрямованих мотивів (потреб, інтересів, цілей, ідеалів, переконань) або суджень (думок, поглядів, оцінок) [84, с. 22]	С. Ємельянов
зіткнення протилежно спрямованих, несумісних один з одним тенденцій у свідомості окремого індивіда, у міжособистісних взаємодіях індивідів або груп людей [119, с. 6]	І. Козич

## Додаток В

### Анкета для фахівців з товарознавства та комерційної діяльності

*Шановні колеги! Просимо Вас відповісти на запитання анкети. Якщо до запитання дано варіанти відповідей, то підкресліть ті з них, що найбільш відбивають Вашу думку. Відповіді на питання анкети використовуватимуть лише у наукових цілях. Своє прізвище можна не вказувати, необхідні тільки щирі відповіді, які, сподіваємось, допоможуть удосконалити процес професійної підготовки майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності в університеті.*

*Як часто у Вашій професійній діяльності виникають конфлікти?*

- часто;
- рідко;
- ніколи

*Ваше ставлення до конфлікту:*

- виникнення конфліктів у діяльності фахівців з товарознавства та комерційної діяльності неминуче;
- конфлікт – це лише негативне явище, якого треба обов'язково уникати;
- у будь-якому конфлікті є щось позитивне, він створює умови для (*необхідне підкреслити*): пізнання нового, розвитку особистості, колективу.

*Яким чином Ви розв'язуєте виробничі конфлікти?*

- розв'язуєте самі, з'ясовуючи причину;
- звертаєтесь до керівництва;
- намагаєтесь не помічати проблем, що виникли;
- інше

### Анкета для студентів

*Шановні друзі! Просимо Вас відповісти на запитання анкети. Якщо до запитання дано варіанти відповідей, то підкресліть ті з них, що найбільш відбивають Вашу думку. Відповіді на питання анкети використовуватимуть лише у наукових цілях. Своє прізвище можна не вказувати, необхідні тільки щирі відповіді, які, сподіваємось, допоможуть удосконалити педагогічний процес в університеті.*

*Як часто Ви у процесі навчання стикаєтесь з конфліктами?*

- часто;

- рідко;
- ніколи

*Ваше ставлення до конфлікту:*

- виникнення конфліктів у навчально-виховному середовищі ВНЗ неминуче;
- конфлікт – це лише негативне явище, якого треба обов'язково уникати;
- у будь-якому конфлікті є щось позитивне, він створює умови для (*необхідне підкресліть*): пізнання нового, розвитку особистості, колективу, навчального закладу

*Яким чином Ви розв'язуєте конфлікти з викладачами?*

- розв'язуєте самі, з'ясовуючи причину;
- звертаєтесь до деканату;
- намагаєтесь не помічати проблем, що виникли;
- інше

*Чи вірити Ви у можливість справедливого розв'язання конфлікту з викладачем?*

- так;
- ні

*Що Ви розумієте під поняттями запобігання й розв'язання конфліктів?*

- запобігання конфлікту – це
- розв'язання конфлікту – це

*Укажіть, будь ласка, умови, які, на Вашу думку, сприятимуть профілактиці та розв'язанню конфліктів в університеті?*

- формування сприятливого психоемоційного навчально-виховного середовища;
- змістовне проведення дозвілля;
- організація безконфліктного спілкування;
- підвищення рівня конфліктологічної та загальної культури;
- інші

*Чи вважаєте Ви за необхідне введення конфліктологічної підготовки в університеті?*

- так
- ні



**«Конфлікти у професійній діяльності фахівців з товарознавства та комерційної діяльності»**

для студентів спеціальності 6.050300 «Товарознавство та комерційна діяльність»

**Мета дисципліни** – є одержання студентами основ теоретичних знань з конфліктів у професійній діяльності фахівців з товарознавства та комерційної діяльності, оволодіння практичними навичками попередження й врегулювання конфліктів різних рівнів та видів, включаючи наслідки стресу, як побічного явища конфліктних взаємовідносин.

За результатами вивчення курсу студенти мають

**знати:** роль конфліктів та можливості їх регулювання у сучасному суспільстві; сутність та особливості конфліктів, їх види та функції, особливості перебігу конфлікту на різних етапах його розвитку; попередження конфліктних ситуацій; технології, засоби попередження конфліктних ситуацій у різних ситуаціях торговельної та комерційної діяльності; причини зародження, виникнення, передумови та початок конфлікту, його динаміка; торговельний інтерес між торговими марками й комерційними назвами як причина виникнення конфлікту; методи управління конфліктами, стилі поведінки в конфліктних ситуаціях, переговори як метод вирішення конфліктів; можливості безконфліктного керівництва в сучасних умовах ринкових професійних відносин; характерні риси торговельних конфліктів, принципи роботи із скаргами та пропозиціями, можливості управління конфліктами в торговельній та комерційній діяльності з боку менеджера; способи вирішення міжособистісних конфліктів; внутрішньоособистісні конфлікти, подолання внутрішньоособистісних конфліктів та стресових станів; можливі заходи щодо профілактики виникнення конфліктів у повсякденному житті різних верств населення; вирішення торговельних конфліктів за допомогою медіатора, вимоги до медіаторства, специфіка залучення до вирішення конфліктів третьої сторони; перешкоди, що знижують можливість попередження конфліктів.

**уміти:** вибудувувати діалогічну взаємодію з суб'єктами професійної діяльності в складних ситуаціях (проблемних, конфліктних, кризових, екстремальних); встановлювати професійно вмотивовані контакти зі співробітниками, підлеглими, керівництвом, клієнтами на основі відкритості, довіри, співпереживання; уникнення реплік і висловлювань, психологічних бар'єрів та незручностей, що створюють перешкоди для професійної взаємодії; володіти стилями поведінки в конфліктній ситуації; бути наполегливим і принциповим у відстоюванні прийнятих рішень; ініціативно реагувати на ситуацію загострення міжособистісних конфліктів з метою їх конструктивного розв'язання; прогнозувати можливе виникнення й розвиток конфлікту; вдало поєднувати методи, прийоми та засоби попередження конфліктів; створювати довірливі відносини, регулювати міжособистісні стосунки у колективі; розуміти внутрішній світ співрозмовника, його особливості, настрої, мотиви, наявний

психічний стан, прогнозувати його поведінку; дотримуватися моральних норм торговельної та комерційної діяльності; уникати в мовленні кліше, штампів, стереотипів, різких оцінних суджень, іронічних зауважень, некоректних натяків тощо.

### Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин					
	Денна форма					
	усього	у тому числі				
	л	с/п	лаб	інд	ср	
<b>Модуль 1</b>						
<b>Змістовий модуль 1. УПРАВЛІННЯ ТОРГОВЕЛЬНИМИ КОНФЛІКТАМИ: МЕТОДИ, ФОРМИ</b>						
1. Торговельні конфлікти та можливості їх регулювання у сучасному суспільстві	10	2	2	–	1	5
2. Процес управління конфліктами в торговельних та комерційних організаціях	11	2	2	–	2	5
3. Методи та форми управління конфліктами в торговельній організації	19	–	6	–	3	10
<b>Змістовий модуль 2. ПОПЕРЕДЖЕННЯ І РЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТІВ В ТОРГОВЕЛЬНІЙ ОРГАНІЗАЦІЇ: СТРАТЕГІЇ, МЕТОДИ, ТЕХНОЛОГІЇ</b>						
4. Попередження і регулювання конфліктів в торговельній організації	12	2	4	–	1	5
5. Стратегія розв'язання конфліктів в торговельній та комерційній організації	17	2	4	–	1	10
6. Медіатор у вирішенні конфліктів	10	2	2	–	1	5
7. Технології та методи попередження конфліктів в торговельній та комерційній організації	34	–	6	–	3	25
ІНДЗ	5	–	–	–	–	5
<b>Всього годин</b>	<b>108</b>	<b>10</b>	<b>26</b>		<b>12</b>	<b>60</b>

### Програма навчальної дисципліни

## **ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1. УПРАВЛІННЯ ТОРГОВЕЛЬНИМИ КОНФЛІКТАМИ: МЕТОДИ, ФОРМИ**

### ***Тема 1. Торговельні конфлікти та можливості їх регулювання у сучасному суспільстві***

Торговельні конфлікти. Сутність та особливості торговельних конфліктів, їх види та функції, особливості перебігу конфлікту на різних етапах його розвитку. Характерні риси торговельних конфліктів. Торговельний інтерес між торговими марками й комерційними назвами як причина виникнення конфлікту. Принципи роботи із скаргами та пропозиціями.

### ***Тема 2. Процес управління конфліктами в торговельних та комерційних організаціях***

Сутність управління конфліктом і його діагностика. Поняття «управління конфліктом». Процес діагностики конфлікту. Картографічний аналіз конфлікту. Зміст процесу управління конфліктами (прогнозування, попередження і стимулювання, регулювання, розв'язання). Технології регулювання конфліктів (інформаційні, комунікативні, соціально-психологічні, організаційні). Модель прийняття науково обґрунтованого рішення з управління конфліктами.

### ***Тема 3. Методи та форми управління конфліктами в торговельній організації***

Принципи і методи управління конфліктами. Структурні методи управління конфліктами. Міжособистісні методи управління конфліктами (стилі конфліктної поведінки – поступка, компроміс, консенсус, ухилення, співробітництво). Модель стратегії поведінки особистості в конфлікті Томаса-Кілменна. Внутрішньоособистісні методи управління конфліктами. Можливості безконфліктного керівництва в сучасних умовах ринкових професійних відносин.

## **ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. ПОПЕРЕДЖЕННЯ І РЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТІВ В ТОРГОВЕЛЬНІЙ ОРГАНІЗАЦІЇ: СТРАТЕГІЇ, МЕТОДИ, ТЕХНОЛОГІЇ**

### ***Тема 4. Попередження і регулювання конфліктів в торговельній організації***

Прогнозування і профілактика конфліктів в організації: сутність, підходи та напрями. Зміни в організаційних структурах управління. Профілактика конфліктів за стратегією управління персоналом. Основні психологічні протиріччя в торговельних та комерційних організаціях, що призводять до конфліктів. Управління компетенцією працівників. Етапи життєвого циклу компетенції. Управління компетенцією на рівні торговельної організації. Управління компетенцією на рівні особистості. Управління поведінкою особистості для запобігання конфлікту. Процес узгодження очікувань в

торговельній організації. Підтримка співробітництва. Соціальне партнерство. Соціально-трудові конфлікти: форми протікання та методи подолання.

### ***Тема 5. Стратегія розв'язання конфліктів в торговельній та комерційній організації***

Раціонально-інтуїтивна модель оволодіння конфліктною ситуацією (за Дж. Гр. Скотт). Переговори як універсальний спосіб розв'язання конфліктів. Етапи переговорного процесу. Метод «принципових переговорів» Р. Фішера і У. Юрі. Моделі поведінки особистості в процесі переговорів. Технології стратегій і тактик в переговорному процесі.

### ***Тема 6. Медіатор у вирішенні конфліктів***

Вирішення торговельних конфліктів за допомогою медіатора, вимоги до медіаторства, специфіка залучення до вирішення конфліктів третьої сторони. перешкоди, що знижують можливість попередження конфліктів. Медіація в переговорному процесі. Можливості управління конфліктами в торговельній та комерційній діяльності з боку менеджера.

### ***Тема 7. Технології та методи попередження конфліктів в торговельній та комерційній організації***

Попередження конфліктних ситуацій. технології попередження конфліктних ситуацій у різних ситуаціях торговельної та комерційної діяльності. Прийоми, уміння грамотного спілкування з метою попередження конфліктів. Способи та прийоми впливу на поведінку людини. Підтримка та зміцнення співробітництва, відносин взаємовиручки як центральна проблема тактики попередження конфлікту. Метод згоди, доброзичливості, збереження репутації партнера, взаємного доповнення, недопущення дискримінації людей, психологічного заохочення.

#### **Теми семінарських занять**

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1.	Історія та сучасність торговельних конфліктів та можливості їх регулювання у сучасному суспільстві. Вправа «Робота з асоціаціями щодо поняття конфлікт»	2
2.	Особистість як суб'єкт конфлікту в торговельній та комерційній організації. Типологія конфліктних особистостей	2
3.	Методи та форми управління конфліктами в торговельній організації. Ділові ігри «Конфлікт на торговельному підприємстві», «Оцінка якості товару». Соціально-психологічна гра «Корабельна аварія».	6
4.	Попередження і регулювання конфліктів в торговельній організації. Бар'єри на шляху до взаєморозуміння. Кейс	4

	«Невдоволений клієнт». Вправа «17 кроків розв'язання конфліктів»	
5.	Стратегії розв'язання конфліктів в торговельній та комерційній організації. Вправи «По той бік дороги», «Завдання товарознавця з попередження екстремальних умов»	2
6.	Медіатор у вирішенні конфліктів. Тренінг «Партнерство як ефективна стратегія попередження конфліктів у професійній діяльності». Стратегії поведінки співрозмовників у діалозі на фазі аргументації	2
7.	Технології та методи попередження конфліктів в торговельній та комерційній організації. Рольові ігри «Бартерна торгівля», «Картина подорожі», «Поведінка у конфліктній ситуації, що виникла у ділових взаєминах», «Посередництво». Тренінг «Попередження внутрішньо особистісної конфліктності»	6

### Індивідуальні завдання

Індивідуальні завдання мають за мету сформулювати у студентів комунікативно-мовленнєві, організаційно-управлінські, морально-етичні уміння, емоційний інтелект. Теми індивідуальних завдань визначають викладачі, які ведуть семінарські заняття. Терміни виконання та способи оцінки визначаються картою.

### Література:

359. Абчук В.А. Коммерция: Учебник /В.А. Абчук. – СПб.: Изд-во Михайлова В.А., 2000. – 475 с.
360. Алавердов А. Р. Управление персоналом в коммерческом банке /А.Р. Алавердов. – М., “СОМИНТЭК”, 1997. – 250с.
361. Анцупов А.Я. Конфликтология: Учебник для вузов / А.Я. Анцупов, А.И. Шепилов. – М.: ЮНИТИ, 1999. – 551с.
362. Балабанова Л.В., Германчук А.М. Комерційна діяльність: маркетинг і логістика. – Навчальний посібник. – К.: ВД „Професіонал”, 2004. – 288 с.
363. Береза А.М. Електронна комерція: Навч.-метод. посібник для самост. вивч. дисц. / А.М. Береза, І.А. Козак, Ф.А. Левченко. – К.: КНЕУ, 2004. – 108 с.
364. Богданов Е.Н. Психология личности в конфликте: уч. пособие / Е.Н.Богданов, В.Г.Зазыкина. – СПб: Питер, 2004. – 224 с.
365. Ворожейкин И.Е. Конфликтология: Учебник / И.Е. Ворожейкин, А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров. – М.: ИНФРА-М, 2000. – 224 с.
366. Гришина Н.В. Психология конфликта /Н.В. Гришина. 2–е изд. — СПб. : Питер, 2008. — 544 с.
367. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии /С.М. Емельянов. – СПб, 2000. – 368 с.

368. Куклін О.В. Комерційна діяльність: Навчальний посібник. – К.: Знання–Прес, 2005. – 324 с.
369. Ложкин Г.В. Практическая психология конфликта: Учебное пособие /Г.В. Ложкин, Н.И. Повякель. – 2–е изд., стереотип. – К.: МАУП, 2002. – 256 с.
370. Мириманова М.С. Конфликтология: Учебник для студ. сред. пед. учеб. заведений. – 2–е изд., испр /М.С. Мириманова. – М.: Академия, 2004. – 320 с.
371. Осипова Л.В. Основы коммерческой деятельности: Учебник для вузов / Л.В. Осипова, И.М. Синяева. – М.: ЮНИТИ–ДАНА, 2000. – 623 с.
372. Основы комерційної діяльності: Навч. посіб. /Воробойов Б.З., Локтев Є.М., Плетень Ю.І. – К.: Вид–во Європ. ун–ту, 2004. – 388 с.
373. Пірен М.І. Конфліктологія: Підручник /М.І. Пірен. – К.: МАУП, 2003. – 360 с.
374. Плескач В.Л. Електронна комерція / В.Л.Плескач, Т.Г. Затонацька: Підручник. – К.: Знання, 2007. – 535с.
375. Ромек В.Г. Тренинг уверенности в межличностных отношениях /В.Г. Ромек. – СПб.: Речь, 2003. –175 с.
376. Синецкий Б.И. Основы коммерческой деятельности: Учебник /Б.И. Синецкий. – М.: Юристъ, 2000. – 659 с.

## Додаток Д

### Тест для контролю конфліктологічних знань студентів

#### А. Завдання репродуктивного рівня

*(серед запропонованих варіантів відповідей оберіть правильні)*

1. Конфлікт – це:
  - а) загострення суперечностей;
  - б) зіткнення сторін, думок, сил;
  - в) спосіб розв'язання суперечностей;
  - г) вид взаємодії людей;
  - д) несумісність поглядів, цілей чи дій.
2. Компонентами структури діяльності з урегулювання конфліктів є:
  - а) діагностика взаємин і конфліктів;
  - б) попередження конфліктів;
  - в) профілактика конфліктів;
  - г) розв'язання конфліктів;
  - д) подолання конфліктів.
3. Методами діагностики конфліктів є:
  - а) індивідуальна бесіда;
  - б) вивчення документації;
  - в) переговори;
  - г) спостереження;
  - д) картографія;
  - е) соціометрія.
4. Методами попередження конфліктів у професійному середовищі є:
  - а) чітке і конкретне з'ясування позицій, відносин, понять;
  - б) забезпечення зворотного зв'язку;
  - в) збирання додаткової інформації;
  - г) прогнозування перспективи;
  - д) спільне вирішення проблеми конструктивної конкуренції або кооперації;
  - е) збільшення матеріальних, емоційних витрат на вирішення конфліктів.
5. Методами попередження конфліктів є:
  - а) метод згоди;
  - б) метод доброзичливості, або симпатії;
  - в) метод збереження репутації партнера;
  - г) метод взаємного доповнення;
  - д) метод недопущення дискримінації людей;
  - е) раціональні дії в конфліктній ситуації.

#### Б. Завдання реконструктивного рівня

1. Які з причин мають відношення до конфліктів «товарознавець – клієнт»:
  - а) відмінності в ціннісних орієнтаціях;
  - б) нетактовність у спілкуванні;
  - в) відмінності у взаємних очікуваннях;
  - г) низька заробітна плата товарознавця;

- д) рівень професіоналізму товарознавства;  
 е) успішність життєдіяльності клієнта.
2. Серед названих чинників виділіть ті, що спричиняють конфлікти у професійній діяльності фахівців з товарознавства та комерційної діяльності:
- а) накази, критика, звинувачення, глузування;  
 б) категоричність, нав'язування своєї думки;  
 в) виявлення агресії;  
 г) порушення етики;  
 д) користолюбство;  
 е) виявлення емпатії;
3. 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.
4. Позитивними функціями конфлікту у професійній діяльності фахівців з товарознавства та комерційної діяльності є (оберіть правильні твердження):
- а) сприяння розвитку особистості й колективу;  
 б) активізація діяльності;  
 в) усунення суперечностей у стосунках;  
 г) більш глибоке пізнання учасниками конфлікту один одного;  
 д) сприяння закріпленню соціальної пасивності особистості.
5. Негативними функціями конфлікту у професійній діяльності фахівців з товарознавства та комерційної діяльності є (оберіть правильні твердження):
- а) погіршення психологічного клімату в колективі;  
 б) руйнування міжособистісних стосунків;  
 в) збільшення матеріальних і психічних витрат;  
 г) згуртування колективу;  
 д) призводить до насилля.

### ***С. Завдання продуктивного рівня***

1. Дайте, будь ласка, визначення: Виробничий конфлікт – це ...
2. Сформулюйте, будь ласка: Попередження конфліктів – це...
3. Підтримка та зміцнення співпраці, відносин взаємовиручки є центральною проблемою всієї тактики попередження конфлікту. Її рішення має комплексний характер і включає такі методи:
4. Які з названих умінь мають відношення до готовності фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності: комунікативно-мовленнєві, організаційно-управлінські, морально-етичні, інформаційно-комунікативні, оціночно-рефлексивні, регуляторні?
5. З нижче перелічених заходів оберіть ті, що мають відношення до попередження конфліктів у професійній діяльності: дотримання правил безконфліктного спілкування; маніпулювання іншою людиною; примирення; метод «виходу почуттів»; залучення «авторитетного третього»; переговори; виявлення агресії; картографія конфлікту; «мозковий штурм»; насилля.



## Додаток Е ВПРАВИ

### *Вправа «Хибна унікальність»*

Учасникам групи пропонується записати під диктовку 10 правил, сформульованих на основі 10 біблійних заповідей. Коли вони будуть записані, керівник групи пропонує оцінити за 10-бальною шкалою, як слідує біблійним заповідям більшість людей, потім проставити собі оцінку слідування заповідям.

Десять правил поведінки  
 Не вимовляй ім'я Господа всує.  
 Не сотвори собі кумира.  
 Шануй свого батька та матір свою.  
 Не убий.  
 Пам'ятай день суботній, щоб святити його.  
 Не чини перелюбу.  
 Не вкради.  
 Не лжесвідчи.  
 Не жадай дружини ближнього свого.  
 Не заздри багатству ближнього свого.

Після виконання вправи учасники групи по колу діляться отриманими результатами. Далі ведучий стимулює дискусію про наявність у кожній людині тенденції самовиправдання: «здійснюючи погані вчинки, ми знаходимо їм пояснення (змусила ситуація, наказав начальник, іншого виходу не було), при цьому вчинки інших людей ми оцінюємо упереджено. Поведінку інших людей ми пояснюємо їх внутрішніми рисами чи установками (тому що він жадібний, тому що він злий та інше), нехтуючи ситуаційними впливами, що змушують людину так вчинити в цій ситуації».

Крім того, у конфліктній ситуації сторони упереджено сприймають реальність і бачать тільки факти, що підтверджують їх інтерпретацію конфлікту. Приклад із старокитайської літератури: «Пропаля в однієї людини сокира. Подумав він на сина свого сусіда і став до нього придивлятися: ходить, як вкрав сокиру, дивиться, як вкрав сокиру, каже, як вкрав сокиру. Словом, кожен жест, кожен рух видають у ньому злодія. Але незабаром той чоловік став скопувати землю в долині і знайшов свою сокиру. На другий же день подивився він на сина сусіда: ні жестом, ні рухом не схожий той на злодія».

Рефлексія.

### *Вправа «Ток-шоу»*

Група організовує простір, що нагадує зал для глядачів: сцена, на якій будуть діяти герої, і місця для глядачів. Керівник групи грає роль ведучого ток-шоу, він має право вводити нових дійових осіб, зупиняти дію, організовувати рефлексію учасників драматизації на певних етапах розігрування. Дійові особи організовують взаємодію у відповідності з заданими ролями на сцені. На першому етапі у драматизації беруть участь тільки основні дійові особи, у міру розгортання дії керівник може надавати слово іншим учасникам.

Варіант ситуації (перегляд відео ролика):

*Дійові особи:* покупець, продавець, працівники магазину, директор магазину, покупці.

Розігрування ситуації починається з діалогу покупця і продавця, поступово вводяться інші дійові особи.

Завдання ведучого – стимулювати пошук виходу з конфліктної ситуації, організовуючи переговори, не зачіпаючи юридичну сторону питання. У ході ток-шоу доцільно пропонувати висловлювати думки учасникам групи, виконуючим ролі учасників конфлікту, які представляють різні точки зору.

Після завершення драматизації проводиться деролінг (зняття ролей) учасників.

В обговоренні аналізуються помилкові мотиви і подання кожного учасника, які відчують ними почуття, їх вплив на динаміку конфлікту. Важливо прийти до висновку, що конфлікти часто містять невелике ядро справді несумісних цілей, оточених товстою мантиєю спотвореного сприйняття мотивів і цілей противника.

Рефлексія.

### ***Вправа «Картина подорожі»***

У цій вправі мова піде про готовність до кооперації, яка потрібна керівнику, щоб привести свою команду торговельних працівників до успіху. Вводимо деякі обмеження можливостей, що викликає стрес гравців. Проте стрес компенсується привабливістю гри і задоволенням від вирішення задачі.

#### ***Матеріали***

Кожній команді потрібні великий аркуш паперу, тубик клею і десять аркушів кольорового паперу - чим яскравіше будуть кольори, тим краще.

1. Група ділиться на команди по чотири гравці (директор, троє художників, які творять із закритими очима під керівництвом директора). Директор на відміну від художників може дивитися і говорити, але не може ні до чого торкатися.

2. Завдання для кожної команди полягає в тому, щоб створити колективний твір під загальною назвою «Картина подорожі». Ця подорож може бути як реальною, узятим з досвіду одного з учасників, так і повністю вигаданою. Команда художників робить картину разом. Директор дає вказівки команді і намагається надати твору естетичний вигляд.

3. Необхідні художникам елементи потрібно не вирізати ножицями з різнокольорового паперу, а відривати від аркушів руками.

4. Щоб справитися із завданням, у команд є 30 хвилин. Як тільки всі інструкції до процесу були дані, кожна команда сідає за свій стіл або на підлогу. З цієї хвилини художники закривають очі або надівають пов'язки. Команда сама вирішує, скільки часу вона витратить на планування, а скільки на сам процес.

5 Через 30 хвилин всі команди збираються разом і демонструють свої твори. Потім починається підбиття підсумків: спочатку всередині самих команд, потім у всій групі.

Рефлексія.

### ***Вправа «Толерантність у спілкуванні»***

**Мета** – формування умінь активного, конструктивного, толерантного спілкування в конфліктній ситуації.

Кожен з нас час від часу потрапляє в конфліктну ситуацію: з кимось свариться, отримує незаслужені звинувачення. Вихід з таких конфліктних ситуацій здійснюється по-різному. Ця вправа сприяє тому, щоб навчитися конструктивним способам виходу з конфліктних ситуацій.

**Інструкція.** «Пригадайте ситуації, коли вас або ваших знайомих образили. Створіть пари, в яких один з партнерів виступить у ролі того, кого скривдили, а інший – в ролі того, хто образив. Розіграти цю сцену так, щоб використовувати запропоновану нижче схему. З конфліктної ситуації можна вийти за допомогою толерантної поведінки, зберігаючи при цьому власну гідність і не принижуючи іншого».

Схема гідного виходу з конфліктної ситуації.

1. Починати розмову з конкретного і точного опису ситуації, яка не влаштовує: «Коли Ви незаслужено критикували мене при всіх ...».

2. Висловлення почуття, яке виникло у Вас у зв'язку з цією ситуацією і поведінкою людини у відношенні і до Вас: «Коли..., я відчував себе приниженим».

3. Сказати людині, як би Вам хотілося, щоб вона вчинила. Запропонувати інший варіант поведінки, який би влаштував Вас: «... тому я дуже Вас прошу, наступного разу ...».

4. Сказати, як Ви будете вести себе у випадку, якщо людина змінить свою поведінку.

Після відпрацювання цієї вправи, запропонуйте кільком парам учасників продемонструвати своє вміння толерантно спілкуватися.

По закінченні вправи члени групи обмінюються думками про вдалі виходи з конфліктної ситуації і причини такого успіху.

Рефлексія.

### ***Вправа «Конструктивний стиль поведінки в конфлікті»***

**Мета** – аналіз стилів поведінки людей в конфлікті, вибір кращого стилю.

**Оснащення заняття:** 5 великих аркушів паперу, фломастери, картки з «девізами» стилів поведінки в конфлікті, плакат «Сітка стилів поведінки суб'єктів у конфлікті» (К. Томас, Р. Кілмен).

#### **Перший етап**

##### *Інструкція до вправи*

Ведучий пропонує учасникам стати в коло, уважно подивитися один на одного і опустити очі вниз. За командою (плеск у долоні) кожен повинен підняти голову і вказати пальцем на одного з присутніх. Якщо вибір збігається, то пара відходить убік. Ця процедура повторюється до тих пір, поки вся група не розіб'ється на пари. Потім необхідно домовитися, хто в парі буде «А», хто «Б».

«А» повинен зайняти місце на стільці, «Б» встає перед ним. З'єднайте долоні ваших рук. Ставиться завдання – зафіксувати свій внутрішній стан під час виконання вправи. Отже, «Б» тисне на долоні «А», «А» чинить опір. (Для

виконання завдання достатньо 30 секунд). Потім учасники міняються місцями і повторюють завдання. Повертаються в коло. Обговорюють те, що відчував кожен учасник, коли партнер на нього тиснув (на його долоні).

Під час обговорення ведучий звертає увагу на те, що в конфліктних взаєминах люди відчують дискомфорт, коли на них «тиснуть» словами, інтонацією, діями. Не дивно, що більшість з них прагне уникнути конфлікту або в цілому спілкування з такими людьми, що «давлять».

Під час підбиття підсумків роботи підгруп тренер вивішує на фліп-чарт плакат «Стилі поведінки суб'єктів у конфлікті» – сітку К. Томаса, Р. Кілмена. Він звертає увагу учасників на позицію партнерів у спілкуванні і визначає основну стратегію поведінки в конфлікті (див. табл.).

Таблиця

**Стилі поведінки суб'єктів у конфлікті (сітка К. Томаса, Р. Кілмена)**

СУПЕРНИЦТВО	Активні дії	СПІВРОБІТНИЦТВО
Наростання фрустрації	КОМПРОМІС	Зниження фрустрації
Уникання	Пасивні дії	ПРИСТОСУВАННЯ

**СУПЕРНИЦТВО.** Коли одна людина прагне до досягнення своїх цілей або реалізації інтересів без урахування цілей і інтересів іншої сторони, вона вступає в суперництво або використовує тиск. В організаціях така боротьба часто ведеться з використанням переваг, що одержуються завдяки формальній владі.

**СПІВРОБІТНИЦТВО.** Коли учасники конфлікту орієнтовані на можливе повне обопільне задоволення інтересів, вони вступають у співпрацю. Така поведінка спрямоване на вирішення проблеми, на прояснення відмінностей у позиціях і точках зору. Люди мають зважати на весь набір альтернатив і прагнути розібратися в реальних причинах та джерелах конфлікту. Результатом такої взаємодії є перемога обох сторін.

**УНИКНЕННЯ.** Людина може визнавати наявність конфлікту, але прагне уникнути або придушити його. При цьому уникнення може набувати суто фізичних форм, коли люди просторово відокремлюються один від одного, щоб не вступати в контакт. Якщо це неможливо, має місце збільшення психологічної дистанції. У робочих групах природно частіше зустрічається другий варіант.

**ПРИСТОСУВАННЯ.** Іноді інтереси протилежної сторони ставляться вище за власні. Найчастіше таку самопожертву здійснюють заради збереження стосунків.

**КОМПРОМІС.** До компромісу вдаються у тих випадках, коли краще віддати частину, ніж втратити все. Компроміс не передбачає ні програшу, ні виграшу. Це, скоріше, деяке усереднення інтересів. Обов'язковою ознакою компромісу є необхідність поступатися частиною своїх інтересів.

Тут доцільно поставити питання:

– За якої поведінки під час конфлікту партнер «тисне»?

– За якої поведінки під час конфлікту партнер може відчутися себе «ущемленим»?

### **Другий етап**

*Інструкція з виконання вправи.*

Ведучий поділяє групу на дві приблизно рівні підгрупи і пропонує одній з них знайти позитивні сторони уникнення як форми поведінки в конфлікті, навести приклади з життя.

Друга група отримує завдання – знайти негативні сторони цього виду поведінки в конфліктній ситуації, проілюструвати їх прикладами.

Під час обговорення пропонується звернути увагу на те, що один і той же вид поведінки ефективний в одній ситуації і діє руйнівним чином в іншій.

Тут можна поставити запитання: «Чому люди можуть уникати конфліктів?».

### **Третій етап**

*Інструкція з виконання вправи.*

Ведучий поділяє групу на чотири підгрупи. Кожна з них обирає представника, якому з чотирьох плакатів, запропонованих керівником, дістається один – з назвою одного з головних стилів у конфлікті з відповідним девізом.

Зміст текстів на плакатах:

1. Конкуренція: «Щоб я переміг, ти повинен програти».
2. Пристосування: «Щоб ти виграв, я зобов'язаний програти».
3. Компроміс: «Щоб кожен з нас щось виграв, кожен з нас має в чомусь програти».
4. Співпраця: «Щоб виграв я, ти теж повинен виграти».

Протягом 10–15 хвилин кожна підгрупа повинна обговорити і підготувати в театралізованій формі конфліктну ситуацію, в якій демонструється певний вид поведінки. Після того як група показала свої результати, називається «девіз», який був обраний як завдання. Після кожної продемонстрованої сцени вся група обговорює її з погляду відповідності «девізу» і заявленому «стилю».

Після виконання завдання важливо обговорити, як окремий вид поведінки в конфлікті вплинув на емоційний стан його учасників, їхні відчуття.

1. Чи могли інші види поведінки в певній ситуації бути корисними для учасників, чому?

З яких причин люди можуть обирати такий стиль поведінки в конфлікті?

Під час обговорення теми необхідно розглядати питання щодо того, який стиль поведінки є найбільш конструктивним стилем взаємодії людей?

Узагальнюючи заняття, викладач говорить про те, що уникнення відрізняється мінімальним, практично нульовим показником наполегливості у задоволенні власних інтересів. Конкуренція характеризується максимальною наполегливістю у задоволенні своїх інтересів. Співпраця об'єднує максимальну наполегливість у задоволенні як власних інтересів у конфлікті, так і інтересів іншої сторони.

1. Розглядається питання, як використовувати орієнтації поведінки в конфліктах.

*Суперництво прийнятне, коли:*

- необхідні швидкі, рішучі дії;
- необхідно прийняти непопулярне рішення з важливих питань;
- є впевненість у правильності обраного важливого рішення;
- люди маніпулятивно використовують переваги власної позиції.

*Співпраця прийнятна, коли:*

- необхідно знайти рішення проблеми, і при цьому різні позиції настільки важливі, що компроміс неприпустимий;
- потрібно повністю використовувати весь творчий потенціал співробітників;
- необхідно схилити співробітників до якої-небудь спільної мети;
- потрібно подолати негативні емоції, що виникли в досвіді спілкування.

*Уникання прийнятне, коли:*

- предмет розбіжностей неістотний і є інші більш важливі справи;
- відсутня можливість задовольнити власні інтереси;
- ймовірність зруйнувати відносини більша, ніж поліпшити їх;
- треба дати людям заспокоїтися, відійти від переживань;
- інші можуть вирішити конфлікт більш ефективно;
- перед прийняттям конкретних дій необхідно зібрати інформацію.

*Пристосування доцільне, коли:*

- є необхідність прислухатися до іншої точки зору, показати гнучкість;
- предмет розбіжностей важливіший для інших;
- треба завоювати довіру і забезпечити міцну позицію на майбутнє;
- доцільно мінімізувати втрати при слабкій позиції;
- важливі гармонія і стабільність відносин.

*Компроміс прийнятний, коли:*

- цілі важливі, але все ж не варті того, щоб вдаватися до жорстких заходів для їх досягнення;
- опоненти мають однакову силу, але прагнуть досягти важливих цілей;
- дійти тимчасової згоди з важливих питань;
- прийняти рішення за браком часу;
- коли потрібно зробити «крок назад», якщо співпраця і конкуренція не допомагають досягти цілей.

Рефлексія.

### **Вправа «Робота з асоціаціями щодо поняття конфлікт»**

*Мета:* усвідомлення власного емоційного поля сприйняття конфлікту.

Учасники розсаджуються в коло.

Інструкція: «У фокусі нашої уваги конфлікт. Коли ми вимовляємо це слово, у нас виникає ряд асоціацій, почуттів. Ми чули про конфлікт, знаємо, як він виявляється у поведінці людей. Зараз ми досліджуємо відображення конфлікту на внутрішньому стані людини. Нехай кожен скаже, з чим асоціюється слово «конфлікт». Який образ підказує ваша уява?».

Після першого ряду асоціацій можна попросити продовжити:

- Якщо конфлікт – це меблі, то які?

- Якщо посуд, то який?
- Якщо одяг, то який?

Вчені виявили декілька різновидів конфліктів.

*Найпоширеніший – некерований конфлікт.*

Ось в автобусі вам хтось наступив на ногу, і ви обурилися: «Ось нахаба навіть не вибачився!». Тепер вже той змушений атакувати: «На таксі треба їздити!». У результаті справа може дійти до бійки.

*Інший вид конфлікту – холодна напруженість (внутрішній конфлікт).* Він може виникнути у людей, які стоять у черзі, коли хтось, користуючись своїм правом, намагається обійти всіх. Наприклад, показуючи посвідчення соціального працівника, люди мовчать, але всередині у них все кипить. Але ось хтось не витримує і протестує, черга його підтримує і розгоряється скандал.

*Є й третій різновид – уникнення, коли людина явно показує, що не хоче підтримувати спілкування.*

Рефлексія.

### ***Вправа: «Складові конфлікту»***

*Мета:* виділити складові конфлікту.

Група об'єднується у мікрогрупи. Протягом 3 хвилин обговорюється характерна поведінка учасників конфлікту, особливості прояву емоцій, специфіка змісту діалогу, можливі поведінкові акти, структура конфлікту.

#### ***Основні структурні елементи конфлікту:***

*Сторони конфлікту* – люди або група людей, що знаходяться у конфліктних стосунках або ж явно чи неявно притримують конфліктуючих.

*Предмет конфлікту* – те, через що він виникає.

*Образ конфліктної ситуації* – відображення предмету конфлікту у свідомості втягнутих у нього людей – може істотно відрізнятися у різних сторін конфлікту.

*Мотиви конфлікту* – внутрішні чи зовнішні сили, які підштовхують до нього людей.

*Позиції конфліктуючих сторін* – те, що люди заявляють один одному, які вимоги висувують.

Конфлікт виникає тоді, коли є зона розбіжностей – предмет спору, факт або питання (одне або декілька), що викликали розбіжності. При цьому кожен учасник конфлікту має власне уявлення про ситуацію. Ці уявлення найчастіше не збігаються. Люди, що конфліктують, реагують по-різному і найчастіше не знаючи, як бачить цю ситуацію опонент. У дослідженнях каузальної атрибуції продемонстровано існування так званої фундаментальної помилки атрибуції, що полягає в наступному: при поясненні вчинків інших людей (але не своїх власних) люди явно переоцінюють роль чужих особистісних якостей і недооцінюють роль ситуативні обставини.

Рефлексія.

### Вправа Криголам «По той бік дороги»

Ця вправа допомагає виявити, наскільки толерантною є група. Не слід оцінювати чи засуджувати погляди інших, варто підкреслювати, що кожен може мати свої погляди, з якими можна погоджуватися чи ні. Засуджувати можна лише дискримінаційні чи насильницькі дії. Утім, часто невизнання цих відмінностей призводить до конфліктів. Більшість «конфліктів позицій» не мають рішень, які б влаштували обидві сторони. Тож важливіше шукати спільні інтереси чи потреби учасників.

Запросити учасників стати посередині кімнати. У центрі проходить уявна дорога. Тренер називає певні твердження. Ті учасники, які погоджуються з цими висловами, мають перейти на праву сторону «дороги», а ті, хто не погоджується – на ліву. При цьому слід, щоб учасники звернули увагу на те, хто з ними по один бік дороги.

- У мене в дитинстві було прізвисько.
- Я маю старшу сестру.
- Важливо під час спілкування завжди уникати сварок і конфліктів.
- Я не бачив жодної серії «Району Мелроуз».
- Дуже легко спілкуватися з людиною, в якої високе самооцінювання.
- Я люблю морозиво.
- У конфлікті завжди можна визначити «сторону, яка має рацію» і «сторону, яка не має рації».
- Я не люблю відпочивати на морі.
- Мене дратують люди, які нав'язують свої погляди.
- Я люблю читати детективи.
- Мені з власного досвіду знайомий внутрішній конфлікт, зумовлений, з одного боку, бажанням добре поїсти, а з іншого боку – бажанням мати стрункий стан.
- Я хочу одержати задоволення від цього тренінгу. Провести обговорення тверджень у формі дискусій.

Тренер пропонує учасникам знайти собі пару через виявлення першої літери власного імені: Лідія – Любов – Леонід. У сформованих групах, парах виконати вправу «Ситуації».

Рефлексія.

### Вправа «Трудові конфлікти» (модифікований варіант [19])

*Мета* – розбір ситуацій, характерних для трудового колективу, вибір правильної тактики та стратегії вирішення конфліктів залежно від виконуваних гравцями ролей.

*Ролі:* Директор комерційної фірми. Товарознавець.

*Ситуація.* Ви – молодий успішний спеціаліст однієї престижної комерційної компанії. Доручаючи Вам чергове завдання, керівник підрозділу повідомляє, що попередня робота, зроблена Вами, його не задовольняє, було допущено багато помилок.



*Завдання* – провести аналіз поведінки у можливих конфліктних ситуаціях між керівником і підлеглим та визначити, які дії будуть застосовані у випадку повторення подібних помилок.

### **Вправа «Ваша реакція на стрес»** (*модифікований варіант* [231, с. 110])

На початку тренінгу групі необхідно надати інформацію про індивідуально-фізіологічні особливості реакції організму на стрес. Адже через розуміння учасниками поняття «стрес» гарантований успіх у встановленні здорового психологічного клімату в колективі.

Після цього учасникам гри пропонують із закритими очима уявити ситуацію, яка може виникнути в торговельній та комерційній сфері та викличе у них стрес. Якщо в учасників виникають труднощі в уявленні ситуації, можна запропонувати їм варіант. Наприклад: Уявіть, що під час виконання професійного завдання виникла непередбачена ситуація. Надалі учасників просять описати на листку, які відчуття у такій ситуації відбуваються, як реагували на них, як організм повідомляє їм про стрес, наскільки високий їх рівень стресу. Це важливий етап оволодіння мистецтвом управління стресом.

### **Вправа «Завдання товарознавця з попередження екстремальних умов»**

Відомо, що у торговельній та комерційній діяльності часто виникають непередбачувані ситуації, які потребують швидкого їх вирішення. Відповідно до таких умов ефективність прийняття рішення забезпечується миттєвим процесом мислення, який сприяє розвитку активно діючої мисленнєвої сфери головного мозку особистості у їхньому творчому взаємозабезпеченні.

*Мета* – розвиток творчого мислення у майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності.

Група вибирає двох учасників у ролі фахівців з товарознавства та комерційної діяльності. Кожен із них отримує окреме завдання. Решта учасників діляться на дві групи експертів.

*Завдання першому учаснику.* Вам відомо, що професійна діяльність фахівців з товарознавства та комерційної діяльності відноситься до екстремальних видів діяльності, яка зумовлюється сукупністю як природних, соціальних умов, що призводять до непередбачуваних наслідків. Така специфіка діяльності вимагає оперативної підготовки. Отже, перед Вами постає завдання забезпечити в найкоротший термін підготовку фахівців і розробити інструкції щодо попередження конфліктів.

*Завдання другому* розробити графіки, плани і заходи, які забезпечують ефективність виконання завдань для запобігання виникненню екстремальних ситуацій.

**Вправа «Збір фраз для контакту».** Мета: формування вмінь установалення першого контакту. *Інструкція.* Вправа проводиться за схемою «мозкового штурму». На дошці записують у дві колонки фрази: 1) звернутися до незнайомої людини можна фразою...; 2) ця фраза доречна в таких ситуаціях...

Студенти класифікують фрази та вибирають з них універсальні. При цьому звертають увагу на те, що в кожній віковій або культурній групі існують свої власні норми звернення до незнайомої людини.

**Вправа «Завершити спілкування».** Мета: відпрацювання прийомів завершення бесіди. *Інструкція.* Вправу проводили у вигляді змагань підгруп: одна – задає ситуацію, а інша – її вирішує. Потім відбувається зміна ролей. Приклади запропонованих ситуацій: 1) розмова зайшла в глухий кут, рішення так і не прийнято, ліміт часу, відведеного на бесіду вичерпано (варіанти: до даного питання прийдеться повернутися; ця зустріч може бути останньою); 2) вже все вирішено, сказано, але ніяк не вдається розійтися із співрозмовником; 3) вирішити проблему співрозмовника немає ніякої можливості, але він продовжує наполягати і вговорювати вас: «Давайте ще подумаємо...». Також самі студенти пропонують для опрацювання ситуації, пов'язані з їхньою майбутньою діяльністю.

### **Вправа «17 кроків розв'язання конфліктів»**

Здійснити аналіз схеми дій керівника при розв'язанні конфліктів у ролі третьої сторони. Ця послідовність дій включає 17 кроків і може уточнюватися та змінюватися з урахуванням особливостей конкретної конфліктної ситуації [1].

□ *1-й крок.* Спробувати уявити загальну картину конфлікту та збагнути в чому його суть, аналізуючи ту обмежену інформацію, котра є. Орієнтовно оцінити особливості конфлікту, позицій і прихованих інтересів обох сторін.

□ *2-й крок.* Провести бесіду з одним з опонентів, котрого орієнтовно будемо вважати в даному конфлікті більш правим. Виявити його уявлення про причини конфлікту, узнати, чого він хоче домогтися від опоненту і чого побоюється.

□ *3-й крок.* Обов'язково провести бесіду з другим опонентом. Типова груба помилка – втручання в конфлікт на основі інформації, що отримана лише від однієї з конфлікуючих сторін.

□ *4-й крок.* Провести бесіду про причини і характер конфлікту з друзями першого опонента. Вони нададуть нову і, скоріш за все, більш об'єктивну інформацію про інтереси та побоювання першого опонента. Корисно виявити їх уявлення про інтереси та побоювання другого опонента.

Необхідно обговорити з друзями першого опонента перспективи розвитку конфлікту та можливі способи його врегулювання. Не слід економити час на спілкуванні з друзями першого опонента, оскільки згодом вони можуть надати істотну допомогу в розв'язанні конфлікту.

□ *5-й крок.* Провести бесіду про причини, характер і способи врегулювання конфлікту з друзями другого опонента. Зміст розмови з ними такий ж, як і з друзями першого опонента.

□ *6-й крок.* Обговорити причини, перспективи розвитку і способи врегулювання конфлікту з неформальними лідерами колективу, в котрому розвивається конфлікт між першим і другим опонентами.

□ *7-й крок.* При необхідності обговорити проблему конфлікту з керівниками обох опонентів і з'ясувати їх ставлення до цієї проблеми.

□ *8-й крок.* Зрозуміти, в чому полягає головна причина конфлікту і не враховувати індивідуальні особливості всіх його учасників, а уявити, що в конфлікті діють абстрактні люди.

□ *9-й крок.* Визначити, які глибинні, підсвідомі мотиви, приховані за зовнішніми приводами, що викликали протистояння опонентів. Намагайтесь максимально точно виявити прихований зміст конфлікту, те, про що всі мовчать.

□ *10-й крок.* Визначить, у чому кожний з опонентів правий, а в чому не правий. Далі, не втручаючись у конфлікт, підтримайте кожного опонента в тому, в чому його вимоги справедливі, й покажіть вразливі позиції кожного.

□ *11-й крок.* Оцініть найкращий, найгірший і найбільш ймовірний варіанти розвитку подій, а також ситуацію, при котрій третя сторона в конфлікт активно втручатися не буде, лише буде домагатися від опонентів, щоб вони самі прийшли до компромісу.

□ *12-й крок.* Оцініть можливі приховані, віддалені й перспективні наслідки втручання в конфлікт третьої сторони. Слід пам'ятати, що кожний з опонентів, як правило, бачить у третій стороні свого союзника, а не безпристрасного арбітра. Якщо не виправдати їх очікувань, можна з друга перетворитися на ворога.

□ *13-й крок.* Продумати й розробити програму-максимум, націлену на повне або часткове розв'язання конфлікту. Підготувати 3-4 варіанти пропозицій опонентам щодо спільних дій з реалізації цієї програми.

□ *14-й крок.* Продумати й розробити програму-мінімум, націлену на те, щоб по можливості пом'якшити гостроту протистояння і деструктивні наслідки конфлікту. Підготувати 3-4 варіанти пропозицій опонентам щодо спільних дій з реалізації цієї програми.

□ *15-й крок.* Обговорити програму-максимум і програму-мінімум з друзями кожного з опонентів, неформальними лідерами, при необхідності – і з керівниками. Після обговорення внести корекцію у плани спільних дій з розв'язання конфлікту.

□ *16-й крок.* Спробувати розв'язати конфлікт, постійно корегуючи не лише тактику, але й стратегію дій з урахуванням конкретної ситуації. Активно залучати до посередництва друзів кожного з опонентів, неформальних лідерів, при необхідності – керівників. Вони можуть порою впливати на опонентів помітніше, ніж ви. Краще розв'язати конфлікт їх руками. Якщо дозволяє час і є можливість, вам краще грати роль координатора у процесі урегулювання конфлікту.

□ *17-й крок.* Узагальнити позитивний і негативний досвід, набутий у результаті втручання в даний конфлікт.

### **Вправи, що сприятимуть безконфліктному спілкуванню**

1. Вправа **“Усмішка”**. Слід домогтися того, щоб на вашому обличчі завжди була тепла доброзичлива усмішка. Якщо її немає, то виробляйте готовність до неї. Внутрішня усмішка характеризує доброзичливу особистість.

2. Вправа **“Мир тобі”**. Перша внутрішня фраза (установка) при зустрічі з будь-якою людиною повинна бути: “Мир тобі!” Виходячи вранці з дому, не забувайте, що ці слова мають бути зверненням до неба, пташок, дерев.

3. Вправа **“Оцінка себе”**. Частіше слід бути оцінюваним, ніж оцінюючим. Не бути байдужим до того, чи затишно оточуючим поруч із вами. Майте цю думку “при собі”.

4. Вправа **“Приємна розмова”**. Якщо навіть запитання було неприємне, все одно зробіть розмову приємною. Має рацію співрозмовник чи ні, зробіть так, щоб йому з вами було приємно вести розмову. Підвищуйте себе в своїх думках і в очах співрозмовника.

5. Вправа **“Комплімент і подяка”**. Використайте будь-яку можливість, аби сказати людині приємність. Все, що вам у людині сподобалося, викажіть очима, усмішкою, словами. Наприклад: “Ви прекрасно виглядаєте!” “Щиро дякую, це просто похвально!” Головне, щоб це було сказано від душі.

6. Вправа **“Громиця відмінється”**. Вчіться стримувати свої негативні емоції. Не сваріться. Від цього всім погано. Будьте терплячими.

7. Вправа **“Мудрець”**. Навчайтесь мудрості, спогляданню життя та вмінню програвати. Ваш програш — новий досвід і можливість одержати урок. Навчіться знайти в собі мужність запитати подумки: “Як би до цього поставився мудрець?” У вчинках має переважати розважливість.

**Додаток 3**  
**Тренінг**  
**«Конфлікти та їх вирішення»**

**Мета:** оптимізація поведінки в конфлікті й оволодіння конструктивними стратегіями вирішення різноманітних конфліктів.

**Завдання:** усвідомити конфлікт як природний стан процесу спільної діяльності, зрозуміти причини конфліктів; навчитись об'єктивно оцінювати свої дії та вчинки і дії опонентів; навчитися усвідомлювати та ідентифікувати власні стратегії й стратегії опонента; оволодіти конструктивними стратегіями вирішення конфліктів і механізмами їх застосування.

Тренінг розрахований на

10-15 осіб.

Орієнтовна тривалість тренінгу

3 заняття по 45 хв.

<i>№ з/п</i>	<i>Зміст роботи</i>	<i>Орієнтовна тривалість</i>	<i>Ресурсне забезпечення</i>
<b>Заняття 1</b>			
1	Вступне слово організатора тренінгу (надалі організатора). Погодження правил роботи	10 хв	Аркуш паперу А2, маркер
2	Вправа «Хто мене представив»	10 хв	–
3	Теоретичне повідомлення «Конфлікт»	5 хв	–
4	Анкетування «Чи конфліктна ви людина?»	10 хв	Роздатковий матеріал «Чи конфліктна ви людина?»
5	Вправа-розминка «Асоціації»	10 хв	Аркуш паперу А2, маркер
<b>Заняття 2</b>			
6	Вправа-розминка «Мій кольоровий настрій»	5 хв	–
7	Теоретичне повідомлення «Взаємодія в конфлікті»	5 хв	–
8	Вправа «Хибна унікальність»	10 хв	Роздатковий матеріал «10 правил поведінки»
9	Теоретичне повідомлення «Сигнали конфлікту»	10 хв	Аркуш паперу А2, маркер
10	Вправа «Наполегливість-опір»	15 хв	–
<b>Заняття 3</b>			
11	Вправа-розминка «Побажання на сьогодні»	4 хв	М'яч
12	Вправа «ТАК» означає «НІ»	8 хв	–
13	Вправа «Складові конфлікту»	8 хв	–
14	Вправа «Яблучко і черв'ячок» + Теоретичне повідомлення «Шляхи подолання конфлікту»	10 хв	Роздатковий матеріал «Способи урегулювання конфлікту»

15	Вправа «Постав себе на місце іншого»	5 хв	–
16	Вправа «Зворотній зв'язок»	5-10 хв	–
17	Вправа «Дякую за приємне заняття»	3 хв	–

### Заняття 1

**Організатор:** Сьогодні ми попрацюємо над актуальною темою для будь-якого колективу, будь-якої групи людей, що взаємодіє. Для того, щоб наша робота була плідною, треба погодити *правила* за якими виконуватимемо її, ці правила обов'язкові для всіх:

1. **Тут і тепер** – предметом розмови можуть бути тільки емоції, думки, почуття, що відбуваються в даний момент.

2. **Один в ефірі** – поважати думку іншого.

3. **Принцип Я** – всі висловлювання будуються з використанням особових займенників – «мені здається», «я думаю».

4. **«Конфіденційність»** – все, що говориться в групі, має залишатися всередині групи.

5. **Пропозиції учасників .....**

*Правила записуються організатором на аркуші і залишаються до кінця заняття на видному місці.*

Для початку пропонується здійснити знайомство.

**Вправа «Хто мене представив»**

**Мета:** допомогти учасникам і організатору познайомитися й запам'ятати імена один одного.

**Інструкція.** Учасники тренінгу сидять у загальному колі. Перший учасник представляється і розповідає щось цікаве про себе. Наприклад: «Я Валерія і у мене є червоний годинник». Після чого представляється наступний учасник, наприклад: «А це Віктор». Якщо мовець не знає, як звуть сусіда, той може підказати своє ім'я.

Наступний учасник представляється, теж розповідає про себе що-небудь і називає того, хто його представив. Наприклад, «Я Віктор, я народився в Луганську, мене представила Валерія, у якої є червоний годинник». Після цього він представляє наступного: «А це Ксенія».

Наступний учасник представляється, ділиться інформацією про себе і називає того, хто його представив, а також того, хто представив цього учасника: «Я Ксенія, я танцюю танго, мене представив Віктор, який народився в Луганську, якого представила Валерія, у якої є червоний годинник». Після цього представляється наступний учасник групи.

Кожен наступний перераховує всіх, хто говорив до нього, пояснюючи, хто кого представив, і згадуючи інформацію про кожного, доки в грі не візьмуть участь усі члени групи.

**Організатор:** Будь ласка, подумайте і запишіть на папірцях свої очікування від заняття та відкладіть. Наприкінці нашого заняття ви оціните, наскільки справдилися ваші очікування.

**Організатор (теоретичне повідомлення): Конфлікт** – це зіткнення протилежно спрямованих цілей, інтересів, позицій, думок чи поглядів опонентів чи суб'єктів взаємодії.

Конфлікти є частиною повсякденного життя, професійної діяльності товаровознавців та комерсантів. Конфлікт у соціальній сфері як суперечка сторін, як протиріччя в їх інтересах і цілях природний, і тому неминучий, більш того, за словами відомого фахівця в області переговорів Р.Фішера, чим більш різноманітним стає світ, з тим більшим числом протиріч в інтересах доводиться стикатися. Психологи також відзначають, що конфлікт стимулює пошук рішення проблем. Крім того, конфлікт малої інтенсивності, вирішений мирно, може запобігти конфлікту серйознішому. Помічено, що в тих соціальних групах, де досить часті невеликі конфлікти, рідко доходить справа до великих протиріч. Питання полягає не в тому, щоб запобігти або не помітити конфлікт, а в тому, щоб запобігти конфліктній поведінці, пов'язаній з деструктивними, насильницькими способами вирішення протиріч, і направляти учасників на пошук взаємоприйняттого рішення.

#### **Анкетування «Чи конфліктна ви людина»**

*Робота самостійна. Кожному учаснику тренінгу роздається анкета з бланком для відповідей. Потім організатор ознайомлює з результатами анкетування відповідно до набраної суми балів.*

#### **Вправа-розминка «Асоціації»**

**Мета:** усвідомлення емоційного поля сприйняття конфлікту.

**Інструкція:** Організатор бере аркуш і пише слово зверху вниз по буквах

**К  
О  
Н  
Ф  
Л  
І  
К  
Т**

на кожен букву група пише **слово-асоціацію** з поняттям «**конфлікт**»

Виходить, на кшталт:

**крик**  
**обурення**  
**нікчема**  
**фронт**  
**лайка**  
**ізолятор**  
**криза**  
**тиранія**

Організатор звертає увагу групи, що **ВСІ** слова – негативні, тобто конфлікт сприймається тільки як погана, безвихідна ситуація. А потрібно шукати вихід, розглядати конфлікт і як можливість почати нове, з'ясувати причину невдач,

спосіб домовитися. Організатор дає завдання – розписати по буквах те ж слово, але постаратися знайти позитив.

*калина*

*оптимізм*

*новина*

*фундамент*

*людина*

*ідея*

*красномовство*

*толерантність*

## Заняття 2

### **Вправа-розминка «Мій кольоровий настрій»**

**Інструкція:** Кожному учаснику пропонується привітатися з усіма і сказати якого кольору у нього сьогодні настрій і чому (з чим асоціюється).

**Організатор (теоретичне повідомлення):** Конфлікт виникає тоді, коли є зона розбіжностей – предмет спору, факт або питання (один або кілька), що викликали розбіжності. При цьому кожен учасник конфлікту має власне уявлення про ситуацію. Ці уявлення найчастіше не збігаються. Конфліктанти реагують по-різному і найчастіше не знають, як бачить цю ситуацію опонент. У дослідженнях каузальної атрибуції продемонстровано існування так званої фундаментальної помилки атрибуції, що полягає в наступному: при поясненні вчинків інших людей (але не своїх власних) люди явно переоцінюють роль чужих особистісних якостей і недооцінюють роль ситуативних обставин.

### **Вправа «Хибна унікальність»**

**Мета:** дати можливість учасникам навчитись об'єктивно оцінювати свої дії та поступки та дії інших людей.

**Інструкція:** Учасникам групи пропонується 10 правил, сформульованих на основі 10 біблійних заповідей. Далі організатор пропонує оцінити за 10-бальною шкалою, як дотримуються біблійних заповідей більшість людей, потім пропонується проставити собі оцінку.

Після виконання вправи учасники групи по колу діляться отриманими результатами. Далі тренер стимулює дискусію про наявність в кожній людині тенденції до самовиправдання: «здійснюючи погані вчинки, ми знаходимо їм пояснення (вимушена ситуація, хтось змусив, іншого виходу не було), при цьому вчинки інших людей ми оцінюємо упереджено. Поведінку інших людей ми пояснюємо їхніми внутрішніми рисами або установками (тому що він жадібний, тому що він злий і т.д.), нехтуючи ситуаційними впливами, що змушують людину так вчинити в даній ситуації».

Крім того, в конфліктній ситуації сторони упереджено сприймають реальність і бачать тільки факти, що підтверджують їх інтерпретацію конфлікту. Приклад зі старокитайської літератури: «Пропала в однієї людини сокира. Подумав він на сина свого сусіда і став до нього придивлятися: ходить, ніби вкрав сокиру, дивиться, ніби вкрав сокиру, говорить, ніби вкрав сокиру. Словом, кожен жест, кожен рух видають у ньому злодія. Але незабаром той чоловік став



скопувати землю в долині і знайшов свою сокиру. На другий же день подивився він на сина сусіда: ні жестом, ні рухом не схожий той на злодія».

**Організатор (теоретичне повідомлення):** Конфлікти бувають різні... Конфлікт між двома людьми, між групами, колективами, націями, державами... В основі кожного конфлікту – ситуація, яка включає протилежні позиції сторін із будь-якого приводу: неможливість отримати те, що потрібно, чи те, що хочеться; різні точки зору на одне й те ж питання. Але щоб конфлікт почав розвиватися, необхідний поштовх, коли одна із сторін починає діяти, зачіпаючи інтереси іншої.

Тож як зрозуміти, що є небезпека конфлікту?

**«Сигнали» конфлікту:**

➤ **ДИСКОМФОРТ.** Інтуїтивно ми відчуваємо: щось не так, хоча словами це висловити важко. Малі діти в таких випадках починають плакати, капризувати, кричати.

➤ **ІНЦИДЕНТ.** Якесь дрібниця викликає тимчасове хвилювання чи роздратування. Опонент потрапляє під «гарячу руку».

➤ **НЕПОРОЗУМІННЯ.** Дуже часто в ситуаціях непорозуміння ми можемо робити неправильні висновки з того, що відбувається. Як літературний прийом «непорозуміння» часто застосовують автори серіалів. Хтось із героїв щось неправильно почув, комусь невірно передали інформацію, когось переплутали з негативним героєм і спалахує конфлікт. Непорозуміння може посилюватися, якщо ситуація пов'язана із емоційною напругою одного із учасників конфлікту.

➤ **НАПРУГА.** Цей стан заважає спокійному сприйняттю іншої людини, її дій. Наші почуття стосовно цієї людини змінюються в гірший бік. Ситуація стає напруженою, в будь-який момент може спалахнути полум'я сварки.

➤ **КРИЗА.** Це важкий стан у житті людини, викликаний захворюванням, втратою друга, грошей, становища. У кризовому стані звичайні норми людської поведінки можуть втратити свою силу. Людина вдається до крайнощів: насильства, втрати контролю над емоціями, жорстких суперечок із взаємними образами. Отже, як правило, конфлікт виникає, коли одна людина дозволяє собі ображати іншу. Невміння спілкуватися посилює суперечку і приводить до опору.

**Вправа «Наполегливість - опір».**

**Мета:** дати можливість учасникам групи проаналізувати емоції і почуття, що виникають на різних етапах перебігу конфлікту.

**Інструкція:** Група розбивається на пари, в кожній парі визначаються ролі: той, що наполягає і той, що чинить опір. Наполягаючий висуває вимогу (наприклад, прийти додому в 10:00), опонент висуває причину, за якої він не може виконати цю вимогу. Наполягаючий має висувати різні переконливі доводи, а опонент наводить свої аргументи, що підтримують відповідь «ні». Всі доводи і з того і з іншого боку мають бути мотивованими, відчутими. Вправа буде закінчена, якщо одна або друга сторона скаже «ти мене переконав», а не «втомив». Далі в парах міняються ролями, і вигадується нова ситуація.

В обговоренні необхідно проаналізувати фізичні реакції, емоції і почуття, які супроводжують конфлікт. Обговорюються можливі дії, що здійснюються конфліктантами для того, щоб оволодіти своїм станом.

### Заняття 3

#### **Вправа-розминка «Побажання на сьогодні»**

**Інструкція:** Почнемо нашу роботу з висловлювання один одному побажання на сьогоднішній день. Воно має бути коротким, бажано в одне слово. Ви кидаєте м'яч тому, кому адресуєте побажання і водночас говорите його. Той, кому кинули м'яч, в свою чергу кидає його наступному, висловлюючи йому побажання на сьогоднішній день. Будемо уважно слідкувати за тим, щоб м'яч побував у всіх, і постараємося нікого не пропустити.

#### **Вправа «ТАК» ОЗНАЧАЄ «НІ».**

**Мета:** навчити говорити «ні» або висловлювати свою точку зору, свою думку в прийнятній формі, без образ і злоби.

**Інструкція:** Вправа проводиться в загальному колі.

Нерідко люди при спілкуванні один з одним не вміють дотримуватися правил конструктивного ведення діалогу. На прохання ведучого кожен пише на листочку (або просто придумує) суперечливе твердження. Наприклад: «Всі діти – нестерпні», «Літні люди – мудрі і спокійні», «Всі вчителі цінують і поважають своїх учнів», «Батьки ніколи не розуміють своїх дітей».

Після цього у міру готовності учасник вимовляє (зачитує) свою фразу. Решта дають відповідь у такій формі. Спочатку потрібно обов'язково погодитися з тим, що було сказано. Після цього – продовжити розмову, висловлюючи свою згоду або незгоду з тим, що було сказано. Приклади першої фрази: «Так, однак ...», «Так, і все ж ...», «Так, і якщо ...». При виконанні цієї вправи учасники мають можливість потренуватися в умінні конструктивно вести діалог. Таке вміння є корисним при спілкуванні з людьми, що знаходяться в стані гніву, агресії, роздратування, образи.

#### **Вправа: «Складові конфлікту»**

**Мета:** виділити складові конфлікту.

**Інструкція:** група розбивається на мікрогрупи. Протягом 3 хвилин обговорюється характерна поведінка учасників конфлікту, особливості прояву емоцій, специфіка змісту діалогу, можливі поведінкові акти. Далі дискусія триває в групі.

#### **Вправа «Яблучко і черв'ячок».**

Сядьте зручніше, закрийте очі і уявіть на хвилину, ніби Ви – яблуко. Стигле, соковите, красиве, ароматне, наливне яблучко, яке мальовничо висить на гілочці. Всі милуються Вами, захоплюються. Раптом звідки не візьмись, підповзає до Вас черв'як. І каже: «Зараз я тебе буду їсти!» Що б Ви відповіли черв'яку? Відкрийте очі і запишіть свою відповідь.

**Організатор (теоретичне повідомлення):** Кардинальним значенням в питанні вирішення конфлікту є вибір стратегії виходу з нього, що залежить від різних факторів: особистісні особливості опонента, рівень завданого збитку,

статус опонента, можливі наслідки і т.д. Можна виділити п'ять основних стратегій виходу з конфліктної ситуації:

– **конкуренція**, полягає в нав'язуванні протилежній стороні кращого рішення для себе. Такий стиль поведінки може використовувати людина, що володіє сильною волею, авторитетом, владою;

– **компроміс** як стратегію виходу з конфлікту необхідно застосовувати у випадку, коли сторони хочуть досягти згоди, врегулювати відносини;

– стратегія **уникнення** зазвичай реалізується, якщо конфлікт не зачіпає прямих інтересів сторін і немає необхідності відстоювати свої права;

– стратегія **пристосування** полягає в тому, що сторони діють спільно, відстоюючи при цьому власні інтереси, з метою згладжування конфліктної ситуації та відновлення стабільної робочої обстановки;

– **співпраця** як шлях вирішення конфлікту – це дії, спрямовані на пошук рішення, що задовольняє обидві сторони, спільне обговорення розбіжностей.

Тепер, коли вам відомі способи виходу з конфліктної ситуації давайте проілюструємо їх результатами нашої справи «Яблуко і черв'ячок».

**Приклади відповідей:**

**Конкуренція:** «Зараз як упаду на тебе і розчавлю!»

**Уникнення:** «Он, подивися, яка там симпатична груша!»

**Компроміс:** «Ну, добре, відкуси половинку, решту залиш моїм улюбленим господарям!»

**Пристосування:** «Така видно вже в мене доля тяжка!»

**Співпраця:** «Подивися, на землі є вже яблука, що впали, ти їх їси, вони теж смачні!»

**Вправа «Постав себе на місце іншого»**

**Мета:** змінити внутрішню позицію по відношенню до конфліктних ситуацій через ідентифікацію себе зі співрозмовником.

**Інструкція:** Згадайте свій недавній конфлікт, в якому ви почали спілкування з позиції «над». А тепер розслабтеся, закрийте очі і уявіть себе на місці того, з яким ви розмовляли. Представили? Внутрішньо, про себе запитайте у нього, які враження він отримав від спілкування з вами? Подумайте, що б міг про вас сказати ваш колишній співрозмовник. Потім програйте в своїй уяві вашу бесіду таким чином, щоб залишити у вашого партнера приємні спогади про себе. Що змінилося? Ви зрозуміли, що змінилася насамперед ваша внутрішня позиція? Зараз ви підходите до людини, внутрішньо готуючись до рівноправного контакту з ним. Ця психологічна підготовка пов'язана зі зміною вашої позиції, вашим внутрішнім прагненням до повноцінного діалогу.

**Вправа «Зворотній зв'язок»**

**Інструкція:** Організатор пропонує взяти учасникам папірці, де вони писали свої очікування від тренінгу і оцінити наскільки вони справдилися.

**Вправа «Дякую за приємне заняття»**

**Інструкція:** Будь ласка, встаньте в загальне коло. Я хочу запропонувати вам взяти участь в невеликій церемонії, яка допоможе нам висловити дружні почуття і вдячність одне одному. Гра проходить наступним чином: один з вас стає в центр, інший підходить до нього, потискує руку і вимовляє: «Дякую за

приємне заняття!». Обидва залишаються в центрі, як і раніше тримаючись за руки. Потім підходить третій учасник, бере за вільну руку або першого, або другого, потискує її і каже: «Дякую за приємне заняття!» Таким чином, група в центрі кола постійно збільшується. Всі тримають один одного за руки. Коли до вашої групи приєднається останній учасник, замкніть коло і закінчіть церемонію безмовним міцним триразовим потиском рук.

### **Тренінг «Ефективна взаємодія як засіб попередження конфліктів»**

**Мета тренінгу:** розвиток навичок ефективної взаємодії членів навчальної групи та сприяння адаптації студентів до навчального процесу через розвиток їх комунікативних навичок.

#### **Основні завдання:**

1. Діагностування особистісних властивостей студентів.
2. Створення умов для покращення психологічної атмосфери у студентському колективі та розвитку навичок взаємодії у групі.
3. Розвиток навичок боротьби зі стресом, як однією з причин дезадаптованості студентів.
4. Зменшення кількості конфліктів серед студентів та сприяння їх адекватному вирішенню.
5. Сприяння прагненню студентів до самопізнання та розвитку власних здібностей.

**Етапи реалізації:** діагностичний, групові заняття.

**Методи:** словесні (розповідь, діалог, бесіда, дискусія, мозковий штурм); мультимедійні презентації; психодіагностичні методики, психотехнічні вправи.

**Критерії оцінки ефективності:** показники згуртованості навчальних груп; рівень соціально-психологічної адаптації за результатами психодіагностичних досліджень; динаміка успішності студентів; результати опитування серед студентів після проведення програми.

### **Заняття 1**

#### **Ми один одного? Чи ні?**

**Мета:** побудувати ефективну групову взаємодію та підвищити згуртованість групи.

**Обладнання:** бланки для діагностики внутрішньогрупової атмосфери за Ф. Фідлером, аркуші паперу, ручки.

**Завдання:** дослідити психологічну атмосферу в групі; визначити ступінь згуртованості колективу; розвинути уміння і навички командної роботи.

#### ***Хід роботи***

1. Вітання зі студентами. Заохочення до роботи (5 хв.).
2. Вправа «Привітання» (5 хв.)

**Мета:** встановити контакт, налаштуватися на співпрацю.

**Хід проведення:** всі члени групи разом встають і голосно кажуть кожен своє ім'я.

3. **Діагностика психологічної атмосфери в групі (5 хв.)**

*Хід проведення:* учасникам роздаються бланки для діагностики внутрішньогрупової атмосфери за Ф. Фідлером.

*Інструкція:* вам запропоновані протилежні за змістом пари слів, за допомогою яких можна описати атмосферу в вашій групі. Чим ближче до правого чи лівого слова в кожній парі ви ставите знак + , тим більше виражена дана ознака у вашому колективі.

#### **4. Інтерпретація результатів, обговорення (10 хв.)**

#### **5. Вправа «Побудова кола» (10 хв.)**

*Мета:* розвинути навички координації спільних дій та спостереження за стилями поведінки членів групи.

*Хід роботи:* учасники закривають очі та починають хаотично переміщуватись по приміщенню. За умовним сигналом всі зупиняються в тих положеннях, в яких їх застав сигнал. Потім намагаються стати в коло не відкриваючи очей і не розмовляючи. Можна тільки торкатися один одного руками. Коли всі зупиняються, ведучий подає наступний сигнал, по якому учасники відкривають очі. Як правило, побудувати рівне коло не вдається.

*Психологічний зміст вправи:* вправа спрямована на розвиток навичок координації спільних дій, згуртування групи. Крім того, вона розвиває навички невербального спілкування та саморегуляції.

*Питання для обговорення:* Що дає ця гра? Чому ідеальне коло не вийшло одразу? Треба дати зрозуміти учасникам, що у цій вправі важлива загальна згуртованість їх дій.

#### **6. Вправа «Передача предмета по колу»(15 хв.)**

*Мета:* налагодити групову взаємодію, розвивати уяву.

*Хід роботи:* всі сідають у коло. Один з учасників починає дію з уявним предметом так, щоб її можна було продовжити. Сусід повторює дію та продовжує її. Таким чином, предмет обходить коло і повертається до першого гравця. Він називає предмет, який передавав, і кожен з учасників називає що передавав саме він. Після обговорення вправа повторюється ще раз.

*Психологічний зміст вправи:* в груповій взаємодії вдосконалюються навички координації та взаємодії на психомоторному рівні, розвивається уява та емпатія.

*Питання для обговорення:* Чи правильно ви зрозуміли який предмет передавався, і якщо ні, то чому? Як краще зрозуміти без слів?

#### **7. Рефлексія (10 хв.)**

Учасники обмінюються враженнями від заняття, його результатів, отримують відповіді на питання.

### **Заняття № 2**

#### **Лише разом – ми сила!**

*Мета:* побудувати ефективну групову взаємодію та робота над згуртованістю групи.

*Обладнання:* невеликі пазли.

*Завдання заняття:* розвинути уміння працювати в команді, згуртувати групу; сформувані сприятливий психологічний клімат у групі; створити умови для підвищення соціального статусу відторгнених студентів у групі.

## *Хід роботи*

### **1. Вітання зі студентами.**

### **2. Вправа-розминка (5 хв.)**

*Мета:* налаштуватися на співпрацю.

*Хід роботи:* учасникам задається вислів. Букви, що складають текст розподіляються між членами групи. Потім якомога швидше повинен бути сказаним вислів, причому кожен називає свою букву, а в проміжках між словами всі аплодують.

### **3. Вправа «Пазли» (15 хв.)**

*Мета:* сформувати команду, тренувати вміння розподіляти ролі у групі.

*Матеріали:* невеликі пазли.

*Хід роботи:* учасники об'єднуються в команди. Кожна команда повинна скласти пазл якомога швидше.

*Психологічний зміст вправи:* учасники в ігровій формі навчаються ефективній взаємодії в команді, вчать розподіляти ролі, працювати над спільною метою.

*Питання для обговорення:* Чи складно було виконувати вправу в команді? Чому? Що потрібно зробити для того, щоб більш ефективно працювати в команді?

### **4. Вправа «Хто швидше?»(15 хв.)**

*Мета:* згуртування колективу.

*Хід роботи:* група повинна швидко, без слів, використовуючи всіх членів команди, побудувати наступні фігури: квадрат, трикутник, ромб, букву, пташиний ключ.

*Психологічний зміст вправи:* координує спільні дії, навчає розподіляти ролі у групі.

*Питання для обговорення:* Чи складно було виконувати вправу? Що допомогло її виконувати?

### **5. Вправа «Прорвися у коло»(15 хв.)**

*Мета:* стимулювати групову згуртованість, знизити рівень емоційної напруги.

*Хід роботи:* члени групи беруться за руки та створюють коло. Попередньо ведучий, по результатах проведеного заняття, визначає для себе хто з членів групи є найменш включеним у колектив і пропонує йому першим прорватися у коло. Те ж саме повинен зробити кожен з учасників.

*Психологічний зміст вправи:* в ігровій формі найменш включені в колектив члени долають психологічний бар'єр і включаються у групу.

### **6. Рефлексія (10 хв.)**

## Заняття № 3

### **Стреси та конфлікти подолаємо разом!**

*Мета:* з'ясувати основні чинники дезадаптованості студентів, сформувати у них переконання у можливостях подолання стресів, ефективного вирішення конфліктних ситуацій шляхом взаємопідтримки та взаєморозуміння.

*Обладнання:* ноутбук для проведення мультимедійної презентації, аркуші паперу формату А1, А3, газети, маркер, ручки.

### *Хід роботи*

**1. Вітання зі студентами. Мультимедійна презентація «Що таке стрес?»**, (електронний додаток 1), (10 хв.) Під час презентації ведеться пояснення, обговорення.

**2. Мозковий штурм «Причини стресу у студента і як з ним боротися?»** (10 хв.)

*Хід роботи:* студентам пропонується відповісти на питання «Що найчастіше викликає стрес у студента?». Ведучий записує запропоновані відповіді на одному великому аркуші. Після завершення учням пропонується подивитися на обрані ними чинники стресу і подумати, що можна зробити аби уникнути стресових ситуацій або отримати від них користь. Відповіді записуються на інший великий аркуш.

**3. Дискусія «Чи потрібні конфлікти?»** (10 хв.)

*Проблемні питання для обговорення:* Чи можливо жити без конфліктів? Чи важливо завжди відстоювати свою точку зору? Що позитивного можна винести з конфлікту?

**4. Мультимедійна презентація «Вчимося конфліктувати»** (додаток 2), (10 хв.) Під час презентації ведеться пояснення, обговорення.

**5. Вправа «Острів»** (10 хв.)

*Мета:* розвиток навичок взаємодопомоги і відповідальності за членів групи.

*Хід роботи:* на підлозі з газет викладається невеликий «острів». Ведучий об'являє, що група, яка потрапила на цей «острів», повинна дочекатися рятувальників. Всі учасники стають на «острів», рухаються по ньому. Починається «приплив» (ведучий забирає частину газет), острів зменшується, люди вже не можуть рухатися, а тільки стоять на «острові». Ведучий зменшує «острів» на скільки це можливо. Потім прибувають рятувальники і переправляють тих, хто залишився у «живих», і тих хто «потонув» на материк – саджають на стільці.

*Питання для обговорення:*

Чого вам хотілося більше, самим утриматися на «острові» чи утриматися разом? Правильно і те і інше. В першому випадку працює інстинкт самозбереження, закладений в нас природою. Але в деяких ситуаціях людина не може вижити одна, навіть серед людей. Тому потрібно частіше піклуватися не тільки про себе, а і про тих, хто знаходиться поряд.

**6. Рефлексія** (5 хв.)

**7. Підсумкове анкетування** (додаток 3), (5хв.)

### **Список використано літератури**

1. Анн Л. Ф. Психологический тренинг с подростками /Л.Ф. Анн. – СПб.: Питер, 2007. – 271 с.

2. Волошина В. В. Загальна психологія: практикум : Навчальний посібник / В. В. Волошина, Л.В. Долинська, С.О. Ставицька, О.В. Темрук. – К. : Каравела, 2005. – 280 с.

3. Макартичева Г. И. Тренинг для подростков: профилактика асоціального поведіння /Г.И. Макартичева. – СПб.: Речь, 2007. – 192 с.





Успішність										Неуспішність
------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--------------

*Обробка і аналіз даних*

Відповідь по кожному з 10 пунктів оцінюється зліва направо від 1 до 8 балів. Чим ближче до лівої частини розташований знак \*, тим нижче бал, тим сприятливіша психологічна атмосфера в колективі, на думку того, хто відповідає. Підсумковий показник коливається від 10 (найбільш позитивна оцінка) до 80 (найбільш негативна).

**в) Анкета**

1. Вам сподобалися заняття?
2. Чи були вони вам корисні?
3. Чи хотіли б ви щоб з вашою групою проводилися різноманітні тренінгові заняття?
4. Якщо так, то з якої тематики?
5. Чи став ваш колектив більш згуртованим за останній рік?
6. Ваші пропозиції та побажання?







<b>Б</b>	2	2	2	2	2	2	2	2
<b>В</b>	0	0	0	0	0	0	0	0

**Оцінювання результатів**      **Оцінки:** «а» – 4 бали, «б» – 2 бали, «в» – 0 балів.

**22–32 бали.** Ви тактовні й миролюбні, уникаєте суперечок і конфліктів, критичних ситуацій. Вислів «Платон мені друг, але істина дорожча!» не може бути вашим девізом. Вас іноді називають пристосованцем. Наберіться сміливості та (якщо обставини дозволяють) висловлюйтеся принципово.

**12–20 балів.** Вас вважають людиною конфліктною. Але це перебільшення. Ви конфліктуєте, тільки якщо немає іншого виходу, коли всі інші способи вичерпано. Ви здатні твердо відстоювати свою думку, не думаючи, як це відіб'ється на ставленні до вас товаришів. При цьому ви не «виходите за межі», не принижуйте інших. Усе це викликає до вас повагу.

**До 10 балів.** Суперечки й конфлікти – це ваша стихія. Адже ви любите критикувати інших, якщо ж почуєте зауваження на свою адресу – можете «з'їсти людину живцем». Це критика заради критики. Не будьте егоїстом. Дуже важко доводиться тим, хто поруч із вами. Ваша нестриманість відштовхує людей. Чи не тому у вас немає справжніх друзів? Спробуйте приборкати свій характер.

*Додаток 2.*

<i>Десять правил поведінки</i>	<i>Я дотримуюсь</i>	<i>Більшість дотримується</i>
Не вживай марно імені Бога.		
Не знай інших Богів, крім Мене.		
Шануй батька свого й матір свою.		
Не вбий		
Пам'ятай день святий святкувати.		
Не чини перелюбу		
Не вкради		
Не чужо лож.		
Не пожадай жінки ближнього твого.		
Не пожадай ніякого добра, що є в твого ближнього.		

*Роздатковий матеріал* **Способи урегулювання конфліктів**

<b>Стиль</b>	<b>Сутність стратегії</b>	<b>Умови ефективного використання</b>	<b>Недоліки</b>
<b>Конкуренція (змагання)</b>	Прагнення домогтися свого завданням шкоди іншому 3	Результат дуже важливий. Володіння певною владою. Необхідність термінового рішення	При поразці незадоволеність. При перемозі – почуття провини. Непопулярність. Зіпсовані відносини

<b>Уникнення</b>	Ухилення від відповідальності за рішення	Результат не дуже важливий. Відсутність влади. Збереження спокою. Бажання виграти час	Перехід конфлікту в приховану форму
<b>Пристосування</b>	Згладжування розбіжностей за рахунок власних інтересів	Предмет розбіжності більш важливий для іншого. Бажання зберегти мир. Правда на іншій стороні. Відсутність влади	Ви поступилися, рішення відкладається
<b>Компроміс</b>	Пошук рішень за рахунок взаємних поступок	Однакова влада. Взаємовиключні інтереси. Немає резерву часу. Інші стилі не ефективні	Отримання тільки половини очікуваного. Причини конфлікту повністю не усунуті
<b>Співпраця</b>	Пошук рішення, що задовольняє всіх учасників	Є час. Рішення важливо обом сторонам. Чітке розуміння точки зору іншого. Бажання зберегти стосунки	Тимчасові та енергетичні витрати. Не гарантованість успіху

## Додаток М КЕЙСИ

### Кейс «Невдоволений клієнт»

**Час виконання завдання-20 хв.** Кожен з вас є консультантом з продажу в салоні керамічної плитки і сантехніки. Один з ключових принципів вашої роботи: «Кожен клієнт – бажаний. Навіть найскладніший покупець – наш кращий гість, він має законне право на суперобслуговування». Нині в салоні знаходиться декілька відвідувачів. Ви робите презентацію зразків італійської плитки для трьох з присутніх: сімейної пари, яка демонструє готовність купити; дизайнера – клієнту салону, який ставить вам багато запитань, живо цікавлячись новими надходженнями, щоб підібрати плитку для заміського будинку свого клієнта.

У цей момент в салон заходить новий відвідувач. Постоявши деякий час біля входу, він починає голосно звати кого-небудь з консультантів на допомогу, відкрито виражаючи своє невдоволення тим, що його ніхто не зустрів, не виявив належної уваги. Ви та інші консультанти зайняті обслуговуванням відвідувачів, адміністратор вийшла до аптеки – їй сьогодні нездоровиться. Серед присутніх в салоні новий відвідувач побачив саме вас і звернувся з вимогою, щоб ви негайно відповіли на його запитання. Він також заявляє, що хоче бачити адміністратора або директора салону – він скаржитиметься на погане обслуговування. Інші відвідувачі починають звертати увагу на нового клієнта, який розмовляє голосно і провокує конфлікт. Відвідувачі, для яких ви проводили презентацію, просять вас не відволікатися і закінчити роботу з ними – у них мало часу, вони хотіли б зробити свій вибір.

Вашій увазі пропонується перелік дій, які можна виконати, щоб розрядити напругу в ситуації, що склалася. Вам необхідно оцінити запропоновані дії з точки зору їх важливості для успішного вирішення ситуації. З цією метою треба ранжувати дії – присвоїти значення 1 найважливішій дії, значення 2 – другій за важливістю і так далі, до найменш важливої.

№	Дії	Ваше рішення
	Продовжите розпочату вами презентацію	
	Вислухаєте претензії нового відвідувача	
	Посміхнетесь новому відвідувачеві	
	Вибачитесь за поведінку роздратованого відвідувача перед тими покупцями, для яких ви робите презентацію	
	Терміново розшукаєте адміністратора (це його завдання – зустрічати відвідувачів)	

	Продемонструєте доброзичливість і увагу до роздратованого відвідувача	
	Будете зберігати спокій і урівноваженість	
	Попросите інших клієнтів не звертати уваги на роздратованого відвідувача	
	Попросите нового відвідувача трохи почекати	
	Запропонуєте новому відвідувачеві води або кави	
	Запропонуєте відвідувачам, для яких ви робите презентацію, самостійно проглянути зразки	
	Привітаєте нового відвідувача	
	Швидко поцікавитесь у колег, зміг чи хтось з них приділити час новому відвідувачу, щоб ви змогли продовжити презентацію для потенційних покупців	
	Спробуєте заспокоїти нового відвідувача, попросите, щоб він не кричав на весь салон – тут знаходиться інший клієнт	
	Обслужите нового відвідувача раніше	
	Ваш варіант...	

### Кейс «Несподіване звільнення»

*Час для виконання завдання: 5 хвилин на підготовку, 15 хвилин на гру.*

У цій вправі Ви будете керівником компанії (у разі відсутності ролевих гравців – «один з вас буде керівником компанії, а інший – співробітником»). Співробітник приходить до начальника для того, щоб оголосити про своє звільнення.

У кожного з вас буде індивідуальна інструкція відповідно до ролі. У вас є 5 хвилин на те, щоб вивчити інструкцію і вибрати лінію поведінки. Потім почнеться зустріч начальника і співробітника, яка триватиме 15 хвилин.

*Інформація для керівника:* Ви – начальник відділу. До Вас приходить співробітник і говорить, що хоче звільнитися. Цього співробітника Ви високо цінуєте, він завжди добре працював, показував високі результати, його робота ніколи не викликала нарікань. Він працює у Вашому відділі вже 5 років, і Вам би не хотілося, щоб він йшов.

*Завдання.* Спробуйте зрозуміти істинну (приховану) причину бажання співробітника звільнитися і переконати його залишитися.



Інформація для співробітника (ролевого гравця). Ви пропрацювали в компанії 5 років. Ви вважаєте, що ваші результати праці досить високі, і Ви приносите компанії хороший прибуток. Проте усі Ваші зусилля і досягнення не помічаються начальством. Вас жодного разу не преміювали, не нагородили почесним подарунком за хорошу роботу, не відмітили успіхи на нарадах. Тому Ви ображені на начальника і хочете піти працювати в іншу компанію. Але Вам незручно сказати прямо про істинну причину звільнення, і Ви вирішуєте пояснити звільнення тим, що знайшли роботу ближче до будинку і зможете більше часу приділяти дітям.

*Примітка:* Ви можете відкрити начальникові істинну причину того, чому Ви вирішили звільнитися, якщо він буде щиро уважний до Вас і ставитиме правильні навідні питання.

### **Кейс: «Мотивація»**

Дана ситуація склалася в торговельному відділі великої фірми. Ви – відповідальний за проходження курсу, спрямованого на формування навичок фінансового регулювання проектів, що стосуються товарів, якими займається компанія. Цей курс зобов'язані пройти усі працівники торговельного відділу. Проаналізуйте ситуацію і запропонуйте рішення завдання. Після цього кожен з вас має буде зробити презентацію свого рішення. На виконання завдання і підготовку презентації рішення у вас є 20 хвилин.

#### *Інструкція*

*Інформація для відповідального за проходження співробітниками курсу.*

В юридичному відділі великої фірми введений курс «Law and Finance» у зв'язку з переходом усієї організації на єдину європейську систему. Ви є відповідальними за проходження співробітниками курсу, спрямованого на формування навичок фінансового регулювання проектів. Одна із співробітниць не приходить на заняття, посилаючись на втому. Вона залишається у відділі і п'є чай з двома колишніми співробітниками, які прийшли привітати відділ з Новим роком, що настає. Ви повертаєтесь в кімнату, де залишилася співробітниця, і тихо нагадує їй про необхідність йти на заняття. Вона відповідає: «Та я просто не в змозі зараз займатися ще і фінансами. Наприкінці року немає ніяких сил».

Ви не є начальником цієї співробітниці.

*Завдання.* Запропонуйте варіанти мотивації цієї співробітниці для участі в заняттях. Завдання виконане, якщо ваш опонент погодився на проходження курсу і зберіг з вашою колегою дружні, теплі відносини.

## Додаток Н ІГРИ

### Гра «Острів скарбів»

Спрямована на формування здатності до безконфліктної комунікації.

1. Учасники розбиваються на пари і сідають спина до спини. Вони домовляються, хто з них буде партнером А, а хто – партнером Б. У кожного має бути приготований аркуш паперу й олівець.

2. Партнер А починає робити малюнок острова скарбів: загальний контур, особливо важливі пункти і місце, де захований скарб. У той час як А малює, він розповідає партнеру Б, що той має намалювати на своєму аркуші, щоб отримати якомога точнішу копію карти острова. А і Б можуть розмовляти, але не повинні обертатися і дивитися на план, який малює партнер. На це відводиться 10 хв.

3. Після цього партнери порівнюють свої плани і обговорюють такі питання: наскільки план Б вийшов схожим на план А?; наскільки партнер А звертав увагу на труднощі, які могли виникнути у його партнера?; партнер А більше концентрувався на малюванні свого плану або на своєму партнері?; якою була робоча атмосфера між партнерами?; чи насолоджувалися обидва виконанням цього завдання?; чи відчували будь-які незручності і напругу?; що б кожен зробив по-іншому наступного разу?

4. Нарешті групи збираються разом. Пари показують свої плани, і група робить висновки.

### Рольова гра «Костюм з газети»

У цьому завданні група працює з безліччю обмежень, щоб загострити відчуття і розбудити фантазію. Кожна команда може наприкінці завдання відсвяткувати перемогу уяви над силою ситуативних чинників, в яких їй довелося працювати.

#### *матеріали*

1. Група ділиться на команди по три гравці. Кожна команда вирішує, хто буде А, Б і В.

2. Кожен гравець має специфічні обмеження: А бачить, розмовляє, але не може ні до чого торкатися; Б не бачить, не розмовляє і не може ні до чого торкатися. Як компенсація до всіх цих жахам гравці А і В наряджають його в фантазійний костюм!; В не бачить, але говорить і може діяти руками.

3. У кожній команді є 15 хвилин, щоб спорудити для гравця Б якомога більш екстравагантний костюм з газети. Справжній одяг Б має бути якомога більше прихована під паперовим костюмом, який потрібно закріпити на Б так добре, щоб він зміг продемонструвати його на «подіумі».

4. Газету не можна різати ножицями, можна тільки рвати руками. Костюм скріплюється клеєм і шпильками. Як тільки гра розпочалася, Б і В закривають очі, а гравець А закладає руки за спину. Всі троє несуть відповідальність за те, як працює їх команда.

5. Команди по можливості не повинні бачити один одного за роботою – можна зробити штори або сховатися за меблями.

6. Через 15 хвилин трійки стають в коло, і кожна команда проводить по колу гравця Б в придуманому костюмі.

Кожній трійці будуть потрібні стара товста газета, клей, олівець і п'ять англійських шпильок.

7. Відведіть 10 хвилин на підведення підсумків всередині команд, потім короткого висновку для всієї групи: який був настрій у команди?; як протікав процес спілкування?; що найбільше заважало взаємодії команди?; як вплинули обмеження можливостей гравців на результат?

### **Гра «Рахунок до 10»**

Хтось один, не домовляючись, починає рахунок після старту, не можна говорити разом. Якщо якесь число назвали одночасно дві або більше особи – рахунок починаємо заново.

*Обговорення своєї поведінки під час гри.* Скільки спроб знадобилося, що б порахувати до десяти? (зазвичай від 4 до 7 спроб). Яким чином ви вели себе під час рахунку? (виникла суперечка: Хто починає рахунок? Хто вискакує вперед або говорить одночасно? тощо). У якому випадку дана суперечка може перерости в конфліктну ситуацію? (якщо б не поступилися один одному або хтось не стримав своїх емоцій тощо).

### **Сюжетно-рольова гра «Млин»**

*Мета:* проживання учасниками тренінгу «дрібних» конфліктних ситуацій, налаштування на подальшу роботу.

Рівне число учасників тренінгу утворюють два кола (один всередині іншого), встають обличчям один до одного і розігрують у парах дрібні діалогі-ситуації, які задає ведучий.

Діалог триває 2 хвилини. Після кожного діалогу зовнішнє коло робить кілька кроків, наприклад за годинниковою стрілкою, кожен учасник міняє партнера, розігрується такий епізод.

Ситуації для розігрування:

– розташовані у зовнішньому колі грають роль контролерів автобуса, а ті, що перебувають у внутрішньому – роль безквиткових пасажирів;

– внутрішнє коло – продавці, яким немає діла до покупців, а зовнішнє – покупці;

– зовнішнє коло – начальник, який «застукав» підлеглого, що спізнився, а внутрішнє – підлеглий;

– внутрішнє коло – мешканець. Якого залив сусіда зверху, зовнішнє коло – сусід зверху;

У ході обговорення учасники аналізують свою найбільш типову поведінку в різних ситуаціях, емоції, які виникли.

### Ситуативна гра «Аеропорт»

З числа учасників групи обираються дві пари, які програють одну й ту ж ситуацію. Одна пара виходить з аудиторії на період гри першої пари. Кожному гравцеві дається для ознайомлення інструкція тільки для його ролі, надрукована на окремому аркуші. Решта учасників, що залишилися в аудиторії, стають на час спостерігачами і повинні зрозуміти суть того, що відбувається, провести аналіз спілкування (позиції: відкрита-закрита, активна-пасивна, доброзичлива – ворожа – нейтральна; батько – дорослий – дитина) та ефективності результатів спілкування двох пар. Аналізуються ефективні шляхи вирішення конфлікту.

Інструкція для «начальника»: Ви – начальник планово-економічного відділу. Співробітниця Н. не зробила розрахунки до терміну. Вам передали, що вона захворіла і довго не з'явиться. Однак, коли ви кілька разів телефонували додому, до телефону ніхто не підходив. Ви летите у відрядження у Київ без потрібних вам документів, і вас це дратує. В аеропорту ви стикаєтеся з співробітницею Н.

Інструкція для «підлеглої»: Ви – працівник планово-економічного відділу. Дуже невдало складаються ваші справи: в саму пору здачі важливого документа важко захворіла сестра, і, оскільки за нею нікому доглядати, ви взяли лікарняний по догляду і тепер тимчасово у неї живете. Ваш знайомий прилітає із Києва, звідки вам обіцяли передати хороші ліки для сестри (без цих ліків вона може навіть померти). В аеропорт ви запізнилися, літак давно прилетів, ви стоїте і не знаєте, що робити. Раптом вас гукає начальник.

### Гра «Бартерна торгівля»

Три маленькі групи починають бартерну торгівлю, щоб як можна швидше виконати завдання. Вам знадобиться три листа кольорового картону. Кожен лист повинен мати свій колір. Наріжте всі три листа на однакові шматки (приклади того, як це зробити, наводяться на рис) .

1. Група ділиться на три команди. Перемішайте кольорові шматочки картону і розподіліть їх випадковим чином серед трьох команд.

2. Кожна група сідає за стіл. Завдання її полягає в тому, щоб скласти шматочки одного кольору в цілий лист.

3. Щоб отримати відсутні шматочки, команда відряджає двох посередників, які будуть вести обмін з посередниками інших команд. Посередником може бути будь-хто.

4. Кожна група вирішує самостійно, який колір вона буде збирати. Кожна група може ставити будь-які умови з обміну наявних у неї шматочків.

5. Група, яка першою зібрала шматочки одного кольору в повний лист, вважається переможцем.

6. Коли всі три групи зібрали свої листи, задайте кілька запитань:

- Що здивувало вас під час виконання справи?
- Які посередники були особливо щасливими ?
- Як можна було б описати стиль їхнього спілкування ?
- Яка група впоралася із завданням швидше за всіх ?
- Як у неї це вийшло ?

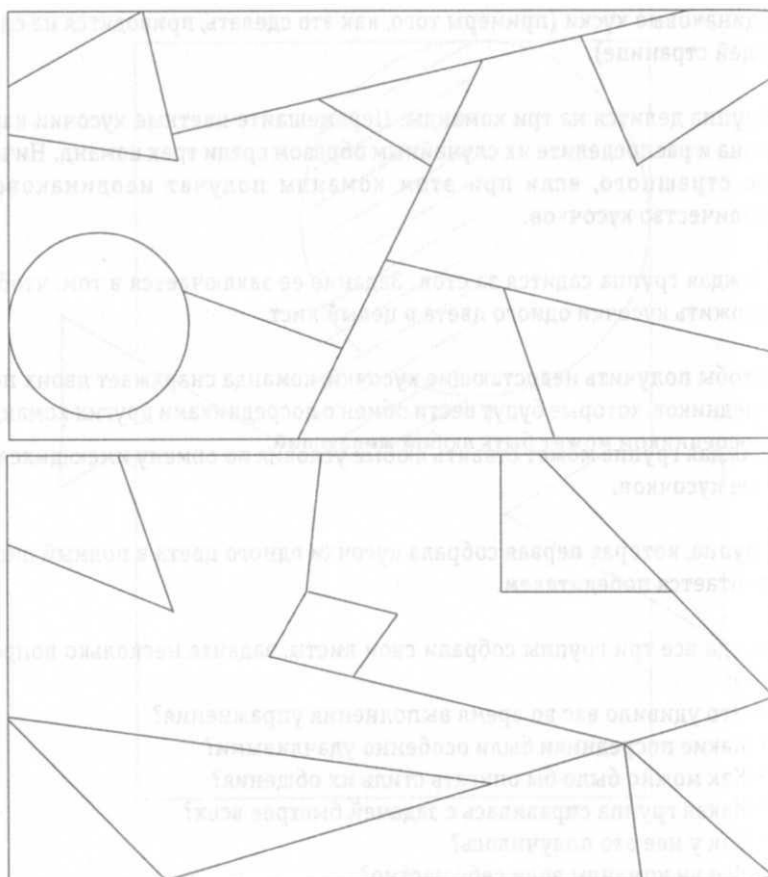
- Чи всі команди вели себе чесно ?
- Чи поводи́ла себе якась команда так, що не хоті́ла міняти шматочки ?
- Якою була атмосфера при обміні: невимушена ? напружена ? весела ?
- Чи всі учасники всередині своїх команд побували в ролі посередників?
- Хто взяв на себе керівництво процесом?

### Гра «Рівновага»

Всі стають в коло, беруться за руки і розраховуються на перший-другий. Гравці під № 1 нахиляються до центру, а гравці під № 2 відхиляються тому, так що в цілому виникає рівновага між усіма членами групи.

Якщо це вийшло і всі відчують себе стійко в такому положенні, частині кола міняються місцями: № 1 нахил назад, № 2 – до центру кола.

Завдання ускладнюється. Кожен гравець нахиляється все нижче і нижче. Група повинна самостійно знайти темп, відповідний їй, при якому можна не порушувати рівноваги і дотримуватися синхронність. Під час гри не можна розмовляти.



### Ділова гра «Конфлікт на промисловому підприємстві»

Метою гри визначено: ознайомлення студентів з конфліктними ситуаціями, що можуть виникати на промислових підприємствах у період реконструкції, навчити розпізнавати причини та види конфліктів, а також знаходити можливі варіанти їх вирішення.

**Хід гри.** Інформування – акціонерне підприємство, яке займається випуском продукції хімічного профілю (на прикладі миючих засобів), знаходиться на межі банкрутства. Продукція підприємства через низьку якість та високу собівартість не витримує конкуренції на ринку збуту. Для рентабельної роботи підприємству необхідно вдатися до відповідних дій: замінити застарілу техніку на нову, скоротити приблизно половину працівників, підвищити кваліфікацію тих працівників, які залишилися, знайти додаткове фінансування, радикально змінити всю структуру підприємства.

На підприємстві працює 170 людей (адміністративно-управлінський апарат, працівники передпенсійного віку, жінки, які мають маленьких дітей).

Усі працівники є акціонерами свого підприємства.

Учасниками гри є: генеральний директор підприємства, технічний директор, товарознавець, менеджер з фінансів, менеджер з персоналу, представники всіх категорій працівників, група експертів.

**Умови гри.** Учасники гри мають провести збори працівників підприємства, на якому розгортається дискусія про шляхи та методи реконструкції підприємства.

Завданням головного директора є: відкрити збори та коротко доповісти про ситуацію на підприємстві.

Завданням технічного директора є: донести інформацію про те, що необхідно впроваджувати прогресивні технології, та запропонувати свої варіанти реконструкції підприємства.

Метою товарознавця є: оцінка якості продукції, яку випускає підприємство та надання пропозицій щодо покращання її якості.

Менеджер з фінансів має запропонувати можливі варіанти залучення додаткового фінансування, яке необхідне для проведення реконструкції підприємства та вирішення кадрових питань.

Менеджер з персоналу має сповістити свою думку з приводу шляхів вирішення кадрових питань.

Представники всіх категорій працівників намагаються захистити своїх колег та висловити свою точку зору з приводу реконструкції підприємства.

Генеральний директор підбиває підсумки дискусії.

**Обговорення гри.** Експерти висловлюють свої думки з приводу проблем реформування підприємства та про хід проведеної дискусії. Загальне обговорення гри.

### **Соціально-психологічна гра «Корабельна аварія»**

*Мета:* виявлення конфліктних зон у групі; розвиток навичок прийняття спільних рішень членами групи в екстремальних ситуаціях.

#### *Коментар*

Уявіть собі, що ви всією групою вирушили в круїз по Середземному морю. Але ваш пасажирський лайнер зазнав аварії. У будь-який момент пароплав може затонути. Ви спускаєтеся в шлюпку (на пліт), і у Вас є можливість захопити із собою необхідні предмети.

Обрати предмети необхідно у порядку зниження значущості.

З них можна взяти тільки 11 найнеобхідніших.

Кожен повинен запропонувати тільки двох учасників, кого він вважає треба врятувати обов'язково. Аргументація вибору обов'язкова. Група має прийняти рішення про завантаження на рятувальний пліт пасажирів у порядку необхідності їх урятувати (черговості). При цьому треба визначити 1-2-3 або більше осіб, хто залишиться поза плотом (число вказує викладач).

Перелік предметів:

1. Секстант.
2. Бінокль.
3. Поліетиленова плівка – 4 м<sup>2</sup>.
4. Сірники (1 коробка).
5. Барометр.
6. Канат (10 м).
7. Дзеркало (10x10 см).
8. Сокира.
9. Ласти.
10. Рушниця і 5 патронів.
11. Ракетниця з трьома ракетами.
12. Запальничка.
13. Ящик шоколаду.
14. Ящик галетного печива.
15. Спирт – 2-літрова пляшка.
16. П'ять 2-літрових пляшок (пластикових) з водою.
17. Лом.
18. П'ять банок м'ясних консервів.
19. Риболовецька сітка.
20. Вудка.
21. Пліт на 10 (5) людей (визначає викладач) – 2–5 осіб мають залишитися за бортом.
22. Вино – 5 пляшок скляних по 0,5 літра.
23. Порожня каністра на 10 л.
24. Пластмасовий посуд (10 великих тарілок).
25. Радіоприймач на батарейках.
26. Чоботи (по числу учасників).
27. Ковдра.
28. Ніж.
29. Письмове приладдя (зошит, ручка).

### Соціально-психологічна гра «Галактіони»

*Мета:* розвиток соціальної перцепції, емпатії, толерантності; профілактика внутрішньогрупових конфліктів.

*Обладнання та матеріали:* ватман А 1 (2 аркуші); білий папір А 4 (20 аркушів), олівці кольорові (пачка), ножиці (4–5 шт.), скоч, клей ПВА, лінійки (4 шт.), прості олівці (2 шт.)

Учасники поділяються на дві рівні за чисельністю команди не менше п'яти – семи осіб у кожній і групу спостерігачів (3–4 людини). Бажано, щоб склад робочих груп був гетерогенний (насамперед, різностатевий).

Учасникам повідомляється, що на планеті Земля 3567 рік. До цього періоду величезна кількість землян освоюють різні планети і галактики. Тисячу років тому сталося це грандіозне переселення, врятувавши Землю від перенаселення.

Жителі різних галактик мають свою культуру, свої традиції і звичаї. Вони можуть бути досить дивними і своєрідними, але жителі їх дотримуються і шанують. Функція землян полягає в тому, щоб надавати допомогу жителям різних планет. Земляни – технократи і вміють робити практично все.

Одного разу земляни отримали сигнал «SOS» із сусідньої галактики з планети «Геля», яка має вигляд двох півкуль розділених прірвою. Галаксії займають лише одну половину планети. Технічно вони не розвинуті і просять землян побудувати їм міст з лівого боку планети на праву.

Земляни спорядили екіпаж, який вже в дорозі до планети «Геля».

Команди розташовуються в різних аудиторіях. З ними спостерігачі. Кожна команда отримує свої спеціальні інструкції.

#### *Інструкція для екіпажу землян*

Ваше надзавдання побудувати міст. Час на будівництво – 20 хвилин з моменту встановлення контакту і початку будівництва. Не виконавши завдання в строк, астронавти вже ніколи не зможуть повернутися на Землю. Такі закони на Землі.

Поки земляни в польоті (10 хвилин) вони повинні продумати конструкцію паперового моста. Міст розміром в 40 см має бути перекинутий і закріплений між двома столами. Він повинен бути надійним і витримувати невелику книгу. Він повинен бути естетичний: мати перила або колони, або інші прикраси з паперу. На ньому мають бути виконані олівцями візерунки. У процесі польоту астронавти повинні продумати конструкцію і технологію будівництва моста, але в жодному разі вони не повинні заздалегідь робити жодних заготовок. Земляни можуть самі побудувати міст. Але друге завдання – навчити галаксіонів самостійно будувати міст, щоб наступного разу землянам не доводилося виконувати такий складний, дорогий і небезпечний політ. Для того, щоб вирішити ці два завдання, вони повинні насамперед встановити контакт із жителями Гелі.

Всі користуються російською мовою. Але астронавти повинні знати, що їх можуть чекати різні сюрпризи при зустрічі, пов'язані із звичаями, традиціями, звичками і особливостями способу життя галаксіонів. Тому вони повинні бути гранично уважними.

Обов'язковою умовою будівництва моста є те, що всі галаксії мають бути задіяні в процесі будівництва мосту і працювати з інструментами (олівцями, лінійками, ножицями та іншими матеріалами).

Після приземлення земляни відправляють на розвідку 2–4 чоловік (залежно від розміру групи), які повинні встановити перший контакт, довідатися про звичаї галаксіонів і обговорити план будівництва мосту. Чим більше інформації від галаксіонів вони дізнаються, тим краще. На перше знайомство



астронавтам відводиться 5 хвилин. Після чого вони повертаються на космічний корабель, розповідають все, що дізналися і зрозуміли своїм колегам. Через 3 хвилини вони вже всім складом приходять до галаксіонів, роблять спробу познайомитися (тобто встановити контакт) і спільно з галаксіонами приступити до будівництва моста.

#### *Інструкція жителям Гелі*

Галаксіони народ добрий, вихований, доброзичливий. Вони стовідсоткові гуманітарії. На планеті Геля росте величезна кількість квітів і більше нічого. Там тепло, і клімат, як на кращих курортах світу. У них завжди літо. Галаксіони – вегетаріанці. Вони їдять тільки квіти, п'ють нектар і всякі напої з квітів. Вони одягаються у квіти і сплять на клумбах у квітах під відкритим небом. Книги вони пишуть пальчиком на великих вічнозелених лопухах, які ніколи не псуються. Ці зелені книги всюди. Основний рід їхніх занять – вирощування квітів. Вони поняття не мають, що таке олівець, ручка, ножиці, скоч, лінійка і не знають, як ними користуватися (за тисячу років розучилися). Хоча вони кмітливі, здатні навчатися, працелюбні і дуже слухняні. Галаксіони впевнені, що прийдуть земляни і побудують їм міст. Вони дуже чекають землян.

При спілкуванні, перед тим як заговорити, вони обов'язково повинні доторкнутися до плеча співрозмовника. В іншому випадку, співрозмовник не стане розмовляти. Співрозмовник також повинен доторкнутися до плеча комунікатора, перед тим як заговорити. Чоловік може вступати в контакт з незнайомими тільки тоді, коли його представили дві дівчини. Кожна з них торкається чужоземця, називаючи своє ім'я, а потім торкається плеча чоловіка – галаксіона і називає його ім'я. Ту ж процедуру робить друга дівчина. Після чого представлений торкається плеча гостя і називає ще раз своє ім'я. Але продовжує розмову лише в тому випадку, якщо чужинець назве себе і торкнеться його рукою.

Якщо земляни будуть переносити таку процедуру знайомства на галянок (або галаксіонів), ті повинні сміятися, відвертатися, роблячи вигляд, що збентежені. Жителі Гелі дуже люблять перебувати в центрі уваги. Якщо на когось із них не звертати уваги, він повинен проявляти невдоволення – стрибати, махати долонями. Галаксіони про все можуть вільно говорити із землянами, але вони не мають права говорити про свої звичаї та правила. У них це не прийнято. Їхня поведінка і так зрозуміла. Але вони демонструють ці правила, щоб земляни їх могли зрозуміти.

Галаксіони образливі. Якщо їх обзивати або говорити про них погано, вони сідають за стіл і кладуть голови на руки і мовчать протягом 30 секунд.

Чоловіки-галаксіони не можуть брати до рук олівці і лінійки. Це для них ганебно. Вони можуть користуватися цими інструментами лише за відсутності галянок. Галянкам огидно брати до рук скоч та ножиці. Але вони ними можуть користуватися у відсутності галаксіонів. Клеєм можуть користуватися всі.

На момент прибуття розвідників-астронавтів галаксіони активно спілкуються один з одним, демонструючи традиції спілкування.

#### *Інструкція спостерігачам*

Розібратися в тому, що відбувається і скласти уявлення про існуючі традиції, правила. Спостерігачів не знайомлять ні з інструкцією галактіонам, ні з інструкцією землянам-астронавтам.

Після закінчення будівництва мосту, ведучий запитує у землян, що зрозуміли вони зі звичаїв і правил галактіонів і що вони думають про них. Потім він запитує у галактіонів, яке враження на них справили астронавти з планети Земля. Далі виступають експерти.

На завершення ведеться обговорення проблеми традицій, звичаїв, правил, установок, які ми розуміємо і не розуміємо, або не приймаємо, про бар'єри в міжособистісної комунікації з близькими людьми. Ведучий проводить зіставлення проблем взаєморозуміння, які виникають в нашому реальному житті, з тими, які спостерігалися під час гри. На підставі цього членами групи робляться певні висновки.

### **Соціально-психологічна гра «Перевертні з лісу Жахів»**

**Мета:** розвиток соціальної перцепції, виявлення конфліктних зон у групі.

*Коментарі*

*Історія:*

Жителі села неподалік від лісу Жахів на дикому-дикому сході країни до недавнього часу стали жертвою перевертнів. Щоб вижити, вони повинні покінчити з цим злом якомога швидше.

*Мета гри:*

для мирних жителів – знищити всіх перевертнів;

для перевертнів – знищити всіх мирних жителів;

для закоханих – зберегти життя коханому і вижити.

*Персонажі*

***Перевертні***

Щоночі вони з'їдають одного жителя. У денний час вони приховують свою справжню сутність, щоб уникнути покарання, прикидаються мирними жителями. У грі може бути від 2 до 5 перевертнів (залежно від кількості гравців).

*Розподіл ролей для простої версії гри:* 2 або більше перевертні; провісниця; 5 або більше мирних жителів, один з яких вождь.

***Мирні жителі***

Щоночі когось із них з'їдають (перевертають його картку). Цей гравець виходить з гри. Ті, що вижили, збираються вранці і намагаються визначити перевертнів. Після дискусії вони голосують за смерть когось, хто підозрюється як перевертень. Той, кому вони виносять вирок, вибуває з гри. Ним може виявитися як перевертень, так і житель (якщо збори помилково визнали його перевертнем).

***Провидиця***

Щоночі вона може розкрити справжню сутність гравця на її вибір, тобто жестом попросити ведучого відкрити для неї чиюсь картку. Вона, як і всі жителі, смертна і може бути з'їдена вампірами.

***Мисливець 2***

Він теж житель. Він має право на один постріл: явний вдень або таємний вночі. Якщо його вбивають, він може вбити когось, якщо до цього не стріляв (див. табл.).

Таблиця

**Таблиця розподілу кількісного та рольового складу гравців**

			
Гравці (чисельність)	перевертні	Провидиця	жителі
8	2	1	5
9	2	1	6
10	2	1	7
11	2	1	8
12	3	1	8
13	3	1	9
14	3	1	10
15	3	1	11
16	3	1	12
17	3	1	13
18	4	1	13

***Купідон***

На початку гри вночі, коли його розбудить казкар (ведучий), він обирає двох закоханих, які ніколи не голосують один проти одного, навіть якщо один з них виявиться вампіром. Купідон, якщо він один із закоханих, може обрати себе. Купідон смертний, як і всі жителі. Закоханим на внутрішній бік їхніх карток наклеюють сердечка.

***Відьма***

Вона варить 1 отруту, і 1 еліксир життя. Може оживити когось із з'єдених вночі або вбитих вдень. Може також когось убити. Вона смертна, і еліксир життя може зберегти для себе. Якщо відьма використовувала еліксир життя, а потім її загризли вампіри, вона має право навіть після своєї смерті вбити кого-небудь. Це можливо за умови, якщо еліксир смерті до цього нею не був використаний.

***Маленька дівчинка***

Вона може спостерігати вночі за перевертнями, тобто підглядати крізь повіки. Вона може бачити все, що відбувається вночі, тому вампіри (перевертні) прагнуть визначити і з'їсти її в першу чергу.

***Вождь***

Він обирається всім селом і має два голоси. Можна (і навіть доцільно) вождя не обирати, а виготовити спеціальну картку для нього (написати на одній з карток жителів слово «вождь»). Якщо вождя з'їдають вампіри, він вночі показує пальцем ведучому на того, кому передає право бути вождем. До плеча нового вождя торкається казкар, і той учасник гри отримує всі права вождя, тобто право на два голоси. Випадково вибір може впасти і на вампіра.

***Злодій***

Він має право в першу ніч поміняти свою картку на чию-небудь. Тоді він перестає бути злодієм. Злодієм стає інший учасник, кому підклали цю картку. Він теж може наступної ночі поміняти свою картку на чиюсь і т. д. Але якщо злодій обмінюється карткою з вампіром, то миттєво вмирає, повертаючи вампірові картку назад. Якщо злодій не використовує в першу ніч можливість поміняти картку, він перестає бути злодієм.

### *Хід гри*

#### **Підготовчий тур**

На село спадає ніч. Усі кладуть перед собою свої (перевернуті донизу інформацією) картки і закривають очі.

Прокидається злодій. При бажанні він змінює свою картку на будь-яку.

Прокидається купідон. Він визначає закоханих, показуючи на них пальчиком, і засинає.

Прокидаються закохані, дивляться один на одного і засинають.

#### **Основний тур**

Прокидається провісниця і показує казкареві, чию картку вона бажає подивитися.

Маленька дівчинка не спить, а підглядає за усім, що відбувається вночі.

Прокидаються перевертні (вампіри, упирі, вовкулаки) і мовчки домовляються, кого з'їсти. З'їдають і засинають. Після того, як вампір закриває очі, ведучий перевертає його картку.

Прокидається відьма. Вона бачить, кого з'їли вампіри, і виносить рішення оживляти його чи ні. Відьма засинає.

Пробудження села. Жителі бачать, кого з'їли вночі вампіри. Якщо ця людина оживлена відьмою, то ніхто, крім неї, вампірів і маленької дівчинки, так і не дізнаються, хто був убитий. Але казкар каже, що вампіри шастали по селу вночі і треба визначити, хто ж перевертень. Ведеться обговорення, висловлюються припущення, підозри і визначаються одна або кілька осіб, які на думку учасників, є вампірами.

Голосування. Жителі голосують доти, поки більшістю голосів не буде винесено смертний вирок одному з учасників. Староста має право двох голосів. Якщо він явний, це не приховується, а якщо таємний, то ведучий контролює ситуацію. Коли всі сплять, ведучий дивиться картки всіх учасників. Він знає, хто староста, і тому озвучує для групи факт більшості голосів.

Село спить.

#### **Поради ведучому**

Ви граєте ключову роль: від Вашого таланту залежить атмосфера гри. Не соромтеся створити напруженість у грі, коли Ви називаєте жертву перевертня. Підтримуйте дискусію.

Коли Ви говорите, будьте уважні, щоб не видати особистість персонажа іншим гравцям.

Вночі, коли Ви звертаєтеся до персонажа, не кажіть в його бік, інакше інші гравці зрозуміють, де він сидить. Переміщайтеся по аудиторії.

Якщо перевертні не можуть обрати жертву, тим гірше для них, цієї ночі ніхто не буде вбитий.

Якщо грають з Маленькою дівчинкою, гравці не повинні опускати голови і закривати обличчя руками.

Коли Ви відкриваєте карту для провісниці, зробіть вигляд, що Ви відкрили всі карти, постукайте пальчиком по всіх картках без винятку.

Зробіть повне коло навколо гравців, щоб подати знак Закоханим.

#### *Хід гри*

1. Ведучий роздає картки (одну кожному гравцеві) зворотним боком догори. Кожен гравець швидко ознайомлюється зі своєю роллю і кладе картку зворотним боком перед собою.

2. Село обирає вождя. Кандидат, який отримав найбільшу кількість голосів, отримує картку вождя. Голосувати можна і таємно. Як було зазначено вище, вождя можна не обирати, він може бути визначений таємно за жеребкуванням, як і всі інші персонажі.

3. Село засинає. Ведучий говорить: «Тепер настає ніч. Усе село спить. Гравці закривають очі». Усі гравці опускають голови і закривають очі. Ведучий звертається до різних персонажів.

#### **Підготовчий тур**

4. Якщо грають зі Злодієм, можливі два варіанти. Перший варіант нами описаний вище при характеристиці ролей. При другому варіанті до гри додають дві додаткові карти. Таким чином, після роздавання карток у Ведучого на руках залишаються дві зайві. Пробудження Злодія. Ведучий говорить: «Злодія цікавить, що ж за картки залишилися поза грою. Злодій відкриває очі. Чи бажає Злодій подивитися картки?». Якщо Злодій не хоче дивитися картки, він знову засинає. Якщо Злодій вирішує подивитися картки, і обидві будуть із зображеннями перевертнів, Злодій зобов'язаний взяти картку перевертня. У будь-якому іншому випадку він може залишити собі будь-яку з карток. Ведучий говорить: «Злодій зробив свій вибір. Злодій закриває очі».

5. Пробудження Купідона. Ведучий говорить: «Купідон прокидається і обирає двох осіб, які до самої смерті будуть пов'язані узами любові». Купідон робить свій вибір. Як раніше вже вказувалося, він може обрати закоханих і самого себе. Ведучий говорить: «Купідон виконав свій обов'язок. Він засинає». Ведучий торкається рукою закоханих.

6. Пробудження закоханих. Ведучий говорить: «Закохані відкривають очі, знайомляться один з одним і знову засинають, мріючи один про одного. Вони за жодних обставин не повинні голосувати один проти одного, ким би вони не виявилися».

#### **Основний тур**

7. Пробудження провісниці. Ведучий говорить: «Провидиця прокидається і обирає гравця, про справжню сутність якого вона хоче дізнатися». Ведучий показує їй лицьовий бік картки гравця, якого вона обрала. Далі він каже: «Провидиця засинає». Вона закриває очі.

8. Пробудження перевертнів. Ведучий говорить: «Перевертні (вампири) прокидаються, знайомляться і обирають нову жертву!». Перевертні (і тільки вони!) піднімають голови, відкривають очі, радяться між собою абсолютно безшумно і обирають жертву. У цей час за ними може шпигувати Маленька

дівчинка (вона дивиться крізь повіки). Вона не зобов'язана це робити. Якщо перевертні це помітили, вони з'їдають її замість обраної жертви. Ведучий говорить: «Ситі перевертні засинають і бачать сни про нові смачні жертви». Перевертні закривають очі.

9. Пробудження Відьми. Ведучий говорить: «Відьма прокидається, я вказую їй жертву перевертнів. Чи хоче вона використовувати порцію отрути або еліксиру життя?». Ведучий показує Відьмі жертву перевертнів. Відьма не зобов'язана використовувати свої повноваження під час якогось певного туру. Якщо вона використовує порцію, вона вказує на гравця і робить знак рукою (великий палець вгору – еліксир; великий палець вниз – отрута). Вона може оживити щойно вбитого або авансом наділити когось протиотрутою (другим життям). Якщо життя дароване одному із закоханих, то і другий автоматично отримує протиотруту.

10. Пробудження села. Ведучий говорить: «Вже ранок. Село прокидається. Усі люди прокидаються і відкривають очі, крім ...». Він називає жертв перевертнів і Відьми. Ці гравці відкривають свої картки (або їх картки вночі вже відкрив ведучий) і виходять з гри. Вони не можуть говорити з іншими гравцями або що-небудь показувати. Якщо жертвою став Мисливець, він може миттєво помститися за себе і вбити гравця на свій вибір. Якщо жертва – один із закоханих, то другий закоханий також вмирає. Якщо жертвою став Вождь, на останньому диханні він називає свого спадкоємця (пошепки на вухо ведучому або показує пальцем вночі, коли всі засинають). До плеча того гравця торкається ведучий.

11. Жителі ведуть дискусію. Ведучий підтримує і активізує дискусію.

12. Жителі обирають винного або винну, і у нього вилучається картка. Він виходить з гри, а ведучий повідомляє, хто був убитий (вампір, житель, вождь, купідон або хто інший).

13. Село засипає. Ведучий говорить: «Тепер настає ніч. Ті, хто вижив, засинають». Повторюється основний тур.

Гра може бути модифікована за бажанням ведучого.

### **Дидактична гра «Фруструюча ситуація»**

Мета: закріплення навичок виявлення конфліктних ситуацій у процесі соціальної взаємодії в нестандартних життєвих ситуаціях, розвиток навичок і умінь ефективного спілкування в складних ситуаціях.

*Порядок проведення гри.* Студентам видаються малюнки, на яких зображені дві людини. Те, що говорить перша людина, написано в квадраті ліворуч. Студенти мають записати свої варіанти відповіді за іншу людину. Потім викладач організовує обговорення.

Наприкінці заняття студентам можна дати психокорекційні вправи.

#### *Вправа 1.*

Уміння реагувати на хамство, зберігаючи при цьому почуття власної гідності, можна тренувати під час поїздок у громадському транспорті, в магазині, на ринках та в інших громадських місцях. Примусьте себе мовчати, коли вас зачіпають в дрібному конфлікті, наприклад в трамвайній сварці.

Навчіться відволікатися від таких «сцен» приємними спогадами або спостереженням за пейзажем тощо. Незабаром ви відчуєте перевагу такої поведінки – ви уникнете конфлікту і зможете зберегти честь і гідність.

#### *Вправа 2.*

Згадайте конфліктні ситуації на вулиці, у громадському транспорті, в установах сфери обслуговування тощо, свідками яких ви були, і проаналізуйте їх, відповівши на наступні питання:

1. За якою формулою йшов розвиток конфлікту?

2. Хто був ініціатором конфлікту і який конфліктоген він застосував перший?

3. Як відповів на конфліктоген другий учасник конфлікту?

4. Чи можна було уникнути цього конфлікту і яким чином?

Це жахливо, ви розбили улюблену вазу своєї матері. Як прикро, що моя машина зламалася і ви через це запізнилися на потяг. Ось уже третій раз я приходжу до вас з цим годинником. Я купила їх тиждень тому, але як тільки приношу їх додому, вони зупиняються.

Згідно бібліотечним правилам, ви можете брати одночасно лише дві книжки. Я розумію, що вам потрібен ваш плащ, однак ви повинні почекати до обіду, поки не прийде майстер. Ви – брехун! Ви самі.

10. Пробачте, будь ласка, значить, нас неправильно з'єднали.

11. Якщо це не твій капелюх, то, ймовірно, Петров помилково взяв його, а свій залишив.

### **Симуляційна гра «Розгнівані покупці»**

Мета. Провести ефективний професійний діалог із розгніваним покупцем. На гру відводиться приблизно 40 хв. Викладач пояснює учасникам гри, що вони будуть обмінюватися ролями між командним обговоренням та програванням ролей «один на один», для того щоб інтенсифікувати їх здатність щодо проведення ефективного професійного діалогу із розгніваним покупцем. Гравців поділяють на два рівні за кількістю учасників групи (групи А і В). Якщо одна група має одного зайвого учасника, він отримує роль спостерігача або приєднується до іншої групи. Вважаємо за доцільне виготовити картки певних кольорів для того, щоб полегшити ідентифікацію гравців. Учасники розходяться у різні боки аудиторії. Учасники групи А, які отримали роль розгніваного покупця, готують набір скарг, провокаційних стверджень та доказів, питань та вимог. Викладач у цьому випадку забезпечує студентів певними прикладами на картках: « - *Це вже 5 разів, коли я намагаюсь...; мені не подобається Ваше ставлення ...*».

У той же час викладач просить учасників групи В розіграти ролі представників служби по роботі з клієнтами та знайти рішення цієї ситуації за допомогою техніки «мозкова атака», для того щоб заспокоїти клієнта та емпатійно відреагувати на його провокаційні твердження. У цьому випадку викладач також надає допомогу студентам, забезпечуючи їх необхідним картками з інформацією («...ми розуміємо, що Ви розгнівані...», «давайте

*спробуємо вирішити цю проблему...», «...Ви праві, це наша провина...», «нам дуже шкода...» та ін.). Ліміт часу - 3 хв.*

Далі проводиться швидке розігрування ролей.

Наступним етапом є проведення професійного діалогу «віч-на-віч» між розгніваним покупцем та представником служби по роботі з клієнтами. Викладач просить учасників групи А утворити пари з гравцями з групи В. Окрім того, викладач пояснює, що учасник із групи А буде ініціювати неприємний діалог шляхом використання питань, провокаційних коментарів, або вимогливою та образливою поведінкою. Учасник із групи В буде змушений відповідати на це спокійно та з емпатією, для того щоб знизити рівень ворожості з боку клієнта.

Також викладач має пояснити, що, як тільки він промовить команду «Стоп гра», учасники мусять негайно припинити діалог і утворити пари з іншими учасниками з протилежної команди. Інструкцією для учасників є організація ще одного діалогу з новим гравцем. По завершенні цього етапу викладач дає висновки та коментарі.

Наступним кроком є «Підготовка до зміни ролей». Викладач пояснює гравцям, що вони будуть обмінюватися ролями і проводити ще швидший діалог. Перед тим, як це зробити, студентів запрошують підготуватися до їх змінених ролей шляхом відображення того, що вони вже відпрацювали у першому раунді гри. Учасників просять пригадати те, що відбувалося на першому етапі «віч-на-віч». Згадати, що ж робив представник служби, для того, щоб уважно та емпатійно слухати клієнта, сконцентрувати увагу на вирішені проблеми та скоротити рівень ворожості з боку споживача. Найкращий досвід при взаємодії на першому етапі студенти можуть використати при розігруванні іншої ролі.

Далі викладач пропонує учасникам групи В ретельно обдумати провокаційні твердження та саркастичні питання, які використовував роздратований клієнт. Студенти мають сформулювати різні види недобррозумілих стверджень та питань для наступного раунду гри. Студенти працюють у групах протягом 3 хв.

Проведення наступного швидкого розігрування ролей починається з того, що викладач надає пояснення учасникам майже, як і на першому раунді, але головна ідея полягає у тому, що студенти змінюють свої ролі. Знову відбувається об'єднання гравців з груп А та В. Мета учасника, який виконує роль представника служби, поводити себе спокійно, переконливо відповідати на запитання, використовуючи професійний діалог. Як тільки студенти чують команду «Стоп», вони мають припинити розмову. Так відбувається доти, поки студенти не розіграють ролі з кожним учасником. По завершенні раунду викладач надає коментарі, зауваження та рекомендації.

Далі відбувається проведення опитування після виконання завдання. Викладач має подякувати кожному учаснику за їх захоплену участь у грі. Гравців запрошують взяти участь в обговоренні того, чого вони навчилися за ці два раунди. Студенти не повинні використовувати провокаційні коментарі та зауваження, навпаки, вони мають сконцентруватися на техніці «обеззброєння» розгніваного клієнта. Учасники починають обговорення, застосовуючи такі види *відкритих незавершених питань*:



➤ Яка техніка та які твердження ефективно спрацювали для заспокоєння розгніваного клієнта?

Вважаємо за доцільне у цьому контексті розкрити сутність різних видів стверджень чи висловлювань, які використовувалися у ході гри.

*Емпатійні твердження* демонструють розуміння та співчуття. Викладач має акцентувати увагу студентів на цьому питанні.

➤ Чи можете Ви надати приклади емпатійних тверджень?

➤ Як емпатійні твердження сприяють налагодженню відносин із розгніваним покупцем?

*Твердження–вибачення* передбачають, що учасники шкодують про особистісні незручності клієнта, не беручи відповідальність за цю ситуацію. Доречними будуть такі запитання:

➤ Як твердження-вибачення сприяють налагодженню відносин із незадоволеним клієнтом? Коли Ви використовували такі види тверджень?

*Переконливі висловлювання* передбачають особливі дії з боку учасників. Викладач має право запитати:

➤ Які переконливі висловлювання допомогли Вам вирішити ситуацію з розгніваним клієнтом? Чи можете навести приклади таких висловлювань?

*Обмежувальні твердження* перешкоджають роздратованому покупцю зловживати безпричинними вимогами. У цьому контексті доречними є такі запитання:

➤ Чи можете Ви надати приклади обмежувальних тверджень?

➤ Коли можна використовувати такі висловлювання?

➤ Які спільні елементи для різних видів висловлювань?

➤ Коли Ви вислуховували твердження розгніваного клієнта, як Ви реагували на них?

➤ Як би Ви реагували, якщо така ситуація трапилася з Вами у реальному світі?

➤ Чи спостерігали Ви за поведінкою клієнта?

➤ Чи сприймали Ви брутальну поведінку клієнта особисто?

➤ Як би Ви почували себе у такій ситуації у реальності?

➤ Яку пораду Ви можете дати недосвідченим представникам служби по роботі з клієнтами, які не мають навичок налагодження ситуації з розгніваним клієнтом?

## Додаток О

### ПРИЙОМИ НЕЧЕСНИХ ПЕРЕГОВОРІВ І ВАРІАНТИ РЕАГУВАННЯ НА НИХ

1. **Навмисний обман.** Партнер затверджує щось свідомо помилкове (наприклад, країна-виготовлювач парфумів Франція, а в сутності – це Польща. Зараз багато підробок, «Клима» наприклад. У цих парфумах замість 40 запашних компонентів було вкладено 20).

Однак у випадку, якщо ви виражаєте сумнів, яскраво демонструєте образу – що робити?

Уже на початку переговорів варто підкреслити, що ви відокремлюєте всі людські проблеми (у даному випадку його образу) від ділових (якісний стан товару), і ви збираєтеся перевірити усі фактичні заяви партнера (доречно нагадати, що в магазині продавець не сумнівається у вашій чесності, однак не віддає речі, не упевнившись, що ви оплатили покупку).

Нікому не дозволяйте розцінювати ваші сумніви як особистий випадок.

2. **Гра на повноваженнях.** У той момент переговорів, коли ви вважаєте, що вироблено тверду домовленість, інша сторона повідомляє вам, що в неї немає повноважень і прав приймати остаточне рішення, йти на поступки, і їй необхідно тепер одержати схвалення якоїсь іншої особи.

Це пастка: якщо права йти на поступки є лише у вас, то ви на них і підете.

Що робити?

Перш ніж приступити до договору типу «ви – нам (знижуєте ціну), ми вам (оплачуємо товар відразу ж)», запитаєте:

«А які саме повноваження Ви маєте в даному конкретному випадку?». Одержавши ухильну відповідь, залишіть за собою право переглянути будь-який пункт переговорів або вимагайте бесіди з особою, яка володіє реальними правами.

У випадку, якщо ситуація виникла наприкінці переговорів, можна сказати так: «Якщо Ваше керівництво завтра схвалить цей проект, будемо вважати, що ми домовилися. У противному випадку, кожен з нас вільний вносити в проект будь-які зміни».

3. **Сумнівність намірів.** Інша сторона пропонує вам як умову договору щось, що, з вашого погляду, вона виконувати не збирається (виконання замовлення протягом 2-х тижнів). Виразивши впевненість у чесності протилежної сторони і малої імовірності порушення умов з її боку, внесіть у договір досить твердий пункт, що передбачає санкції у випадку недотримання умов.

4. **Бути не цілком відвертими – не значить обманювати.** Ваш супротивник задає прямолінійні питання, що зводять нанівець зміст переговорів: «Скільки б Ви заплатили в разі потреби?». Ваша можлива відповідь: «Давайте не будемо спокушати один одного можливістю збрехати. Якщо Ви вважаєте, що ми даремно гаємо час, що ми з Вами не зможемо домовитися, те довіривши нашу справу надійній третій стороні, що і скаже, є чи в нас узагалі підстави для угоди».

5. **Погані фізичні умови переговорів.** Ви погодилися на ведення переговорів на території ділового партнера, бачачи для себе в цьому наступні

переваги: інша сторона буде більш уважно прислухатися до ваших пропозицій і, у разі потреби, вам легше буде перервати переговори.

Однак ви відчуваєте, що фізичне оточення працює проти вас. Ви підозрюєте, що незручне приміщення обране навмисно, щоб ви прагнули швидше закінчити переговори і були готові уступити на першу вимогу. Що робити?

Скажіть, що вам незручно. Запропонуйте зробити перерву, перейти в інше приміщення, або зустрітися іншим разом.

6. **Особисті випадки:** «Схоже, Ви не розумієте, про що мова йде?» і т.п. Партнер може зневажливо поставитися до вашого становища, змусити себе чекати, перериваючи переговори для інших справ, дати вам зрозуміти, що ви неосвічені, не слухати вас і кілька разів змушувати повторити тільки що сказане. Нарешті, навмисно, не дивиться вам в очі.

Таку поведінку партнерів слід розглядати як один із прийомів психологічної боротьби і не звертати на особисті випадки уваги (бути вище цього і розуміти, що йде психологічна атака).

## Додаток П

### НОРМИ ЕТИКИ, ЯКИМИ КЕРУЮТЬСЯ З МЕТОЮ ЗАПОБІГАННЯ МОЖЛИВИМ КОНФЛІКТАМ

Неписані норми етики, якими керуються так чи інакше учасники ділових взаємин з метою запобігання можливим конфліктам, можуть бути зведені до таких простих вимог:

1. Не запізнюйтеся . Запізнення може бути оцінене вашим партнером як прояв неповаги до нього. Якщо ви затримуєтеся з непередбачених обставин, краще повідомити про це заздалегідь. Це правило підходить не лише до явки на роботу, нараду, а й до дотримання встановлених термінів виконання роботи. За загальним визнанням, пунктуальність є найважливішою вимогою ділового етикету.

2. Будьте небагатослівними, не говоріть зайвого. Сенс цієї вимоги в тому, що слід берегти секрети фірми так само, як і особисті таємниці. Загальновідомо, що збереження службової таємниці є однією з найважливіших ділових проблем, які нерідко стають джерелом серйозних конфліктів. Ця норма відноситься і до секретів особистого життя товариша по службі, які стали вам випадково відомі. Причому це стосується як хороших, так і поганих новин з особистого життя ваших колег.

3. Будьте доброзичливими та привітними. Дотримання цього правила особливе важливо, коли товариші по службі або підлеглі прискіпуються до вас. І в цьому випадку ви повинні поводитися з ними ввічливо, доброзичливо. Слід пам'ятати, що нікому не подобається працювати з людьми неврівноваженими, буркотливими. Ввічливість, привітність потрібні для спілкування на всіх рівнях: з начальниками, підлеглими, клієнтами, хоч би як зухвало вони часом поводитися.

4. Співчуйте людям, піклуйтеся не лише про себе, а й про інших. Особливо важливо проявляти чуйність, співчуття, турботу. Звичайно, увага має поширюватися і на товаришів по службі, начальство та підлеглих. Поважайте думку інших, навіть якщо вона не співпадає з вашою.

5. Стежте за своїм зовнішнім виглядом. Це означає, що слід уміти органічно вписуватися в оточення на службі, в середовище працівників вашого рівня. Причому це не виключає можливості одягатися зі смаком, підбираючи відповідну колірну гамму тощо.

6. Говоріть і пишійть правильно. Це означає, що все вимовлене і написане вами має бути викладено грамотною, літературною мовою. Якщо маєте з цього приводу сумніви, то перш ніж нести документ на підпис, звірте правильність написання зі словником або дайте перевірити його співробітникові вашого рівня, якому ви довіряєте. Стежте за тим, щоб ніколи не вживати лайливих слів, навіть у розмові особистого характеру, бо це може перерости в шкідливу звичку, від якої буде важко позбавитися.

## Додаток Р

### ПРАКТИЧНІ ПОРАДИ ВИКЛАДАЧАМ І СТУДЕНТАМ ЩОДО ОВОЛОДІННЯ ВМІННЯМИ ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ

- 1) Прагніть з'ясувати предмет і причину конфлікту. Дайте собі відповідь на запитання: конфлікт це чи ні?
- 2) Не розширюйте предмет конфлікту, а навпаки, зменшуйте вимоги до людей – особливо це стосується емоційної сфери. З'ясуйте: між вами взаємне непорозуміння, ділова конкуренція чи звичайна заздрість.
- 3) Врахуйте, на якій із трьох стадій перебуває Ваш конфлікт: стадія виникнення (напруження стосунків), стадія взаємного непорозуміння (сутички), стадія вирішення (конструктивного чи деструктивного).
- 4) Необхідно уважно ставитися до тих, хто конфліктує, надавати ініціативу і тому, кого звинувачують. З'ясуйте цілі партнера: вони ділові, самостверджувальні, амбіційні або є прагнення принизити когось. Запропонуйте не лише покарання, а й позитивний шлях вирішення конфлікту.
- 5) У конфлікті не повинно бути переможців і переможених, бо конфлікт розвиватиметься далі.
- 6) Не можна недооцінювати одних і переоцінювати інших, не слід одних увесь час захочувати, інших – карати, а третіх – не помічати.
- 7) Особливу увагу проявіть до конфліктних особистостей.
- 8) Намагайтеся зрозуміти іншу точку зору.
- 9) Що ближчі стосунки, то тяжчим буде конфлікт. Не налагоджуйте близьких особистих стосунків у колективі, яким керуєте.
- 10) Не намагайтеся виховувати інших – краще виховуйте себе.
- 11) Необхідно примножувати позитивні знання про іншу людину, а не «підгодовувати» свої негативні емоції. Припиняйте плітки. Індивідуальні проблеми вирішуйте наодинці.
- 12) Слідкуйте за тоном розмови, уникайте категоричності й різкості суджень.
- 13) У взаєминах врахуйте гендерні особливості психіки людей. Жіноча психологія має такі риси: інтуїтивність, ситуативність, асоціативність. Справжнім чоловікам притаманні: точний розрахунок, зіставлення фактів, логічний аналіз, раціональний підхід. Чоловіки самостійні, цінують свою надійність, сміливість, твердість. Жінки в пріоритеті мають доброту, ніжність та емоційність, тому вони чутливі до тону розмови і до манери поведінки людей.

## Додаток С

### Тест Андрєєва

1. Чи характерно для Вас прагнення домінувати, тобто підкоряти своїй волі інших?  
а) ні; б) коли як; в) так.
2. Чи є в вашому колективі люди, які вас побоюються, а можливо й ненавидять?  
а) так; б) відповіді утруднююсь; в) ні.
3. Хто ви в більшій мірі?  
а) пацифіст; б) принципівий, в) підприємницький.
4. Як часто вам приходится виступати з критичними зауваженнями?  
а) часто; б) періодично; в) рідко.
5. Що для вас було б більше характерно, якби ви увійшли до нового колективу?  
а) розробив би програму роботи колективу на рік уперед і переконав би колектив в її доцільності;  
б) вивчив би, хто є хто, і встановив би контакт з лідером;  
в) частіше радився б з людьми.
6. При невдачі, який стан для вас більш характерний?  
а) песимізм; б) поганий настрій; в) образа на самого себе.
7. Чи характерно для вас прагнення відстоювати і дотримуватися традицій вашого колективу?  
а) так; б) скоріше за все; в) ні.
8. Чи відносите ви себе до людей, яким краще сказати гірку правду в очі, ніж промовчати?  
а) так; б) скоріше за все так; в) ні.
9. З трьох особистісних якостей, з якими ви боретесь, найчастіше намагаєтесь позбутися:  
а) роздратованість; б) образливість; в) нетерпимість до критики інших.
10. Хто ви в більшій мірі?  
а) незалежний; б) лідер; в) генератор ідей.
11. Якою людиною вас вважають люди?  
а) незалежною; б) оптимістом; в) наполегливим.
12. Проти чого вам найчастіше доводиться боротися?  
а) з несправедливістю; б) бюрократизмом; в) з егоїзмом.
13. Що для вас більш характерно?  
а) недооцінюю свої здібності; б) оцінюю свої здібності досить об'єктивно;  
в) переоцінюю свої здібності.
14. Що вас приводить до зіткнення і конфлікту з людьми найчастіше?  
а) надмірна ініціатива; б) надмірна критичність; в) надмірна прямолінійність.

## Ключ до тесту

Запитання	Оціночні бали відповідей
<b>1</b>	а) 1 б) 2 в) 3
<b>2</b>	а) 3 б) 3 в) 1
<b>3</b>	а) 1 б) 3 в) 2
<b>4</b>	а) 3 б) 2 в) 1
<b>5</b>	а) 3 б) 2 в) 1
<b>6</b>	а) 2 б) 3 в) 1
<b>7</b>	а) 3 б) 2 в) 1
<b>8</b>	а) 3 б) 2 в) 1
<b>9</b>	а) 2 б) 1 в) 3
<b>10</b>	а) 3 б) 1 в) 2
<b>11</b>	а) 2 б) 1 в) 3
<b>12</b>	а) 2 б) 2 в) 1
<b>13</b>	а) 2 б) 1 в) 3
<b>14</b>	а) 1 б) 2 в) 3

## Додаток Т

### Методика «Потреба у спілкуванні» (Ю. Орлова)

**Інструкція.** Добрий день! Просимо Вас взяти участь у дослідженні питання інтерактивної взаємодії майбутнього вчителя гуманітарних дисциплін з учнями. Уважно прочитайте кожне твердження анкети та оберіть відповідь «так» чи «ні» шляхом проставлення «+» 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 здобутті впливу, аніж дружби.
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 визивають 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 оповіді, ніж оповіді про кохання.
17. Сцени насильства у кіно викликають у мене відразу.
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 бувати 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. У відношенні до мене люди часто бувають невдячними.  
30. Я люблю оповіді 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 отримував 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 1 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.

## Додаток У

### Тест

#### для визначення рівня сформованості рефлексивних умінь [184, с. 89–95]

*Інструкція:* Використовуючи дев'ятибальну систему оцінок, спробуйте визначити ступінь Вашої згоди або незгоди з кожним з нижчеподаних тверджень.

- +4 – безсумнівно, так (дуже сильна згода)
- +3 – так, правильно (сильна згода)
- +2 – загалом, так (середня згода)
- +1 – скоріше, так, ніж ні (слабка згода)
- 0 – ні так, ніж ні
- 1 – скоріше ні, ніж так (слабка незгода)
- 2 – загалом, ні (середня незгода)
- 3 – ні, напевно (сильна незгода)
- 4 – ні, абсолютно неправильно (дуже сильна незгода)

1. Мені стає сумно, коли я бачу, що людина, яка випадково потрапила в компанію, знаходиться на самоті.
2. Коли я знайомлюся з новою людиною, то не особливо намагаюся їй сподобатися.
3. Іноді я віддаю перевагу спілкуванню з незнайомими людьми.
4. Люди, безперечно, більш чуттєві, ніж тварини.
5. Я, скоріше, віддам перевагу керівнику доброзичливому і простому в спілкуванні.
6. Якщо мені не подобається вечірка, то я не посоромлюся піти раніше за інших.
7. Мене часто дратують люди, що демонструють свої почуття.
8. Коли мені недобре, то я намагаюся бути на людях.
9. Якщо близький друг суперечить мені на людях, то мене це дуже ображає.
10. Мене дратує, коли нещасливі люди починають себе жаліти.
11. Якби мені довелося обирати одне з двох, то я волів би, щоб мене вважали розумним, а не товариським.
12. Я намагаюся висловити свою думку, коли в групі обговорюється важливе питання.
13. Якщо оточуючі мене люди виявляють ознаки нервовості, то я починаю нервувати.
14. Мати багато друзів для мене дуже важливо.
15. Я намагаюся менше спілкуватися з людьми, що люблять критикувати.
16. Я вважаю, що нерозумно кричати про своє щастя на всіх перехрестях.

17. Я б волів відкрито висловлювати схвалення в будь-якому випадку, а не залишати подібні почуття для серйозного випадку.
18. Я часто ходжу в гості без запрошення.
19. Я беру до серця проблеми своїх друзів.
20. Я одержую більше задоволення від гарного фільму, ніж від вечірки.
21. Я не уникаю відвідування тих місць, де, як мені відомо, до мене не всі добре ставляться.
22. Іноді мене глибоко вражають слова якої-небудь пісні про кохання.
23. Мені б хотілося мати якнайбільше друзів.
24. Я намагаюся спочатку зрозуміти настрій групи, перш ніж зайняти позицію стосовно будь-якої суперечки.
25. Я втрачаю самовладання, коли мені доводиться повідомляти людям погані новини.
26. У закордонну подорож я волів би відправитися один, без друзів.
27. Якщо сперечаються двоє моїх друзів, я не боюся підтримати того, чию думку поділяю.
28. Мій настрій дуже сильно залежить від оточуючих
29. Після невдалої розмови з ким-небудь, я маляю у своїй уяві більш приємну зустріч з цією людиною.
30. Якщо я прошу кого-небудь піти зі мною і мені відмовляють, я не зважуюся повторити прохання.
31. Більшість іноземців, яких мені доводилося зустрічати, справляють враження холодних і неемоційних людей.
32. Я вважаю, що репутація дорожча за дружбу.
33. Перед малознайомими людьми я намагаюся не висловлювати свою думку.
34. Серед професій, пов'язаних зі спілкуванням з людьми, я віддав би перевагу такій, де я виступав би в ролі викладача.
35. Самостійна робота мені подобається більше, ніж колективна.
36. Якщо під час дискусії я не зрозумів слів співрозмовника, я не стану його перебивати і просити повторити сказане.
37. Я не втрачаю щиросердечної рівноваги, якщо мій друг виходить із себе.
38. Я вважаю, що люди збагачуються, коли обмінюються з друзями життєвим досвідом.
39. Я люблю обговорювати актуальні й суперечливі питання.
40. Я люблю спостерігати за людьми, що розгортають подарунки.
41. Як правило, при зустрічі на вулиці зі знайомими я вітаюся першим.
42. Мені завжди важко нагадувати людям, щоб вони повернули борг.
43. Самотні люди, напевно, недоброзичливі.
44. Незалежність я ціную більше, ніж прихильність і дружні почуття.
45. Я вважаю, що люди повинні відкрито критикувати недоліки один одного, і завжди так роблю.
46. Коли я бачу дітей, що плачуть, це виводить мене з рівноваги.
47. Я відвідую гуртки, бо вважаю це гарним способом завести друзів.

48. Якщо в гостях або на вечірці я одягнений не так, як усі, мене це не бентежить.
49. Я почуваю себе щасливим, коли слухаю деякі пісні.
50. Я волів би влаштуватися на роботу за рекомендацією моїх друзів, ніж одержувати офіційне призначення організації.
51. Я іноді важко переносю критику.
52. Мене по-справжньому захоплюють переживання літературних героїв.
53. Я не вважаю, що з друзями можна відкрито виявляти свої почуття.
54. Я намагаюся уникати зустрічей з людьми, що мене недолюблюють.
55. Мене охоплює гнів, коли я бачу, що з кимось жорстоко поводяться.
56. Я вважаю, що вночі потрібно спати, а не розмовляти про життєві проблеми.
57. Мені не важко просити кого-небудь про допомогу.
58. Я можу залишатися спокійним, навіть якщо навколо мене всі схвильовані.
59. У мене зовсім небагато близьких людей.
60. Я завжди помічаю будь-який прояв небажання співрозмовника зі мною розмовляти.
61. Коли друзі починають говорити про свої проблеми, я намагаюся перевести розмову на іншу тему.
62. Коли я перебуваю серед незнайомих людей, мене мало хвилює, подобаюся я їм або ні.
63. Я завжди намагаюся піти разом з іншими, коли йду в незнайоме місце або до незнайомих людей.
64. Чужий сміх не заражає мене.
65. Якби мені довелося обирати, то я, скоріше, волів би, щоб мої друзі були прив'язані до мене, ніж вважали мене людиною розумною і дотепною.
66. Я завжди говорю те, що думаю, навіть якщо це може налаштувати співрозмовника проти мене.
67. Іноді в кіно мене дивує і навіть забавляє плач і зітхання глядачів.
68. Я б надав перевагу грі з друзями якому-небудь самотньому дозвіллю, наприклад, розгадуванню ребуса.
69. Люблю бувати на вечірках (вечорах), де нікого не знаю.
70. Я втрачаю душевну рівновагу, якщо навколишні чимось пригнічені.
71. Відкриті, сердешні люди приваблюють мене більше, ніж скуті.
72. Мені важко зрозуміти, чому дрібниці можуть так сильно засмучувати людей.
73. Почуття інших людей можуть не впливати на рішення, що я приймаю.
74. Я приділяю більше часу цікавим книгам і кінофільмам, ніж спілкуванню з людьми.
75. Мені дуже важко бачити страждання тварин.
76. Коли я подорожую, то зустрічі з новими людьми приваблюють мене більше, ніж самотні прогулянки і знайомство з визначними пам'ятками.

77. Переживати всерйоз через книгу або кінофільм просто нерозумно.  
 78. Я засмучуюся, коли бачу безпомічних старих.  
 79. Чужі сльози викликають у мене, скоріше, роздратування, ніж співчуття.  
 80. Мене дуже часто захоплюють кінофільми.  
 81. Часто я зауважую, що можу залишатися спокійним, навіть якщо навколо всі схвильовані.  
 82. Я рідко вступаю в суперечку з людьми, тому що боюся їх скривдити.  
 83. Маленькі діти іноді плачуть без особливої причини.

*Ключі до тесту для визначення сформованості  
рефлексивних умінь*

№ з/п	СУБШКАЛИ					
	1		2		3	
	Ступінь згоди		(+4, +3, +2, +1),		незгоди (-1, -2 -3, -4)	
	+	-	+	-	+	-
1	1	4	5	2	9	3
2	13	7	8	11	15	6
3	19	10	14	20	24	12
4	22	16	17	26	30	18
5	28	37	23	32	33	21
6	34	43	29	35	36	27
7	40	58	38	44	42	39
8	46	61	41	53	51	45
9	49	64	47	56	54	48
10	52	67	50	59	60	57
11	55	72	65	62	63	66
12	70	73	71	68	82	69
13	75	77	76	74	-	-
14	78	79	-	-	-	-
15	80	81	-	-	-	-
16	-	83	-	-	-	-
17.	25	31	-	-	-	-
Всього	33		26		24	

Послідовність кроків обчислювальних операцій

Крок 1. Підрахувати кількість збігів позитивних відповідей (з обліком «сили вислову» від +4 до +1) із ключем для кожної з трьох субшкал:

$$A_1 = (+X_1) + (+X_{13}) + \dots + (+X_{80}),$$

$$A_2 = (+X_5) + (+X_8) + \dots + (+X_{76}),$$

$$A_3 = (+X_9) + (+X_{15}) + \dots + (+X_{82}).$$

Крок 2. Підрахувати кількість збігів негативних відповідей (з обліком «сили висловлення» від  $-1$  до  $-4$ ) із ключем для кожної з трьох субшкал:

$$B_1 = (-X_4) + (-X_7) + \dots + (-X_{83}),$$

$$B_2 = (-X_2) + (-X_{11}) + \dots + (-X_{74}),$$

$$B_3 = (-X_3) + (-X_6) + \dots + (-X_{69}).$$

Крок 3. Рівень сформованості рефлексивних умінь (PCPY) визначається за формулою:

$$PCPY = (A_1 + A_2 + A_3 + B_1 + B_2 + B_3) - (C_1 + C_2),$$

де  $C_1$  – кількість розбіжностей позитивних відповідей із ключем для кожної з трьох субшкал;

$C_2$  – кількість розбіжностей негативних відповідей із ключем для кожної з трьох субшкал.

Для орієнтовного висновку про ступінь сформованості рефлексивних умінь у кандидата необхідно використовувати середньогрупові норми для вибірки з подальшою корекцією аналогічних норм на вибірці школярів, студентів середньої (вищої) школи і працюючих фахівців.

#### Середні (орієнтовні) норми, за Меграбяном

Показники	Емпатична тенденція	Тенденція до приєднання	Сенситивність
Середні	41	30	6
Сума	26	23	23

**Додаток Ф**  
**Самоконтроль у спілкуванні**  
**тест М. Снайдера [184]**

Студентам було дано інструкцію: “Уважно прочитайте 10 тверджень, що описують реакції на деякі ситуації. Кожне з них Ви маєте оцінити як правильне або неправильне стосовно Вас. Якщо твердження правильне, поставте поряд з порядковим номером літеру “П”, якщо твердження неправильне – “Н”.

1. Мені здається складним мистецтво імітувати звички інших людей.
2. Для того, щоб привернути увагу, я б зміг “клеїти дурня”.
3. З мене міг би вийти непоганий актор.
4. Іншим людям здається, що я переживаю щось більш глибоко, ніж насправді.
5. У компанії я рідко буваю в центрі уваги.
6. У різних ситуаціях і під час спілкування з різними людьми я часто поведжуся себе по-різному.
7. Я відстоюю лише те, в чому я впевнений.
8. Для досягнення успіху в справах і спілкуванні з людьми я намагаюся бути таким, яким мене хочуть бачити люди.
9. Я можу бути люб’язним, доброзичливим з людьми, які мені не подобаються.
10. Я не завжди такий, яким здаюся.

За кожну відповідь “Н” на запитання №№ 1, 5, 7 та відповідь “П” на інші запитання нарахуйте по 1 балу, підрахуйте отриману суму.

0–3 бали – у Вас низький рівень комунікативного контролю. Ваша поведінка стала, і Ви не вважаєте за потрібне змінювати її в залежності від ситуації.

4–6 балів – середній комунікативний контроль. Ви відверті, але нестримані у своїх емоційних проявах.

7–10 – балів високий комунікативний контроль. Ви легко входите в будь-яку роль, швидко реагуєте на зміну ситуації, добре відчуваєте і навіть здатні прогнозувати враження, яке Ви справляєте на оточуючих.

**Додаток Х**  
**Методика «Стратегія боротьби з конфліктами» (Д.Веттен,  
 К.Камерон)**

**Мета дослідження.** Виявлення особистісних переваг у виборі стратегії врегулювання конфлікту.

**Інструкція для учасників дослідження.** Вкажіть, будь ласка, як часто Ви застосовуєте описані нижче дії. За кожну відповідь ставте відповідний бал згідно наведеної шкали оцінювання: 1 бал – ніколи; 2 бали – іноді; 3 бали - завжди.

Спробуйте, будь ласка, бути відвертими, пам'ятаючи, що Ваша відповідь має відображати реальну, а не бажану поведінку.

1. Я наполегливо аргументую свою позицію.
2. Я намагаюся ставити на перше місце потреби інших людей, а не свої власні.
3. Я намагаюся знайти такий компроміс, який був би прийнятним для обох сторін.
4. Я намагаюся не бути втягнутим у конфлікт.
5. Я намагаюся розглядати проблему всебічно, спільно з колективом.
6. Я намагаюся знайти вади у позиції іншої сторони.
7. Я прагну досягти гармонії.
8. Я прагну отримати хоча б частину від того, що пропоную.
9. Я уникаю відкритого обговорення суперечливих питань.
10. Я відверто поділюся інформацією з іншими, вирішуючи спірне питання.
11. Я люблю перемагати у суперечці.
12. Я погоджуюся з пропозиціями інших.
13. Я намагаюся знайти «золоту середину» у протиріччі, що вирішується.
14. Я намагаюся тримати свої справжні почуття при собі, щоб уникнути важких переживань.
15. Я підтримую відвертий обмін інтересами й проблемами.
16. Я не люблю визнавати власних помилок.
17. Я допомагаю іншій стороні «не втратити обличчя».
18. Я підкреслюю переваги тактики взаємних поступок.
19. Я пропоную іншим взяти ініціативу на себе у вирішенні протиріччя.
20. Я висловлюю власну позицію тільки як одну з точок зору.

**Обробка та інтерпретація результатів дослідження.**

Зіставте відповідь з «ключем», а результати зазначте у бланку для відповідей згідно до шкали оцінювання. По кожній стратегії підрахуйте кількість балів, визначивши домінуючу стратегію боротьби з конфліктом (вищий результат) та другу по значущості стратегію (другий результат).

Детальне описання змісту кожної стратегії врегулювання конфліктів у відповідності до прийнятних умов застосування подані у таблиці.

**Стратегії боротьби з конфліктом**

Назва стратегії	Характеристика	Прийнятні умови застосування
-----------------	----------------	------------------------------



<b>1. Примус</b> (суперництво, боротьба)	Один із учасників конфлікту, використовуючи тиск, прагне досягти власних цілей або реалізувати інтереси без урахування цілей та інтересів іншої сторони.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- необхідні швидкі рішучі дії;</li> <li>- необхідно прийняття неординарного рішення по важливим питанням;</li> <li>- існує впевненість у правильності обраного важливого рішення;</li> <li>- маніпуляція у використанні переваг власної позиції.</li> </ul>
<b>2. Співпраця</b>	Учасники конфлікту орієнтовані на можливість повного обопільного задоволення інтересів. Результатом такої взаємодії є перемога обох сторін.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- необхідність пошуку рішення проблеми за умови, що компроміс недопустимий;</li> <li>- повне використання всього творчого потенціалу учасників;</li> <li>- необхідність у забезпеченні реалізації будь-якої спільної мети;</li> <li>- подолання негативних емоцій, що виникли в результаті спілкування.</li> </ul>
<b>3. Уникання</b>	Людина може визначати наявність конфлікту, проте прагне уникнути чи знищити його.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- предмет розбіжностей несуттєвий та існують інші найбільш суттєві справи;</li> <li>- відсутня можливість задовольнити власні інтереси;</li> <li>- вірогідність руйнації стосунків більша, ніж можливість їх покращення;</li> <li>- потреба надати учасникам конфлікту можливість заспокоїтися, відпочити від переживань;</li> <li>- інша сторона здатна вирішити конфлікт більш ефективно;</li> <li>- перед застосуванням конкретних дій є потреба зібрати необхідну інформацію.</li> </ul>
<b>4. Пристосування</b>	З метою збереження гармонійних стосунків інтереси протилежної сторони стають важливішими за власні.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- існує необхідність прислухатися до іншої точки зору, виявити гнучкість;</li> <li>- предмет розбіжностей важливіший для інших;</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- потреба завоювати довіру та забезпечити міцну позицію на майбутнє;</li> <li>- доцільно мінімізувати втрати за умов слабкої позиції;</li> <li>- важливі гармонія та стабільність стосунків.</li> </ul>
<b>5. Компромiс</b>	Компромiсна стратегiя боротьби з конфлiктом характеризується балансом iнтересiв конфлiктуючих сторiн на середньому рiвнi. Iншими словами її можна назвати стратегiєю взаємної поступки.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- цiлi важливі, але все таки не вартi того, щоб застосовувати жорсткi засоби для їх досягнення;</li> <li>- опоненти мають однакову силу, але прагнуть досягти важливих цiлей;</li> <li>- прийти до тимчасової згоди у вирішенні важливих питань;</li> <li>- потреба у прийнятті оптимального рішення в умовах обмеженості часу;</li> <li>- потреба зробити «крок назад», якщо співпраця та примус не допомагають досягти цiлей.</li> </ul>

**Ключ-таблиця для відповідей**

Примус		Пристосування		Компромiс		Уникання		Спiвпраця	
пункт	бал	пункт	бал	пункт	бал	пункт	бал	пункт	бал
<b>1</b>		<b>2</b>		<b>3</b>		<b>4</b>		<b>05</b>	
<b>6</b>		<b>7</b>		<b>8</b>		<b>9</b>		<b>10</b>	
<b>11</b>		<b>12</b>		<b>13</b>		<b>14</b>		<b>15</b>	
<b>16</b>		<b>17</b>		<b>18</b>		<b>19</b>		<b>2</b>	
разом		разом		разом		разом		разом	

Вэттен Дэвид А., Ким С. Камерон. Развитие навыков менеджмента.– 5–е изд. /Пер. с англ. под ред. В.А.Спивака. – СПб.: Издательский дом «Нева», 2004. – 672с. – С. 459–460.)

**Додаток Ч**  
**Методика «Оцінки потреби в досягненні»**  
**(розроблена М. Корольчуком і В. Крайнюк [184])**

Шановні майбутні фахівці з товарознавства та комерційної діяльності! Дайте відповіді на запитання «так» чи «ні». Відповіді, що збігаються з «ключовими» (за кодом), підсумовуються – по 1 балу за кожну відповідь.

Текст опитувальника

1. Вважаю, що успіх у житті скоріше залежить від випадку, ніж від розрахунку.
2. Якщо я позбавлюсь улюбленого заняття, життя для мене втратить сенс.
3. Для мене в будь-якій справі важливіше не виконання, а кінцевий результат.
4. Вважаю, що люди більше страждають від невдач на роботі, ніж від поганих взаємин із близькими.
5. На мою думку, більшість людей живуть далекою метою, а не близькою.
6. У житті в мене було більше успіхів, ніж невдач.
7. Емоційні люди мені подобаються більше, ніж діяльні.
8. Навіть у звичайній роботі я намагаюся вдосконалити деякі її елементи.
9. Поглиблену думку про успіх, я можу забути про заходи безпеки.
10. Мої близькі вважають мене ледачим.
11. Думаю, що в моїх невдачах винні, скоріше, обставини, ніж я сам.
12. Терпіння в мені більше, ніж здібностей.
13. Мої батьки занадто суворо контролювали мене.
14. Лінощі, а не сумнів в успіху, змушують мене часто відмовлятися від своїх намірів.
15. Думаю, що я впевнена у собі людина.
16. Заради успіху я можу ризикнути, навіть якщо шанси невеликі.
17. Я старанна людина.
18. Коли усе йде гладко, моя енергія підсилюється.
19. Якби я був журналістом, я писав би, скоріше, про оригінальні винаходи людей, ніж про події.
20. Мої близькі зазвичай не поділяють моїх планів.
21. Рівень моїх вимог до життя нижчий, ніж у моїх товаришів.
22. Мені здається, що наполегливості в мені більше, ніж здібностей.

Результати оцінюються за допомогою табл. 1.

Таблиця 1

Рівень потреби в досягненні

Сума балів	Рівень потреби в досягненні		
	Низький	Достатній	Високий
	2-11	12-15	16-19

Код: відповіді «так» на запитання 2, 6, 7, 8, 14, 16, 18, 19, 21, 22;

відповіді «ні» на запитання 1, 3, 4, 5, 9, 11, 12, 13, 15, 17, 20.

## Додаток Ц

### СИТУАЦІЇ

**1. Ситуація.** Ви працюєте товарознавцем у магазині «Продукти». Ваш керівник у своїй роботі консультується з підлеглими у розробці необхідних рішень, практикується делегування функцій і повноважень від нього до підлеглих. Діяльність підлеглих контролюється не тільки владою керівника, а й за допомогою сил, які існують у колективі (його активною частиною). Визначте стиль керівництва на Вашому підприємстві, охарактеризуйте його.

**2. Ситуація.** На одному із підприємств-виробників ковбасних виробів виник конфлікт між менеджерами служби маркетингу і виробництва. Кожен менеджер хотів би в більшій мірі здійснювати контроль над факторами, що впливають на прибутковість компанії. При твердій конкуренції з іншим виробником ковбаси маркетолог буде прагнути регулярно проводити рекламну акцію нових сортів ковбаси з використанням їхніх зразків у супермаркетах. Він повинен діяти якнайшвидше, поки конкурент не випустив аналогічну продукцію. Однак, якщо він зажадає значного збільшення виробництва рекламованих видів продукції на час рекламної кампанії, менеджер з виробництва може не погодитися з такою пропозицією, тому що йому доведеться приймати і навчати тимчасових працівників, яких фірма повинна буде звільнити після закінчення рекламної кампанії.

Питання до ситуації

1. Який тип конфлікту спостерігається в ситуації?
2. У чому полягає причина конфлікту?
3. Які, на Вашу думку, варіанти розв'язання конфліктної ситуації виправдані?

**3. Ситуація.** У компанії було утворено відділ розвитку бізнесу, до якого увійшли як старожили, так і нові співробітники. Новачки, які не знають специфіки конкретної компанії, але професійно сильні, почали впроваджувати свої методи роботи й активно залучати до цього «дідів». Ситуація у відділі стала напруженою для всіх. Нові співробітники більшу частину робочого часу проводили за обговоренням того, чому «старі» їх не приймають. «Нам заважають працювати», — казали старожили, агресивно захищаючи свій авторитет. Керівники інших підрозділів, спостерігаючи за розвитком ситуації, сформуливали власне бачення проблеми. Так в організації з'явилися співчуваючі, помічники й скептики. Всі вони вели зі співробітниками відділу розвитку неформальні бесіди, які лише погіршували ситуацію. Поступово негативні настрої опанували всім колективом підприємства: «Ось як компанія дорожить старожилами», «Не треба нам ніякого кар'єрного зростання, бачите, як мучиться начальник відділу розвитку — не позаздриш». У компанії підвищилася захворюваність. Кілька перспективних співробітників різних підрозділів одразу знайшли собі нову роботу. Знизилась якість роботи, працівники стали частіше припускатися помилок.

Питання до ситуації

1. Як можна оцінити стан колективу?

2. Опишіть, з погляду керівника, як можна вийти з даної ситуації.

**4. Ситуація.** Найвідоміший виробник автомобілів Генрі Форд був схильний до самотності; своєвільний, завжди настоював на своєму, зневажав теорії і вважав своїх працівників «помічниками». Якщо помічник насмілювався перечити Форду чи самостійно приймати рішення, він переважно залишався без роботи. На фірмі «Форд Моторз» тільки одна людина приймала рішення – це Форд.

«Людина не повинна ходити взад і вперед» - говорив Форд. Навпаки, на кожного керівника були покладені певні обов'язки і надана свобода робити все, що необхідно для виконання поставлених завдань.

Йшов час, частка Форда різко падала, але Форд так і залишався прибічником своєї моделі керівництва і від банкрутства його врятувало лише звернення до резерву готівки в 1млр. доларів, який Форд накопичив за кращих часів.

Питання до ситуації

1. Чи правильний вислів, що Генрі Форд – великий керівник? Відповідь обґрунтуйте.

2. Поясніть сутність поняття «стиль керівництва»

3. Який стиль керівництва використовував Г. Форд?

4. Чому такий стиль керівництва приніс Г. Форду успіх?

**5. Ситуація «Підготовка договору на фірмі «Універсал»**

Фірми «Універсал» та «Екос» вирішили укласти угоду про взаємні поставки продукції. Підготовкою необхідних документів на фірмі «Універсал» повинна була займатися співробітниця відділу поставок А.В. Торонова. У день оформлення документів на поставку у А.В. Торонової так склалися сімейні обставини, що вона вимушена була відлучитися з робочого місця. Особисто вона попросила підготувати необхідні документи (дані про строки, вартість, умови поставки) менш досвідчену співробітницю В.В. Іванову, якій все детально пояснила. Іванова недавно працює в організації і при складанні документів допустила декілька помилок, в результаті чого фірма «Екос» отримала невірно складені документи. На фірмі «Екос» виявили помилки, причому уточнення даних зайняло у них декілька днів, що призвело до певних економічних втрат, які вони захотіли компенсувати за рахунок фірми «Універсал».

При з'ясуванні обставин допущення помилок на фірмі «Універсал» обидві співробітниці – В.В. Іванова і А.В. Торонова – заперечували свою приналежність до складання документів. А.В. Торонова зізналася керівництву, що вона вимушена була піти з роботи і попросила все зробити Іванову. Іванова, в свою чергу, заявила, що в силу своїх посадових обов'язків, не повинна була займатися подібною роботою і не займалася нею. Після розгляду даного випадку відношення між двома співробітницями стали натягнутими, що негативно стало впливати на нормальну роботу всього відділу поставок фірми «Універсал».

Питання до ситуації:

1. У чому полягають позитивні функції даного конфлікту для Торонової і для Іванової?

2. Яка об'єктивна причина даного конфлікту?

3. Що можна зробити для попередження подібних конфліктів на фірмі «Універсал»?

**6. Ситуація.** Визначити природу конфлікту (тип А, Б, В) з повним описом складових відповідно до визначеної формули конфлікту в наступних ситуаціях.

А) Даючи завдання лаборантці на день, завідуюча лабораторії зазначила, що овочі, які надійшли сьогодні, перевіряти на нітрати не треба, мотивуючи тим, що постачальники надійні і ніколи не підводили, крім того дуже дорогі реактиви і їх не вистачає. Перевіряти необхідно партію завезених консервів і привести до ладу документацію.

Б) Після обіду повернулась з наради завідуюча і почала критикувати лаборантку: чому вона не перевіряє овочі, а “перекладає бумажки”. Після того, як лаборантка нагадала завідуючій про її розпорядження, вона погрожувала покаранням.

Керівник фінансового відділу доручає старанному підлеглому пійти до головного бухгалтера у службових справах. А у головного бухгалтера принцип: вона спілкується лише з керівниками, рядові співробітники до неї не звертаються. Тому даного співробітника вона висварила і дуже грубо виставила за двері. Дізнавшись про безрезультатний похід, керівник забрав у підлеглому документи і нічого не сказав. Звичайно настрої у співробітника став поганий: і доручення не виконав, і пониження отримав.

### **7. Скласти карту конфлікту до практичної ситуації.**

#### **Практична ситуація «Комп’ютеризація»**

Відділ займається обробкою інформації. Більшість робітниць працюють тут дуже давно і звикли оброблювати інформацію вручну. Проте збільшення обсягів виробництва вимагає необхідність автоматизації обробки даних, крім того, можна пристосувати готові комп’ютерні програми. Робітниці, особливо ті, кому до пенсії залишилось декілька років, дружно виступають проти комп’ютеризації, доводячи перевагу ручної обробки і аргументуючи тим, що на 100% автоматизувати процес все ж таки не можливо. Вони готові працювати більше, але навіть при цьому необхідно збільшити штат відділу. Молодь у відділі виступає за впровадження комп’ютерів, так як ручну обробку уявляють нудною. Проте молодь недостатньо добре знає процес обробки і без допомоги досвідчених робітниць не в змозі перевести його на комп’ютер. Вони ж не прагнуть допомагати молоді, оскільки бачать в них та в комп’ютерах загрозу своєму існуванню у відділі, крім того не бажають переучуватися, посилаючись на свій вік.

Керівник намагається прискорити процес комп’ютеризації, оскільки збільшити штат не можливо (скоріш треба бути готовим до скорочення): пояснює переваги та необхідність впровадження комп’ютерів, проте справа «стоїть на місці». Кожний раз досвідчені робітниці знаходять «нездоланні» обставини, маючи завжди у запасі головний аргумент, що молоді «розбалувані» і не вміють працювати.

#### **Практична ситуація «Конфлікт на фірмі «Логіка»**

У відділі по розробці комп’ютерних програм великої компанії «Логіка» працює 30 співробітників. Колектив склався досить згуртований і дружний.

Начальник відділу Іванчук В.Л. проявив себе вмілим керівником, користується заслуженою повагою у більшості співробітників.

На початку року правління компанії приймає рішення про переведення Іванчука В.Л. на іншу, більш високу посаду в «Логіці».

У колективі відділу є неформальний лідер – І.І. Петров, якого більшість співробітників і в тому числі колишній керівник відділу бачать на посаді нового начальника. Крім того, у відділі є ще декілька висококваліфікованих спеціалістів, чий досвід дозволяє претендувати на керівне місце.

Однак правління компанії приймає зовсім несподіване для колективу відділу рішення: новим керівником відділу призначають людину «зі сторони», який ніколи не працював у даній компанії.

Спочатку співробітники відділу знаходились у стані здивування, оскільки ніхто не чекав такого повороту подій.

Поступово стан здивування змінюється на обурливий, причому особливо сильно обурюються ті, хто приблизно міг зайняти це місце. Новий начальник І.А. Сініцин – спеціаліст високого класу, але у зв'язку з тим, що в даній організації раніше не працював, не володіє деякими тонкощами у специфіці роботи.

З його появою у колективі виникає конфліктна ситуація. Більшість співробітників незадоволені його призначенням, а деякі не бажають бачити його своїм керівником.

На одній із нарад у відділі між О.А. Сініциним та Л.Д. Петровим виник спір з питання якості виконуваної роботи. Л.Д. Петров наполягав на тому, щоб прислуховувались до його думки, оскільки він давно працює у відділі і вважає себе достатньо компетентним у даному питанні. На це О.А. Сініцин відповів, що питання, яке стосується багатьох працівників, не може вирішуватись однією людиною, навіть якщо він дуже досвідчений спеціаліст.

Після такої наради Л.Д. Петров вважав себе ображеним, звернувся до керівництва компанії з проханням про переведення його до іншого відділу. За ним ще 7 чоловік написали подібні заяви керівництву. У колективі розгорівся відкритий конфлікт. Подальша нормальна робота відділу стає неможливою.

Питання до ситуації:

1. У чому причина ситуації, що склалася?
2. Які завдання вирішувало керівництво організації при призначенні керівника відділу зі сторони?
3. У чому може полягати управління конфліктом і на якому рівні можливо його здійснення?
4. Які позитивні функції даного конфлікту і для кого?
5. У чому будуть полягати витрати ресурсів (часу, засобів) при вирішенні даної ситуації?

## Додаток Ш

### Матеріали для обговорення студентами

#### Правила безконфліктного спілкування

*Пізнання, не обмежене морально, є марним.*

Народна мудрість

1. Не застосовуйте конфліктогени, оскільки вони активізують конфліктне поле суперечностей.

2. Не відповідайте конфліктогеном на конфліктоген, бо він є резервуаром конфліктів. Психологи твердять, що в такому разі збільшується сила конфліктогенів. Краще прагніть до потреби і налагодження гарних стосунків.

3. Здатність сприймати почуття іншої людини, розуміти її думки у психології називається емпатією. А тому доброю порадою для всіх буде: «Виявляйте симпатію до співрозмовника». Адже якась причина його привела до вас, то будьте мудрими. У такому разі виникає інший стан психіки з іншими роздумами. Психологи вважають, що тут спостерігається поняття, протилежне конфліктогенові – *доброзичливі* помисли щодо співрозмовника. Сюди належить все, що поліпшує настрій людини: похвала, комплімент, дружня усмішка, увага, цікавість до особистості, співчуття, поважливе ставлення до співрозмовника як до рівного собі тощо.

4. Спонукайте себе на доброзичливі помисли. Цього навчають психологи. Кожен із нас потребує позитивних емоцій, тому людина, яка є джерелом доброзичливих помислів, стає бажаним співрозмовником, навіть коли до неї було дещо упереджене ставлення.

#### Профілактика конфліктів в організації

*Профілактика конфліктів в організації* – це сукупність напрямків, методів управління організацією, які зменшують ймовірність виникнення конфліктів.

Для профілактики конфліктів в організації радимо: визначити об'єктивні причини виникнення конфліктів; утвердити ефективне управління поведінкою співробітників і навчити їх поводитися відповідно до прийнятих в організації норм.

До основних напрямків профілактики конфліктів належать: розробка варіантів стратегій управління персоналом в організації; управління компетенціями співробітників; залучення керівників середнього рівня до вироблення рішень; зміни в організаційних структурах управління, якщо поступають сигнали для змін.

*Розробка варіантів «стратегій управління персоналом»* (СУП) передбачає тактику, в якій працівників розглядають як один із основних ресурсів організації, яким потрібно грамотно управляти з урахуванням перспективи, тобто розробляти стратегію управління персоналом. *СУП* створює умови прийняття рішень, що задовольняють установу та її персонал.

При реалізації *СУП* керівники насамперед стикаються з організаційними горизонтальними та вертикальними конфліктами, управління якими передбачає:



- зведення відкритого зіткнення до конструктивного співробітництва;
- розведення учасників конфлікту, припинення їхньої взаємодії;
- чіткий розподіл посадових обов'язків, визначення повноважень.

Якщо керівник вчасно не приймає відповідних рішень і організаційний конфлікт розростається у своїх просторових межах, починає охоплювати всіх співробітників підприємства, то він переростає із конфлікту, що торкався відносин управління персоналом, у конфлікт, що торкається сфери трудових відносин в організації, і може перерости в страйк.

*Управління компетенцією співробітників*, суть якого полягає у використанні узагальненого показника кваліфікації спеціалістів у вигляді компетенції.

Компетенція являє собою сукупність таких факторів: знань (результатів освіти особистості), навичок (результатів досвіду роботи і навчання), способів спілкування персоналу (вміння спілкуватися з людьми і працювати в групі).

Для визначення змісту компетенції необхідно виконувати довготривалий аналіз усіх видів діяльності, що здійснюється відповідно до посади, виявляти потребу знань, навичок, виявляти складові компетенції для різних напрямків діяльності. Підтримання компетенції на потрібному рівні визначає необхідність управління нею.

Управління *компетенціями* становить собою процес розвитку й підтримки компетенцій на необхідному в організації рівні.

Тому в організації важливо сприяти: постійному розвиткові компетенції (підвищення кваліфікації, підтримка трудових навичок, прищеплення навичок спілкування); розширенню видів діяльності (зміні діяльності), здобуттю додаткових професійних компетенцій.

Управління компетенцією відбувається як на рівні організації, так і на рівні окремої особистості.

На рівні організації компетенція – це: оцінка наявних ресурсів та оцінка потенційних можливостей, знань, навичок персоналу, який працює в організації; оцінка потреб організації в персоналі відповідно до мети, завдань, розробленої стратегії на найближчі роки та потреб посад; зіставлення ресурсів-потреб; прийняття рішень про досягнення потрібного рівня компетентності тощо.

Внаслідок відповідного аналізу визначають стан справ з кадровою компетенцією згідно з потребами СУП. Таким чином, відбувається управління компетенцією на рівні окремої особи та організації в цілому, що дає організації можливість бачити реальний стан речей та перспективу на майбутнє щодо стратегії управління персоналом.

Залучення керівників середнього рівня управління (бо вони найближче стоять до робочих місць) до вироблення рішень є одним із чинників профілактики та попередження конфліктів.

## Афоризми для управлінців

### *Будьте щирі й чесні з людьми – з цим пов'язані ваші управлінські успіхи та невдачі*

Подобаються люди один одному чи ні, їм доводиться спілкуватися між собою; вони мають потребу вивчати одне одного, знати сильні й слабкі сторони – все це сприятиме їхній співпраці. Чи не найважливішими принципами системи спілкування між людьми є принципи чесності й щирості.

- Дайте працівникам відчути, що вони цінні для колективу, бо виконують необхідну роботу. Кожна людина повинна усвідомити, що її робота важлива, що її помітять, оцінять.

- Докладайте зусиль, щоб запам'ятати імена людей, з якими спілкуєтесь, зусилля, витрачені на запам'ятовування імен, не будуть марними, особливо у скрутний час.

- У колективі має проводитися робота, спрямована на те, щоб працівник часто вживав слово «наша» – «наша компанія», «наша фірма», «наш колектив», «наша школа»... Тому важливо цікавитися людьми час від часу. Розмовляйте з ними. Знайте їхні буденні проблеми.

- Менеджеру чи керівникові не треба знати все, достатньо знати основне, бачити ситуацію загалом, щоб мати змогу правильно оцінювати труднощі взагалі й труднощі своїх підлеглих зокрема.

Дрібниці поділіть між усіма.

- Покажіть підлеглим, як виконувати роботу, а не просто вказуйте, що і скільки зробити.

- Не втручайтеся у «кожну деталь». Дайте людям зрозуміти, що ваша увага спрямована й на те, що турбує особисто їх, а не лише на робочі проблеми.

- Коли справа не лагодиться, не «накидайтеся» на того, хто відповідає за неї, а намагайтеся знайти причину труднощів, які виникли.

Проблеми в роботі є і будуть завжди.

- Що кращим і чистішим буде ваш офіс, то краще працюватиметься, тим більше він привертатиме увагу людей.

- Не стримуйте ініціативу співробітників, ставтеся до неї з розумінням і симпатією навіть тоді, коли пропозиції не завжди вдалі, бо зачините двері для вдалих.

- Гроші, привілеї – це ще не все, людина завжди прагне симпатії й поваги.

- Особисте життя й праця людини взаємопов'язані, майте це на увазі, коли в людини щось не виходить, з'ясуйте причину, а згодом з'явиться й можливість розв'язати проблему.

- Критикуйте людину відверто, а не поза очі.

- Критика заради критики завжди повертається бумерангом до того, хто критикує.

- На чесного й порядного завжди можна покластися.

- Зберігайте спокій. Гарний керівник будь-що має залишатися врівноваженим.

- До кожної проблеми доцільно підходити з різних сторін і різних позицій.

- Для управлінця має бути правилом: ніколи не звертайтеся до працівника поза його начальником, бо це принижує авторитет начальника і знижує ефективність його праці.
- Коли виникає проблемна ситуація, поставте себе на місце іншої людини, це допоможе зробити правильний вибір.
- Є такі керівники, які полюбляють ставити когось «на місце». Це не завжди доцільно, краще поясніть людині факти і доведіть, що розумієте проблему.
- У проблемній ситуації завжди бажано отримати пораду знавця, робіть це, таким чином ви повернете на свій бік компетентну особу.
- Не принизить ваш статус і консультація з особою нижчої посади, навпаки, ви відчуєте підтримку. Хіба можна сердитися, що є інші думки?
- Ризикуйте заради колективу. Бо хто не ризикує, той не виграє.
- Працюйте спільно, бо одноосібного лідера немає. Народне прислів'я вчить: один розум добре, а п'ять – краще!
- Робіть так, щоб ваші співробітники отримували повну й чесну інформацію од вас, а не через чутки. Співробітники хочуть знати, що відбувається навколо них.
- «Фірма повинна робити те-то й те...» – чуємо часто, проте рідко кажемо, що співробітники є складовою фірми, рідко відзначаємо їхні заслуги. Про це слід говорити.
- Будьте авторитетом, але не тисніть своїм авторитетом на інших, не пишайтеся цим, ставтеся до цього простіше.
- Найкращою є критика конфіденційна, інакше авторитет ваш і ваших підлеглих знизиться.
- Коли справи необхідно вирішити швидко, вмійте вибрати фразу, вміло й делікатно її подайте. Наприклад: «це життєво важливо», «дуже важливо», «корисно для всіх» тощо.
- Розумна похвала – найбільш ефективний шлях управління. Ми часто критикуємо, проте скупі на похвалу.
- Будьте уважні до проблем підлеглих. Вони – такі ж люди, їм, як і вам, потрібна підтримка.
- Заохочення благодіє не лише на рядових співробітників, а й на найдосвідченіших.
- Якщо людина зробила добру справу – похваліть її відкрито, якщо хочете покритикувати – зробіть це конфіденційно, коли ніхто вас не чує й не бачить. Інакше вас ненавидітимуть, хоча ви й мали рацію.
- Коли призначаєте людині час для зустрічі – будьте пунктуальні.
- Умійте при діловому виклику, зустрічі сказати людині теплі слова, поцікавтеся її самопочуттям, усміхніться... Усі ми цього потребуємо. Не забувайте і вдома робити компліменти дружині, дітям, родичам! Це позитивно вплине на ваш настрій, допоможе працювати з радістю.
- Умійте побачити навіть незначну позитивну рису свого співробітника, відреагуйте на це відповідно, наступного дня «невдаха» стане для вас серйозним «відкриттям».

- На похоронах про людей говорять тільки хороше, це моральний закон. Створюймо за життя людини можливості для моральних вчинків.
- Жодна людина у світі не бездоганна, робімо акценти на позитивних сторонах, шукаймо й пропонуймо шляхи до бездоганних дій.
- Гарний керівник має бути тактовним, дипломатичним, терплячим, але пам'ятати про вимоги щодо справи, інакше тактовність і дипломатичність стануть ознаками слабкості.
- Будьте відкритими для нових ідей ваших співробітників. У народі кажуть, що квітка завжди тендітна й ніжна. Такою є ініціатива, її можна швидко загубити. Тому практика «мозкової атаки» не дозволяє критикувати ідеї, їх вивчають, шанують.
- Дозволяйте службовцям приймати власні рішення, тим самим вони беруть на себе відповідальність за їхні результати.
- Будьте одержимі у корисних справах чи справедливих вчинках. Відстоюйте свою правоту, не здавайтеся!
- Поводьтеся з людьми «по-людськи».
- Пам'ятайте: обіймаючи високу посаду, високу довіру треба виправдовувати!
- Лідер залишається ним лише в єдиній команді, без команди неможливо бути лідером.
- Перш ніж приступити до важких справ – розслабтеся, стимулюйте себе приємною думкою, гумором.
- Людина має право помилятися, проте, щоб не допуститися помилок, – перевіряйте себе щоразу, тільки тоді є ймовірність того, що всі дії буде виконано бездоганно.
- Перший день на роботі «новачка» у фірмі чи установі має супроводжуватися позитивними емоціями, про це слід подбати керівникам. Перше враження формує наступні – це внутрішня реклама установи.
- Прагніть бути начальником дружелюбним, не зачиняйте двері перед людьми. Зрозумівши це, зумієте досягти успіху.
- Постарайтеся думати про своїх підлеглих не лише як про «робочі руки» або «коліщатка у великій машині». Люди – особистості! Завдяки їм ви начальник, бо інакше ви не будете їм потрібні, будете «самі для себе розумним начальником!»
- Будучи начальником, подумайте, як ладити з іншими начальниками.
- Будучи начальником, дбайте про те, яке рішення слід прийняти, аби досягти добрих показників, щоб захистити життєві проблеми своїх людей перед високим начальством.
- Вчинки людей краще осмислювати, і тільки в окремих випадках варто людину покарати. Покарання породжує обурення. Пам'ятаймо, Наполеон сказав, що «поганих солдатів не буває – є лише погані генерали».
- У великих справах завжди є недоліки. Не давайте дрібницям загубити великі справи.
- Думайте, спостерігайте, робіть свій розум гнучким, щоб пристосуватися до змін, прагніть удосконалюватися весь час, інакше «ваш поїзд піде»!

- Не допускайте погроз на адресу підлеглих – це принизливо для всіх, а із ста погроз ми маємо право виконати лише кілька.
- Здобуйте перемогу над людськими емоціями, розрадивши людину, ви допомогли собі на скрутний час у майбутньому.
- Ми всі небезгрішні; правими особистості бувають лише в 60 % випадків, тому знайдіть у собі сили визнати власні недоліки, вони є в кожного.
- Крапля точить камінь не силою, а частим падінням, відтак, щоб досягти успіху в новій справі, не чекайте, що вас зрозуміють з першого слова. Керівник має можливість для повторення, щоб організувати людей на виконання добрих справ.
- Візьміть собі за правило бути творчим, добрим, чесним, акуратним, точним. Ваш приклад будуть наслідувати. Якщо ж ці високоморальні слова будуть лише лозунгом, всі інші не будуть разом з вами їм підкорятися.
- Думайте, як делегувати владу іншим, бо одна людина не може і не повинна робити роботу за багатьох. Ви поганий лідер і керівник, якщо прагнете зробити все самі.
- Перш ніж сказати, подумайте. Сказане в гніві приносить втрату на тривалий час.
- Пам'ятаймо: хто домагається максимуму від себе, отримує максимум від інших.
- Безвідмовні на роботі не завжди щирі думкою.
- Поліцейські методи в роботі не завжди мають добрі наслідки. Добра дисципліна та добросовісна праця утверджуються чесними зусиллями.
- У колективі приховуйте лише те, що потрібно. Якщо ж ви будете подавати «все» під секретом, то співробітники дізнаються про «все» у спотвореному вигляді.
- Не кваптеся з висновками щодо людських вчинків.
- Пам'ятаймо, що емоції деколи приносять людині зло: втрату контролю, роздратування, гнів. Практикуйте самоконтроль, рахуйте до десяти. Майте на увазі, що пізніше більше сил і часу витратите, аби відновити втрачене.
- Управлінець, керівник мусить усвідомити, що ваша повсякденна робота – мати справу зі складними проблемами, тому ви і є керівником. Нескладні, рутинні проблеми в колективі мають залишатися для ваших підлеглих. Зумійте й рутинні справи та проблеми подати підлеглим цікаво.
- У світі є різні люди і різні долі, тому допоможіть людям справлятися з різними проблемами, щоб полегшити їхні труднощі.
- Не звинувачуйте в негараздах інших, краще нічого не говоріть.
- На роботі працюйте самі й не тримайте людей без діла, бо в іншому разі вони марнуватимуть час, вимагаючи платню.
- По закінченні робочого часу аналізуйте свої успіхи, невдачі та вчинки.
- Ніколи не обіцяйте того, чого не можете виконати; стежте за тим, щоб менше обіцяти.
- Піднесення морального духу – одне з важливих завдань керівника, бо без морального стимулу не можна нічого здійснити.

- «Мені потрібна продукція, а не базікання», – часто заявляють начальники, забуваючи, що лише високе лідерство може дати помітні зрушення в праці.

- «Спішіть не поспішаючи», – так говорили стародавні латиняни.

Просто диво, які прекрасні наслідки приносить спокійна бесіда й толерантна поведінка.

- Не завжди гострим словом можна закликати до відповідальності.

Замість лихослів'я можна сказати: «Я розчарована вашою поведінкою!»

- Будь-яке рішення обґрунтуйте. Люди поважають чіткість.

- Злість – продукт виховання й оточення. Позбавляйтеся його.

- Керівник зобов'язаний думати про інших, як батько про дітей.

- Відкидайте думки, що ви «великий начальник» – ви лише людина, що зайняла «крісло», яке щомиті може зайняти інша людина; до того ж вона може виявитися більш гідною, ніж ви.

- Золоте правило: на наради збирайте мало людей, проте гідних і компетентних, щоб вони були корисні й мали авторитет.

- Не бійтеся прориватися через старі догми та методи, все одно ніхто ніколи не зупинить нове, бо прийшов його час.

- Аби знайти рішення проблеми, постарайтеся вивчити досвід у Києві, в Бомбеї, Москві, Гонконгу... Тоді вже ніщо не зупинить вас на шляху до мети, ви її досягнете.

- Звертайте увагу на ледарів, бо навіть один ледар може деморалізувати колектив.

- Вину за невдачі не перекладайте ні на кого, звинувачуйте себе, тоді ви отримаєте гармонію бажаного й реального.

- Не керуйте, наганяючи на людей страх – це найгірший стимул до праці. Будьте просто вимогливою людиною.

- «Наш начальник записує і осмислює свої помилки. Він гарна людина!» – так говорять у колективі. Було б добре, аби так говорили про більшість начальників, а вони осмислювали свої дії.

- Стежте за собою. Думайте про значення вашого авторитету. Усе, що робить керівник, помічають спостережливі очі підлеглих.

- Читання книг важливе для керівника, оскільки навчає діалогові, допомагає краще зрозуміти значення слів, допомагає спілкуванню.

- Не тільки кожна фірма, установа повинні мати свою власну систему і стиль управління, а й кожен керівник, який працює в організації.

- Пам'ятаймо, що нагороди слід правильно використовувати для заохочення. Якщо нагороди застосовуються надто часто, є загроза перенасичення. Нагороди неефективні, якщо вони звичайні й роздають їх заслужено й незаслужено. У народі з цього приводу кажуть: «Якщо ледаря, нечесну людину пошановують, то для порядної, серйозної людини вшанування разом з ними не є честю».

Однак це часто зустрічається в житті!

## Додаток Ш

### Методика проведення статистичного аналізу

Етап 1. При проведення аналізу вибірових даних показника повноти й характеру засвоєння конфліктологічних знань, а також показника прагнення їх застосування у професійній діяльності на нормальність закону розподілу були отримані такі результати: значення медіани і середнього значення несуттєво відрізняються як для показника повноти й характеру засвоєння конфліктологічних знань, так і прагнення їх застосування у професійній діяльності, що свідчить про близькість розподілу до нормального, на вибіркові дані якого в рівній мірі дію всі випадкові фактори, проте жоден не є переважаючим.

Таблиця 1

Повнота і характер засвоєння конфліктологічних знань		Прагнення їх застосування у професійній діяльності	
Контрольна група	Експериментальна група	Контрольна група	Експериментальна група
$M_e=13,0291$	$M_e=13,9786$	$M_e=12,123$	$M_e=12,138$
$\bar{x}=13,9273743$	$\bar{x}=14,02857$	$\bar{x}=12,687151$	$\bar{x}=12,685714$

Згідно з результатами аналізу критичних і емпіричних значень показників асиметрії та ексцесу були підтверджені зроблені на попередньому кроці висновки про відповідність розподілу результативної ознаки нормальній ( $A_{емп} < A_{кр}$  і  $E_{емп} < E_{кр}$ ), а також встановлені наступні залежності:

– наявність незначного позитивного значення асиметрії в обох групах за показником повноти й характеру засвоєння конфліктологічних знань свідчить про відсутність низьких значень даного показника і концентрацію на середніх і високих значеннях даного показника;

– наявність вагомого істотно позитивного значення асиметрії Пірсона в обох групах за показником прагнення їх застосування у професійній діяльності свідчить про переважання низьких значень даного показника, а, отже, про низьку готовність (можливо, пояснюється відсутністю практичного досвіду, або переважанням негативного досвіду) респондентів досліджуваної групи до використання конфліктологічних знань в професійно спрямованій діяльності;

– наявність позитивних значень ексцесу в обох групах за двома показниками свідчить про перевагу середніх або близьких до середніх значень. Проте, якщо для показника прагнення їх застосування у професійній діяльності позитивне значення ексцесу є дуже низьким ( $E_{емп} = 0,0021$  і  $E_{емп} = 0,004$  для контрольної та експериментальної групи відповідно), то для показника повноти й характеру засвоєння конфліктологічних знань, воно відіграє істотну роль у характеристиці поведінки статистичних даних вибірки, оскільки переважна частина респондентів (51,4% і 50,3% для контрольної та експериментальної груп відповідно) характеризується достатнім рівнем повноти й характеру засвоєння конфліктологічних знань ( $E_{емп} = 20,3$  і  $E_{емп} = 31,9$  для контрольної та експериментальної груп відповідно).

ЕТАП 2. Для статистичного підтвердження відсутності різниці між показниками контрольної та експериментальної груп за обома показниками, що аналізуються, дані таблиці 1 були переформульовані й доповнені (табл. 2).

Таблиця 2

Рівень	Повнота й характер засвоєння конфліктологічних знань		Прагнення їх застосування у професійній діяльності	
	КГ	ЕГ	КГ	ЕГ
Високий	30	32	18	15
Достатній	92	88	77	80
Низький	57	55	84	80
Середнє	13,9273743	14,02857	12,687151	12,685714
Кількість	179	175	179	175
Дисперсія	14,5031054	14,94204	14,05855	13,24408163

Висуваються такі гіпотези:

➤ при аналізі показника повноти і характеру засвоєння конфліктологічних знань:

$H^3_0$ : відмінності в дисперсіях показника повноти й характеру засвоєння конфліктологічних знань у студентів КГ та ЕГ відсутні;

$H^3_1$ : відмінності в дисперсіях показника повноти й характеру засвоєння конфліктологічних знань у студентів КГ та ЕГ суттєві.

➤ при аналізі показника прагнення їх застосування у професійній діяльності:

$H4_0$ : відмінності в дисперсіях показника прагнення їх застосування у професійній діяльності у студентів КГ та ЕГ відсутні;

$H4_1$ : відмінності в дисперсіях показника прагнення їх застосування у професійній діяльності у студентів КГ та ЕГ суттєві.

Результати розрахунків наведено у таблиці 3.

Таблиця 3

	Повнота і характер засвоєння конфліктологічних знань	Прагнення їх застосування у професійній діяльності
$F_{\text{емп}}$	1,030265	1,061497
$V_{\text{чисел}}$	175	
$V_{\text{знам}}$	179	
	$F_{\text{кр}}=1,282565$	$\alpha = 0,05$

Так як емпіричне значення менше критичного ( $F_{\text{емп}} < F_{\text{крит}}$ ) як для показника повноти й характеру засвоєння конфліктологічних знань, так і для прагнення їх застосування у професійній діяльності, то в результаті даної перевірки статистичних гіпотез приймаються нульові  $H^3_0$  і  $H^4_0$ .

Таким чином, можна зробити висновок про те, що статистично значущих відмінностей дисперсій за досліджуваними показниками в контрольній і експериментальній групі немає.

ЕТАП 3. Результати аналізу свідчать про:

– високий рівень кореляційної залежності між групами за кожним складником когнітивного компоненту готовності до попередження конфліктів –  $K_{\text{зпк}}$ ,  $K_{\text{зпе}}$ .



– недостатній рівень кореляційної залежності між групами за кожним складником когнітивного компоненту готовності до попередження конфліктів і всередині кожної групи –  $K_{зке}$ ,  $K_{зке}$ , що підтверджує низький рівень прагнення студентів до застосування конфліктологічних знань в професійній діяльності.

	Повнота і характер засвоєння конфліктологічних знань	Прагнення їх застосування у професійній діяльності		Контрольна група	Експериментальна група
Контрольна група	$K_{зкэ}=0,999597$	$K_{зкэ}=0,995329$	Повнота і характер засвоєння конфліктологічних знань	$K_{зпк}= 0,768277$	$K_{зпэ}= 0,810182$
Експериментальна група			Прагнення їх застосування у професійній діяльності і		

Проте, оскільки значення коефіцієнтів кореляції не нижче 0,7, дані показники дозволяють свідчити про присутність кореляційної залежності між складовими та обґрунтованості підходу про використання даних показників як складових одного комплексного індексу.

**Додаток Ю**  
**Результати статистичного аналізу складників операційного**  
**компоненту готовності до попередження конфліктів у професійній**  
**діяльності студентів контрольної та експериментальної груп**  
**ЕТАП 1**

Комунікативно-мовленнєві		Організаційно-управлінські		Морально-етичні	
КГ	ЕГ	КГ	ЕГ	КГ	ЕГ
$M_e=2,7647$	$M_e=2,88544$	$M_e=2,53113$	$M_e=2,6553$	$M_e=3,21223$	$M_e=3,1012$
$\bar{x}=2,83982$	$\bar{x}=2,97013$	$\bar{x}=2,570926$	$\bar{x}=2,53061$	$\bar{x}=3,1670$	$\bar{x}=3,062253$

$(A_{емп} < A_{кр}$  и  $E_{емп} < E_{кр})$

Встановлено такі залежності:

– наявність незначного позитивного значення асиметрії Пірсона ( $A_{емп} = 0,003$ ) в обох групах за комунікативно-мовленнєвими вміннями свідчить про незначну перевагу низьких значень даного показника над високими (1,5 рази) і значну концентрацію середніх значень даного показника;

– збільшення позитивного значення асиметрії Пірсона ( $A_{емп} = 0,144$ ) в обох групах за морально-етичними вміннями свідчить про більш значущі переваги низьких значень даного показника над високими (практично в 2 рази);

– високе позитивне значення показника асиметрії ( $A_{емп} = 20,321$ ) в обох групах за організаційно-управлінськими вміннями свідчить про суттєві переваги низьких і середніх значень даного показника над високими (перевищує у 3 рази).

Таким чином, дана тенденція в цілому свідчить про те, що найбільш проблемними на констатувальному етапі є організаційно-управлінські вміння операційного критерію готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності, що може пояснюватися, в першу чергу, відсутністю практичної підготовленості студентів до вирішення питань організації і управління, особливо в конфліктних ситуаціях, що потребують професійного досвіду і впевненості.

ЕТАП 2. Для проведення даного етапу методики статистичного аналізу експериментальних даних використано метод однофакторного дисперсійного аналізу (метод ANOVA – Analysis of variance).

Відомо, що метод ANOVA заснований на співвіднесенні міжгрупової і внутрішньогрупової мінливості досліджуваної залежною змінною. Чим більше розходження між групами по відношенню до відмінностей всередині груп, тим більша ймовірність того, що нульова гіпотеза про відсутність відмінностей є помилковою і може бути відхилена.

Для двох непов'язаних вибірок висуваються такі гіпотези:

$H^5_0$ : відмінності у дисперсіях показника рівня сформованості комунікативно-мовленнєвих умінь попередження конфліктів у студентів КГ та ЕГ відсутні;

$H^5_1$ : відмінності в дисперсіях показника рівня сформованості комунікативно-мовленнєвих умінь попередження конфліктів у студентів КГ та ЕГ істотні;

$H^6_0$ : відмінності у дисперсіях показника рівня сформованості організаційно-управлінських умінь попередження конфліктів у студентів КГ та ЕГ відсутні;

$H^6_1$ : відмінності у дисперсіях показника рівня сформованості організаційно-управлінських умінь попередження конфліктів у студентів КГ та ЕГ істотні;

$H^7_0$ : відмінності у дисперсіях показника рівня сформованості морально-етичних умінь попередження конфліктів у студентів КГ та ЕГ відсутні;

$H^7_1$ : відмінності у дисперсіях показника рівня сформованості морально-етичних умінь попередження конфліктів у студентів КГ та ЕГ істотні.

Для перевірки гіпотез використовували F- критерій:

$$F_{\text{эмп}} = \frac{MS_{\text{факт}}}{MS_{\text{случ}}}$$

де  $MS_{\text{факт}}$  – дисперсія, обумовлена впливом фактору («сума квадратів між групами» розділена на кількість ступенів свободи між групами)

$MS_{\text{случ}}$  – випадкова дисперсія («сума квадратів в групі» розділена на кількість ступенів свободи в групі).

При цьому:

$$MS_{\text{факт}} = \frac{SS_{\text{факт}}}{df_{\text{факт}}} \quad MS_{\text{случ}} = \frac{SS_{\text{случ}}}{df_{\text{случ}}}$$

$SS_{\text{факт}}$  – сума квадратів відхилень випадкової величини від загальної середньої («сума квадратів між групами»)

$SS_{\text{случ}}$  – остаточна сума квадратів («сума квадратів в групі»)

$df_{\text{факт}}$  – число ступенів свободи між групами

$df_{\text{случ}}$  – число ступенів свободи в групі

$$SS_{\text{факт}} = \sum_{j=1}^J \frac{\left( \sum_{i=1}^{n_j} x_{ij} \right)^2}{n_j} - \frac{\left( \sum_{j=1}^J \sum_{i=1}^{n_j} x_{ij} \right)^2}{N} \quad \begin{aligned} df_{\text{факт}} &= J - 1 \\ df_{\text{случ}} &= N - J \end{aligned}$$

Сума квадратів між групами й сума квадратів в групі складає загальну й повну суму квадратів, яка визначається за формулою:

$$SS_{\text{общ}} = \sum_{j=1}^J \sum_{i=1}^n x_{ij}^2 - \frac{1}{N} \left( \sum_{j=1}^J \sum_{i=1}^n x_{ij} \right)^2$$

$$SS_{\text{случ}} = SS_{\text{общ}} - SS_{\text{факт}}$$

Результати розрахунків представлені в наступних таблицях:

Описова статистика

<i>Групи</i>	<i>К-ть</i>	<i>Сума</i>	<i>Середнє</i>	<i>Дисперсія</i>
КГ	179	508,32	2,83982	2,649745
ЕГ	175	519,77	2,97013	3,089055

Дисперсійний аналіз

<i>Джерело варіації</i>	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>P-</i>	
					<i>Значення</i>	<i>F критичне</i>
Між групами	1,502597	1	1,502597	0,524119	0,469571	3,868012
В групі	1009,15	352	2,866904			
Загалом	1010,653	353				

Оскільки  $F_{\text{емп}}(0,524119)$  менше за  $F_{\text{крит}}(3,868012)$ , то приймається гіпотеза  $H^5_0$ .  
Однофакторний дисперсійний аналіз

<i>Групи</i>	<i>К-ть</i>	<i>Сума</i>	<i>Середнє</i>	<i>Дисперсія</i>
КГ	179	460,1957	2,570926	2,270613
ЕГ	175	442,8567	2,53061	3,146402

Дисперсійний аналіз

<i>Джерело варіації</i>	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>P-</i>	
					<i>Значення</i>	<i>F критичне</i>
Між групами	0,14383	1	0,14383	0,053201	0,817719	3,868012
В групі	951,6431	352	2,703531			
Загалом	951,7869	353				

Оскільки  $F_{\text{емп}}(0,053201) < F_{\text{крит}}(3,868012)$ , то приймається гіпотеза  $H^6_0$ .  
Однофакторний дисперсійний аналіз

<i>Групи</i>	<i>К-ть</i>	<i>Сума</i>	<i>Середнє</i>	<i>Дисперсія</i>
КГ	179	566,90	3,1670	2,54935
ЕГ	175	535,8943	3,062253	2,326903

Дисперсійний аналіз

<i>Джерело варіації</i>	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>P-</i>	
					<i>Значення</i>	<i>F критичне</i>
Між групами	0,9723	1	0,9723	0,39862	0,5282	3,868012
В групах	858,66	352	2,4393			
Загалом	859,6387	353				

Оскільки  $F_{\text{емп}}(0,9723) < F_{\text{крит}}(3,868012)$ , то приймається гіпотеза  $H^7_0$ .

ЕТАП 3. Результати факторного аналізу складових комплексного показника операційного критерію готовності до попередження конфліктів у професійній діяльності студенті контрольної групи на констатувальному етапі:

<b>Матриця кореляцій</b>				
		Комунікативно-мовленнєві	Морально-етичні	Організаційно-управлінські
Кореляція	Комунікативно-мовленнєві	1,000	0,890	0,864
	Морально-етичні	0,890	1,000	0,999
	Організаційно-управлінські	0,864	0,999	1,000

<b>Матриця компоненти</b>	
	Компонента
	1
Комунікативно-мовленнєві	0,943
Морально-етичні	0,991
Організаційно-управлінські	0,983

Результати факторного аналізу складових комплексного показника операційного критерію готовності до попередження конфліктів у професійній діяльності студенті експериментальної групи на констатувальному етапі:

<b>Матриця кореляцій</b>				
		Комунікативно-мовленнєві	Морально-етичні	Організаційно-управлінські
Кореляція	Комунікативно-мовленнєві	1,000	0,813	0,849
	Морально-етичні	0,813	1,000	0,999
	Організаційно-управлінські	0,849	0,999	1,000

<b>Матриця компоненти</b>	
	Компонента
	1
Комунікативно-мовленнєві	0,865
Морально-етичні	0,969
Організаційно-управлінські	0,980