

УДК 378.147: 159.946.21

Михальчук Юлія Олександрівна, канд. психол.наук, доцент
(Міжнародний економіко-гуманітарний університет імені академіка
Степана Дем'янчука)

ОСОБЛИВОСТІ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ ПІДГОТОВКИ МАЙБУТНІХ МЕНЕДЖЕРІВ В УМОВАХ НАВЧАННЯ У ВНЗ

***Анотація.** У статті здійснено психолого-педагогічний аналіз сутності внутрішньоособистісного та міжособистісного конфлікту. Автор обґрунтовує необхідність навчання майбутніх менеджерів рефлексії свого «Я» під час навчання у ВНЗ та наводить приклади психотехнік когнітивно-орієнтованого методу корекції, що спрямовані на розкриття нових граней свого внутрішнього світу, вирішення внутрішньоособистісних конфліктів (породжені взаємодією Ід, Его та Суперего як підсистем особистості за отримання енергії) та самоудосконаленні. Здійснено огляд суб'єктивних факторів, що чинять ймовірнісний вплив на спрямованість конфліктної взаємодії. Проаналізовано розвиток конфліктогенних якостей особистості в інтелектуальній, мотиваційно-потребовій, афективній та предметно-практичній сферах майбутнього фахівця.*

***Ключові слова:** внутрішньоособистісний конфлікт, Ід, Его, Суперего, міжособистісний конфлікт, рефлексія, конфліктогенні уміння.*

***Аннотация.** В статье осуществлен психолого-педагогический анализ сущности внутриличностного и межличностного конфликтов. Автор обосновывает необходимость обучения будущих менеджеров рефлексии своего «Я» во время обучения в ВУЗе и приводит примеры психотехник когнитивно-ориентированного метода коррекции, направленные на раскрытие новых граней своего внутреннего мира, разрешение внутриличностных конфликтов (порожденные взаимодействием Ид, Эго и Суперэго как подсистем личности за получение энергии) и самосовершенствование. Осуществлен обзор субъективных факторов, оказывающих вероятностное влияние на направленность конфликтного взаимодействия. Проанализировано развитие конфликтогенных качеств личности в интеллектуальной, мотивационно-потребностной, аффективной и предметно-практической сферах будущего специалиста.*

***Ключевые слова:** внутриличностный конфликт, Ид, Эго, Суперэго, межличностный конфликт, рефлексия, конфликтогенные умения.*

***Abstract.** In the article the psycho-pedagogical analysis of the essence of intrapersonal and interpersonal conflicts has been made. The author justifies the need of training future managers the ability of reflection his «Self» while studying at the University and gives examples of psycho-cognitive-based correction method aimed to disclose the new features of his inner world, solve interpersonal conflicts (generated by the interaction of Id, Ego and Superego as subsystems of personality for taking energy) and self-improvement. The overview of subjective factors that influence on the probability of conflict orientation has been made. The development of personality's conflict traits in the intellectual, demand-motivational, affective and practical areas of specialists has been analyzed.*

Keywords: intrapersonal conflict, Id, Ego, Superego, interpersonal conflict, reflection, conflict skills.

Конфліктогенність професійного середовища носить об'єктивний характер, що підтверджується філософсько-соціологічною та психологічною (в тому числі психоаналітичною) традиціями. Конфлікт є, з одного боку, носієм протиріч, з іншого – джерелом розвитку і вдосконалення соціальних систем. Для успішної реалізації професійної діяльності у конфліктогенному середовищі фахівцеві необхідна відповідна теоретико-практична підготовка.

Модель сучасного фахівця включає професійно важливі якості, що визначають ефективність та успішність його професійної діяльності. Конфліктологічна складова як компонент даної моделі відображає властивості конфліктогенного буття та внутрішні протиріччя, з якими стикається особистість у ході свого розвитку, в тому числі під час навчання у ВНЗ. Професійна діяльність за своєю природою є конфліктною. Як система взаємопов'язаних елементів вона потенційно містить у собі конфліктогенність, що, одночасно, є показником дисфункції і розвитку системи. Так, перед сучасним фахівцем стоїть завдання не лише самопізнання та саморегуляції своїх емоційних станів, прийняття конструктивних рішень, але й розвитку своїх можливостей у конфліктогенних і конфліктних ситуаціях.

Так, науковцями визначено конфліктологічну культуру та її окремі компоненти: конфліктологічна компетенція, грамотність, компетентність, готовність, конфліктна компетенція (А. Лукашенко, В. Андрєєв, Г. Антонов, С. Гиренко, Є. Дурманенко, О. Іонова, В. Журавльов, Н. Підбуцька, В. Руденко, М. Руденко, Н. Самсонова, Т. Черняєва та ін.). Сутність конфлікту й основних понять, що його описують, типології конфліктів, їх причини і стратегії розв'язання, умови запобігання

конфліктам та рекомендації щодо конструктивного їх вирішення вивчали А. Анцупов, А. Бандурка, Ф. Бородин, Н. Грїшина, О. Донченко, В. Друзі, Н. Коряк, Г. Ложкін, М. Пірен, Л. Петровська, Д. Скотт, Т. Титаренко, Р. Фішер, А. Шипілов, У. Юрі та ін. Зв'язок конфліктів з проблемами професіоналізації особистості досліджували І. Ващенко, Л. Карамушка, Н. Коломінський, Г. Ложкін та ін. Особливості професійної конфліктологічної підготовки, зокрема: конфліктна ситуація й конфлікт як засіб становлення конфліктної компетенції, розглядали В. Афонькова, А. Донцов і Т. Полозова, А. Єршов, І. Хасан та ін.

Метою публікації є визначення особливостей конфліктологічної підготовки майбутніх фахівців сфери управління як необхідної умови формування професійної культури останніх.

Професійний конфлікт проявляється на внутрішньоособистісному та міжособистісному рівнях, тому формування конфліктологічної культури як мета професійної освіти є можливим лише за умови рефлексії особистістю внутрішньоособистісних конфліктів та формування конфліктологічної компетентності майбутнього фахівця, що дасть можливість конструктивного розв'язання міжособистісних конфліктів у професійному житті.

Розглянемо сутність внутрішньоособистісного конфлікту [6]. За теорією З. Фрейда, особистість людини – це енергетична та динамічна система, основними підсистемами якої є Ід, Его, Суперего. Ід – вихідний компонент особистості, що присутній в людині з дня її народження, включає всі спадкові, інстинктивні потяги, є джерелом всієї психічної енергії, неусвідомлюване, егоїстичне та ірраціональне начало за своєю природою. Потребує миттєвого задоволення (розрядки) своїх потягів. Керує виключно принципом задоволення, інтроектує в себе все те, що призводить до задоволення та відштовхує все те, що викликає незадоволення. Нездатне розрізняти об'єкти від образів об'єктів, об'єктивне від суб'єктивного. Его – є тією частиною функцій Ід, що виникає спеціально для управління процесом задоволення потягів Ід у зовнішньому світі. Головною метою Его – логічний аналіз та оцінка зовнішніх об'єктів в якості об'єктів можливого задоволення Ід, а також шансів досягти успіху. Підпорядковується принципу реальності, адже задоволення потреб має відбуватися в потрібному місці, в потрібний час і з найменшим ризиком. Якщо ризик перевищує допустиму норму або є відсутнім потрібний об'єкт, Его здатне відкладати чи затримувати розрядку потягів Ід. Его – є усвідомлюваним, раціональним та логічним за своєю природою. Свою енергію запозичує в Ід. Суперего являє собою ту частину функцій Его, що відповідають за соціальну адаптацію, мотивацію та саморегуляцію особистості, проявляє себе у вигляді «внутрішнього

голосу», «почуття провини, совісті та справедливості», є носієм моральних цінностей та ідеалів, що інтроєктуються в процесі взаємодії зі значущими іншими. Суперего володіє правом нагороджувати та карати. Свою енергію позичає в Ід та Его. Як й Ід, Суперего зажди наполягає на миттєвому задоволенні своїх моральних потреб, деколи, навіть, всупереч розумним вимогам Его, вимоги Суперего у більшості випадків є неусвідомлюваними за своєю суттю. Іншими словами, Суперего може бути джерелом неусвідомлюваних та ірраціональних імперативів.

Всі три описані підсистеми конкурують одна з одною за отримання енергії особистості. Кожна підсистема отримує енергію за рахунок інших, при цьому загальна кількість енергії в певну одиницю часу залишається постійною. Якщо одна система передає (вкладає, інвестує) свою енергію іншій підсистемі, то цей процес називають катексисом. Катексис буде позначатися знаком «+». Якщо деяка підсистема, навпаки, намагатиметься зменшити енергетичну дію на саму себе, то цей процес прийнято називати антикатексисом. Антикатексис як зменшення катексиса позначається знаком «-». Енергетична взаємодія всіх трьох підсистем й зовнішньої реальності можна представити у вигляді комбінації їх катексисів та антикатексисів. При цьому деякі з таких комбінацій можуть бути конфліктними (незбалансованими, амбівалентними). Всі конфлікти, в яких є присутніми лише змінні – потяги Ід (i), реакції Его (e), реакції Суперего (s) будемо називати внутрішньоособистісними. Якщо в конфлікті є присутнім змінна r, то цей конфлікт можна назвати міжособистісним і такий конфлікт слід аналізувати в єдності із внутрішньоособистісним.

Вихідним конфліктом особистості зі спроби розв'язати який починається розвиток кожної особистості і наслідки якого впливають на все його подальше життя, – це конфлікт між Ід, що потребує миттєвого задоволення своїх потягів і зовнішнім світом (реальністю) та антикатексує більшість із них.

Із появою Его підсистема Ід залишається без можливості безпосереднього контакту із зовнішньою реальністю. Функцію контакту із зовнішньою реальністю бере на себе Его, що не виключає появу самостійних конфліктів між зовнішньою реальністю та Его. Ід для задоволення своїх потягів мусить досягти згоди Его. Завдяки особливій ролі Его вихідний конфлікт особистості трансформується у конфлікт між Ід та Его, який прийнято називати невротичним. Невротичний конфлікт – це конфлікт двох потягів Ід, одне з яких потребує миттєвого задоволення, а інше, що підтримується (катексується) Его, стає цьому на заваді.

Невротичний конфлікт є наслідком і одночасно розвитком неконструктивного розв'язання базового конфлікту особистості в

минулому, особливо в дитинстві. Дисбаланс, що породжує невротичний конфлікт переживається у вигляді невротичної тривоги. Безпосередньо внутрішньою причиною невротичної тривоги слугують потяги Ід, що оцінюються Его як недопустимі. Невротичний конфлікт утворює ядро всіх психоневрозів – особистісних розладів, за яких головною метою поведінки особистості є уникнення тривоги або, принаймні, зменшення її рівня. При цьому, причини тривоги, як правило, не усвідомлюються або видозмінюються в результаті застосування захисних механізмів Его.

Якщо несумісність Его з будь-якими потягами Ід породжує невротичний конфлікт, то несумісність Его з вимоги або ідеалами Суперего породжує моральний конфлікт, який в залежності від того чи має він невротичне походження чи ні, може бути справжнім (усвідомлюваним) чи морально-невротичним (неусвідомлюваним). В усвідомлюваних моральних конфліктах причини та наслідки є зрозумілими. Моральна тривога також носить усвідомлюваний характер і може приймати форму сорому та почуття провини. В морально-невротичних конфліктах звинувачення Суперего має невротичну основу – це будь-які витісненні потяги Ід.

Вважаємо, що важливим для майбутніх менеджерів є рефлексія свого «Я» під час навчання у ВНЗ, що допоможе не лише у самопізнанні та розкритті нових граней свого внутрішнього світу, але й вирішенні внутрішньоособистісних конфліктів та самоудосконаленні. Можливість аналізу особистістю власної ретроспективної поведінки, в тому числі конфліктної, з'являється в особистості під час навчання у ВНЗ на практичних та лабораторних заняттях з «Психології конфліктів» та «Психології управління» в разі організації викладачем групової та індивідуальної форм психологічної роботи за допомоги методів активного соціально-психологічного навчання: групових дискусій, рольових та ділових ігор, аналізу ситуацій, самоспостереження та самоаналізу. Важливим, на нашу думку, є робота з Тінню (Тінь – описаний К. Г. Юнгом архетип, що являє собою відносно автономну частину особистості, яка складається з особистісних і колективних психічних настановлень, які не можуть бути прийнятими особистістю через несумісність зі свідомим уявленням про себе), адже саме тіньові особливості особистості дають можливість зрозуміти структуру особистості молодої людини, мотиви її поведінки, здійснити ретроспективний аналіз внутрішніх переживань та дій тощо. Здійснений аналіз дає можливість «побудувати» модель прогностично-орієнтованої, ймовірно-передбачуваної поведінки у конфліктних ситуаціях.

Так, внутрішньоособистісні конфлікти повинні розглядатися в якості інтерпсихічної основи процесу професійної конфліктологічної підготовки,

для розвитку конфліктологічної культури фахівця. Рефлексія особистістю власних внутрішньособистісних конфліктів залежатиме від якості побудови занять та оволодіння студентами рефлексивними механізмами психіки.

Опишемо психотехніки, спрямовані на розвиток рефлексивних навичок.

1) «Щоденник думок» / «Психологічний робочий зошит». Протягом певного часу, наприклад, 2-4-х тижнів пропонується фіксувати власні позитивні та негативні думки та емоційні стани. Подальший аналіз допоможе усвідомити свою психологічну проблему та зумовить зміну забарвлень негативних переживань. Вправа спрямована на фіксування свого внутрішнього життя в його розвитку.

2) «Позитивна переоцінка». Пропонується скласти перелік п'яти негативних ситуацій або явищ особистого життя та знайти в них позитивні моменти. Вправа спрямована на усвідомлення та зміну негативного забарвлення життєвих ситуацій, що сприймалися як абсолютно негативні.

3) «Три варіанти події». Пропонується згадати складну життєву ситуацію у житті та письмово виконати наступну роботу: а) придумати 3 варіанти того, як вона могла би погіршитися; б) придумати 3 варіанти її поліпшення; в) розглядаючи шляхи погіршення ситуації, слід проаналізувати те, чого слід надалі уникати й те, чого слід навчитися. Важливо записати та доповнити речення: «Мені потрібно навчитися...», «Надалі буду...».

4) «Усвідомлення бажань». Пропонується сформулювати свої бажання та мрії у вигляді списку або створити колаж (через символічне зображення мрій). Наступний етап складається із аналізу бажань за ступенем реалістичності через виділення позитивних та негативних сторін у бажанні, аналізу мотивів бажання та зусиль (енергії) для його здійснення (для більш глибокого аналізу слід написати покроковий план досягнення власної мети). При виконанні вправи важливо здійснити ретроспективний аналіз власних мрій та бажань із рефлексією стратегій, що призвели до невдачі (поразки). Схожою вправою є психотехніка «Дерево мети».

5) «Кроки до успіху». Пропонується на аркуші зобразити сходи, що призведуть до професійного успіху та на кожній сходинці написати дію, що буде поступовим – тактичним кроком до запланованого результату.

Запропоновані психотехніки відносять до технік когнітивно-орієнтованого методу корекції, що спирається на конструктивний аналіз проблем та суперечностей з метою знаходження реальних шляхів їх

подолання, керування власними емоційними станами, поведінкою та, в глобальному результаті – керування життям. Крім того, серед психотехнік когнітивно-орієнтованого методу корекції використовують вправи, спрямовані на розвиток впевненості в собі, почуття власної гідності, відпрацювання прийняття управлінських рішень і створення власного індивідуального іміджу, поліпшення взаємин з іншими людьми, вправи на корекцію емоційних розладів та негативних емоційних станів, прийняття конструктивних рішень у кризових та стресових ситуаціях, психологічний аналіз власних почуттів, бажань, емоційних станів. Цікавим і не менш ефективним в когнітивно-орієнтованому методі корекції є використання непрямих методів, а саме: аналіз легенд, крилатих виразів, літературних творів, фільмів, притч, випадків з життя. Описані вправи спрямовані, крім вже перерахованого, на збереження психічного здоров'я особистості, попередження виникнення психологічних проблем, адже ірраціональні переконання, негативні емоційні стани призводять до хибного сприймання дійсності, а негативний образ мислення викликає негативні почуття та очікування.

На індивідуальному рівні формування конфліктологічної культури сприяє професійному становленню фахівця: оволодіння знаннями про особливості внутрішньоособистісного та міжособистісних конфліктів, їх проявах, а також способах продуктивних психологічних захистів, технологіях й техніках подолання криз професійного зростання сприятиме професійному становленню фахівця.

Якщо функцією внутрішньоособистісного конфлікту є гармонізація внутрішнього світу, самопізнання та саморозвиток, то до конструктивних функцій міжособистісних конфліктів слід віднести регулятивну та перетворювальну функції, які полягають у: 1) гармонізації взаємовідносин суб'єктів професійної діяльності; 2) узгодженні їх взаємних дій; 3) забезпеченні ефективної професійної діяльності та професійного становлення в умовах професійного конфлікту; 4) перетворенні конфліктогенного професійного середовища з метою попередження подальших конфліктів.

Говорячи про важливість формування конфліктологічної культури майбутнього фахівця, слід визначити сукупність індивідуальних та професійно-важливих якостей (характеристик), які чинять ймовірнісний вплив на структуру та динаміку професійних конфліктів (конфліктологічних ситуацій) як складової конфліктогенного професійного середовища. Конфліктологічна діяльність включає наступні щабелі: пізнавальну (гносеологічну) конфліктологічну діяльність, оцінкову (аксіологічну) конфліктологічну діяльність, регульовальну конфліктологічну діяльність та перетворювальну (праксеологічну)

діяльність, що в конфліктології [1, с. 38] пов'язано з процесом та результатом вирішення конфліктів.

На думку Н.В. Грішиної суб'єктивними чинниками конфліктологічних процесів є сприймання ситуації як конфліктної та суб'єктивні регулятори конфліктної взаємодії опонентів [2]. Нею встановлено, що в процесах сприймання і визначення соціальної ситуації як конфліктної провідне місце займають механізми категоризації та інтерпретації. Ці механізми є способами систематизації індивідом навколишнього середовища у відповідності до складності ситуації, стають основою подальших дій індивіда, регулятором активності особистості. Від того, як оцінюється, яким змістом наділяється і як пояснюється конфліктна ситуація, залежить далі конфліктна поведінка індивіда: «... якщо людина визначає ситуацію як конфліктну, вона стає конфліктною, бо у своїх подальших діях в даній ситуації вона ґрунтується на тому значенні, яке надає ситуації, відповідно розвиваючи конфліктну взаємодію, оцінюючи дії партнера, вибираючи стратегії поведінки» [2, с. 171]. Дана точка зору відповідає загальнопсихологічному розумінню взаємодії суб'єкта із ситуацією (Л.С. Виготський, О.Н.Леонтьєв, С.Л. Рубінштейн), де суб'єктивні чинники завжди включені в генезу ситуації та на основі принципу єдності індивіда й соціального середовища розглядаються в якості детермінанти соціальної взаємодії.

Очевидно, що наділення конфліктною характеристикою ту чи іншу важку ситуацію соціальної взаємодії визначається наявністю в свідомості індивіда уявлень про конфлікт. На основі отриманих теоретичних уявлень, особистість порівнює ситуацію за певними параметрами (учасники, об'єкт) з наявними у нього знаннями та категоризує їх у відповідні типи конфліктів, що сприяє реалізації професійних функцій в умовах конфлікту.

Тобто, знання про конфлікт категоризує наявну ситуацію як конфліктну і відносить її до певного типу конфлікту. Проте, у соціальній психології виділяють помилки в усвідомленні конфліктної ситуації і позначають останні наступними термінами: «неадекватно зрозумілий конфлікт», «незрозумілий конфлікт», «хибно зрозумілий конфлікт» [3, с. 9]. Отже, важливими компонентами конфліктологічної культури майбутнього фахівця є, насамперед, система знань про конфлікт.

Інші види конфліктологічної діяльності – оцінкова, регульовальна та перетворювальна формуються на основі суб'єктивних чинників, що мають ймовірнісний вплив на спрямованість конфліктної взаємодії опонентів. Підсумовуючи численні праці науковців (В. Андрєєв, Г. Антонов, А. Анцупов, А. Бандурка, Ф. Бородін, С. Гиренко, Н. Грішина, О. Донченко, В. Друзі, Є. Дурманенко, О. Іонова,

В. Журавльов, Г. Ложкін, А. Лукашенко, Н. Підбуцька, М. Пірен, В. Руденко, М. Руденко, Н. Самсонова, Т. Титаренко, Т. Черняєва та ін.), вважаємо, що суб'єктивними чинниками, що формують конфліктологічну позицію індивіда належать сфери особистості: когнітивна як система конфліктологічних знань, мотиваційно-потребова, афективна, сфера особистісної саморегуляції, в якій поряд з самооцінкою, вольовою регуляцією, рівнем домагань, суб'єктивної локалізації контролю провідне місце займає рефлексія фахівця в процесі визначення конфліктної ситуації й самовизначення в ній. Отже, процес переосмислення, перебудови суб'єктом своєї свідомості, своєї діяльності та спілкування базується на особистісно-смысловій обумовленості, яка, у свою чергу, є проявом життєвої позиції індивіда [5, с. 157].

Важливим у сфері особистісної саморегуляції, поряд із самооцінкою, вольовою регуляцією, рівнем домагань, суб'єктивної локалізації контролю провідне місце займає рефлексія фахівця в процесі визначення конфліктної ситуації та самовизначення в ній. Це є процесом переосмислення, перебудови суб'єктом своєї свідомості, своєї діяльності та спілкування, що базується на особистісно-смысловій обумовленості, яка, у свою чергу, є проявом життєвої позиції індивіда [5, с. 157]. Власне, вправи, описані нами вище, спрямовані на формування рефлексивних вмінь майбутнього фахівця сфери управління.

Розвиток конфліктогенних якостей особистості відбувається послідовно і бере свій початок в інтелектуальній сфері. Так, у процесі вивчення конфліктології майбутній фахівець засвоює такі положення: предмет, принципи і завдання конфліктології; конфлікти в різних сферах людської взаємодії, рівні прояву й типологію конфліктів; аналітичну модель і діагностику конфліктів; динамічні моделі конфлікту; стратегії поведінки учасників конфлікту; прогнозування; технологію і методи попередження конфліктів; способи, методи і засоби вирішення конфліктів; посередництво при вирішенні конфліктів; етичні моменти при вирішенні конфліктів тощо. Розвиток конфліктогенних якостей особистості у мотиваційно-потребовій та афективній сферах включає розвиток саморегуляції та рефлексії майбутнього фахівця, високий рівень особистісної зацікавленості у вирішенні внутрішньоособистісних конфліктів та гармонізації внутрішнього життя, вміння керувати негативними емоційними станами та наявність цілей розвитку конфліктологічної культури майбутнього фахівця. Третім етапом – є розвиток конфліктологічних умінь, тобто розвиток предметно-практичної сфери майбутнього фахівця. Важливим, на нашу думку, є забезпечення інтегрованого підходу в організації навчання у ВНЗ, за якого на кожному етапі формування конфліктологічної культури включено розвиток усіх

сфер майбутніх фахівців в єдності. Крім того, вважаємо, що кожен етап формування конфліктологічної культури фахівця повинен включати в себе також досвід творчої конфліктологічної діяльності.

Так, система науково-теоретичних професійних знань про конфлікт призначена для вироблення вмінь професійно-наукового аналізу конфлікту, практичних умінь та навичок операційного впливу, що спрямовані на оволодіння конструктивними способами вирішення конфлікту; при цьому рефлексивно-оцінковий блок як система умінь і навичок дозволяє провести зіставлення реального результату вирішення конфлікту з бажаним, призначений для аналізу постконфліктної ситуації та здійснення глибинного ретроспективного аналізу конфліктів минулого.

Розвиток конфліктогенних якостей та умінь у мотиваційно-потребовій, афективній та предметно-практичній сферах стає можливим за умови використання на навчальних заняттях інтерактивних методів навчання, які повинні бути структуровані в ігровий комплекс, що є процесуальним компонентом, а саме тим, що відтворює ситуативні параметри майбутнього професійного конфліктогенного середовища. Так, доцільно використовувати літературні твори, в яких присутній опис конфліктів; різноманітні ігри, у яких закладено конфліктну взаємодію, метод аналізу художнього та ілюстративного матеріалу, рольові ситуації, аналіз ситуацій, метод ретроспекції; актуалізація спогадів, що ілюструють ситуації конфліктної взаємодії [4], розігрування ролей, метод «театралізації конфлікту».

Сучасний фахівець повинен бути підготовлений не лише реалізовувати професійні завдання в умовах конфліктного професійного середовища, але й перетворювати його з метою попередження негативних конфліктів, а також бути готовим до оптимального конструктивного подолання професійних та особистісних криз як бар'єрів на шляху до формування високого рівня професійної культури. У зв'язку із тим, є необхідним розвиток рефлексивних навичок майбутніх фахівців сфери управління для аналізу й вирішення внутрішньоособистісних конфліктів та розвиток конфліктогенних якостей останніх в інтелектуальній, мотиваційно-потребовій, афективній та предметно-практичній сферах.

1. Бородкин Ф.М., Коряк Н.М. Внимание : конфликт! / Ф.М. Бородкин, Н.М. Коряк. – Новосибирск, 1989. – 189 с.
2. Гришина Н.В. Психология конфликта / Н.В. Гришина. – СПб., 2000. – 464 с.
3. Заир-Бек Е.С. Теоретические основы обучения педагогическому проэктированию : автореф. дис. ...д-ра пед. наук / Е.С. Заир-Бек. – СПб., 1996. – 40 с.
4. Лукашенок Л.А. Профессиональная подготовка учителя к разрешению конфликта в воспитательном процессе : автореф. дис. ...канд. пед. наук / Л.А. Лукашенок. – М., 1998. – 20 с.
5. Психология и педагогика : [учеб. пособие] / [под ред. К.А. Абульхановой и др.] – М., 1998. – 320 с.
6. Светлов В.А.

Конфликт: модели, решения, менеджмент / В.А. Светлов. – СПб. : Питер, 2005. – 540 с.

Рецензент: д.психол.наук, проф. Ставицький О.О. (Міжнародний економіко-гуманітарний університет імені академіка Степана Дем'янчука)