

УДК 378.147:159.946.21

Михальчук Ю. О., к.психол.н., доцент (Міжнародний економіко-гуманітарний університет імені академіка Степана Дем'янчука, м. Рівне)

## ОСОБЛИВОСТІ РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНОЇ СКЛАДОВОЇ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СФЕРИ УПРАВЛІННЯ

**Анотація.** В статті здійснено теоретичний аналіз психолого-педагогічної сутності конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців сфери управління. Визначено, що інтрапсихічною основою професійно-конфліктологічної підготовки є комунікативна складова. Розглянуто умови, які необхідні для забезпечення розвитку комунікативної складової конфліктологічної компетентності студентів в межах навчального закладу.

**Ключові слова:** конфліктологічна компетентність, діалогічна стратегія, комунікативний потенціал, активне соціально-психологічне навчання.

**Аннотация.** В статье осуществлен теоретический анализ психолого-педагогической сущности конфликтологической компетентности будущих специалистов сферы управления. Определено, что интрапсихической основой профессионально-конфликтологической подготовки является коммуникативная составляющая. Рассмотрены условия, необходимые для обеспечения развития коммуникативной составляющей конфликтологической компетентности студентов в рамках учебного заведения: диалогичность учебно-воспитательного процесса и особенности организации активного социально-психологического обучения.

**Ключевые слова:** конфликтологическая компетентность, диалогическая стратегия, коммуникативный потенциал, активное социально-психологическое обучение.

**Annotation.** The theoretical analysis of psychological and educational nature of conflict competence of future specialists in management has been done. The author has determined that the communication component is an intra psychological basis of the conflict training. The conditions that are necessary for the development of communicative component of conflict competence of students within the university study are described.

**Keywords:** competence of the conflict, dialogue strategy, communicative potential, active social and psychological study.

Процес реформування сучасної освіти в Україні розгортається в напрямі становлення особистісно-спрямованої підготовки майбутніх спеціалістів.

Зокрема, важливу роль у цьому процесі відведено системі безперервної професійної освіти, підґрунтя якої – принципи, методи та засоби інноваційних підходів до навчання. З огляду на це, в структурі підготовки фахівців нового типу спілкуванню як засобу та методу навчання надано особливого значення. Інтенсифікація та глобалізація економічних процесів призвела до збільшення обсягу інформації, якою доводиться оперувати менеджеру в процесі щоденної діяльності. Це також значно ускладнює міжособистісні відносини та спричиняє виникнення численних непорозумінь та конфліктів. Зважаючи на це комунікативна підготовка стає необхідним елементом ефективної професійної підготовки, а відтак і діяльності менеджера, адже від комунікації та спілкування менеджера залежить успішність не лише його діяльності, а й діяльності всієї організації загалом.

**У психолого-педагогічній літературі** є достатньо багато зразків опрацювання проблем конфліктологічної компетентності особистості. З'явилося достатньо багато робіт, в яких розглянуто питання сутності, структури, закономірностей функціонування та розвитку конфліктологічної компетентності різних спеціалістів (В. В. Базелюк, Г. С. Бережна, Е. Н. Богданов, О. І. Денисов, В. Г. Зазикін, Е. Е. Ефімова, М. М. Кашапов, Л. А. Петровська, В. В. Рогачев, Н. В. Самсонова, Б. І. Хасан, Л. Н. Цой).

Необхідні передумови для розв'язання проблеми комунікативної підготовки майбутніх менеджерів створюють дослідження, в яких висвітлено теоретико-методологічні основи професійного спілкування (Г. О. Балл, А. О. Деркач, М. С. Каган, С. Д. Максименко, Л. Е. Орбан-Лембрик, Т. М. Титаренко, Т. С. Яценко та ін.), сутність і структуру комунікативних здібностей (Г. С. Васильєв, Н. Р. Вітюк, О. О. Леонт'єв, Б. Ф. Ломов, М. М. Обозов, К. К. Платонов та ін.), психологічну специфіку комунікативної компетентності особистості (Ю. Н. Ємельянов, Л. А. Петровська, В. В. Рижов, С. В. Терещук та ін.), особливості комунікативної підготовки майбутніх менеджерів, психологів, економістів (О. І. Гринчук, В. С. Пілецький, Т. Л. Шепеленко, Я. І. Шкурко, В. П. Черевко та ін.).

**Метою статті** є проведення теоретичного аналізу особливостей розвитку комунікативної складової конфліктологічної компетентності майбутніх менеджерів.

**Завдання статті:** 1) розглянути сутність та структуру конфліктологічної компетентності майбутніх менеджерів; 2) визначити та схарактеризувати умови формування комунікативної складової конфліктологічної компетентності у межах навчального закладу.

**З огляду на неминучість** конфліктів у професійному та особистому житті кожної людини та велику кількість стресових ситуацій, що супроводжують особистість на різних етапах її життя, формування цілеспрямованої роботи з підготовки особистості до конфліктологічних умов життєдіяльності, зокрема у професійній сфері спеціаліста, має стати

метою професійно-конфліктологічної підготовки останнього. Реалізація професійних функцій фахівців сфери управління виникає у трьох взаємопов'язаних процесах: міжособистісній взаємодії, спілкуванні, взаємовідносинах. У цих процесах конфлікти є обов'язковим компонентом, уникнути яких неможливо, тому актуальним для майбутнього фахівця сфери управління видається розвиток конкретних поведінкових вмінь у конфліктних ситуаціях, а також вироблення внутрішніх особистісних якостей, які б забезпечили можливість конструктивного вирішення конфліктних ситуацій. Тому у практиці професійної освіти майбутнього менеджера має бути передбачено формування готовності останнього до конфліктологічної діяльності, що передбачає наявність комунікативної складової.

Одним із перших підходів до концептуального осмислення проблеми конфліктологічної компетентності був підхід, розроблений російським психологом В. Г. Зазикінім [1]. Подальшого розвитку він набув у роботах О. І. Денисова, О. І. Рогачева. На базі цього теоретичного підходу конфліктологічну компетентність розглянуто з системних позицій і визначено як когнітивно-регулятивну підсистему професіоналізму, пов'язану з уміннями управляти конфліктами і вирішувати їх [1, с. 63].

Конфліктологічну компетентність потрактовано як вид соціально-психологічної компетентності (Л. А. Петровська), яка містить такі складові: розуміння природи суперечностей та конфліктів між людьми; формування конструктивного ставлення до конфліктів в організації; наявність навичок безконфліктного спілкування у важких ситуаціях; уміння оцінювати та пояснювати проблемні ситуації, що виникають; наявність навичок управління конфліктними явищами; вміння передбачати можливі наслідки конфліктів, вміння конструктивно регулювати протиріччя та конфлікти; наявність навичок усунування негативних наслідків конфліктів [2, с. 491].

Представлена вченими психологічна структура конфліктологічної компетентності фахівця складається із шести взаємопов'язаних структурних компонентів: гностичний (власне знання про причини виникнення конфлікту, закономірності його розвитку та перебігу, про особливості поведінки, спілкування та діяльності опонентів у конфліктній взаємодії, їхні психічні стани); проектувальний (уміння передбачати дії опонентів, їхню поведінку в ході конфлікту, розвиток конфлікту, його наслідки); регулятивний (уміння впливати на опонентів, їхні відносини, оцінки, мотиви та цілі конфліктної взаємодії; вміння здійснювати профілактику конфлікту та вирішувати його на справедливій основі, виступаючи в якості «третейського судді»); комунікативний (уміння здійснювати ефективне спілкування з учасниками конфлікту з урахуванням їхніх особистісних якостей та емоційних станів); рефлексивно-статусний (високий рівень рефлексивної культури, вміння організувати процес самопізнання, реагувати адекватно ситуації, цілям та задачам управління конфліктами); нормативний компонент

(знання про нормативні та моральні регулятори поведінки в умовах управління і вирішення конфліктів, про корпоративну і професійну управлінську культуру; здатність та готовність дотримуватись етичних норм щодо учасників конфлікту). Так, змістові складові конфліктологічної компетентності керівника зумовлені особливостями його професійної діяльності і, на думку науковців, мають забезпечувати ефективне вирішення управлінських завдань [3].

Дослідниця Н. В. Самсонова робить висновок, що професійна компетентність є складовою професіоналізму і є реалізованою на соціальному, особистісному та індивідуальному рівнях професійної діяльності. Таким рівням відповідають соціальна, особистісна та індивідуальна компетентності. Конфліктологічна компетентність належить до соціальної компетентності, охоплює властивості перцептивної, комунікативної, міжособистісної та управлінської компетентностей, реалізує прикладні (ситуативні) аспекти спеціальної професійної діяльності [3, с. 20].

Ми поділяємо думку Н. В. Самсонової щодо сутності та показників сформованості конфліктологічної компетентності майбутнього фахівця. Так, конфліктологічну компетентність визначено як вид професійної підготовленості фахівця виконувати певні трудові функції у професійному конфліктогенному середовищі та як інтегровану характеристику конфліктологічної культури фахівця [3]. Конфліктологічна компетентність фахівця передбачає систему конфліктологічних умінь вирішення професійних конфліктологічних завдань з управління конфліктом і виконує перетворювальну функцію щодо конфліктогенного професійного середовища. Показниками сформованості конфліктологічної компетентності є ступінь розв'язання конфлікту в результаті вирішення фахівцем професійних конфліктологічних завдань з управління конфліктом.

Сучасну психолого-педагогічну науку та практика орієнтовано на розвиток і становлення особистості – розвиток її самосвідомості, здатності до саморегуляції, самореалізації, самотворення, розвиток її здібностей та внутрішнього потенціалу, що є прерогативою гуманістичного напрямку психології. Розкриття індивідуально-неповторного внутрішнього світу особистості забезпечує гармонійну інтеграцію останнього до людської спільності через суспільно-корисну діяльність та безконфліктне конструктивне спілкування.

У межах особистісно-діяльнісного підходу до вивчення проблеми формування конфліктологічної компетентності особистості студента особистісна підструктура спілкування набуває особливої ваги як зона спеціального формувального впливу. Самосвідомість та спілкування є нерозривно пов'язаними у процесі розвитку та становлення особистості. Саме через спілкування здійснюється ним опосередковується вплив соціокультурного оточення на розвиток свідомості і самосвідомості

особистості. В психологічній науці загальноприйнятим визнано положення про діалогічну природу мислення особистості. Онтогенез самосвідомості відбувається через перехід від роздумів уголос, у вигляді розгорнутого зовнішнього мовлення на етапах раннього віку до згортання у вигляді внутрішнього діалогу на більш старших вікових етапах розвитку особистості. Таке «згортання» розгорнутих роздумів уголос переводить цю здатність особистості до самоусвідомлення на якісно новий рівень – рівень «квазіздібності» [4]. Ця квазіздібність актуалізується і виявляється у рефлексивних ситуаціях і може відбуватися у вигляді внутрішньої дії, але за бажанням, її може бути розгорнуто й у вигляді зовнішньої дії, мовлення, тобто вона може стати вербалізованою.

У комунікативній складовій конфліктологічної компетентності має бути передбачено, на нашу думку, вміння здійснювати ефективне спілкування з учасниками конфлікту з урахуванням їхніх індивідуальних особливостей та емоційних станів. Спілкування повинно бути побудовано на конструктивному діалозі, в основі якого – толерантність, безоцінкове сприйняття партнера по спілкуванню, емпатія, вільне володіння вербальними і невербальними засобами спілкування. Отже, комунікативну складову конфліктологічної компетентності майбутнього фахівця можна розглядати як категорію, що має окремі інтегровані характеристики, які складають інтрапсихічну основу професійно-конфліктологічної підготовки, адже така підготовка сприяє розширенню особистісних смислів, що орієнтує особистість на поліфонічне, багатомірне сприйняття світу та забезпечує пізнавально-перетворювальну активність суб'єкта у процесі професійного становлення останнього.

Шляхом проведення наукового аналізу з'ясовано наявність різних підходів до проектування стратегії та конкретних форм розвитку системи комунікативної підготовки особистості взагалі, а також різних її компонентів. Більшість з цих підходів пов'язані з розробленням та реалізацією у навчальній роботі з майбутніми керівниками різноманітних спецкурсів, семінарів, практикумів, соціально-психологічних тренінгів, у процесі яких здійснюють цілеспрямований вплив на формування певних якостей та умінь спілкування. Але реалізацію подібних спеціалізованих програм не можна вважати єдиним шляхом комунікативної підготовки менеджера, оскільки це істотно обмежувало б можливості формування у нього високого рівня комунікативної компетентності й у повсякденній навчальній, і в майбутній професійній діяльності.

Підготовка до спілкування у вигляді спеціалізованих процедур психологічного тренінгу, засвоєння техніки педагогічних дій, відпрацювання конкретних умінь спілкування та інших технологій може виявитись абсолютно безкорисним, якщо не буде створено сприятливих умов для формування основи комунікативної майстерності – розвинутих здібностей

сприймати та правильно розуміти партнера по спілкуванню. До таких сприятливих умов ми, передусім зараховуємо умови ефективного міжособистісного спілкування, співробітництва та діалогу в колективі. Їхнє врахування в реальному навчальному процесі ВНЗ дозволить успішно виконувати основну його функцію – становлення особистості професіонала в атмосфері конструктивного спілкування, співробітництва та діалогу.

Враховуючи факт, що майбутні менеджери у своїй професійній діяльності повинні ефективно здійснювати управлінське спілкування, вважаємо, що їхню комунікативну підготовку потрібно проводити в умовах навчально-виховного процесу ВНЗ. Однак ми керуємось одним із важливих принципів вітчизняної психології, а саме принципом розвитку в діяльності. Йдеться про те, що, оскільки практично неможливо змоделювати в сучасному ВНЗ умови, наближені до реальної управлінської діяльності, то цілком можливими видається створення таких умов, які забезпечуватимуть успішність міжособистісного спілкування, яке, на нашу думку, є генезисно первинним, а відтак – базовим, фундаментальним щодо подальшого розвитку управлінського спілкування.

Отже, для формування комунікативної складової конфліктологічної компетентності у межах навчального закладу необхідно забезпечити необхідні умови:

- організацію навчального процесу на основі діалогу в діадах «викладач-студент», «студент-студент»;

- навчання в діяльності і спілкуванні, індивідуалізація комунікативної підготовки, поєднання навчання і практичної комунікативної діяльності, етапність комунікативної підготовки, що забезпечуватиметься завдяки організації спеціально розробленим психотренінговим технологіям зі студентами.

Діалогічне спілкування, як відзначають О. О. Бодальов та Г. О. Ковальов, є тим психологічним фоном організації контактів, до якого слід прагнути і який за адекватної зовнішньої репрезентації і внутрішнього прийняття призводить до взаєморозкриття, взаємопроникнення, особистісного взаємозбагачення [5]. Успішна реалізація діалогічного принципу в освіті, що є одним із принципів гуманізації, характеризується насиченістю процесу навчання для того, хто навчається мислительними операціями, які виникають в контексті паритетної взаємодії рівноправних суб'єктів і під час яких здійснюється вибір своєї поведінки, свого ставлення до інших (речей і людей), відповідальності за свої вчинки (і через них за свою долю), відбувається саморозвиток, самовиховання особистості та самоуправління в діяльності. Відносини між викладачем та студентами варто будувати на принципах діалогічного спілкування, взаємного духовного збагачення, а також співпереживання, що дає змогу майбутньому фахівцю розвивати свої можливості в інтелектуальному та гуманістичному напрямах.

Принципова відмінність діалогічної стратегії полягає у тому, що суб'єкт впливу завжди реалізує свою індивідуальну, особистісну позицію. Однак за тими, хто перебуває в позиції підпорядкування, визнано право на власне бачення і розуміння тої чи іншої ситуації. Саме за таких умов ми можемо говорити про паритетність у взаєминах, а отже, й про те, що суб'єкт підпорядкування стає повноцінним суб'єктом управлінської діяльності.

Діалогічністю називають єдність готовності та здатності зрозуміти іншу людину, цілеспрямованість у сприйнятті її поглядів, свідомо відмова від стереотипів стосовно її поведінки, адекватність самовираження та прагнення бути зрозумілим для інших [6].

Ефективність методики проведення діалогів було забезпечено реалізацією «діалогічних універсалій» (за Г. О. Баллом), а саме: повага до партнера, його якостей як суб'єкта; орієнтація на його найвищі досягнення (реальні та потенційні); повага до себе, без якої неможлива і справжня повага до партнера з діалогу; принцип згоди учасників діалогу щодо базових знань, норм, цінностей і цілей, якими вони керуються у цьому діалозі [7].

Діалогічне спілкування передбачає такий тип взаємовідносин, де педагог демонструє високу культуру та вміння втілювати у навчальне заняття спільний пошук загального конструктивного вирішення проблем, що виникли [8].

Вважаємо за доцільне організацію навчального процесу у вивченні дисциплін професійно-орієнтованого циклу на основі діалогу в діадах «викладач-студент» та «студент-студент» організувати так, щоб майбутні фахівці мали змогу, з одного боку, оволодіти навичками адекватного рефлексивного самооцінювання, здійснювати вибір засобів та способів вирішення або запобігання конфліктам через формування високорозвиненої комунікативної складової конфліктологічної компетентності останніх. Діалогічне спілкування має бути організоване на лекційних, семінарських та практичних заняттях задля оволодіння студентами конструктивними способами творчого розв'язання конфліктних ситуацій, навичками аналізу конфліктів, формування здатності на інтуїтивному рівні відчувати настрій співрозмовника, прогнозувати його поведінку. Так, у разі невпевненості студента викладачу слід продемонструвати емоційну підтримку, схвалення за активну участь; в разі труднощів через брак слів для оформлення думки викладач може прийти йому на допомогу у пошуках потрібних аргументів.

Комунікативний досвід у вигляді умінь та навичок, який студенти набуватимуть у формах активної психотренінгової взаємодії, шляхом засвоєння різноманітних технік комунікативних дій, відпрацювання конкретних умінь спілкування та інших технологій можна вважати доцільним лише за умови їхньої повної спрямованості на діалог та співробітництво в колективі.

Для розроблення технології оптимізації комунікативної підготовки майбутніх менеджерів особливе значення мають роботи, що розкривають

зміст та форми активного соціально-психологічного навчання (А. В. Горальський, А. Г. Грецов, І. В. Дубровіна, Л. М. Карамушка, З. Г. Кісарчук, О. В. Костюченко, Н. І. Пов'якель, Н. Ю. Хрящева, Л. І. Шрагіна, Т. С. Яценко та ін.).

Для нас близька думка Л. М. Мітіної, що «професійний розвиток є невіддільним від особистісного» [9]. Саме активне соціально-психологічне навчання сприяє формуванню сприятливого середовища для саморозвитку індивіда й особистості, і професіонала, адже професіонал, так само як особистість, «існує лише у процесі самовизначення, становлення, в розвитку» [10, с. 102].

Високий рівень розвитку сфери міжособистісного спілкування майбутнього менеджера розглянуто нами як показник його актуальних здібностей, який надалі виступатиме засобом розвитку професійно-важливих потенційних здібностей до управлінського спілкування та передбачатиме розвиток перцептивних здібностей (розуміння внутрішнього стану іншої людини, інтуїція, емпатія). Саме такий шлях дає змогу здійснювати навчання не тільки шляхом засвоєння різноманітного теоретичного матеріалу, але й завдяки об'єктивації та реконструкції власного досвіду та особистісних вмінь. Цей процес матиме позитивний ефект, якщо учасники засвоюватимуть нові методи і способи комунікації шляхом розв'язання реально наявних, суб'єктно значущих проблем, адже поєднання навчання з експериментуванням та моделюванням створюватиме додаткову позитивну мотивацію та підвищуватиме якість засвоєння нового матеріалу.

Ми поділяємо думку А. М. Леонтьєва та К. К. Платонова, що культура ділового спілкування – це певний рівень розвитку особистості, який передбачає сформованість цілісної, структурованої системи когнітивних, емоційно-вольових і операційно-поведінкових якостей особистості, які забезпечують її оптимальне орієнтування у професійній діяльності [11; 12]. Культура ділового спілкування менеджерів – це якісна грань їхньої діяльності. Вважаємо, що культура спілкування – це високий рівень спілкування, що передбачає оволодіння мистецтвом говорити і слухати, вміння об'єктивно будувати відносини з будь-якими партнерами, домагаючись ефективної взаємодії на основі взаємних інтересів.

Формування у студентів комунікативної складової конфліктологічної компетентності, розвиток їхніх комунікативних умінь відбувається у вищому навчальному закладі завдяки моделюванню ситуацій проведення ділових індивідуальних бесід, дискусій, переговорів, нарад, дискусій із професійних питань; об'єктивної самооцінки особистих здібностей; навчання засобам невербального спілкування (керування мімікою, жестами, інтонацією) та їхньому використанню у спілкуванні. Пріоритетними психолого-педагогічними засобами формування вищезазначених комунікативних умінь є тренінгові заняття.



Зовнішніми ознаками, які є показниками сформованості комунікативних умінь студентів – майбутніх менеджерів під час навчальних тренінгових занять, є активність, ініціативність, наполегливість студентів у процесі їхньої комунікативної діяльності; нестандартне вирішення студентами комунікативних ситуацій, вміння обґрунтувати оптимальність обраного рішення; аргументовані судження; толерантне ставлення до думки співрозмовників; вміння легко і швидко налагоджувати міжособистісні контакти; адекватна самооцінка результатів своєї діяльності, розуміння невербальних засобів спілкування.

Перцептивна функція ділового спілкування передбачає знання про емпатію та симпатію; розуміння переваг та недоліків і своїх, і співрозмовника; вміння слухати і чути; вміння читати за мімікою і жестами; прогнозувати запитання, що можуть виникнути у партнера по спілкуванню, та відповідні реакції в спілкуванні.

Вважаємо, що одним із найефективніших у формуванні комунікативних умінь студентів є рольовий тренінг [13], під час якого учасники розігрують не закінчені сценарії, а невеликі епізоди, випробовуючи себе в різних психологічних ролях. Цей метод розрахований на поглиблення й удосконалення соціалізації, корекцію ціннісних і етичних установок учасників, розв'язання внутрішньоособистісних та міжособистісних конфліктів і пов'язаного з ними внутрішнього психологічного самопочуття. Опрацьовування ролей, установок, переживань, спостереження і за власним самопочуттям, і за станом інших членів групи дають змогу досягти достатньої емоційної глибини, підготувати зміну оцінок, орієнтирів і позицій. Істотно розширює можливості методу те, що його застосовують в разі опору змінам, усвідомленим або неусвідомленим, коли корекція своєї поведінки на рівні свідомості є важкою.

Основним завданням рольового тренінгу вважають розвиток комунікативних функцій і корекція навичок спілкування, зняття «затисків» і «комплексів». Це загальне завдання можна розділити на низку часткових:

- активізація невербальних засобів спілкування;
- розвиток емпатії, уміння концентруватися на партнері по спілкуванню;
- відпрацювання спонтанної поведінки;
- легкість дій у присутності інших людей;
- уміння легко й гнучко орієнтуватися в типових ситуаціях життєвого й побутового плану, найпростіших конфліктах виробничого й особистісного характеру;
- уміння правильно поводитися в ситуації конфлікту [13].

Вважаємо, що найбільш оптимальним для оволодіння студентами – майбутніми менеджерами навичками вирішення конфліктних ситуацій та формування їхніх комунікативних умінь є поведінковий підхід до організації психотренінгової роботи. Так, робота в біхевіорально-орієнтованих групах

спрямована на виділення неефективних і випробування нових видів поведінки в безпечному оточенні. Сутність методу полягає в тому, що коли, згідно з постулатами біхевіоризму, весь свій досвід людина набуває за допомогою навчання, то для виправлення неадекватної поведінки необхідно відучити її від неефективних реакцій і перенавчити, виробити більш адаптивні реакції. Типова методика тренінгу – репетиція поведінки. Учасникам демонструють успішну модель поведінки, а потім вони намагаються її засвоїти. Успішні дії учасників позитивно підкріплюють реакцією групи або тренера, а неуспішні – негативно підкріплюють. Широко застосовується такий підхід задля «організації успіху», коли тренер протягом всієї роботи утримує позитивний баланс зворотного зв'язку, концентруючись переважно на успішних діях учасників.

Саме тренінг умінь як один із найпопулярніших видів поведінкового тренінгу спрямований на розвиток комунікативних та ділових умінь та навичок. Цілями такого тренінгу можуть бути такі:

- навчання вмінням, що є корисними у складних життєвих ситуаціях;
- розвиток поведінкових навичок, що визначають як бажані члени групи та суспільства загалом;
- обговорення проблем, які учасники розв'язували в реальних умовах, допомога учасникам у розвитку вмінь ефективного спілкування задля застосування одержаних знань поза тренінговою групою;
- удосконалення комунікативних умінь для більш ефективної взаємодії з іншими в конкретних ситуаціях (ведення ділових бесід, переговорів (зокрема телефонних) тощо);
- оволодіння вміннями діагностування індивідуальних, групових і організаційних проблем: розв'язання конфліктних ситуацій у групі та зміцнення групової згуртованості [14].

Так, основними завданнями формування конфліктологічної компетентності майбутніх менеджерів є: вироблення системи теоретичних знань про конфлікт, стратегії поведінки у конфлікті, виховання конструктивного ставлення до конфліктів; формування вміння перетворювати деструктивний конфлікт у конструктивний, що передбачає здатність «утримувати» конфлікт у його процесуальності (неуникнення конфліктної взаємодії), здатність до реконструкції конфліктної взаємодії; здатність до варіативного уявлення перспектив конфліктної взаємодії; здатність розуміти і переживати конфліктну взаємодію; емоційна стійкість; емпатія; рефлексія; толерантність, усвідомлення особистості партнера по взаємодії як цінності, як мети, а не засобу конфліктної ситуації.

Основними завданнями тренінгових програм з формування комунікативної складової конфліктологічної компетентності є такі:

1. Завдання мотивування та формування позитивних ставлення до майбутньої професійної діяльності, що пов'язане з необхідністю сформувати в

учасників тренінгу бажання засвоїти нову для них управлінську діяльність, побачити в ній смисл для себе, усвідомити її цінність. Мотиваційно-цільова складова передбачає комунікативну спрямованість на участь в навчальних семінарах та тренінгах, тобто на роботу щодо комунікативного самовдосконалення

2. Завдання формування умінь. Уміннями будемо називати здатність людини застосувати знання, вміння та навички відповідно до умов конкретної ситуації. Основними комунікативними вміннями менеджера є оволодіння техніками вербального та невербального спілкування, оволодіння культурою ділового спілкування, діловою етикою та етикетом), наявність комунікативного потенціалу (розвинутих інтерактивних, перцептивних, рефлексивних умінь).

У процесі проведення тренінгу з розвитку комунікативного потенціалу особистості основні зусилля повинні бути спрямовані на: поглиблення рефлексії; досягнення повної взаємоповаги та довірливості між усіма учасниками групи, що сприятиме процесам саморозкриття і самоусвідомлення; забезпечення умов для взаєморозуміння та консолідації досліджуваних на такому рівні, що дає змогу усвідомлювати свою ціннісно-орієнтаційну єдність і, як наслідок цього, – ідентифікувати себе з поняттям «ми», «єдина команда», «команда одностумців». Специфіка діяльності тренінгової групи має бути пов'язана з аналізом та моделюванням різноманітних ситуацій у сфері міжособистісного спілкування, а також конструюванням алгоритму правильних рішень. Здійснення ефективної комунікативної підготовки вимагатиме від тренера, з одного боку, скрупульозного відбору найрізноманітніших завдань, вправ, аналітичних схем, тестів, ситуацій, які сприяли б: а) взаєморозумінню між партнерами по спілкуванню; б) рефлексії власної системи критеріїв оцінювання та сприймання іншої людини, її переосмислення і, за необхідності, відповідної корекції; в) розширенню сфери свідомості щодо можливостей свого «Я» і своїх нереалізованих потенцій; г) поглибленому самоаналізу, самоусвідомленню і самовдосконаленню та ін. З іншого боку, ведучий тренінгу повинен формувати ціннісне ставлення до своєрідності, неповторності кожної особистості в усіх її виявах, демонструвати толерантність у ставленні до інших, відчуття значущості думки іншого, зберігаючи при цьому самоповагу та відчуття власної цінності.

Так, формування комунікативної складової конфліктологічної компетентності у межах навчального закладу шляхом організації навчального процесу на основі діалогу в діадах «викладач-студент», «студент-студент» та навчання в діяльності і спілкуванні, що буде забезпечено завдяки організації спеціально розробленим психотренінговим технологіям зі студентами, уможливить «увімкнення» «рефлексивного режиму» самосвідомості студентів, стимулювання активності учасників, актуалізацію

потреби у самопізнанні та самореалізації, привласнення рефлексивних способів вирішення конфліктів, зокрема, внутрішньоособистісних.

Подальше дослідження вбачаємо у визначенні складових конфліктологічної культури майбутніх менеджерів, що постає сегментом професійної культури майбутнього спеціаліста, встановленні психолого-педагогічних умов формування останнього в умовах навчання у вищому навчальному закладі.

**Висновки.** Комуникативну підготовку потрактовано нами як один із компонентів конфліктологічної компетентності, формування якої відбувається під час професійної підготовки майбутніх менеджерів. З огляду на це, особливе місце у професійній підготовці повинно бути відведено, з одного боку, організації діалогічного спілкування під час вивчення дисциплін професійно-орієнтованого циклу, а з іншого боку – активним методам формування комуникативних умінь і навичок. Завдяки тренінговим технологіям студенти оволодівають методами діалогової комунікації, психологічного впливу на партнерів по спілкуванню під час міжособистісної взаємодії.

1. Богданов Е. Н. Психология личности в конфликте : [уч. пособие] / Е. Н. Богданов, В. Г. Зазыкина. – СПб. : Питер, 2004. – 224 с. 2. Анцупов А. Я. Конфликтология : учебник [для студентов вузов] / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – М., 1999. – 551 с. 3. Самсонова Н. В. Конфликтологическая культура специалиста и технология ее формирования в системе вузовского образования : монография / Н. В. Самсонова. – Калининград : Изд-во Калининградского государственного университета, 2002. – 329 с. 4. Рибалка В. В. Методологічні питання наукової психології (досвід особистісно-центрованої систематизації категоріально-поняттєвого апарату) : навч.-метод. посібник / В. В. Рибалка. – К. : Ніка-Центр, 2003. – 204 с. 5. Бодалев А. А. Общение и формирование личности / А. А. Бодалев // Вопросы психологии познания людьми друг друга и самопознания. – Краснодар : Изд-во Кубанского ун-та, 1978. – 19 с. 6. Кричевский Р. Л. Если Вы – руководитель... Элементы психологии менеджмента в повседневной работе / Р. Л. Кричевский. – М. : Дело, 1994. – 384 с. 7. Балл Г. А. Концепция самоактуализации в гуманистической психологии / Г. А. Балл. – Киев–Донецк : Ровесник, 1993. – 32 с. 8. Терещук С. В. Комуникативні чинники професійної педагогічної діяльності / С. В. Терещук // Філософія, соціологія, психологія: зб. наук. праць. – Ів.-Фр. : Вид-во «Плай» Прикарпатського ун-ту, 1999. – Вип. 3, ч.1. – 336 с. 9. Митина Л. М. Личностное и профессиональное развитие человека в новых социально-экономических условиях / Л. М. Митина // Вопросы психологии. – 1997. – № 4. – С. 29. 10. Рац М. В. Журналистский цех в современной России / М. В. Рац // Общественные науки и современность. – 1998. – № 6. – С. 102. 11. Леонтьев А. А. Психология общения / А. А. Леонтьев. – М. : Смысл, 1997. – 365 с. 12. Платонов К. К. Психологический практикум / К. К. Платонов. – М. : Высшая школа, 1980. – 247 с. 13. Арнольд О. Р. Рольовой тренинг : методическое пособие / О. Р. Арнольд. – М. : МГУ, 1989. – 257 с. 14. Большаков В. Ю. Психотренинг: Социодинамика. Игры. Упражнения / В. Ю. Большаков. – СПб. : Служба Доверия, 1994. – 316 с.

Рецензент: д.пед.н., професор Поташнюк І. В.