

УДК 37.378:37.032

DOI 22185186.2019.1.03

Лариса Руденко

ПІДГОТОВКА МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СОЦІОНОМІЧНОЇ СФЕРИ ДО ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ В КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЯХ

Становлення особистості як біосоціального феномена відбувається в громадському оточенні, що зумовлює прагнення кожної людини до спілкування, яке забезпечує успішну взаємодію, в тому числі у професійній сфері. Зростання ролі соціономічних професій у сучасному суспільстві закономірно вимагає формування у майбутніх фахівців цього профілю належної комунікативної компетентності, розгляду її як підґрунтя всієї освітньої системи, оскільки комунікативна взаємодія пронизує і пов'язує в єдине ціле усі складові моделі майбутнього фахівця нинішнього століття як професіонала й особистості. В умовах суспільної кризи, яка супроводжується загостренням міжособистісних стосунків, розбіжністю інтересів соціуму й особистості, зростанням конкурентної боротьби, актуалізується потреба підготовки майбутніх практичних психологів і соціальних працівників до професійної комунікації в умовах конфлікту.

У психології конфлікт визначається як «зіткнення різноспрямованих цілей, інтересів, позицій, думок чи поглядів суб'єктів взаємодії» [7, с. 169]. Останнім часом у дослідженнях із конфліктології (В. Давидов, Т. Данькова, І. Коваль, Т. Полозова, Н. Фригіна та ін.) особливу увагу привертають проблеми впливу конфлікту на окремих учасників і найближче їхнє оточення. У працях Г. Зіммеля, М. Дойча, Л. Козера, Дж. Тернера та інших зазначається, що більшість конфліктів, як правило, негативно впливають на психологічний стан їх учасників, але водночас обґрунтовується поняття «продуктивного» (конструктивного) конфлікту, який не лише позитивно позначається на структурі, динаміці й результативності соціально-психологічних процесів, а й сприяє самовдосконаленню і саморозвитку задіяній у ньому особистості.

Наприклад, Г. Зіммель розглядає конфлікт як з огляду на його руйнівний потенціал, що виявляється через вивільнення або вихід антагонізмів, непримиренності, так і з точки зору його інтеграційних можливостей: конфлікт розв'язує суперечності та визначає новий рівень взаємозв'язків, які неодмінно виникають після згасання конфлікту [2].

Як елемент соціальної взаємодії, що породжує і розвиває тенденції до балансу сил у будь-якому соціальному осередку, розглядає конфлікт Л. Козер. Дослідник переконливо обґрунтовує думку, що досягнення порозуміння між антагоністично налаштованими силами можливе лише тоді, коли кожна з них усвідомлює свій потенціал, який виявляється в умовах конфлікту. Ці властивості конфлікту сприяють усуненню суперечностей і відновлюють баланс і стабільність соціальних стосунків. Саме Л. Козер визначив конструктивні функції конфлікту: утворення груп, встановлення і підтримання їх нормативних та фізичних кордонів, відносно стабільної структури внутрішньогрупових і міжгрупових відносин; інтеграція й ідентифікація, соціалізація й адаптація індивідів і соціальних груп; одержання інформації про навколишнє соціальне середовище; створення і підтримання оптимального балансу сил; стимулювання нормотворчого і соціального контролю, сприяння створенню нових соціальних інститутів [6]. Реалізація цих функцій конфлікту сприяє розрядці напруженості між його антагоністичними сторонами.

Зважаючи на викладене, мета статті полягає в обґрунтуванні конфлікту як закономірного компонента професійної комунікативної взаємодії, а також у висвітленні окремих методичних аспектів підготовки майбутніх фахівців соціономічної сфери до ефективного професійного спілкування в можливих конфліктних ситуаціях.

Людиновимірність професій практичних психологів і соціальних працівників пов'язують зі світоглядними домінантами професійних міжособистісних відносин, які виявляються як на рівні об'єкта (соціальних груп та окремих людей, які потребують психологічної допомоги та соціальної підтримки), так і суб'єкта (фахівців, які цю допомогу та підтримку забезпечують). Їхня професійна діяльність передбачає постійне, часом тривале контактування з людьми, взаємодію з ними в різноманітних, у тому числі емоційно напружених і суспільно нестабільних, ситуаціях, які можуть призвести до конфлікту. Слід враховувати, що, відповідно до сучасних досліджень, міжособистісні конфлікти оцінюють як конфлікти становлення, самоствердження, соціалізації особистості. У таблиці 1 подані конструктивні функції конфлікту стосовно його учасників і соціального оточення.

Як видно з таблиці 1, конструктивні функції конфлікту забезпечують його продуктивність щодо взаємопізнання його учасників, оптимізації міжособистісних взаємин, сприяння самовдосконаленню передусім особистості фахівця соціономічної сфери і, як наслідок – поліпшення якості його професійної діяльності. Їх ефективна реалізація ґрунтується на кон-

цепції діяльнісного опосередкування особистості (А. Петровський), згідно з якою усталені міжособистісні стосунки можна зрозуміти лише в контексті змісту, цінностей і смислу спільної діяльності [5, с. 9].

Таблиця 1 – Конструктивні функції конфлікту

Щодо учасників конфлікт:	Стосовно соціального оточення конфлікт:
Усуває повністю або частково суперечності, висвічує нерозв'язані проблеми та їх причини.	Активізує соціальне життя людей, висвітлює невирішені проблеми і часто підвищує ефективність спільної діяльності, регулює поведінку окремих осіб, спільну діяльність.
Дає змогу оцінити індивідуально-психологічні особливості учасників, сприяє глибшому взаємопізнанню людей.	Зондує громадську думку, колективні настрої, соціальні настанови.
Допомагає послабити емоційне напруження, що є реакцією учасників на конфліктну ситуацію, призводить до подальшого зниження інтенсивності негативних емоцій.	Може сприяти створенню більш сприятливих умов щодо взаємодії членів колективу.
Як джерело досвіду вирішення складних ситуацій сприяє оптимізації міжособистісних стосунків.	Може позитивно впливати на покращення взаємин у колективі.
Може поліпшити якість індивідуальної діяльності.	Може сприяти згуртованості групи перед загрозою зовнішніх труднощів.

Для раннього розпізнавання причин конфлікту, правильного вирішення ситуації через ухвалення рішення, яке задовольнило б обидві сторони, контролю емоцій, оздоровлення спілкування і стилю взаємодії ефективним є раціонально-інтуїтивний метод подолання конфліктів на основі залучення «соціального інтелекту», розроблений Дж. Г. Скотт. Його сутність визначається утриманням у пам'яті основних принципів спілкування. Як зазначає автор методу, багато з цих принципів видаються людям банальними, проте саме їх незнання призводить до непорозумінь і конфліктів [10, с. 95–96].

Для успішного виконання професійних функцій фахівці соціономічної сфери мають володіти достатнім обсягом професійних компетентностей, серед яких виняткове місце належить комунікативній, яка

забезпечується, передусім, знанням соціальної психології та психології професійного спілкування.

На наш погляд, найбільш ґрунтовну структуру і виважений зміст комунікативної компетентності запропонував Е. Зеєр: знання в галузі комунікативних дисциплін (педагогіки та психології, конфліктології, логіки, риторики, культури мовлення тощо); комунікативні й організаторські здібності (уміння чітко і швидко встановлювати ділові контакти, виявляти ініціативу, справляти психологічний вплив на основі адекватного сприймання і розуміння своєрідності особистості, активно взаємодіяти у спільній діяльності); здатність до емпатії (співпереживання, відчуття іншого); здатність до самоконтролю (вміння регулювати свою поведінку і поведінку співрозмовника, моделювати поведінку співрозмовника, знаходити продуктивні способи реагування у конфліктних ситуаціях, ініціювати сприятливий психологічний клімат, прогнозувати розвиток міжсуб'єктних відносин); культура вербальної та невербальної взаємодії (володіння технікою мови, риторичними прийомами, технікою аргументації та ведення дискусії, дотримання професійного етикету, доречне використання понятійно-категоріального апарату, дотримання мовної дисципліни, використання невербальних засобів) [1, с. 57]. Очевидно, що розвиток усіх названих Е. Зеєром компонентів є абсолютно необхідним для фахівців соціономічної сфери, а проблематика цієї статті вимагає приділити увагу саме розвитку компетентностей щодо запобігання конфліктам і конструктивного їх вирішення.

Ефективна фахова діяльність практичних психологів і соціальних працівників потребує сформованості у них професійної рефлексії та професійної самосвідомості, а також засвоєння основних форм спілкування. На думку І. Зязюна, роль адаптивних механізмів особистості у всіх сферах життєдіяльності, у тому числі комунікативній, виконують емоції. Оскільки вони виражають стан індивідуальності, то за своєю природою є комунікативними. Пошук людиною емоційної інформації від значущих об'єктів її уваги й використання цієї інформації для осмислення власних життєвих позицій у результаті приводить до оцінки людьми свого оточення, розпізнавання власних емоцій та володіння ними, а також розуміння інших людей. Це передбачає розвиток самосвідомості, емпатії, самосприймання, комунікативних навичок, впевненості у собі, уміння вирішувати конфлікти [3, с. 18, 20]. Йдеться про розвиненість емоційно-почуттєвої сфери особистості, її спрямованість на глибоке розуміння іншої людини, через неї – самовдосконалення, збагачення внутрішнього світу, набуття і розвиток навичок емоційного

контролю та саморегуляції. Обмін емоційними станами, що передбачає важливість вивчення емоційного зв'язку, відіграє значну роль у формуванні ставлення під час безпосереднього спілкування.

Слід зазначити, що спілкування вважається основним інструментом вирішення більшості конфліктів, хоча й часто спричиняє конфліктні ситуації. Щоб конфлікт почав розвиватися, необхідний інцидент, під час якого одна зі сторін починає діяти, зачіпаючи інтереси іншої. Коли інша сторона відповідає аналогічно, конфлікт переходить із потенційного в актуальний. Мистецтво спілкування полягає не стільки в тому, щоб уникнути конфліктної ситуації, скільки в тому, щоб гідно її вирішити.

Потреби практики вимагають пошуку адекватних засобів репродукування наукового знання, і таким засобом є проектування теоретичних моделей, які відображають принципи поведінки в сучасному соціумі. Майбутні фахівці на всіх етапах професійного становлення мають бути готовими до ситуацій морального вибору, ділового і міжособистісного конфліктів, конструктивного діалогу, прийняття нестандартних рішень тощо. Зважаючи на це, – підкреслював І. Зязюн, – практичний результат, із яким людина входить у самостійне життя і професійну діяльність, багато в чому визначатиме проектування і реалізацію цих ситуацій у ході навчально-виховного процесу [4, с. 26]. Йдеться про моделювання у процесі підготовки фахівців соціономічної сфери навчальних ситуацій, максимально наближених до реальних, у контексті проблематики статті – конфліктних, які можуть виникнути під час професійної діяльності практичних психологів і соціальних працівників. Уміння їх успішно їх розв'язувати забезпечується володінням ключовими елементами спілкування, поданими в таблиці 2.

Таблиця 2 – Ключові елементи спілкування в умовах конфлікту (за Дж. Г. Скотт)

№ з/п	Ключові елементи спілкування в умовах конфлікту
1	2
1.	Зосередження уваги на невербальних свідченнях про те, що слова комунікатора не адекватні його думкам і відчуттям. Внесення цих суперечностей на відкрите обговорення.
2.	Стеження за тим, щоб в учасників комунікативного процесу не було прихованих помилкових припущень або установок. Їх обговорення має бути відкритим, щоб помилки можна було вчасно виправити.

1	2
3.	Прагнення до більш відкритого спілкування. Дипломатичне висловлення своїх думок і почуттів та спонукання до цього співрозмовника.
4.	Уникання нез'ясованостей. Коли щось не зрозуміле, то треба просити пояснень. Якщо щось не зрозуміле співрозмовнику – дати пояснення йому.
5.	Уміння правильно слухати, виявляючи при цьому зацікавленість і співчуття, пошану до того, хто говорить, демонструючи йому, що він почутий і зрозумілий. Слухати треба уважно, не перериваючи і не засуджуючи, час від часу передавати почуте своїми словами, аби показати, що стежите за ходом висловлення.
6.	Вираження власних почуттів і бажань у ввічливій формі, використовуючи «Я-твердження». Натомість «ВІ-тверджень» краще уникати, оскільки вони можуть викликати негативні емоції у співрозмовника.

Аналіз цих правил спонукає наголосити на тому, що будь-яка взаємодія передбачає певні вихідні припущення учасників стосовно один одного. Найчастіше вони робляться підсвідомо, що дає змогу зосередити увагу на змісті власних або зроблених іншою людиною висловлювань. Як правило, ці припущення є природними і допомагають полегшити процес комунікації, проте інколи можуть поставити у скрутне становище. Наприклад, певне зауваження може помилково скерувати об'єкта спілкування в іншому напрямку, а безхитрісний жарт – сприйматися як кепкування, оскільки співрозмовник неправильно зрозумів їх підгрунтя.

У серйознішій, наприклад, діловій ситуації особа також може припускати, що її цілком зрозуміли і погоджуються з нею, тоді як насправді все навпаки. Таким чином, кожна людина в силу своїх індивідуально-психологічних особливостей може будувати припущення стосовно партнера по спілкуванню, його реакції, планів і надій, які можуть виявитися як вірними, так і не зовсім. Неадекватність припущень може спровокувати справжній конфлікт. За методикою Дж. Г. Скотт, щоб попередити небажаний розвиток стосунків, можна скористатися такою схемою дій [10, с. 99–100]:

1. У випадку незрозумілого або невизначеного спілкування слід запитати себе «Що я стосовно цього припускаю?». Спершу треба оцінити міру обґрунтованості цих припущення на фактах і на власних відчуттях. Якщо ситуація досить складна, можна скласти список своїх припущень, потім уявити себе в ролі арбітра, який його читає. Ко-

рисно дати відповіді на питання: «Чи переконливі ці припущення? Наскільки я можу бути впевнений у їх правильності?».

2. Якщо діяти за методом теорії припущення і виключення помилок, то можна спробувати зіграти роль «адвоката диявола», ставлячи запитання. Потім розглянути можливість альтернативної теорії та запитати себе, чи має сенс поведінка іншої людини з цієї точки зору. Інакше кажучи, якщо є щонайменші сумніви відносно справедливості власного вихідного припущення, слід з'ясувати це, відкрито поставивши питання або зібравши факти для підтвердження правильності власної теорії.

3. Варто поділитися своїми припущеннями з людиною, яка є їх об'єктом. У такий спосіб виникає прямий зворотний зв'язок для перевірки їх адекватності. Відвертість допоможе розрядити напружену ситуацію, адже відкрите обговорення дає можливість визнати помилки, вибачитися, пояснити, навіть відновити стосунки і змінити їх на краще.

4. Якщо внаслідок невірних припущень конфлікт усе ж виник, доречно застосовувати ті самі дії, бо вони допоможуть зупинити розвиток конфлікту, розкриваючи природу цих припущень.

5. Важливо також запитати себе «Чи може поведінка співрозмовника або його ставлення до мене ґрунтуватися на помилкових припущеннях відносно моїх думок, слів і дій?, а також «Чи не спричинені його підозра, недовіра або нерозуміння моїми словами чи поведінкою?».

Ті самі методи комунікативної взаємодії можна застосовувати й у випадку, коли є відчуття, що причиною конфлікту є неправильні припущення щодо вас, зроблені іншою людиною.

Для опрацювання наведених вище дій у процесі підготовки майбутніх практичних психологів і соціальних працівників до професійного спілкування доречно застосовувати кейс-метод (від англ. case – випадок, ситуація). Цей різновид проблемного методу передбачає аналіз робочих обставин у соціономічній сфері, зокрема конфліктних комунікативних ситуацій під час взаємодії з клієнтом чи пацієнтом, що дає змогу наблизити процес навчання до реалій майбутньої професійної діяльності. Цьому сприятиме аналіз причин виникнення конфліктної ситуації, прогнозування її перебігу, передбачення можливих наслідків, накреслення шляхів їх усунення тощо.

Приклади кейс-стаді, спеціально розроблених для майбутніх психологів, соціальних педагогів і правознавців, містить експериментальна методика формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців соціономічної сфери у професійній підготовці, запропонована Н. Рабецькою [8]. Дослідниця побудувала завдання кейсів таким чином, щоб виробити у студентів-соціономів такі вміння і навички: ефективного за-

стосування теоретичних знань під час аналізу практичних професійних проблем і ситуацій, у тому числі конфліктних; ясного і точного усного та письмового вираження власної думки; критичного оцінювання позиції співрозмовника; вчитися на своїх і чужих помилках, спираючись на інформацію, одержану за допомогою зворотного зв'язку. Результати упродовження цієї методики підтвердили її дієвість щодо розвитку емпатійності, конфліктоусталеності, емоційної саморегуляції, комунікативної толерантності у майбутніх фахівців соціономічної сфери.

Цінність кейс-методу визначається його оптимальністю для роботи над вирішенням конфліктних комунікативних ситуацій шляхом переведення їх у продуктивний стан: він сприяє розвитку винахідливості, здібностей аналізувати проблеми, що можуть виникнути під час професійно-комунікативної взаємодії, можливих конфліктних ситуацій, виробленню вмінь конструктивно їх вирішувати, робити висновки щодо їх продуктивності [9, с. 245]. Урахування ключових елементів спілкування при цьому навчить сприймати конфлікт як джерело життєвого досвіду, самовиховання, самонавчання і способ саморегуляції.

Підсумовуючи, зазначимо, що основний зміст професійної діяльності практичних психологів і соціальних працівників становлять міжособистісні стосунки, які регулюються конкретно-історичними принципами моралі. Їх естетичною формою виступає етикет – усталена система норм поведінки і спілкування, що забезпечує взаєморозуміння між людьми. Варто зауважити, що дотримання етичних норм підсвідомо впливає на моральний стан людини, пом'якшує і навіть знімає агресивність, нетерпимість, нечутливість до іншої людини, змінює внутрішній настрій, моральні установки, внаслідок чого не створюється підґрунтя для конфлікту чи непорозуміння.

Отже, спілкування – це найкращий спосіб запобігти конфлікту або вирішити його, якщо він уже виник. Важливо підходити до конфлікту конструктивно і сприймати його як джерело життєвого досвіду, самовиховання й саморозвитку, аналізувати причини виникнення конфліктної ситуації, прогнозувати її перебіг тощо. У такий спосіб можна краще пізнати оточуючих людей і обставини, що сприятиме прийняттю обґрунтованих рішень під час професійної комунікативної взаємодії й запобігати подібним конфліктам у майбутній професійній діяльності.

Спілкування є основним інструментом вирішення конфлікту на основі взаємоповаги обох сторін, з'ясування їхніх позицій і порозуміння. Зважаючи на це, процес формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців соціономічної сфери під час професійної підготовки має перед-

бачати вивчення конфліктології, яка не лише пояснює закономірності та механізми виникнення і розвитку конфліктів, а й навчає мистецтва практичного управління ними. Завдяки умінню конструктивно спілкуватися та приймати правильні рішення в умовах конфлікту оптимізується становлення готовності майбутнього фахівця до професійної діяльності.

Література:

1. Зеер Э. Ф., Павлова А. М., Сыманюк Э. Э. Модернизация профессионального образования : компетентностный подход : учеб. пособие. М. : Московский психолого-социальный ин-т, 2005. 216 с.
2. Зиммель Г. Теория конфликтного функционализма. М. : Academia, 1993. 415 с.
3. Зязюн І. А. Естетичні засади розвитку особистості. Мистецтво у розвитку особистості : монографія. За ред., передмова та післямова Н. Г. Ничкало. Чернівці : Зелена Буковина, 2006. С. 15–36.
4. Зязюн І. А. Педагогічне наукове дослідження у контексті цілісного підходу. *Порівняльна професійна педагогіка*. 2011. № 1. С. 19–30.
5. Коваль І. А. Учбові конфлікти: психологічні аспекти. К. : ТЕКА, 2002. 64 с.
6. Козер Л. А. Функции социального конфликта. *Американская социологическая мысль*. М. : Academia, 1996. С. 542–556.
7. Конфликт. *Краткий психологический словарь*. Ред.-сост. Л. А. Карпенко; под общ. ред. А. В. Петровского, М. Г. Ярошевского. Ростов-на-Дону : «Феникс», 1999. С. 169.
8. Рабецька Н. Л. Експериментальна методика формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців соціальної сфери у професійній підготовці. *Науковий вісник Південноукраїнського національного педагогічного університету імені К. Д. Ушинського*. Серія : Педагогіка. Одеса : ПНПУ ім. К. Д. Ушинського, 2018. № 1 (120). С. 119–124.
9. Руденко Л. А. Формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у професійно-технічних навчальних закладах : монографія. Львів : Піраміда, 2015. 343 с.
10. Скотт Дж. Г. Конфликты и пути их преодоления. К. : Внешторгиздат, 1991. 190 с.

References (transliterated and translated):

1. Zeer E. F., Pavlova A. M., Symanyuk E. E. Modernizatsiya professional'nogo obrazovaniya : kompetentnostnyi podhod : ucheb. osobie (Modernization of vocational education : Competence approach : Tutorial). Moscow : Moskovskiy psikhologo-sotsialnyi in-t, 2005. 216 p. (in Russian).
2. Zimmel G. Teoriya konfliktnogo funktsionalizma (Theory of conflict functionalism.). Moscow : Academia, 1993. 415 p. (in Russian).
3. Ziaziun I. A. Estetychni zasady rozvytku osobystosti. Mystetstvo u rozvytku osobystosti : monohrafiia (Aesthetic principles of personality development. Art in personality's development : Monograph). Ed., preface and afterword of N. H. Nychkalo. Chernivtsi : Zelena Bukovyna, 2006. P. 15–36. (in Ukrainian).
4. Ziaziun I. A. Pedahohichne naukove doslidzhennia u konteksti tsilisnoho pidkhodu (Pedagogical scientific research in the context of a holistic approach). *Porivnialna profesiina pedahohika (Comparative Professional Pedagogy)*. 2011. No 1. P. 19–30. (in Ukrainian).

5. Koval I. A. Uchbovi konflikty: psykholohichni aspekty (Educational conflicts: Psychological aspects). Kyiv : TEKA, 2002. 64 p. (in Ukrainian).
6. Kozer L. A. Funktsii sotsial'nogo konflikta. Amerikanskaia sotsiologicheskaia mysl' (Functions of social conflict. American sociological thought). Moscow : Academia, 1996. P. 542–556. (in Russian).
7. Konflikt. Kratkiy psihologicheskii slovar' (Conflict. A brief psychological dictionary). Editor-in-chief L. A. Karpenko; under total ed. A. V. Petrovsky, M. G. Yaroshevsky. Rostov-on-Don : Phoenix, 1999. p. 169. (in Russian).
8. Rabetska N. L. Eksperymentalna metodyka formuvannia komunikatyvnoi kompetentnosti maibutnikh fakhivtsiv sotsionomichnoi sfery u profesiinii pidhotovtsi (Experimental method of forming communicative competence of future specialists of the socioeconomic sphere while training) *Naukovyi visnyk Pivdenoukrajinskoho natsionalnoho pedahohichnoho universytetu imeni K. D. Ushynskoho*. Seriya : Pedahohika (*Scientific Bulletin of South Ukrainian National Pedagogical University named after K. D. Ushynskyi*). Series : Pedagogy). Odesa : PNPu im. K. D. Ushynskoho, 2018. No 1 (120). P. 119–124. (in Ukrainian).
9. Rudenko L. A. Formuvannia komunikatyvnoi kultury maibutnikh fakhivtsiv sfery obsluhovuvannia u profesiino-tekhnichnykh navchalnykh zakladakh : monohrafiia (Future service specialists' communicative culture formation at vocational schools : Monograph). Lviv : Piramida, 2015. 343 p. (in Ukrainian).
10. Scott J. G. Konflikty i puti ih preodoleniya (Conflicts and ways to overcome them). Kiev : Vneshtorgizdat, 1991. 190 p. (in Russian).

Стаття надійшла до редакції 18.10.2018

Л. Руденко

Підготовка майбутніх фахівців соціономічної сфери до професійного спілкування в конфліктних ситуаціях

В умовах суспільної кризи, яка супроводжується загостренням міжособистісних стосунків, розбіжністю інтересів соціуму й особистості, зростанням конкурентної боротьби, актуалізується потреба підготовки майбутніх практичних психологів і соціальних працівників до професійної комунікації в умовах конфлікту. Людиновимірність професій практичних психологів і соціальних працівників пов'язують зі світоглядними домінантами професійних міжособистісних відносин, що виявляються як на рівні об'єкта (соціальних груп та окремих людей, які потребують психологічної допомоги та соціальної підтримки), так і суб'єкта (фахівців, які цю допомогу та підтримку забезпечують). Їхня професійна діяльність передбачає постійне, часом тривале контактування з людьми, переважно комунікативну взаємодію з ними в різноманітних, у тому числі емоційно напружених і суспільно нестабільних ситуаціях, які можуть призвести до конфлікту. У статті обґрунтовано конфлікт як закономірний компонент професійної діяльності практичних психологів і соціальних праців-

ників; розглянуті конструктивні функції конфлікту, які забезпечують його продуктивність щодо взаємопізнання учасників, оптимізації міжособистісних взаємин, сприяння самовдосконаленню особистості фахівця соціономічної сфери і, як наслідок – поліпшення якості його професійної діяльності. Їх ефективна реалізація опирається на концепцію діяльнісного опосередкування особистості А. Петровського, згідно з якою усталені міжособистісні стосунки можна зрозуміти лише в контексті змісту, цінностей і смислу спільної діяльності. Розкрито сутність раціонально-інтуїтивного методу подолання конфліктів на основі залучення «соціального інтелекту» (Дж. Г. Скотт), дотримання правил ключових елементів спілкування. Висвітлені окремі методичні аспекти підготовки майбутніх фахівців соціономічної сфери до ефективного професійного спілкування в можливих конфліктних ситуаціях.

Ключові слова: фахівці соціономічної сфери, професійне спілкування, комунікативна компетентність, конфліктна ситуація, продуктивний конфлікт.

L. Rudenko

Training Future Specialists of Socioeconomic Sphere to Communicate Professionally in Conflict Situations

In the conditions of the social crisis, which is accompanied by aggravation of interpersonal relations, divergence of interests of society and personality, the growth of the competition, the need to prepare future practical psychologists and social workers for professional communication in conflict situations is updated. The human dimension of the occupations of practical psychologists and social workers is associated with ideological dominant professional interpersonal relationships that manifest themselves at the level of the object (social groups and individuals who need psychological assistance and social support) and the subject (specialists who provide this assistance and support). Their professional activity involves constant, sometimes prolonged, contact with people, mainly communicative interaction with them in a variety of situations including emotionally strained and socially unstable ones that can lead to conflict. The article substantiates the conflict as a regular component of the professional activity of practical psychologists and social workers. The constructive functions of a conflict are considered, which ensure its performance in relation to mutual recognition of participants, optimization of interpersonal relationships, promotion of self-perfection of the personality of a specialist of the socioeconomic sphere and as a consequence – the improvement of the quality of his/her professional activity. Their effective implementation

is based on the concept of active mediation of the individual (A. Petrovsky), according to which the established interpersonal relationships can be understood only in the context of content, values and the meaning of joint activities. The essence of rational-intuitive method of overcoming conflicts on the basis of attracting «social intelligence» (J. G Scott), observance of the rules of key elements of communication is revealed. The separate methodical aspects of preparing future specialists of the socio-economic sphere for effective professional communication in possible conflict situations are highlighted.

Key words: specialists of the socio-economic sphere, professional communication, communicative competence, conflict situation, productive conflict.

Рецензент – доктор педагогічних наук,
професор А. В. Литвин