

УДК 352.08:316.47

Юлія АНДРІЯНОВА

Національна академія державного управління
при Президентіві України

Дніпропетровський регіональний інститут державного управління

ДЕСТРУКТИВНІСТЬ НАСЛІДКІВ КОНФЛІКТІВ СЕРЕД ПОСАДОВИХ ОСІБ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

Аналізується позитивний і негативний вплив конфліктів на діяльність його учасників та колектив у цілому. Розглядаються конструктивні та деструктивні наслідки конфліктів серед посадових осіб органів місцевого самоврядування.

Ключові слова: конфлікт, функції конфліктів, наслідки, посадові особи органів місцевого самоврядування, колектив.

Юлія Андріянова. Деструктивність последствий конфликтов среди служащих органов местного самоуправления

Анализируется положительное и отрицательное влияние конфликтов на деятельность его участников и коллектив в целом. Рассматриваются конструктивные и деструктивные последствия конфликтов среди служащих органов местного самоуправления.

Ключевые слова: конфликт, функции конфликтов, последствия, служащие органов местного самоуправления, коллектив.

Iuliia Andriianova. Destructive after-effects of conflicts among local self-government officials

The article deals with the positive and unfavourable influence of conflicts

© Андріянова Ю. В., 2014

among its participants and a collective as a whole. Constructive and destructive after-effects of conflicts among local self-government officials are considered.

Key words: conflicts, functions of conflict, after-effects, local self-government officials, collective.

Питання щодо ролі конфлікту в житті суспільства є перманентно дискусійним з огляду на множинність підходів до розуміння природи конфлікту, його учасників та масштабів. У зв'язку з цим актуальним є дослідження конфліктів в управлінській діяльності і, зокрема, серед посадових осіб органів місцевого самоврядування, зважаючи на підвищену відповідальність та необхідність приймати управлінські рішення щодо інших осіб – колег, громадян тощо. Адже від цього залежить добробут, благополуччя й розвиток конкретних спільнот людей, територій, країни в цілому.

Вивченню природи конфлікту та його функцій і наслідків присвячені праці таких сучасних науковців, як: А. Анцупов, С. Баклановський, А. Бобро, А. Гірник, Н. Гришина, В. Котигоренко, Г. Ложкін, М. Пірен, В. Ребкало, С. Хаджирадева та ін., а також М. Альберт, Р. Дарендорф, М. Дойч, Л. Козер, К. Константіно, У. Мастенбрук, К. Мерчент, М. Мескон, Ф. Хедоурі та ін. Водночас конфлікти на державній службі та в органах місцевого самоврядування стали предметом дослідження Н. Довгань, М. Пірен, В. Тимофієва, О. Тертишної, Н. Федчун, С. Хаджирадевої, С. Яроміч та ін. Однак проблема конфліктів серед посадових осіб органів місцевого самоврядування є недослідженою, а питання щодо впливу та наслідків конфліктів на управлінську діяльність – дискусійним та потребує спеціального вивчення.

Мета статті полягає в тому, щоб проаналізувати вплив та наслідки конфліктів серед посадових осіб органів місцевого самоврядування на професійну діяльність.

Конфлікт як феномен людських відносин та об'єкт наукового пізнання завжди породжував дискусію щодо своєї ролі в житті людини й суспільства. Стосовно цієї ролі, то погляди розходяться. Одні відстоюють позиції позитивного (конструктивного) впливу конфлікту на розвиток особистості, групи та суспільства, а інші – негативного (деструктивного).

У філософській та соціологічній науках існують погляди щодо позитивної ролі конфлікту як джерела розвитку та основи принципу єдності і взаємодії протилежностей. Так, за концепцією Р. Дарендорфа, конфлікт охоплює собою соціум у цілому, адже він є постійним конфліктом індивіда та соціальних спільностей. Подолання конфлікту призведе до руйнації соціальних зв'язків і відносин [5, с. 102]. Розглядаючи внутрішні та зовнішні соціальні конфлікти, Л. Козер додає, що позитивними для групи будуть ті

конфлікти, які не порушують основи існування групи, а лише сприяють переорієнтації норм і відносин відповідно до потреби, що виникає. Якщо конфлікт пов'язаний з найважливішими цінностями групи, він несе в собі тенденцію до її руйнування [4, с. 135]. У психології та управлінській науці також поширені біполярні думки щодо ролі конфлікту, проте представники наукового напрямку «школа людських відносин» дотримуються поглядів щодо негативного впливу конфліктів.

Як підкреслюють А. Гірник і А. Бобро, сучасні психологи й соціологи, вважаючи конфлікти неминучими в процесі міжособистісної взаємодії та соціального розвитку, визнають за потрібне попереджувати лише «зайві», «дисфункціональні» конфлікти, які призводять до зниження групового співробітництва й ефективної роботи [3, с. 74–75]. Оцінка конфлікту як конструктивного (функціонального) або деструктивного (дисфункціонального) виходить передусім з його наслідків. Позитивними наслідками конфлікту є: розв'язання проблеми чи комплексу проблем, що спричинили конфлікт; залучення людей до вирішення важливих для них питань, розвиток почуття причетності й відповідальності за прийняте рішення; відверте обговорення труднощів, складних, неоднозначних питань; усвідомлення пріоритетних цілей і завдань; поліпшення стосунків та готовність до співробітництва в майбутньому, краще розуміння одне одного; зменшення синдрому покірності й розвиток ініціативи; зменшення емоційної напруги, неспокою і стресу; тимчасове відвернення інших конфліктів, які в теперішній ситуації можуть мати руйнівні наслідки; поживлення комунікації та залучення до спілкування «аутсайдерів» і членів «закритих» груп; привернення до конфлікту уваги громадської думки.

Негативний вплив конфлікту на безпосередніх учасників та їх оточення виявляється в тому, що конфлікт: вимагає даремної витрати енергії, часу та ресурсів; відволікає людей від важливих питань і знижує продуктивність праці; може заплямувати репутацію та позбавити довіри; гальмує проведення швидких змін і реформ; іноді є причиною чвар саме між тими, хто потребує об'єднання; може стати поштовхом до стрімкого зростання кількості проблем («ефект снігової грудки»); послаблює внутрішньогрупові зв'язки, знижує кооперацію і злагодженість роботи, посилює непродуктивну конкуренцію; є джерелом негативних (іноді травматичних) переживань, стимулює зростання плинності кадрів в організації; може руйнувати мораль, поглиблюючи відмінності в системах цінностей різних людей, провокувати образливі та безпідставні звинувачення іншої сторони; переростає в протизаконні дії тощо.

Аналіз поглядів класиків конфліктології А. Анцупова та

С. Баклановського дозволяє виділити найважливіші функції конфліктів [1, с. 127–133]. Серед деструктивних функцій конфлікту стосовно опонентів автори наводять:

– деструкцію системи міжособистісних відносин, що склалися між суб'єктами взаємодії до початку конфлікту;

– погіршення ефективності діяльності опонентів, оскільки конфлікт вимагає максимальної концентрації. У результаті цього менше уваги приділяється основній діяльності, а тому й після конфлікту опоненти не завжди здатні швидко відновити колишню продуктивність;

– закріплення в соціальному досвіді агресивних способів вирішення проблем. Найчастіше зустрічається прагнення до досягнення результату будь-якою ціною, а тому успіх, досягнутий таким шляхом, стає стереотипом поведінки;

– негативний вплив на розвиток особистості, що сприяє формуванню в людини невіри в справедливість; переконаність, що сильний завжди правий; думки про те, що в цьому колективі нічого нового впровадити не вдасться;

– виникнення стресових станів, різке зростання ймовірності захворювань, особливо серцево-судинних.

Щодо негативного впливу на колектив відзначаються такі явища: погіршення соціально-психологічного клімату в групі; руйнування традицій спілкування, комунікативних взаємозв'язків у колективі, організації; послаблення ціннісно-орієнтаційної єдності групи, зниження групової згуртованості; зростання можливості зміцнення деструктивного лідерства в колективі – того, хто здатний відігравати таку роль лише в конфліктній ситуації тощо.

Однак, на думку науковців, мають місце такі конструктивні функції конфлікту стосовно основних учасників:

– можливість глибоко оцінити індивідуально-психологічні якості людей та їх порядність; тестує ціннісні орієнтації людини, відносну силу його мотивів, спрямованих на діяльність, на себе тощо. Важливим підсумком конфліктної ситуації є виявлення ступеня психологічної стійкості до стресових чинників, яку члени колективу будуть обов'язково враховувати під час спільної діяльності, що спричинить нові кризові ситуації;

– поліпшення якості індивідуальної діяльності та зайняття більш вигідної позиції, впливу на громадську думку;

– засіб самоствердження особистості.

Конструктивні функції конфлікту стосовно групи (організації) полягають у можливості зондувати громадську думку, колективні настрої, соціальні настанови; в актуалізації гуманістичних цінностей, що дозволяє оцінити їх спільність і антагонізм; слугує

засобом активізації соціального життя групи або суспільства, підтримує соціальну активність людей, сприяє запобіганню застою, служить джерелом розвитку.

Слід зосередити увагу на поглядах науковців, які досліджували конфлікти у сфері державного управління і, зокрема, на державній службі. Так, Н. Довгань зазначає, що вплив конфлікту на його учасників у державному управлінні має порівняльний, суперечливий характер [6, с. 9]. Це пов'язано з відсутністю чітких критеріїв конструктивності й деструктивності конфліктів, утрудненістю узагальненої оцінки результатів конфлікту. Ступені конструктивності конфлікту можуть змінюватися в міру його розвитку. Поряд з інтеграційною оцінкою необхідно врахувати індивідуальний вплив конфлікту, тобто визначити: для кого з учасників він конструктивний, а для кого – деструктивний. Серед конструктивних наслідків конфлікту автор виділяє такі: усунення суперечностей у функціонуванні колективу; більш глибоке пізнання учасниками конфлікту один одного; послаблення психічної напруженості; сприяння розвитку особистості й поліпшення якості діяльності, підвищення авторитету учасника в разі його перемоги; активізація соціального життя та гуманістичних цінностей; виявлення невіршених проблем; сприяння згуртованості групи перед зовнішньою небезпекою та ін. Водночас Н. Довгань не оминає увагою й негативний вплив конфлікту, що має такий прояв: руйнування міжособистісних стосунків; погіршення якості індивідуальної діяльності; закріплення соціальної пасивності особи; порушення системи відносин, погіршення соціально-психологічного клімату та якості спільної діяльності; зниження згуртованості групи тощо.

У свою чергу, В. Тимофієв акцентує на потребі перегляду стереотипного ставлення та сприйняття конфлікту як суто негативного явища, яке лише дестабілізує роботу органів державної влади [10, с. 14 – 15]. Більш ефективним є уміле використання конфлікту як фактора, що спонукає до професійного та особистого зростання державних службовців. Успішне розв'язання конфлікту є фактором розвитку особистості державного службовця, адже виявляється через активізацію самосвідомості, стимулювання актуалізації раніше прихованих потенційних можливостей особистості. Крім того, процес конструктивного розв'язання конфлікту активізує адаптивні функції особистості під час виконання професійної діяльності, сприяє зниженню можливого напруження в стосунках між співробітниками. У ході управління конфліктами відбувається переоцінка цінностей, подолання застарілих зразків поведінки й мислення, а отже, інтенсифікується процес розвитку особистості загалом. Безумовному підвищенню кадрового потенціалу державних службовців сприятиме

також розв'язання внутрішньоособистісних конфліктів під час «виконання ролі» посадовою особою.

Згідно з науковою позицією О. Тертишної, конфлікту властива така модальна характеристика, як конструктивний ресурс: сукупність чинників, які дозволяють відновити (встановити) консенсусну соціальну дистанцію або запобігти її порушенню [9, с. 14]. При цьому автор зазначає, що соціальна небезпека виникнення й розвитку соціального конфлікту в системі державної служби може проявлятися в різних формах: порушенні конституційних прав і свобод громадян; зниженні престижу держави, державного органу або посадової особи; прямому майновому збитку, у тому числі із заподіянням збитку третім особам у результаті створення переваг доступу до державних послуг; порушенні рівних умов конкуренції. Як результат, у державній службі, на сучасному етапі її становлення, усе частіше виникають конфлікти інтересів, обумовлені недотриманням основних вимог щодо доброчесної службової поведінки.

Ми вважаємо за потрібне наголосити, що невіршена проблема конфлікту інтересів має наслідки не тільки для безпосередніх учасників, а й для суспільства в цілому: негативний імідж органів влади формує в громадян недовіру до управлінців, утрату відчуття справедливості, породжує толерантне ставлення до корупції та укорінення її в суспільній свідомості як засобу «вирішення всіх справ».

У контексті дослідження конфліктів серед посадових осіб органів місцевого самоврядування як конфліктів міжособистісного організаційного типу виникає питання, яким чином «співіснують» міжособистісні та внутрішньоособистісні конфлікти в межах життєдіяльності окремого індивіда. Як зазначає Н. Гришина, міжособистісний конфлікт супроводжується емоційними переживаннями людини, що впливає на формування особливостей її міжособистісної поведінки. Існує підхід, згідно з яким будь-який конфлікт як складне явище «проживається» на різних рівнях особистості: внутрішньоособистісний конфлікт виявляє себе у зовнішніх, міжособистісних проявах, а інтерперсональний (міжособистісний) конфлікт отримує певне «внутрішнє» відображення [4, с. 142]. Таким чином, виникнення міжособистісних конфліктів у колективі має побічний вияв у вигляді внутрішнього напруження, яке, у свою чергу, впливає на професійну діяльність. Існує ймовірність того, що один тип конфліктів породжуватиме інший, а тому руйнівну роль конфліктів не слід ігнорувати.

Розглянувши всі аргументи, можна зробити кілька узагальнень. Конфлікти потенційно можуть мати позитивні (конструктивні, функціональні) наслідки, але лише, на наш погляд, за певних умов. По-перше, це етична поведінка опонентів, дотримання правил

культури та етикету. По-друге, прозорість комунікації та відсутність перешкод, що можуть спотворити зміст інформаційних потоків і тим самим поглибити та загострити існуючий конфлікт. Оскільки власне конфлікт є стресовою ситуацією у професійній діяльності, учасники конфлікту можуть не акцентувати увагу на дотриманні правил його перебігу, а це сприятиме прояву негативних (деструктивних, дисфункціональних) наслідків.

Мобілізує функція стресу, на якій наголошують окремі науковці, є дискусійною: стрес може активізувати діяльність, але не кожного разу він матиме такий ефект. Оскільки діяльність посадових осіб органів місцевого самоврядування потребує відповідальності, зосередженості та стабільності – стрес, на нашу думку, не може відігравати роль чинника, що підвищує ефективність і продуктивність праці. Навпаки, стрес призводить до морально-психологічного вигорання особистості – фізичного, емоційного та мотиваційного виснаження. Стрес негативно позначається не тільки на життєдіяльності та якості роботи окремої особи, а й на колективі та організації в цілому. Так, погіршення фізичного та психоемоційного стану службовців призводить до таких явищ: погіршення морально-психологічного клімату в колективі; низька результативність праці (невиконання поставлених завдань і складених планів вчасно та без ресурсних втрат); тимчасова непрацездатність працівників (лікарняні листи); звільнення тощо.

Як наголошує А. Решетніченко, якість та ефективність діяльності трудових колективів безпосередньо залежить не тільки від рівня професійної компетентності персоналу, рівня організації та оплати праці, а й від згуртованості та властивого трудовій спільноті морально-психологічного клімату, оскільки трудовий колектив являє собою таку мікроскопічну модель, яка може забезпечувати як прогресивний, так і деструктивний розвиток людини, держави й суспільства [8, с. 59]. Дійсно, взаємовідносини в колективі після конфлікту вже не будуть такими, як до нього. Цікавими є погляди О. Тертишної, яка зазначає, що після конфлікту має місце зміна консенсусної соціальної дистанції – порушення чи відновлення (встановлення) [9, с. 13]. Однак у контексті дослідження конфліктів серед посадових осіб органів місцевого самоврядування важливішим є збереження згуртованості, спільності поглядів та злагоди у відносинах, ніж експерименти зі зміною соціальних ролей та вражень.

Переконливим аргументом у дискусії щодо функцій конфліктів постає твердження В. Котигоренка, який вважає, що погоджуючись з тим, що конфлікт є нормою в суспільстві, що він має позитивну функцію, таку оцінку належало б поширити і на випадки, коли він переходить у насильство [7, с. 83]. Тобто якості загального феномену

мають бути визнані і за його конкретним проявом. З огляду на це правомірно поставити питання про чіткіше розмежування тих складових суспільного розвитку, які визначають його прогресивну спрямованість. У цьому контексті важливо досягти згоди щодо того, чи визнавати позитивними складовими власне конфлікти, чи суперечності, на ґрунті яких ці конфлікти виникають. Саме протилежності мають бути визнані об'єктивним явищем у суспільстві, тоді суперечності між ними сприймаються як рушійна сила прогресу. Якщо дотримуватися такого розуміння, позитивна суспільна функція має бути беззастережно визнана винятково за суперечністю. А конфлікт як кризову форму боротьби протилежностей слід зарахувати до відхилень від нормального еволюційного розвитку.

Отже, розглядаючи вплив та наслідки конфліктів як коротко- та довгостроковий результат, можна зробити такі висновки. Погляди більшості науковців на конфлікт можна охарактеризувати як біполярні, адже акцентується увага одночасно на конструктивних та деструктивних наслідках цього явища. Навіть прибічники позитивної ролі конфлікту не заперечують існування його негативного впливу. Зважаючи на широкий перелік функціональних наслідків конфлікту, ми визнаємо вірогідність того, що конфлікт потенційно здатен відіграти конструктивну роль, але за певних умов його протікання. Проте реалії управлінської діяльності посадових осіб органів місцевого самоврядування – відповідальна, напружена робота з підвищеними вимогами до етичності та ефективності службовців, яка не залишає часу на розмірковування щодо того, як претворити виникаючий конфлікт на спосіб підвищення згуртованості колективу, появи нової інформації, оцінку індивідуально-психологічних якостей членів колективу тощо і тому наголошуємо на деструктивності наслідків конфліктів.

Зваживши всі наведені аргументи, ми можемо резюмувати, що заради ефективної та злагодженої роботи команди – саме так ми асоціюємо колектив органу місцевого самоврядування – необхідно попереджати виникнення конфліктів у їх професійній діяльності. При цьому слід підкреслити, що ми усвідомлюємо неможливість запобігання виникнення системних конфліктів, що властиві соціальній системі і є джерелом розвитку суспільства в цілому, та акцентуємо увагу на попередженні конфліктів управлінської взаємодії – перспективному напрямку наукових досліджень.

Список використаних джерел

1. **Анцупов А. Я.** Конфликтология в схемах и комментариях : учеб. пособие / А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. – 2-е изд., перераб. – СПб. : Питер, 2009. – 304 с.

2. **Большой** психологический словарь / под ред. Б. Г. Мещерякова, В. П. Зинченко. – 3-е изд., доп. и перераб. – СПб. : Прайм-Еврознак, 2006. – 672 с.
3. **Гірник А.** Конфлікти: структура, ескалація, залагодження / А. Гірник, А. Бобро. – К. : Основи, 2003. – 172 с.
4. **Гришина Н. В.** Психология конфликта / Н. В. Гришина. – 2-е изд. – СПб. : Питер, 2008. – 544 с.
5. **Державне** управління: філософські, світоглядні та методологічні проблеми : монографія / за ред. В. М. Князева. – К. : Вид-во НАДУ : Міленіум, 2003. – 320 с.
6. **Довгань Н. П.** Конфлікти в державному управлінні та шляхи їх вирішення : автореф. дис. ... канд. наук з держ. упр. : 25.00.01 / Довгань Неоніла Полікарпівна ; НАДУ при Президентові України. – К., 2006. – 20 с.
7. **Котигоренко В.** Сучасні концепції конфлікту як суспільного явища / Віктор Котигоренко // Людина і політика. – 2002. – № 3 (21). – С. 75 – 87.
8. **Решетніченко А. В.** Управління процесами розвитку трудових колективів / А. В. Решетніченко // Проблеми управління соціальним і гуманітарним розвитком : матеріали V наук.-практ. конф. за міжнар. участю / за заг. ред. В. Г. Вікторова. – Д. : ДРІДУ НАДУ, 2011. – С. 58 – 61.
9. **Тертишна О. А.** Використання конструктивного ресурсу конфлікту в системі державної служби України : автореф. дис. ... канд. наук з держ. упр. : 25.00.03 / Тертишна Олена Анатоліївна ; ДРІДУ НАДУ при Президентові України. – Д., 2010. – 20 с.
10. **Тимофієв В. Г.** Управління конфліктами в діяльності державних службовців : автореф. дис. ... канд. наук з держ. упр. : 25.00.03 / Тимофієв Василь Геннадійович ; ДРІДУ НАДУ при Президентові України. – Д., 2006. – 20 с.

List of references

1. **Antsupov A. Ya.** Konfliktologiya v shemah i kommentariyah : ucheb. posobie / A. Ya. Antsupov, S. V. Baklanovskiy. – 2-е изд., pererab. – SPb. : Piter, 2009. – 304 s.
2. **Bolshoy** psichologicheskii slovar / pod red. B. G. Mescheryakova, V. P. Zinchenko. – 3-е изд., dop. i pererab. – SPb. : Praym-Evroznak, 2006. – 672 s.
3. **Hirnyk A.** Konflikty: struktura, eskalatsiia, zalahodzhennia / A. Hirnyk, A. Bobro. – K. : Osnovy, 2003. – 172 s.
4. **Grishina N. V.** Psichologiya konflikta / N. V. Grishina. – 2-е изд. – SPb. : Piter, 2008. – 544 s.
5. **Derzhavne** upravlinnia: filosofski, svitohliadni ta metodolohichni problemy : monohrafiia / za red. V. M. Kniazieva. – K. : Vyd-vo NADU : Milenium, 2003. – 320 s.
6. **Dovhan N. P.** Konflikty v derzhavnomu upravlinni ta shliakhy yikh vyryshennia : avtoref. dys. ... kand. nauk z derzh. upr. : 25.00.01 / Dovhan Neonila Polikarpivna ; NADU pry Prezydentovi Ukrainy. – K., 2006. – 20 s.
7. **Kotyhorenko V.** Suchasni kontseptsii konfliktu yak suspilnoho yavyshecha / Viktor Kotyhorenko // Liudyna i polityka. – 2002. – № 3 (21). – S. 75 – 87.

8. **Reshetnichenko A. V.** Upravlinnia protsesamy rozvytku trudovykh kolektiv / A. V. Reshetnichenko // Problemy upravlinnia sotsialnym i humanitarnym rozvytkom : materialy V nauk.-prakt. konf. za mizhnar. uchastiu / za zah. red. V. H. Viktorova. – D. : DRIDU NADU, 2011. – S. 58 – 61.
9. **Tertyshna O. A.** Vykorystannia konstruktyvnoho resursu konfliktu v systemi derzhavnoi sluzhby Ukrainy : avtoref. dys. ... kand. nauk z derzh. upr. : 25.00.03 / Tertyshna Olena Anatoliivna ; DRIDU NADU pry Prezydentovi Ukrainy. – D., 2010. – 20 s.
10. **Tymofiiiev V. H.** Upravlinnia konfliktamy v diialnosti derzhavnykh sluzhbovtziv : avtoref. dys. ... kand. nauk z derzh. upr. : 25.00.03 / Tymofiiiev Vasyl Hennadiiovych ; DRIDU NADU pry Prezydentovi Ukrainy. – D., 2006. – 20 s.

Надійшла до редколегії 25.11.13

УДК 35.08

Микола МАЛАНЧІЙ
*Національна академія державної
прикордонної служби України ім. Б. Хмельницького*

ОСОБЛИВОСТІ РОЗВИТКУ ПРОФЕСІЙНОЇ ІДЕНТИЧНОСТІ ПОСАДОВИХ ОСІБ ПРИКОРДОННОЇ СЛУЖБИ УКРАЇНИ

Аналізуються особливості розвитку професійної ідентичності прикордонників, досліджуються теоретичні підходи до формування професійної ідентичності, розглядаються етапи формування і складові професійної ідентичності посадових осіб прикордонної служби.

Ключові слова: посадова особа прикордонної служби, особистість, соціальна ідентичність, професійна ідентичність, компетентність, професіоналізм, професійні цінності.

Николай Маланчий. Особенности развития профессиональной идентичности должностных лиц Пограничной службы Украины

Анализируются особенности развития профессиональной идентичности пограничников, исследуются теоретические подходы к формированию профессиональной идентичности, рассматриваются этапы формирования и составляющие профессиональной идентичности должностных лиц пограничной службы.

Ключевые слова: должностное лицо пограничной службы, личность, социальная идентичность, профессиональная идентичность, компетентность, профессионализм, профессиональные качества.

© Маланчій М. О., 2014