

4. Енциклопедія освіти / за ред. В. Г. Креміня. – К. : Юрінком Інтер, 2008. – 1 040 с.
  5. Кайдалова Л. Г., Щокіна Н. Б., Вахрушева Т. Ю. Педагогічна майстерність викладача. Навчальний посібник // Л. Г. Кайдалова, Н. Б. Щокіна, Т. Ю. Вахрушева. – Харків : Вид-во НФаУ, 2009. – 150 с.
  6. Корнілова А. Ключові кваліфікації компетентності особистості у вищих навчальних закладах Німеччини / А. Корнілова // Шлях освіти. – 2005. – № 3. – С. 18–22.
  7. Онушкин В. Г. Образование взрослых: междисциплинарный словарь терминологии / В. Г. Онушкин, Е. И. Огарев. – СПб. ; Воронеж, 1995. – 232 с.
  8. Паламарчук В. Першооснови педагогічної інноватики / В. Ф. Паламарчук. – Т. 2. – К. : освіта України, 2005. – 504 с.
  9. Професійна освіта. Словник : навч. посібник / уклад. : С. У. Гончаренко та ін. ; за ред. Н. Г. Ничкало. – К., 2000. – 381 с.
  10. Професійно-педагогічна компетентність викладачів ВНЗ економічного профілю : монографія / Р. В. Миленкова, Л. С. Отрошенко ; Державний вищий навчальний заклад “Українська академія банківської справи Національного банку України”. – Суми : ДВНЗ “УАБС НБУ”, 2014. – 86 с.
  11. Энциклопедия профессионального образования / под ред. С. Я. Батышева : в 3 томах. – Москва : Проф. обр., 1998. – Т. 1. – С. 576 ; ил.
- Отримано 01.10.2014

### *Summary*

***Mylenkova Rima. Evaluating teachers' professional pedagogic competence: qualimetric expertise.***

*The basic approaches to the expertise of teachers' professional pedagogic competence realization according to its structural components (pedagogical techniques, pedagogical skills, pedagogical culture, scientific and research activity) are observed in the article. The essence, content and structure of teachers' professional pedagogic competence are described.*

***Keywords:*** *professional pedagogic competence, pedagogical expertise, educational techniques, pedagogical skills, pedagogical culture, scientific and research activity.*

УДК 316.62

**Світлана НІКОЛАЄНКО**

## **СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ МІЖОСОБИСТІСНИХ КОНФЛІКТІВ У КОЛЕКТИВІ**

*У статті розкривається сутність, структура і типологія міжособистісного конфлікту як специфічного соціально-психологічного феномена і виявляється комплекс найбільш значущих соціально-психологічних методів попередження та вирішення міжособистісних конфліктів у колективі.*

***Ключові слова:*** *сутність, структура, типологія міжособистісного конфлікту, методи попередження та вирішення міжособистісних конфліктів.*

**Постановка проблеми.** Глибинні перетворення українського суспільства зачіпають не тільки найважливіші сфери життєдіяльності

людей (політику, економіку, культуру та ін.), але й глибоко проникають в суспільні, міжгрупові і міжособистісні відносини, впливають на зростання напруженості і конфліктності в групах, трудових колективах. Несприятливе соціальне середовище, яке негативно впливає на психічний стан людей, призводить до зниження їх працездатності, стимулів до життя, руйнування ціннісних орієнтацій, сприяє виникненню негативних емоційних переживань, викликає зростання агресивності, напруженості, що так чи інакше впливає на виникнення конфліктів між різними групами та окремими членами всередині груп, колективів.

Уміння оптимально вести себе в конфліктних ситуаціях передбачає розуміння причин виникнення конфліктів, психологічних механізмів їх дії, типології і динаміки розвитку конфліктів, що дозволяє виробити правильний спосіб поведінки людей в конфліктних ситуаціях, знайти оптимальні шляхи виходу з конфлікту. Такі знання потрібні також для того, щоб в різних конкретних конфліктних ситуаціях прийняти правильне рішення і вийти з конфлікту з найменшими втратами для спільної діяльності та міжособистісних взаємин. Врахування соціально-психологічної сутності конфлікту та механізмів його розвитку дозволяє краще орієнтуватися в методах і способах їх вирішення. Зазначені обставини визначили вибір теми статті та основні аспекти її розробки.

**Мета статті:** розкрити сутність, структуру і типологію міжособистісного конфлікту як специфічного соціально-психологічного феномена та виявити комплекс найбільш значущих соціально-психологічних методів попередження та вирішення міжособистісних конфліктів у колективі.

**Аналіз актуальних досліджень.** Значний науковий внесок у дослідження конфліктів як соціально-психологічного феномена внесли західні фахівці в галузі соціальної психології: Л. Берковитц, Р. Блейк, Г. Гурвич, Е. Дженігс, Д. Доллард, С. Додд, М. Дойч, Д. Креч, К. Левін, Л. Ліндсей, У. Мак-Даугалл, Д. Мід, Н. Міллер, Д. Морено, Дж. Мутон, Д. Прюїтт, Д. Рубін, С. Сигеле, Н. Тінберген, Г. Теджфел, Дж. Тернер, Р. Фішер, Т. Шибутані, У. Юрі та ін.

У вітчизняній науці (філософії, соціології, соціальної психології та ін.) проблемам конфлікту, в тому числі і міжособистісного, присвячені багато робіт. При цьому міжособистісний конфлікт досліджувався в різних колективах: 1) у військових колективах (В. П. Галицький, М. П. Крапівін, Г. В. Ложкін, Н. Ф. Феденко та ін.); 2) в педагогічних колективах (Б. С. Аліша, І. М. Веренікіна, Л. В. Симонова, Е. І. Киршбаум, Д. І. Фельдштейн та ін.); 3) у виробничих колективах (Н. В. Гришина, С. І. Єріна, В. Н. Князев, О. Г. Ковальов, А. В. Філіппов та ін.); 4) у діяльності правоохоронних органів (О. Я. Баєв, О. Л. Дубовін, В. Н. Кудрявцев); 5) в сімейному житті (І. В. Дорно, І. В. Гребенников,

С. Г. Шуман та ін.); 6) в колективах, які працюють в екстремальних умовах (О. В. Березін, Л. П. Гримак, В. І. Лебедев та ін.); 7) у спортивних колективах (Г. Д. Бабушкін, Н. В. Крогиус, В. Н. Петровський та ін.); 8) в колективах державних службовців (А. А. Деркач, В. Г. Зазикін, В. В. Козлов, Д. Л. Моїсеєв, Г. І. Марасанов та ін.).

Проблема конфлікту в широкому контексті управлінських відносин ставиться і досліджується в роботах Б. С. Алишева, Н. В. Гришиної, С. І. Єріна, О. Г. Ковальова, Г. М. Котляревського, А. Л. Свенціцького, А. В. Філіппова, Р. Х. Шакурова, В. Н. Шаленко, С. О. Ширяєва, та ін.

**Виклад основного матеріалу.** У соціальних науках конфлікт трактується як різке загострення протиріч і зіткнення двох або більше учасників у процесі вирішення проблеми, має ділову чи особисту значущість для кожної зі сторін [2].

Під конфліктом у психології розуміють зіткнення несумісних, протилежно спрямованих тенденцій у свідомості людини, в міжособистісних або міжгрупових стосунках, що супроводжується гострими негативними переживаннями. Традиційним предметом психологічного вивчення конфліктів є конфліктні моделі внутрішньо особистісного і міжособистісного рівня [6].

Залежно від ступеня залученості в них людей розрізняються такі типи конфліктів: 1) внутрішньоособистісний конфлікт; 2) міжособистісний конфлікт; 3) конфлікт між особистістю та групою; 4) міжгруповий конфлікт [2].

Конфлікт як соціально-психологічний феномен включає в себе наступні елементи: 1) предмет конфлікту – це проблема, з приводу якої він виникає; 2) конфліктну ситуацію, в якій виражаються характер і ступінь суперечності; 3) учасників конфлікту, які мають свої цілі і прагнуть ці цілі реалізувати через конфлікт; 4) привід до зіткнення сторін; 5) інцидент як дії сторін за взаємним протистоянням в тих чи інших формах; 6) засоби та способи їх використання конфліктуючими сторонами; 7) умови, в яких виникає і протікає конфлікт (статусне становище конфліктуючих, наявність або відсутність інших осіб, місце зіткнення та ін.). При аналізі конкретного конфлікту необхідно виявити всі ці елементи та їх характеристики, а також його ініціаторів, причини [11].

Розглянемо особливості міжособистісного конфлікту. Міжособистісний конфлікт – це процес розв'язання виникаючих між людьми протиріч з питань особистого, службового, або громадського життя і діяльності, що відбувається у формі взаємної протидії сторін і супроводжується порушенням загальноприйнятих норм соціальної (і психологічної) взаємодії і негативними емоційними станами [9].

Цей тип конфлікту найпоширеніший. В організаціях він проявляється по-різному. Найчастіше це конфлікт між керівниками сусідніх відділів (підрозділів). Наприклад, конфлікт між двома кандидатами на підвищення при наявності однієї вакансії. Міжособистісний конфлікт може також виявлятися і як зіткнення характерів особистостей. Люди з різними рисами характеру, поглядами і цінностями іноді просто не в змозі ладнати один з одним; як правило, погляди і цілі таких людей розрізняються в корені.

У всіх ситуаціях міжособистісних конфліктів виділяються два взаємопов'язані аспекти: 1) змістовна сторона конфлікту, тобто предмет спору, питання, що викликає розбіжності; 2) психологічна сторона конфлікту, пов'язана з особистісними особливостями його учасників, з їх особистими взаєминами, з їх емоційними реакціями на причини конфлікту, на його хід і один на одного. Саме ця сторона відрізняє міжособистісний конфлікт від усіх інших випадків людської взаємодії, і саме вона найчастіше затьмарює змістовну сторону, роблячи накал пристрастей дуже високим.

За суб'єктивною ознакою у внутрішньому житті кожної організації можна виділити наступні типи міжособистісних конфліктів: а) конфлікти між керуючими і керованими в рамках даної організації; б) конфлікти між рядовими співробітниками; в) конфлікти на управлінському рівні, тобто конфлікти між керівниками одного рангу [4].

Розглянемо чинники виникнення міжособистісних конфліктів. У ролі об'єктивних чинників виникнення міжособистісних конфліктів виступають: 1) незадоволеність членів колективу розподілом ресурсів; 2) взаємозалежність членів колективу при вирішенні виробничих завдань; 3) відмінності в цілях підрозділів колективу та окремих членів колективу в реалізації спільної діяльності; 4) відмінності в уявленнях про перспективу і місії організації; 5) незадовільні комунікації, при якій нечітка передача інформації може стати як причиною, так і наслідком конфлікту.

Так, Н. В. Гришина, вивчаючи міжособистісні конфлікти на ряді підприємств, виявила і систематизувала наступні їх причини: по-перше, конфлікти викликаються чинниками, що перешкоджають досягненню людьми основної мети трудової діяльності – отриманню певних продуктів; по-друге, конфлікти на виробництві викликаються чинниками, що перешкоджають досягненню людьми вторинних цілей трудової діяльності: досить високого заробітку, сприятливих умов праці та відпочинку; по-третє, конфлікти можуть породжуватися невідповідністю вчинків людини прийнятим в його колективі нормам і цінностям. Таким чином, основними причинами конфліктів найчастіше виявляються чинники,

що кореняться в поганій організації праці та в помилковому стилі керівництва людьми. Перевантаженість роботою, втома, відсутність вільного часу створюють знервовану обстановку в колективі, яка може в будь-який момент привести до конфлікту [7].

Конфлікт, незважаючи на переважно об'єктивний характер, має у своїй основі і соціально-психологічні чинники, які проявляються в стосунках між людьми: 1) несприятливий соціально-психологічний клімат, в якому відсутня ціннісно-орієнтаційна єдність і низька згуртованість трудового колективу; 2) аномія соціальних норм, прийнятих у суспільстві та в організації, коли суперечність прийнятих і дотримуваних соціальних норм породжує подвійні стандарти, а особистість вимагає від інших певного стилю поведінки, якого не дотримується сама; 3) неузгодженість соціальних очікувань з виконанням функціональних обов'язків і реалізацією соціальних ролей; 4) когнітивний дисонанс у відносинах між керівниками з підлеглими; 5) конфлікт поколінь, пов'язаний з відмінностями в манері поведінки і життєвому досвіді людей; 6) бар'єри в спілкуванні; 7) незадоволеність територіальним розміщенням в трудовому колективі; 8) наявність в неформальній структурі робочої групи деструктивного лідера, який, переслідуючи суто особисті цілі, здатний згуртувати навколо себе угруповання, яке орієнтується виключно на нього, а розпорядження керівництва або формального лідера приймає тільки після схвалення свого вожака; 9) труднощі соціально-психологічної адаптації новачків в колективі; 10) респондентна агресія – коли обурення спрямовується не на джерело страждання, а на близьких людей, колег; 11) психологічна несумісність деяких членів один з одним; 12) різниця в рівні інтелекту може стати передумовою конфлікту не сама по собі, а в зв'язку з її проявом у поведінці людей, що спілкуються [9].

У ролі суб'єктивних чинників виникнення міжособистісних конфліктів можуть бути такі риси характеру, які притаманні “конфліктним особистостям”: 1) прагнення будь-що-будь домінувати, бути першим, сказати своє “останнє слово”; 2) бути настільки “принциповим”, що це підштовхує інших членів колективу до ворожих дій і вчинків; 3) зайва пряломінійність у висловлюваннях і судженнях; 4) критика, особливо критика необґрунтована, недостатньо аргументована; 5) поганій настрій, особливо якщо він систематично повторюється; 6) консерватизм мислення, поглядів, переконань, небажання перебороти застарілі традиції у житті колективу, які стали гальмом у його розвитку; 7) прагнення сказати правду в очі та безцеремонне втручання в особисте життя; 8) прагнення до незалежності, що переростає в прагнення робити “все, що хочу”, яке стикається з бажаннями і думками інших; 9) зайва

наполегливість, що граничить з нав'язливістю; 10) несправедлива оцінка вчинків і дій інших, применшення ролі і значимості іншої людини; 11) неадекватна оцінка своїх можливостей і здібностей, особливо їх переоцінка; 12) недоречна ініціатива тощо [5].

Таким чином, на основі проведеного аналізу можна виокремити наступні найбільш важливі характеристики конфлікту: по-перше, протидія, протиборство суб'єктів конфлікту, в якості яких виступають групи, спільності, окремі особистості; по-друге, наявність протиріч між інтересами, цінностями, цілями, мотивами суб'єктів як основа виникнення конфлікту і його "рушійна сила"; по-третє, конфлікт як соціальне і психологічне явище, є способом вирішення значущих для його учасників протиріч.

Міжособистісний конфлікт є персоніфікованою формою суспільних, групових відносин, а також протиріч, які виникають в їх сфері. У ньому актуалізуються рольові позиції особистості в спільній діяльності та пов'язані з ними потреби, інтереси учасників конфлікту як суб'єктів суспільних відносин, їх індивідуально-психологічні, соціально-психологічні та професійні якості.

У ролі специфічних соціально-психологічних феноменів, які породжуються міжособистісним конфліктом у колективі, виступають: наростання напруженості у відносинах між людьми; різке переважання емоційного фону суб'єктивного сприйняття події; зниження значущості раціонального компонента у виборі способу поведінки; переважання феномена покладання відповідальності на іншого над феноменом взяття відповідальності на себе. При цьому в разі збільшення тривалості конфлікту можливий деструктивний вплив на такі феномени колективу, як згуртованість, співпраця, взаємодопомога, сприятливий психологічний клімат тощо.

З огляду на виявлені вище особливості міжособистісного конфлікту в колективі, розглянемо найбільш значущі соціально-психологічні методи попередження та вирішення міжособистісних конфліктів в колективі.

У сучасній конфліктології універсальним способом попередження конфліктів вважається підтримання співпраці між членами колективу. Підтримка і зміцнення співробітництва, відносин взаємовиручки носить комплексний характер і включає в себе методи соціально-психологічного, організаційно-управлінського та морально-етичного характеру.

Розглянемо найважливіші найважливіші соціально-психологічні методи, які орієнтовані на попередження конфліктів в колективі за рахунок коригування думок, почуттів і настроїв людей.

1. “Метод згоди” припускає проведення заходів, націлених на залучення потенційних конфліктантів у загальну справу, в ході здійснення якої у потенційних супротивників з’являється більш-менш широке поле спільних інтересів, де вони краще пізнають один одного, звикають співпрацювати та позитивно вирішувати виникаючі проблеми.

2. “Метод доброзичливості” потребує здатності до співпереживання і співчуття іншим людям, до розуміння їх внутрішніх станів та передбачає вираження, як що потрібно, необхідного співчуття партнеру, готовності надати йому практичне сприяння. Цей метод вимагає виключення із взаємин невмотивованої ворожості, агресивності, неввічливості. Використання цього методу особливо важливо тоді, коли колега потрапляє в кризову ситуацію.

3. “Метод збереження репутації партнера” передбачає демонстрацію поваги до його гідності. При виникненні будь-яких розбіжностей, які можуть спровокувати конфлікт, найважливішим методом попередження негативного розвитку подій є визнання гідності партнера, вираження необумовленої поваги його особистості. Визнаючи гідність і авторитет опонента, ми тим самим стимулюємо відповідне ставлення партнера до нашого достоїнства й авторитету. Причому цей метод використовується не тільки з метою попередження конфлікту, але і при будь-яких інших формах міжособистісного спілкування.

4. “Метод взаємного доповнення” припускає опору на такі здібності партнера, якими не володіємо ми самі. Так, люди творчі нерідко не схильні до монотонної, рутинної, технічної роботи. Однак для успіху справи потрібні і ті, й інші. Метод взаємного доповнення особливо важливий при формуванні робочих груп, які в цьому випадку часто виявляються досить міцними. Нерідко міцними виявляються і сім’ї, при створенні яких, так чи інакше, враховуються принципи методу доповнення. Врахування і вміле використання не тільки здібностей, але і недоліків людей, які тісно пов’язані один з одним, також може призвести до недопущення конфлікту.

5. “Метод недопущення дискримінації” людей вимагає виключення підкреслення переваги одного партнера над іншим, а ще краще – і яких би то не було розходжень між ними. З цією метою в практиці управління в японських фірмах, наприклад, часто використовуються елементи зрівняльного матеріального заохочення всіх працюючих у фірмі. Звичайно, можна критикувати зрівняльний метод розподілу як несправедливий, тому що він поступається методу індивідуальної винагороди. Але з точки зору профілактики конфліктів зрівняльний метод розподілу має безсумнівні переваги, дозволяючи уникнути прояву таких

негативних емоцій, як почуття заздрості, образи, здатних спровокувати конфліктне протистояння.

6. “Метод психологічного погладження” спрямовується на заохочення своїх партнерів на добре виконання команд. Він припускає, що настрої людей, їхні почуття піддаються регулюванню за допомогою певної позитивної стимуляції, умовного підкріплення. Для цього практика знайшла багато способів, таких, як ювілеї, презентації, різні форми проведення членами трудових колективів спільного відпочинку. Ці та подібні їм заходи знімають психологічну напругу, сприяють емоційній розрядки, викликають позитивні почуття взаємної симпатії і таким шляхом створюють позитивну морально-психологічну атмосферу в організації та попереджають виникнення конфліктів [1].

Розглянемо найважливіші стратегії та методи, які орієнтовані на вирішення міжособистісних конфліктів в колективі. Сучасна конфліктологія виділяє дві основні стратегії вирішення конфлікту в колективах і організаціях: авторитарну і партнерську.

Авторитарна стратегія – це вирішення конфлікту через застосування керівником владних повноважень. Основні риси авторитарної стратегії полягають у тому, що: 1) керівник бачить і чує тільки себе та вважає, що співробітники зобов’язані підкорятися, а сумніви в правильності його рішень неприпустимі; 2) керівник вважає, що повинен “перемогти” за всяку ціну; 3) конфлікти розглядаються як прояви людських слабкостей; 4) управління конфліктною ситуацією відбувається в інтересах організації, а в сумнівних випадках повинні “летіти голови”.

У межах даної стратегії переважно використовуються наступні методи: 1) переконання і навіювання; 2) спроба узгодити непримиренні інтереси; 3) метод “гри”, коли одна зі сторін прагне залучити на свою сторону, наприклад, керівництво організації, а інша сторона – профспілки.

Основна перевага авторитарної стратегії вирішення конфлікту в тому, що, як вважають керівники, при її використанні економиться час, а головний недолік полягає в тому, що конфлікт при цьому не припиняється, він лише зовні нівелюється і при певних обставинах можливе його повернення.

Партнерська стратегія вирішення конфлікту – це вирішення конфлікту через застосування конструктивних способів. Основні риси партнерської стратегії: 1) конструктивна взаємодія керівника з конфліктуючими сторонами; 2) сприйняття аргументів супротивної сторони; 3) готовність до компромісу, взаємний пошук рішень, вироблення взаємоприйнятних альтернатив; 4) прагнення поєднати особистісний та організаційний фактори.



Партнерська стратегія вирішення конфлікту має наступні переваги: вона ближче до реального вирішення проблеми, дозволяє знайти об'єднуючі чинники, та задовольнити (можливо, не завжди повно) інтереси конфліктуючих сторін [10].

Розглянемо пріоритетні засоби соціально-психологічного впливу з боку керівника організації, колективу на учасників конфлікту, які можуть привести до розв'язання конфлікту.

1. Засоби переконання. Вони можливі, якщо супротивник готовий діяти інакше, оскільки прийшов до висновку, що це корисно для нього самого, не приймаючи до уваги випадковостей, що виникають всередині групи або нав'язаних зміною зовнішньої ситуації, а також не звертаючи уваги на те, що його змушують брати на себе якісь зобов'язання по зміні своїх дій. Переваги подібного способу – в його гнучкості та довірчому характері.

2. Засоби нав'язування норм. Норми нав'язуються суперникам ззовні, посиляючись на інтереси суспільних взаємозв'язків. Це інституціональний шлях, що спирається на звичаї і традиції. Його головна перевага в генералізованості і можливості передбачення поведінки суперників. Основний недолік – відсутність достатньої гнучкості.

3. Засоби матеріального стимулювання. Ці способи зазвичай застосовуються в тому випадку, коли конфлікт зайшов занадто далеко. Суперники згодні на часткове досягнення мети і хочуть хоч якось компенсувати свої втрати. За допомогою стимулювання можна виробити мінімум довіри, на основі якої можна виробити більш-менш прийнятне рішення конфлікту. Перевага цього способу – в його гнучкості. Недолік – в його малому практичному застосуванні, відносна безрезультативність і слабка нормативність.

4. Засоби використання влади. Ці способи застосовуються тільки ситуативно і тільки за допомогою негативних санкцій (залякування або фактичне застосування сили). Найчастіше застосовується в поєднанні з попередніми способами, які перемішуються між собою [3].

При цьому також і для кожного з учасників міжособистісного конфлікту можна сформулювати наступні практичні рекомендації, виконання яких дозволяє правильно вести себе в конфліктній ситуації або навіть уникати її.

1. Якщо можливо уникнути конфліктну ситуацію – уникайте.

2. Якщо робота пов'язана з можливими конфліктними ситуаціями, то заздалегідь складіть їх перелік. Опишіть сценарії їх розвитку та ваш власний стиль поведінки з урахуванням ваших психологічних рис і властивостей ваших можливих опонентів.

3. Ставте себе на місце вашого співрозмовника.

4. Робіть висновки з конфліктної ситуації. Такі ситуації можуть повторюватися, а не зроблені висновки ведуть до чергових помилок і втрат.

5. Проводьте аналіз конфліктних ситуацій, які мали місце, спільно з людьми, яким довіряєте або які можуть професійно брати участь в розмові.

6. Не приймайте конфлікт близько до серця. Повернення до нього у формі емоційного переживання погіршує працездатність, розвиває упередженість.

7. Не займайтеся самозвинуваченням і самобичуванням. Це погіршує ваш психічний стан, знижує позитивну самооцінку.

8. Не підкоряйтеся необгрунтованим думкам інших людей в оцінюванні конфліктної ситуації.

9. У конфліктній ситуації проводьте переговори з представниками "іншої сторони" не відразу після конфлікту, а через деякий час, коли емоції поступляться місцем розуму.

10. Прагніть обмежувати або уникати ділових контактів з людьми, яких ви знаєте як важких, конфліктних.

Проведений вище аналіз дозволяє також сформулювати рекомендації про те, що в системі підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації керівників необхідні не окремі, часом навіть разові заняття з проблеми конфлікту та способів його попередження та подолання, але спеціалізовані курси з конфліктології, ділового спілкування, службового етикету, тренінги та практичні заняття, в яких отримані знання можуть бути переведені в систему навичок і умінь управляти конфліктом на стадії його зародження, розвитку та вирішення. Знання сутності, основних причин та типології конфліктів потрібні для того, щоб правильно оцінити будь-яку конкретну конфліктну ситуацію, визначити оптимальні шляхи, стратегії і методи їх вирішення.

**Висновки.** Таким чином, на основі проведеного аналізу можна виокремити наступні найбільш важливі характеристики конфлікту: по-перше, протидія, протиборство суб'єктів конфлікту, в якості яких виступають групи, спільності, окремі особистості; по-друге, наявність протиріч між інтересами, цінностями, цілями, мотивами суб'єктів як основа виникнення конфлікту і його "рушійна сила"; по-третє, конфлікт як соціальне і психологічне явища, є способом вирішення значущих для його учасників протиріч.

Міжособистісний конфлікт є персоніфікованою формою суспільних, групових відносин, а також протиріч, які виникають в їх сфері. У ньому актуалізуються рольові позиції особистості в спільній діяльності та пов'язані з ними потреби, інтереси учасників конфлікту як

суб'єктів суспільних відносин, їх індивідуально-психологічні, соціально-психологічні та професійні якості.

Знання сутності, основних причин та типології конфліктів потрібні для того, щоб правильно оцінити будь-яку конкретну конфліктну ситуацію, визначити оптимальні шляхи, стратегії та методи їх вирішення.

У якості методів попередження конфліктів в колективі можуть бути використані: “метод згоди”, “метод доброзичливості”, “метод збереження репутації партнера”, “метод взаємного доповнення”, “метод недопущення дискримінації партнера”, “метод психологічного погладжування”.

У якості стратегій вирішення конфлікту в колективах і організаціях можуть бути застосовані авторитарний і партнерський підходи. При цьому пріоритетними засобами соціально-психологічного впливу керівника на учасників конфлікту, які можуть привести до розв'язання конфлікту, виступають засоби переконання, засоби нав'язування норм, засоби матеріального стимулювання, а також засоби, які пов'язані з використанням влади.

В системі підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації керівників необхідні спеціалізовані курси з конфліктології, ділового спілкування, службового етикету, тренінги та практичні заняття, в яких отримані знання можуть бути переведені в систему навичок і умінь управляти конфліктом на стадії його зародження, розвитку та вирішення.

### *Література*

1. Агеева Л. Г. Конфликтология : учебное пособие / Л. Г. Агеева. – Ульяновск : УлГТУ, 2010. – 200 с.
2. Анцупов А. Я. Конфликтология : учебник / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – М. : ЮНИТИД, 1999. – 551 с.
3. Большаков А. Г. Конфликтология организаций : учебное пособие / А. Г. Большаков, М. Ю. Несмелова. – М. : МЗ Пресс, 2001. – 182 с.
4. Вишнякова Н. Ф. Конфликтология : учебное пособие / Н. Ф. Вишнякова. – 3-е изд. – Минск : Университетское, 2002. – 318 с.
5. Ворожейкин И. Е. Конфликтология : учебник / И. Е. Ворожейкин, А. Я. Кибанов. – М. : ИНФРА-М, 2002. – 368 с.
6. Гришина Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. – 2-е изд. – СПб. : Питер, 2009. – 544 с.
7. Гришина Н. В. Опыт построения социально-психологической типологии конфликтов / Н. В. Гришина // Психология производству и воспитанию. – Л. : Изд-во Ленингр. ун-та, 1977. – С. 185–186.
8. Громова О. Н. Конфликтология : учебник / О. Н. Громова. – М. : Ассоциация “Тандем”, изд-во “Экмос”, 2000. – 319 с.
9. Гусева А. С. Конфликт : структурный анализ, консультативная помощь, тренинг / А. С. Гусева, В. В. Козлов [отв. ред. А. А. Деркач, Е. А. Яблокова]. – М. : Изд-во РАГС, 1997. – 152 с.

10. Линчевский Э. Э. Контакты и конфликты. Общение в работе руководителя / Э. Э. Линчевский. – М. : Экономика, 2000. – 286 с.
11. Петровская Л. А. О понятийной схеме социально-психологического анализа конфликта / Л. А. Петровская // Теоретические и методологические проблемы социальной психологии. – М. : Изд-во МГУ, 1977. – С. 126–143.  
Отримано 01.10.2014

### *Summary*

#### ***Nikolaienko Svitlana. Socio-psychological characteristics of features of interpersonal conflicts in group.***

*The article deals with the nature, structure and typology of interpersonal conflict as a specific socio-psychological phenomenon appears complex and the most significant social and psychological methods to prevent and resolve interpersonal conflicts in the team.*

**Keywords:** *nature, structure, typology of interpersonal conflict, methods of prevention and resolution of interpersonal conflicts.*

УДК 378.2

**Лариса ОТРОЩЕНКО**

## **ПЕДАГОГІЧНА ТЕХНІКА ВИКЛАДАЧА ВНЗ ЕКОНОМІЧНОГО ПРОФІЛЮ ЯК ПЕРЕДУМОВА ПЕДАГОГІЧНОЇ МАЙСТЕРНОСТІ**

*У статті визначається педагогічна техніка викладача ВНЗ економічного профілю як передумова його професійної майстерності. Автор аналізує складники педагогічної техніки, а саме зовнішню та внутрішню складові. Представлено складові, критерії, елементи та показники ефективності педагогічної майстерності.*

**Ключові слова:** *педагогічна техніка, зовнішня техніка, внутрішня техніка, викладач ВНЗ економічного профілю, педагогічна майстерність*

**Постановка проблеми.** Інтеграція України у світовий освітній простір вимагає постійного вдосконалення національної системи освіти, пошуку ефективних шляхів підвищення якості освітніх послуг, апробації та впровадження інноваційних педагогічних систем, реального забезпечення рівного доступу всіх її громадян до якісної освіти, можливостей і свободи вибору в освіті, модернізації змісту освіти й організації її адекватно світовим тенденціям і вимогам ринку праці, забезпечення безперервності освіти та навчання протягом усього життя, розвитку державно-громадської моделі управління.

**Аналіз актуальних досліджень.** Дослідженню різних аспектів педагогічної майстерності викладача приділялась належна увага вітчизняними й зарубіжними вченими, а саме: Ю. Азаровим, Ш. Амонашвілі,