

УДК 378.147

Коростелін Михайло Олександрович

аспірант

Державний вищий навчальний заклад «Донбаський державний педагогічний університет»,
м. Слов'янськ

newtone13@ukr.net

ТРЕНІНГ У ФОРМУВАННІ КОНФЛІКТОЛОГІЧНИХ УМІНЬ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ З ТОВАРОЗНАВСТВА ТА КОМЕРЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Анотація. У статті розкрито сутність феномену «тренінг», основні його складові, внутрішні методи (групова дискусія, вправи та рольові ігри); акцентовано увагу на провідних принципах проведення тренінгів. Обґрунтовано доцільність використання тренінгів з метою формування конфліктологічних умінь майбутніх фахівців у галузі товарознавства та комерційної діяльності. Розкрито сутність взаємопов'язаних змістових блоків під час проведення тренінгових сесій – особистісного, комунікативного, професійного. Зроблено акцент на основних процедурах тренінгу, серед яких виокремлено визначення та оцінку ситуацій, зокрема конфліктних, що викликають труднощі, моделювання, інструктаж, підкріплення. Виокремлено необхідність гармонійного поєднання організаційних форм спілкування під час проведення тренінгів: індивідуально-колективне спілкування, спілкування в парах, спілкування в малих групах. Розкрито зміст авторських тренінгів: «Виробничі конфлікти», «Ефективна взаємодія в команді», «Попередження внутрішньоособистісної конфліктності». Зазначено, що ефект тренінгу було зафіксовано, що дало підставу стверджувати про доцільність його використання з метою формування конфліктологічних умінь.

Ключові слова: тренінг; тренінгові сесія; конфліктологічні уміння; майбутні фахівці з товарознавства та комерційної діяльності.

Актуальність дослідження. Реформування освітньої галузі, зокрема вищої економічної освіти, зумовлене суттєвою трансформацією соціально-економічної сфери та інноваційними процесами, що відбуваються в європейському й світовому освітньому просторі. Сучасне суспільство ставить перед вищими навчальними закладами завдання підготовки фахівців, здатних швидко адаптуватися в мінливих умовах економічної дійсності та гнучко реагувати на проблеми, що потребують термінового вирішення; знаходити причини критичних та конфліктних ситуацій, їх попереджати і виходити з них. А тому процес навчання має забезпечувати кожному майбутньому фахівцеві не лише фундаментальні теоретичні знання, а й широкий спектр конфліктологічних умінь (ефективно використовувати технології запобігання конфлікту та подолання його; знаходити закономірності виникнення та розвитку

конфлікту з метою його ліквідації або сприяння конструктивному розв'язанню; критично аналізувати власні можливості і перспективи; володіти технологіями запобігання конфліктам, прогнозування й конструктивного розв'язання конфліктів, які передбачають знання прийомів аналізу ситуації; орієнтуватися у соціальних ситуаціях; правильно визначати особистісні особливості й емоційні стани інших людей; обирати адекватні способи поведінки з ними і реалізовувати їх у процесі взаємодії; розуміти природу протиріч і конфліктів між людьми; безконфліктно спілкуватися у складних ситуаціях; керувати конфліктними явищами; розвивати конструктивний початок конфлікту; передбачати можливі наслідки конфліктів; конструктивно регулювати протиріччя і конфлікти). Удосконалення підготовки, посилення її практичної спрямованості потребує застосування таких форм, методів та засобів навчання, які б максимально сприяли формуванню вищезазначених умінь, задовольняючи сучасні потреби соціально-економічної практики.

Питанням професійної підготовки фахівців у галузі товарознавства та комерційної діяльності присвячено праці Т. Крамаренко (формування культури професійного діалогу майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності засобами інформаційно-комунікаційних технологій), Ю. Храмової (професійна іншомовна підготовка спеціалістів комерції), Л. Карташової (підвищення ефективності педагогічних технологій підготовки спеціалістів-товарознавців), О. Попової (формування професійної компетентності майбутніх товарознавців-експертів в умовах контекстного навчання), Р. Хайруліна (гуманізація професійної підготовки спеціаліста комерції) та ін. Дослідженнями у галузі підприємництва займалася досить невелика когорта вітчизняних науковців, таких як: О. Креденцер (психологічні умови підготовки підприємців до професійної діяльності у сфері торговельного бізнесу), Н. Кульбіда (особисті детермінанти успішної професійної підготовки майбутніх підприємців), О. Паламарчук (соціально-психологічні умови формування еколого-економічної культури підприємця). Водночас, незважаючи на існуючі різнопланові дослідження, зазначені підходи лише частково розкривають особливості формування конфліктологічних умінь, майбутніх фахівців у галузі товарознавства та комерційної діяльності, зокрема, засобами тренінгу. Переконані,

що конфліктологічні уміння потребують багаторазового повторення (тренування), що важко забезпечити внаслідок традиції однократного пред'явлення інформації, обговорення, демонстрації алгоритмів діяльності. Завдання тренінгів трансформування або заміна установки студентів «на пошук новизни» іншою – спрямованістю «на досягнення майстерності», здійснення особистих взаємодій з використанням спеціальних засобів (зокрема, вирішення конфліктів).

Метою даної статті є обґрунтування ефективності тренінгу у формуванні конфліктологічних умінь майбутніх фахівців у галузі товарознавства та комерційної діяльності.

Виходячи з мети, були поставлені такі завдання: розкрити сутність феномену «тренінг»; обґрунтувати доцільність використання тренінгів як засобів формування конфліктологічних умінь майбутніх фахівців у галузі товарознавства та комерційної діяльності.

Виклад основного матеріалу. Можливість вирішення проблеми реального розвитку конфліктологічних вмінь було визначено завдяки послугуванню засобами соціально-психологічного тренінгу – групи методів розвитку здібностей до навчання і опанування будь-яким складним видом діяльності [2, с. 48]; методу цілеспрямованих змін людини, спрямованих на особистісний і професійний розвиток через набуття, аналіз і переоцінку нею власного життєвого досвіду в процесі групової взаємодії [2, с. 15]; ефективних засобів психічного розвитку людини, цінність яких полягає у можливості подолання обмежень, які властиві традиційним методам навчання [5, с. 16]; методу діагностики і корекції соціально-перцептивних утворень особистості, який заснований на інтенсифікації навмисного зворотного зв'язку в межах групового спілкування, організованого на суб'єкт-суб'єктних принципах» [6, с. 116].

Соціально-психологічний тренінг (СПТ) як один з ефективних методів корекції конфліктної поведінки та навчання конструктивній поведінці в конфліктних ситуаціях, є своєрідною формою навчання знанням, умінням і навичкам у сфері спілкування, а також формою їх корекції. Основними внутрішніми методами СПТ є групова дискусія, вправи та рольові ігри, які створюють можливість поглянути на

ситуацію з різних точок зору, усвідомити і прийняти їх розмаїття: механізмами СПТ є: організація ефективного зворотного зв'язку і рефлексія (групова та індивідуальна), що дозволяє усвідомлювати різні аспекти конфліктної взаємодії.

Основними складовими методу є розширення та поглиблення свідомості, пізнання учасників, зміна їх установок за посередництва свідомого вибору, співробітництва та сумісної відповідальності в раціональному розв'язанні проблем і виконанні завдань, що досягається головним чином через самостійну активність учасників при мінімальному структуруванні їх діяльності тренером. Названі складники можна розглядати як основні цілі або завдання групової роботи, її необхідні етапи.

Зазначимо, що механізми проживання та переживання дозволяють відчувати розмаїття почуттів, емоцій і станів, які відчуваються суб'єктами протилежних сторін конфліктної ситуації. Набуті з досвіду нові знання та вміння – є основою для зміни усталених думок, стереотипів сприйняття і поведінки, що руйнують спілкування і призводять до конфліктного взаємодії.

Використання тренінгу передбачає дотримання ряду принципів, таких як: конфіденційність; активність кожного учасника; персоніфікація висловлювань, комунікація почуттів, можливість отримати зворотний зв'язок, який має бути аргументованим, інформативним, образним; довірливе та відкрите спілкування; правило «стоп» як можливість припинити спілкування, якщо воно виявилось травматичним; правило «тут і зараз»; усвідомлення як ведучим, так і учасниками відповідальності за результативність навчального процесу [1]. Як провідний, виокремлюємо принцип *активності учасників*, відповідно до якого всі повинні бути активними учасниками групи, а не спостерігачами групового процесу. Мова йде про те, що розвиток особистості можливий лише через її власну діяльність, «...в якій людина виступає активним суб'єктом, а не пасивним виконавцем зовні приписаних функцій і ролей» [4, 62].

Як зазначає Л. Петровська, ядро такої активності складає дослідницька установка і позиція учасників, яка передбачає «...інтенсивне включення індивіда до групового процесу з метою активного придивляння, прислуховування, емоційного

відгуку як щодо самого себе, так і до партнерів по спілкуванню та групи у цілому» [6, 62 – 63]. Безумовне дотримання даного принципу забезпечує загальний ефект групового навчання, сприяє самовдосконаленню засобів організації комунікативної взаємодії в групі.

Дослідженням передбачено реалізація *тренінгів* та розробка та впровадження *тренінгових сесій*, спрямованих на формування конфліктологічних умінь, надання допомоги студентам в усвідомленні власних прогалин у рівні сформованості зазначених умінь.

Тренінгові сесії передбачають реалізацію трьох взаємопов'язаних змістових блоків – *особистісного* (спрямований на формування згуртованості групи, відпрацювання групових правил поведінки учасників тренінгу, їх мотивування, володіння собою, здійснення самоконтролю, саморегуляції за будь-якої ситуації, незалежно від сили зовнішніх чинників, вияв впевненості у собі; формування навичок конструктивної поведінки та прийомів регуляції при вирішенні внутрішньоособистісних конфліктів; сприяння усвідомленню учасниками самого себе (своєї особистості) і розумінню інших людей), *комунікативного* (орієнтований на формування навичок спілкування з колегами по роботі, з адміністрацією, з діловими партнерами, налагодження ділової взаємодії, попередження і розв'язування міжособистісних конфліктів; розвиток вміння слухати, висловлювати свої погляди, передавати й приймати інформацію, знаходити компромісне рішення, аргументувати і відстоювати власні позиції, переконання, аналізувати помилки в міжособистісній взаємодії, уникати реплік і висловлень, що створюють бар'єри комунікації; управління своєю поведінкою, оперативне й правильне орієнтування в мінливих умовах процесів передачі та обміну інформацією) та *професійного* (акцентує увагу на усвідомленні учасниками себе в системі професійної діяльності, закріпленні нових способів професійної поведінки; розвитку конфліктологічних умінь; вибору найбільш доцільної позиції та стилю спілкування з підлеглими у тій чи іншій конкретній ситуації).

Серед основних процедур тренінгу виділяємо визначення та оцінку ситуацій, зокрема конфліктних, що викликають труднощі, *моделювання* подібних ситуацій і

репетиція бажаної поведінки (метод поведінкової терапії, послугування яким є ефективним у випадках, коли членам групи необхідно засвоїти нові чи підсилити недостатньо виражені форми поведінки), *інструктаж* (будь-яке втручання, в результаті чого викладач підказує, натякає чи радить щось студентам, якщо вони опиняються перед важкою проблемою) [7]) та *підкріплення* (позитивна оцінка з боку керівника чи інших членів групи є фактом підкріплення, стимулює, збільшує ймовірність відтворення необхідної дії).

Засобом ліквідації розриву між досвідом, отриманим студентами під час тренінгу, та його застосуванням у реальному житті, переносу в звичні умови виконання домашніх завдань (занотовування власних реакцій у проблемних ситуаціях, внесення пропозицій щодо можливих варіантів виходу з них, їх оцінка, виконання доручень на встановлення контакту з незнайомою чи малознайомою людиною тощо).

Даний вид тренінгової роботи відрізняє націленість на конкретний результат – оволодіння новими поведінковими навичками. Слід зважати на те, що можливості саморозкриття, самодослідження в цьому випадку виявляються помірними, ймовірність виникнення схильності до залежності дещо зростає. Ураховуючи переваги та недоліки тренінгу, даний метод доцільно поєднувати з іншими, більш традиційними підходами до групової роботи з метою відпрацювання адекватних способів поведінки, розширення можливостей щодо використання розмаїття досвіду студентів, створення основи для його оновлення збагачення. Він передбачає можливість застосування значної кількості вправ, рольових ігор, комунікативних задач для розв'язання учасниками, їх варіювання, пропонує декілька шляхів розвитку подій, побудови занять залежно від побажань та потреб членів групи. Участь в тренінговій групі вимагає постійної аналітичної роботи, заохочує висловлення почуттів, власної точки зору, опис вражень, обмін думками, участь в дискусії. Дотримання принципу конфіденційності, акцентування на рівності прав кожного з учасників групи, безоцінне сприймання, заборона критики без згоди на те іншого створює невимушену, доброзичливу атмосферу, породжує відчуття захищеності.

На підставі узагальнення та систематизації доробку науковців, вважаємо доцільними такі організаційні форми спілкування під час проведення тренінгів:

– *індивідуально-колективне спілкування* (всі присутні по черзі висловлюються з приводу запропонованої теми або демонструють виконання завдання, кожен студент висловлює особисту думку, показує своє бачення розв'язання проблеми, слухачем та глядачем виступає вся аудиторія. За такої організації студенти навчаються формулювати власні погляди, відстоювати їх істинність та право на існування через винайдення вагомих аргументів);

– *спілкування в парах* (має декілька варіантів. У відкритій парі учасники ведуть між собою діалог, виконують завдання перед аудиторією. Пара створюється довільно, співрозмовники можуть дотримуватись як однакових, так і протилежних поглядів з питань, які обговорюються, мати різні чи однакові погляди на розв'язання проблеми. Аудиторія має оцінити роботу учасників взаємодії, уміння аргументувати власну позицію. Якщо метою роботи у відкритих парах є показ самого процесу вирішення поставленої проблеми, то спілкування спрямовується на досягнення спільного результату. Спілкування в гнучких парах відбувається за умови постійної зміни партнерів. Отже, учасники можуть знайти однодумців, зібрати експертні оцінки, дізнатись про нові аргументи за чи проти, способи дії. За такої форми спілкування члени групи можуть організовуватись у вигляді: *двох кіл* (зовнішнього та внутрішнього) з однаковою кількістю учасників, обличчям один до одного. Після короткочасного спілкування вони мають пересісти на сусіднє місце праворуч (або ліворуч, але всі). Рух в колах відбуватиметься в протилежних напрямках. Кожен матиме змогу поспілкуватись з половиною групи; *довільного руху* по аудиторії та випадкових зустрічей співрозмовників. Кількість опитаних залежить від бажання та потреби самих учасників;

– *спілкування в малих групах* (передбачає обговорення поставленого завдання з подальшим повідомленням загального рішення одним з її представників для всіх присутніх, членів інших малих груп. З метою розв'язання складних проблем, що вимагають часу та розподілу функцій, утворюються проблемні групи (4-6 осіб), кожна з яких протягом певного часу працює з однією проблемою і має знайти

варіант розв'язку. Викладач здійснює загальний моніторинг роботи груп, надає конкретну допомогу. Після обговорення група делегує одного доповідача для повідомлення решті учасникам результатів напрацювання).

У процесі навчальної діяльності важливим є реалізація гармонійного поєднання індивідуально-колективного спілкування, спілкування в парах та малих групах. Розпочинається така форма організації спілкування з індивідуального виконання спільного для всієї групи завдання. Другий етап передбачає об'єднання членів групи в пари, порівняння результатів виконання завдання, розробку спільного варіанту. На третьому етапі створюються групи по 4 студента, які мають виконати завдання більш складного рівня. Наприкінці роботи представник від кожної групи повідомляє всім результат їх колективної роботи. Такий підхід сприяє формуванню в майбутніх фахівців уміння порівнювати різні позиції, об'єктивно оцінювати власні погляди, доходити компромісу, налаштовує на співпрацю.

Виходимо з того, що професійна діяльність майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності значною мірою пов'язана з вміннями оцінювати й пояснювати проблемні ситуації, що виникають у динаміці; розвивати конструктивний початок конфліктів, що виникають; прогнозувати можливе виникнення й розвиток конфлікту; передбачати можливі наслідки конфліктів; конструктивно регулювати протиріччя; усувати негативні наслідки конфліктів; здатністю до саморегуляції, самоконтролю, саморозвитку та ін.

З метою формування зазначених умінь були розроблені тренінги «Виробничі конфлікти», «Ефективна взаємодія в команді» (навчальна дисципліна «Етика та психологія ділових відносин»), «Попередження внутрішньо особистісної конфліктності», «Ефективне управління», «Самооцінка раціональної поведінки у конфлікті» (навчальна дисципліна «Конфліктологія»). Тренінги були упроваджені в процес підготовки майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності (III-IV курси), студентів Дніпропетровського університету імені Альфреда Нобеля, Луганського національного університету імені Тараса Шевченка.

Розкриємо сутність деяких з них.

Тренінг «Виробничі конфлікти» складався з трьох етапів. Метою першого етапу тренінгу є: визначення змісту поняття «конфлікт», його типів та видів, побудова різних класифікацій конфліктів, усвідомлення негативних наслідків конфлікту, позитивних, розвиваючих складових. З метою налаштування на роботу, доцільним надання відповіді на запитання про те, що допомагає і заважає студентам у вирішенні конфліктних ситуацій; які асоціації виникають при слові «конфлікт»; з якою твариною, погодою, кольором асоціюється це поняття. Потім для уточнення поняття «конфлікт» пропонується робота в міні-групах. Узагальнені думки, отримані під час обговорення, виносяться викладачем на фліп-чарт і залишаються в групі на весь період її роботи як методичний супровід. До результатів виробленої класифікації доцільно повертатися при розгляді конкретних випадків аналізу конфліктних ситуацій.

На даному етапі проводяться рольові гри:

– «День прийому з особистих питань». До «керівника» організації приходять з особистих конфліктних питань і претензіями «працівники». Увага акцентується на вербальних та невербальних проявах конфліктної поведінки (мовчання, погляд, поза, міміка, тон промови, різкі заперечення в розмові, прізвиська, суперечка, інші особливості манери поводження). Наприкінці підводяться підсумки, що стосуються негативних і можливих позитивних наслідків кожної аналізованої ситуації для тієї та іншої сторони взаємодії.

– «Посередництво». Присвячена посередництву у вирішенні конфліктних ситуацій. Сюжетом рольової гри може бути ситуація, коли двоє співробітників відмовляються спільно брати участь у проекті. Завдання: третя сторона має вирішити ситуацію, застосовуючи необхідний алгоритм: вислуховування однієї сторони, повторення даного погляду іншою стороною, потім проведення цієї самої процедури з погляду іншої сторони; виявлення спільного у поглядах; вирішення конфлікту. Аналіз результатів гри передбачає звернення до технік встановлення контакту, активного слухання і аргументації, що дозволяє всім учасникам в повній мірі розуміти погляди колег.

Наступний етап присвячено розгляду суб'єктивних складових конфлікту, виявленню суб'єктивних і об'єктивних причин та складових вирішення конфлікту; аналізу емоцій та почуттів, які істотно ускладнюють вирішення проблемних ситуацій; вербалізації почуттів своїх та учасників взаємодії. Студенти мають усвідомити, що вирішення конфліктних ситуацій можливе лише за умови уникнення чисто оціночних суджень, заміни їх описами власних емоційних суджень.

Робота починається з психогімнастичної вправи, змістовним аналізом якої є аналіз першого враження про людину, неточність якого часто впливає на ситуацію взаємодії. Учасникам групи задається питання про те, яке враження справив партнер під час першого контакту і чому враження було саме таким. Звертається увага на елементи соціальної стереотипізації при сприйнятті оточуючих. Студенти в мікрогрупах аналізують риси особистості, які є суб'єктивними передумовами конфлікту, і на фліп-чарті будується класифікація «конфліктних особистостей» (демонстративна, ригідність, некерована, надточна, безконфліктна і цілеспрямовано конфліктна), обговорюються способи розуміння таких людей і вміння знайти з ними спільну мову за допомогою встановлення контакту та вербалізації почуттів.

Далі увага акцентується на міжгрупових конфліктах, їх специфіці та профілактиці, посередництві у конфліктних ситуаціях. Після вступних вправ, спрямованих на створення робочої атмосфери, доцільним є проведення рольової гри з протистояння двох команд «суперників» (керівники-підлеглі, продавці-покупці тощо), коли кожен з учасників команди після групового обговорення загального списку претензій пред'являє особисту претензію представнику протилежної команди.

На останньому етапі тренінгу підводяться підсумки за конструктивним і неконструктивним способом вирішення конфліктів, проводиться гра на цілісну дію. В якості основної розглядається ситуація переговорів з обмеженими ресурсами і претензіями сторін. Тема переговорів формулюється виходячи із специфіки та інтересів групи, завдань конкретної організації. Важливо звернути увагу на розмежування інтересів і позицій сторін, чіткість їх формулювань.

Тренінг закінчується встановленням зворотного зв'язку: простий зворотній зв'язок – інформація про відповідність або невідповідність виконання зразка (стандарту); дебрифінг (інформація про ефекти і наслідки здійсненої дії; розгорнуте коментування дій студента з боку викладача; структуроване обговорення того, що відбувалося, обмін думками з приводу їх результатів).

Важливим є урахування таких вимог до форми подачі зворотного зв'язку: конкретність і безоціночність (унікати прямих оцінок і категоричності суджень); формулювання в термінах власних почуттів; говорити лише про те, що людина в силах змінити в своїй поведінці або в собі; своєчасність; конструктивність і збалансованість (дотримання оптимальної пропорції позитивного і негативного); доречність (не давати зворотний зв'язок, якщо він є зайвим); дозованість інформації.

Розвитку в студентів навичок ефективного спілкування і раціональної поведінки в конфлікті, формуванню в них умінь управляти своєю поведінкою у складних і критичних ситуаціях соціальної взаємодії сприяє тренінг *«Самооцінка раціональної поведінки у конфлікті»*.

Тренінг спрямований на закріплення знань з основних проблем поведінки особистості в конфлікті, розвиток навичок самооцінки особистості та формування вмій аналізувати отримані результати тестування і виробляти програму самовдосконалення й самокорекції поведінки (відбувається за допомогою методу тестування з метою самооцінки особистості). Тема і мета заняття повідомляються заздалегідь, надаються вказівки на самостійне вивчення літератури та з'ясування основних понять: «моделі поведінки особистості в конфлікті», «стратегії поведінки в конфлікті». Викладач має контролювати роботу студентів і надавати методичну допомогу в оволодінні прийомами ефективного спілкування та раціональної поведінки.

Метою розробленого і апробованого тренінгу *«Попередження внутрішньо особистісної конфліктності»* є формування навичок конструктивної поведінки та прийомів регуляції при вирішенні внутрішньоособистісних конфліктів.

Завдання тренінгу: розвиток самопізнання та здатності до самоаналізу для профілактики внутрішньоособистісної конфліктності з метою внутрішньоособистісних та поведінкових змін; тренування самоконтролю; розвиток адекватної самооцінки й упевненості в собі; розвиток емоційної стійкості і самоконтролю; формування та прийняття реальних життєвих планів, позитивних життєвих цілей та розвиток мотивації до їх досягнення; формування комунікативних навичок та умінь; стимулювання процесу особистісного зростання, пошук оптимальних шляхів для самореалізації.

Даний тренінг розрахований на осіб, які відчувають внутрішній дискомфорт, невпевненість з метою конструктивного врегулювання внутрішньоособистісних суперечностей.

Кожне заняття розпочинається із встановлення ефективного взаємозв'язку, потім виконується декілька тематичних вправ і в кінці підводяться підсумки та. Зворотний зв'язок допомагає учасникам тренінгу усвідомлювати концептуальні моделі позитивних форм поведінки при вирішенні внутрішньоособистісного конфлікту, виражати свої емоції і переживання.

Тренінг розраховано на два заняття: *Стратегії поведінки та прийоми регуляції внутрішньоособистісного конфлікту* (вхідне опитування, очікування; сутність та види конфліктів, зокрема внутрішньоособистісних; психологічні аспекти регуляції негативними емоційними станами; готовність до вирішення конфлікту; основні методи вирішення внутрішньоособистісного конфлікту); *Багатство внутрішнього світу особистості* (опитування, очікування; мій внутрішній світ почуттів; розвиток навичок саморефлексії; формування адекватної самооцінки та впевненості в собі).

Наприкінці тренінгу зроблено висновки: затяжні та невирішені внутрішньо особистісні конфлікти призводять до негативних психологічних наслідків, що виявляються у депресивності, пригніченості, агресивності; процес вирішення внутрішньо особистісних конфліктів дає можливість для самоаналізу та самопізнання, сприяє розвитку рефлексії та емпатії; профілактика внутрішньоособистісних конфліктів є запорукою психологічного здоров'я людини.

Висновки. Підсумовуючи, зазначимо, що тренінги виявились ефективним засобом осмислення кожним студентом цілісної структури власних внутрішніх тенденцій поведінки, їх впливу на процес взаємодії з іншими людьми; формування умінь ефективно використовувати технології запобігання конфлікту та подолання його; знаходити закономірності виникнення та розвитку конфлікту з метою його ліквідації або сприяння конструктивному розв'язанню; критично аналізувати власні можливості і перспективи; володіти технологіями запобігання конфліктам, прогнозування й конструктивного розв'язання конфліктів, які передбачають знання прийомів аналізу ситуації; орієнтуватися у соціальних ситуаціях; правильно визначати особистісні особливості й емоційні стани інших людей; обирати адекватні способи поводження з ними і реалізовувати їх у процесі взаємодії; розуміти природу протиріч і конфліктів між людьми тощо.

Дослідження показало, що в цілому ефект тренінгу був зафіксований і це дає нам підставу стверджувати про доцільність його використання з метою формування конфліктологічних умінь. Як перспективу подальших досліджень вбачаємо розширення змісту тренінгової програми для студентів, реалізація їх у позааудиторній діяльності.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бондаренко З. П. Організація волонтерської роботи майбутніх соціальних педагогів в умовах вищого навчального закладу : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.05 / Зоя Петрівна Бондаренко. – К., 2008. – 247 с.
2. Евтихов О. В. Практика психологического тренинга / О. В. Евтихов. — СПб. : Изд-во «Речь», 2004. – 369 с.
3. Емельянов Ю. Н. Активное социально-психологическое обучение / Ю. Н. Емельянов. – Л., 1985. – 167 с.
4. Коряк Н. М. Концепция развития личности и практика Т-групп / Н. М. Коряк, В. И. Шаляпин // Психологические условия социального взаимодействия / Под ред. Х. Миккина, Ю. Орн. – Таллин : Изд-во ТГУ, 1983. – С. 59 – 67.
5. Ломов Б. Ф. Психологические исследования при формировании профессиональной пригодности: в кн.: Проблемы управления системой формирования профессиональной пригодности будущих офицеров ВМФ в военно-морских учебных заведениях / Б. Ф. Ломов. – Л. : ЛГУ, 1980. – С. 16 – 20.
6. Петровская Л. А. Компетентность в общении: Социально-психологический тренинг / Л. А. Петровская. – М. : Изд-во МГУ, 1989. – 216 с.
7. Рудестам К. Групповая психотерапия. Психокоррекция групп: теория и практика: Пер. с англ. / К. Рудестам / Общ. ред. и вступ. сл. Л. А. Петровской. – М. : Прогресс, 1999. – 368 с.

Рецензент

Волкова Н.П. – д. пед. н., проф..

Стаття надійшла до редакції 23.01. 2015р.

ТРЕНИНГ В ФОРМИРОВАНИИ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКИХ УМЕНИЙ БУДУЩИХ СПЕЦИАЛИСТОВ ПО ТОВАРОВЕДЕНИЮ И КОММЕРЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Коростелин Михаил Александрович

аспирант

Государственное высшее учебное заведение «Донбасский государственный педагогический университет», г. Славянск

newtone13@ukr.net

Аннотация. В статье раскрыта сущность феномена «тренинг», основные его составляющие внутренние методы (групповая дискуссия, упражнения, ролевые игры); акцентировано внимание на ведущих принципах проведения тренингов. Обоснована необходимость использования тренингов с целью формирования конфликтологических умений будущих специалистов по товароведению и коммерческой деятельности. Раскрыта сущность взаимосвязанных содержательных блоков во время проведения тренинговых сессий – личностного, коммуникативного, профессионального. Сделан акцент на основных процедурах тренинга, среди которых выделены: определение и оценка конфликтных ситуаций, которые вызывают трудности, моделирование, инструктаж, подкрепление. Показана необходимость гармонического единства организационных форм общения во время проведения тренингов: индивидуально-коллективное общение, общение в парах, общение в малых группах. Раскрыто содержание тренингов: «Производственные конфликты», «Эффективное взаимодействие в команде», «Предупреждение внутриличностного конфликта». Указано, что эффект тренинга был зафиксирован, что позволило констатировать целесообразность его использования с целью формирования конфликтологических умений.

Ключевые слова: тренинг; тренинговая сессия; конфликтологические умения; будущие специалисты по товароведению и коммерческой деятельности.

Mykhailo O. Korostelin

Post-graduate student

State Higher Educational Institution «Donbass State Pedagogical University», Slovyansk

newtone13@ukr.net

TRAINING IN CONFLICT MANAGEMENT SKILLS FORMATION OF PROSPECTIVE EXPERTS ON MERCHANDISING AND COMMERCE

Abstract. The article explores the essence of the «training» phenomenon, its principal elements, internal methods (group discussion, exercises and role-play games); the focus was the leading principles of trainings conduction. The viability of employment of training aiming to develop conflict management skills of prospective experts on merchandising and commerce

was substantiated. The essence of interconnected content units was explored – personal, communicative, professional. The main training procedures were emphasized among which definition and evaluation of challenging conflict situations requiring simulation, instruction and reinforcement were differentiated. The necessity of the balanced amalgamation of organizational communicational forms during the training was outlined: individual-group communicating, in-pairs communicating, small groups communicating. The essence of original trainings was explored: «Industrial disputes», «Team work efficiency», «Intrapersonal conflicts prevention». In the course of the training its efficiency was stated which gave the ground to claim the viability of its application aiming to develop conflict management skills.

Key words: training; training session; conflict management skills; prospective experts on merchandising and commerce.

REFERENCES (TRANSLATED AND TRANSLITERATED)

1. Bondarenko Z. P. Organizing the volunteer work of prospective social-care teachers in a high educational facility : dis. ... kand. ped. nauk : 13.00.05 / Zoja Petrivna Bondarenko. – K., 2008. – 247 p. (in Ukrainian)
2. Evtihov O. V. The psicological training practice / O.V. Evtihov. – SPb. : Izd-vo «Rech'», 2004. – 369 p. (in Russian)
3. Emel'janov Ju. N. Dynamic social and psychological education / Ju. N. Emel'janov. – L., 1985. – 167 s. (in Russian)
4. Korjak N. M. Personality development concept and T-groups practice / N. M. Korjak, V. I. Shaljapin // Psihologicheskie uslovija social'nogo vzaimodejstvija / Pod red. H. Mikkina, Ju. Orn. – Tallin : Izd-vo TGU, 1983. – P. 59 – 67. (in Russian)
5. Lomov B. F. Psychological research in professional competency formation: v kn. : Problemy upravlenija sistemoj formirovanija professional'noj prigodnosti budushhijh oficerov VMF v voenno-morskih uchebnyh zavedenijah / B. F. Lomov. – L. : LGU, 1980. – P. 16 – 20. (in Russian)
6. Petrovskaja L. A. Social skills aptitude: Social and psychological training / L. A. Petrovskaja. – M. : Izd-vo MGU, 1989. – 216 p. (in Russian)
7. Rudestam K. Group therapy. Group phsycho-correction: theory and practice: Per. s angl. / K. Rudestam / Obshh. red. i vstup. sl. L. A. Petrovskoj. – M. : Progress, 1999. – 368 p. (in Russian)