

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ ТА НАУКИ
ДЕРЖАВНИЙ ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД
«УЖГОРОДСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»**

**НАУКОВИЙ ВІСНИК
УЖГОРОДСЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО
УНІВЕРСИТЕТУ**

Серія

**ПЕДАГОГІКА
СОЦІАЛЬНА РОБОТА**

Випуск 26

Ужгород – 2013

УДК 371; 378; 364
ББК 88.8

Науковий вісник Ужгородського національного університету:
Серія: «Педагогіка. Соціальна робота». – № 26

Редакційна колегія

- Головний редактор: **Козубовська І.В.** доктор педагогічних наук,
професор, завідувач кафедри соціології і соціальної роботи УжНУ
- Заступник головного редактора: **Бартош О.П.** кандидат педагогічних наук,
доцент кафедри соціології і соціальної роботи УжНУ
- Відповідальний секретар: **Опачко М.В.** кандидат педагогічних наук,
доцент кафедри педагогіки УжНУ
- Члени редколегії: **Гвоздяк О.М.** кандидат педагогічних наук,
професор, завідувач кафедри німецької філології УжНУ
Завгородня Т.К. доктор педагогічних наук,
професор кафедри педагогіки УжНУ
Староста В.І. доктор педагогічних наук,
професор кафедри педагогіки УжНУ
Щербан Т.Д. доктор психологічних наук,
професор кафедри психології УжНУ
Поліщук В.А. доктор педагогічних наук, професор, завідувач кафедри
соціальної роботи Тернопільського національного педагогічного
університету ім.В.Гнатюка
Поліщук Ю.Й. доктор педагогічних наук, професор, завідувач кафедри
соціальної педагогіки Тернопільського національного педагогічного
університету ім.В.Гнатюка

Рекомендовано до друку Вченою Радою
ДВНЗ «Ужгородський національний університет»,
протокол № 1 від 01 лютого 2013 року

Журнал включено до переліку наукових фахових видань
з педагогічних дисциплін, затвердженого постановою
Президії ВАК України № 1-05/4 від 26 травня 2010 року.

З М І С Т

Акіншева Ірина. ПОЛІТИЧНА СОЦІАЛІЗАЦІЯ УЧНІВ НА СУЧАСНОМУ ЕТАПІ	9
Акуленко Катерина. МЕТОДИКА ВПРОВАДЖЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЙНО-ПЕДАГОГІЧНИХ УМОВ ФОРМУВАННЯ ГОТОВНОСТІ МАЙБУТНІХ ЕКОНОМІСТІВ ДО ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ	11
Андрющенко Тетяна. ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНА МОДЕЛЬ ПРОЦЕСУ ФОРМУВАННЯ ЗДОРОВ'ЯЗБЕРЕЖУВАЛЬНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ У ДІТЕЙ ДОШКІЛЬНОГО ВІКУ	15
Байбакова Ольга. ДО ПРОБЛЕМИ НАВЧАННЯ ПРОФЕСІЙНОМУ ІНШОМОВНОМУ СПІЛКУВАННЮ МАЙБУТНІХ ФІЗИКІВ-ДОСЛІДНИКІВ	19
Барильник-Куракова Оксана. ТЕХНОЛОГІЧНИЙ ПІДХІД У НАВЧАННІ ФІЗИКИ ЯК ОДИН ІЗ ШЛЯХІВ САМОРЕАЛІЗАЦІЇ УЧНІВ СТАРШОЇ ШКОЛИ	21
Бедевельська Мар'яна. СТАН СФОРМОВАНOSTІ ПЕДАГОГІЧНОЇ МАЙСТЕРНОСТІ МАЙБУТНІХ УЧИТЕЛІВ ІНОЗЕМНОЇ МОВИ НА ЗАСАДАХ КОМПЕТЕНТНІСНОГО ПІДХОДУ	25
Білик Олеся. ІСТОРИЧНІ ТРАДИЦІЇ ОСВІТИ ТА ЕСТЕТИЧНОГО ВИХОВАННЯ В ЯПОНІЇ	27
Богдан Людмила. ДІАЛОГ КУЛЬТУР ТА ЕТИКЕТ МОВЛЕННЯ У ПРОЦЕСІ ВИКЛАДАННЯ ІНОЗЕМНИХ МОВ	30
Борщ Костянтин. ДІЯЛЬНІСТЬ ЧЕРВОНОГО ХРЕСТА В ЗАКАРПАТСЬКІЙ ОБЛАСТІ ЯК ОСЕРЕДКУ СОЦІАЛЬНОЇ ДОПОМОГИ ТА ВОЛОНТЕРСТВА	32
Варга Леся. МЕТОДИКА ФОРМУВАННЯ ІНШОМОВНОЇ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНЦІЇ В ЧИТАННІ НІМЕЦЬКОМОВНИХ ТЕКСТІВ ЯК ТЕКСТІВ ДРУГОЇ ІНОЗЕМНОЇ МОВИ НА ПОЧАТКОВОМУ ЕТАПІ ВИВЧЕННЯ 34	
Гаврищук І. СИСТЕМНО-СТРУКТУРНИЙ МЕТОД ФОРМУВАННЯ ВИРОБНИЧО-ТЕХНІЧНОЇ ОРІЄНТАЦІЇ МАЙБУТНЬОГО РОБІТНИКА	37
Гончаренко Тетяна. НАПРЯМИ МОДЕРНІЗАЦІЇ ЗМІСТУ І ТЕХНОЛОГІЙ НАВЧАННЯ ВЧИТЕЛІВ ФІЗИКИ У ПІСЛЯДИПЛОМНІЙ ОСВІТИ	41
Горішна Надія. СУЧАСНІ ПІДХОДИ ДО ПРОФЕСІЙНОЇ ПІДГОТОВКИ МАЙБУТНІХ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ	45
Грабовська Тетяна, Грабовський Олександр, Палько Тетяна, Соломка Едуард. РЕАЛІЗАЦІЯ ІННОВАЦІЙНИХ ПЕДАГОГІЧНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ОСВІТНІХ ЗАКЛАДАХ	48
Грунтей Тетяна. ДИДАКТИЧНІ ОСОБЛИВОСТІ РЕАЛІЗАЦІЇ МОДЕЛІ КОМПЕТЕНТНОГО ВИПУСКНИКА ОСНОВНОЇ ШКОЛИ	52
Гуменюк Сергій. ЗДОРОВ'ЯЗБЕРІГАЮЧІ ТЕХНОЛОГІЇ В СИСТЕМІ ОСВІТИ	55
Данко Дана. ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ ПІДГОТОВКИ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ ДО МЕДИКО-СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ	57
Данюк Марія. БІОЕТИЧНЕ ВИХОВАННЯ ЯК СКЛАДОВА ПРОФЕСІЙНОЇ ПІДГОТОВКИ МАЙБУТНІХ МОЛОДШИХ МЕДИЧНИХ ПРАЦІВНИКІВ	60
Добош Олена. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ МЕТОДИЧНОГО КАБІНЕТУ ДОШКІЛЬНОГО НАВЧАЛЬНОГО ЗАКЛАДУ В УМОВАХ ІННОВАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ	64
Доброштан Олена. ОРГАНІЗАЦІЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ МАЙБУТНІХ СУДНОВОДІВ У ПРОЦЕСІ ВИВЧЕННЯ КУРСУ ВИЩОЇ МАТЕМАТИКИ З ВИКОРИСТАННЯМ МЕРЕЖЕВОГО НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНОГО КОМПЛЕКСУ	67
Желанова Вікторія. КРИТЕРІЇ ТА ПОКАЗНИКИ СФОРМОВАНOSTІ РЕФЛЕКСИВНИХ КОНСТРУКТІВ МАЙБУТНЬОГО ВЧИТЕЛЯ ПОЧАТКОВИХ КЛАСІВ У СИСТЕМІ КОНТЕКСТНОГО НАВЧАННЯ У ВНЗ	72
Жиленко Руслан. ЗАПРОВАДЖЕННЯ ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СТАЛОСТІ СИСТЕМИ ПРИЯТЕЛІВ В УКРАЇНІ. ДОСЛІДЖЕННЯ ОДНОГО ВИПАДКУ	75
Завгородня Тетяна. ПЕДАГОГІЧНА КУЛЬТУРА ВИКЛАДАЧА ВНЗ ЯК НЕОБХІДНА УМОВА ЯКІСНОЇ ПІДГОТОВКИ МАЙБУТНЬОГО ФАХІВЦЯ	78
Зимомря Мирослава. РОЛЬ КОШИКАРСТВА ЯК НАРОДНОГО ПРОМИСЛУ В ЕСТЕТИЧНОМУ ВИХОВАННІ МОЛОДІ	81
Зобенько Наталія. ПРОВІДНІ ПЕДАГОГІЧНІ ІДЕЇ В. В. САГАРДИ В КОНТЕКСТІ ПРОФЕСІЙНОЇ ПІДГОТОВКИ МАЙБУТНЬОГО ПЕДАГОГА	84
Карбованець Олена. МОДЕЛЬ ОРГАНІЗАЦІЇ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ МІКРОБІОЛОГІЧНОГО ЗМІСТУ	87
Кіш-Вайда Ганна, Леган Вікторія. ОСОБЛИВОСТІ ІНШОМОВНОЇ ТЕКСТОВОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ЛЮДИНИ	91
Клочко Алла. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ФОРМУВАННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНЬОГО	

ВЧИТЕЛЯ ПОЧАТКОВОЇ ШКОЛИ	93
Ковач Шандор, Дудіцька Світлана, Мадяр-Фазекаш Емілія. ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИСТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ В УМОВАХ СУЧАСНОГО ЗАКЛАДУ ОСВІТИ	96
Козолуп Марія. НОРМАТИВНЕ РЕГУЛЮВАННЯ КОМУНІКАТИВНОГО АСПЕКТУ ПРОФЕСІЙНОЇ ПІДГОТОВКИ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ ПРИРОДНИЧОГО ПРОФІЛЮ У США	98
Козубовська Ірина, Сойма Наталія. АГРЕСИВНІСЬ ЯК ФОРМА ПРОЯВУ ДЕЗАДАПТАЦІЇ ДІТЕЙ	101
Коржинська Тетяна. ІСТОРИОГРАФІЧНИЙ АСПЕКТ РОЗВИТКУ ОСВІТИ ДОРΟΣЛИХ В СПОЛУЧЕНИХ ШТАТАХ АМЕРИКИ	103
Котова Ольга. РОЛЬ СПЕЦКУРСУ “ФРАКТАЛИ В МАТЕМАТИЦІ” У ПРОФЕСІЙНІЙ ПІДГОТОВЦІ МАЙБУТНІХ ВЧИТЕЛІВ МАТЕМАТИКИ	106
Краснова Наталія. ВИДИ КОНФЛІКТІВ У ДІЛОВОМУ СПІЛКУВАННІ	108
Кульчицький Віталій. РОЛЬ ВИХОВАННЯ У ФОРМУВАННІ МОРАЛЬНОЇ СВІДОМОСТІ ОСОБИСТОСТІ	112
Мальцев Андрій. ФОРМУВАННЯ САМОСТІЙНОЇ ПІЗНАВАЛЬНОЇ АКТИВНОСТІ У МАЙБУТНІХ ОФІЦЕРІВ-ПРИКОРДОННИКІВ	114
Маляр Любов, Кухта Марія. ФОРМУВАННЯ ПОЛІКУЛЬТУРНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ СТУДЕНТІВ – МАЙБУТНІХ УЧИТЕЛІВ-СЛОВЕСНИКІВ ЗАСОБАМИ ЛІТЕРАТУРНОГО КРАЄЗНАВСТВА	117
Марфинець Надія. ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ НАВЧАННЯ НА УРОКАХ ЛІТЕРАТУРНОГО КРАЄЗНАВСТВА	120
Масленнікова Діана. ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГІЧНІ ЗАСАДИ РОЗВИВАЛЬНОГО НАВЧАННЯ ФІЗИКИ У ЗАГАЛЬНООСВІТНІЙ ШКОЛІ	123
Мешко Галина. СИСТЕМА ПІДГОТОВКИ МАЙБУТНІХ УЧИТЕЛІВ ДО ЗБЕРЕЖЕННЯ І ЗМІЦНЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ЗДОРОВ'Я	125
Мошук Василь. РОЗВИТОК ІНДИВІДУАЛЬНОСТІ СТУДЕНТІВ У ПРОЦЕСІ ЇХ ПРОЕКТНО-ТЕХНОЛОГІЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ТА ФОРМУВАННЯ ПРОЕКТНО-ТЕХНОЛОГІЧНОЇ КУЛЬТУРИ	129
Нацюк Мар'яна. ЛІНГВОКУЛЬТУРОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ФОРМУВАННЯ ЛІНГВОСОЦІОКУЛЬТУРНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ У МАЙБУТНІХ УЧИТЕЛІВ ІНОЗЕМНОЇ МОВИ У ЧИТАННІ ХУДОЖНЬОЇ ЛІТЕРАТУРИ	132
Ніколаєску Інна. РОЛЬ ІНСТИТУТІВ ПІСЛЯДИПЛОМНОЇ ОСВІТИ В РОЗВИТКУ КУЛЬТУРОТВОРЧОЇ ОСОБИСТОСТІ ПЕДАГОГА	136
Новак Олена. ЗМІСТ ПІДГОТОВКИ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ ДОШКІЛЬНОГО ВИХОВАННЯ ДО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАСТУПНОСТІ В СИСТЕМІ ОСВІТИ	139
Опачко Магдалина. ФОРМУВАННЯ ЗАГАЛЬНОЇ І ПРОФЕСІЙНОЇ КУЛЬТУРИ ВЧИТЕЛЯ У ПЕДАГОГІЧНІЙ СПАДЩИНІ ПРОФЕСОРА В.В.САГАРДИ	142
Пермінова Людмила. ФОРМУВАННЯ ОСНОВ САМОМЕНЕДЖМЕНТУ МАЙБУТНІХ ВЧИТЕЛІВ ПОЧАТКОВИХ КЛАСІВ	145
Петришин Людмила. СИСТЕМНИЙ ПІДХІД ЯК ОСНОВА ОРГАНІЗАЦІЇ ПРОЦЕСУ ФОРМУВАННЯ КРЕАТИВНОСТІ МАЙБУТНІХ СОЦІАЛЬНИХ ПЕДАГОГІВ У ВНЗ	147
Пинзеник Олена. ПРОГНОСТИЧНА ЕКСТРАПОЛЯЦІЯ ОСНОВНИХ ТЕНДЕНЦІЙ І ПЕРСПЕКТИВ ПРОФЕСІЙНОГО ВДОСКОНАЛЕННЯ ВИКЛАДАЧА ВИЩОЇ ШКОЛИ	151
Повідайчик Оксана. ДЕЯКІ АСПЕКТИ ЗАСТОСУВАННЯ ІНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГІЙ В СИСТЕМІ ВИЩОЇ ОСВІТИ	154
Поліщук Віра. СТРАТЕГІЯ МОЛОДІЖНОЇ ПОЛІТИКИ У ЗАХІДНОЄВРОПЕЙСЬКИХ ТА СХІДНОЄВРОПЕЙСЬКИХ КРАЇНАХ ЯК ОСНОВА ПІДТРИМКИ ДІТЕЙ І МОЛОДІ	157
Поліщук Юрій. ЗАСТОСУВАННЯ ТЕХНОЛОГІЙ СОЦІАЛЬНО-ПЕДАГОГІЧНОЇ РОБОТИ З ВАЖКОВИХОВУВАНИМИ ДІТЬМИ	160
Попова Тетяна, Павленко Анатолій. ОНОВЛЕННЯ ЗМІСТУ ПРИРОДНИЧО-НАУКОВОЇ ОСВІТИ ЯК ШЛЯХ ІНТЕГРАЦІЇ УКРАЇНИ ДО ЄВРОПЕЙСЬКОГО І СВІТОВОГО ОСВІТНЬОГО ПРОСТОРУ	162
Попович Анна. АКАДЕМІЗАЦІЯ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ У КОНТЕКСТІ ЗАПИТУ НА ОСВІТНІ ПОСЛУГИ	165
Порхун Іван. ОСОБЛИВОСТІ ДОСЛІДНО-ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНОЇ РОБОТИ З ФОРМУВАННЯ ПРАВОВОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ВІЙСЬКОВОСЛУЖБОВЦІВ ЗА КОНТРАКТОМ В ОРГАНАХ ОХОРОНИ ДЕРЖАВНОГО КОРДОНУ УКРАЇНИ	168
Постолюк Марія. ФОРМУВАННЯ ДОСЛІДНИЦЬКИХ УМІНЬ МАЙБУТНІХ УЧИТЕЛІВ	172
Пришляк Оксана. СОЦІАЛЬНО-ПЕДАГОГІЧНА ПІДТРИМКА ДІТЕЙ І МОЛОДІ У ФЕДЕРАТИВНІЙ РЕСПУБЛІЦІ НІМЕЧЧИНИ	173
Прудкий Олександр. КУЛЬТУРНО-НАУКОВИЙ СВІТОГЛЯД СУЧАСНОГО ВЧИТЕЛЯ ФІЗИКИ ЯК СКЛАДОВА ЙОГО ПЕДАГОГІЧНОЇ МАЙСТЕРНОСТІ	178

ВИДИ КОНФЛІКТІВ У ДІЛОВОМУ СПІЛКУВАННІ

Краснова Наталія Паєлівна
м.Луганськ

У даній статті розглядаються позитивні сторони конфлікту у діловому спілкуванні, до яких відносяться: усунення суперечностей між учасниками конфлікту, ближче дізнаються про індивідуальні особливості опонента, знижується психологічна напруженість між учасниками конфлікту, конфлікт дозволяє його учасникам збагатитися новим досвідом, сприяє стабілізації взаємин опонентів; розкриваються конструктивні функції конфлікту, а саме: інформаційно-пізнавальна, інтегративна стимулювання адаптації; характеризується деструктивний конфлікт у діловому спілкуванні, до функцій якого відносяться: погіршення психологічного стану учасників, руйнівність міжособистісних відносин, зниження ефективності діяльності та ін.; доводиться, що конфлікт, як передбачувана розбіжність інтересів у діловому спілкуванні виникає тоді, коли відсутня альтернатива задовольнити домагання обох сторін; надається типологія конфліктів у діловому спілкуванні: структурні, інноваційні, позиційні, конфлікти справедливості, суперництва, динамічні, а також внутрішньоособистісні, міжособистісні, групові, конфлікти між особою і групою.

Ключові слова: конструктивний конфлікт, деструктивний конфлікт, типологія конфліктів у діловому спілкуванні.

Ділове спілкування – це складний багатоплановий процес розвитку контактів між людьми у службовій сфері. Його учасники виступають у офіційних стосунках і орієнтовані на досягнення мети, конкретних задач, що нерідко призводить до конфліктів. Конфлікти, як будь-які протиріччя є формою реальних суспільних зв'язків, котрі виражають взаємодію особистостей при не збіганні, несумісності їх потреб, мотивів та ролей. Тобто там де діють люди, практично всюди є місце конфліктам.

Причини розвитку конфліктів у діловому спілкуванні розглядають зарубіжні та вітчизняні дослідники. На думку Є. Дубровської, В. Зазикіна, Р. Кричевського причини конфліктів базуються на організаційному підході, А. Альошина та А. Калінін – на мотиваційному, А. Анцупов, Д. Моїсєєв – на ситуаційному тат системна ситуаційному. Н. Гришина, Є. Зайцева, Н. Нечаєва дотримуються особистісно-діяльнісного підходу у визначенні конфліктів та їх причин. Теоретичним та практичним проблемам конфліктної поведінки особистості присвячені роботи М. Вебер, П. Козер.

Аналіз наукової літератури, присвяченої конфліктності показує, що спектр досліджень достатньо широкий, однак, підкреслюється теоретична та практична розробка, вивчення видів конфлікту і наслідків виходу з конфліктної ситуації, що й зумовило вибір теми даної статті.

Мета – розкрити конструктивні та деструктивні конфліктні ситуації, охарактеризувати типологію конфліктного спілкування у діловому спілкуванні.

За наслідками виходу з конфліктної ситуації, виділяють конструктивний і деструктивний конфлікти.

Конструктивний конфлікт з'являється, коли учасники конфлікту вирішили протиріччя, що накопичилися. У процесі конструктивного конфлікту виявляються позиції людей. Пояснення своїх установок іншим деколи дозволяє учасникам конфлікту самим ясніше усвідомити власні інтереси.

Конструктивний конфлікт при напруженості ситуації, як правило, протікає тихо, без крику, взаємних докорів і викриттів. У ході конфлікту увага учасників спрямована на пошук рішення, а не на переходи на особистість.

Як правило, такі конфлікти виникають, коли суперечність

стосується розбіжностей або відмінностей в точках зору щодо якого-небудь питання або шляхів його рішення. Цей конфлікт не зачіпає особи учасників, може вмщувати й конструктивні функції [6].

Серед позитивних сторін конфлікту можна виділити наступні:

- після закінчення конфлікту усуваються суперечності між учасниками конфлікту. Це може відбутися як в повному об'ємі, так і частково;
- конфлікт дозволяє ближче дізнатися про індивідуальні особливості особи опонента і більш глибоко оцінювати їх в майбутньому;
- знижується психологічна напруженість між учасниками конфлікту;
- конфлікт дозволяє його учасникам збагатитися новим досвідом, розвиває і загартовує особу;
- конфлікт також може сприяти стабілізації взаємин опонентів.

Конфлікт може позитивно позначатися і на соціальному оточенні конфліктуючих сторін:

- сприяє активізації соціального життя групи, особи;
- допомагає зрозуміти невирішені або зовсім не відмічені проблеми і труднощі в спілкуванні групи, в її діяльності;
- допомагає виявити думку групи, установки і настрої членів групи, а також їх особові особливості;
- у разі зовнішніх труднощів, коли конфлікт ведеться з іншою групою, він може привести до об'єднання групи перед „зовнішнім ворогом“.

Також до позитивної функції конфлікту можна віднести наступне:

- конфлікт є плодоносним ґрунтом для виникнення позитивних соціальних змін;
- за допомогою конфлікту вдається примирити законні інтереси людей на основі вироблення сумісного рішення;
- у конфлікті відбувається розрядка напруженості між конфліктуючими сторонами, „випліскуються“ агресивні відчуття, змінюється емоційний стан;
- конфлікт дає можливість отримати нову інформацію про опонента, провести діагностику його можливостей і запобігти майбутнім конфліктам;
- конфлікт є способом самоствердження особи і підтримки статусу в групі;
- внутрішньогруповий конфлікт у науковій діяльності створює необхідний рівень напруженості, стимулюючий творчу активність;
- міжгрупові конфлікти можуть сприяти об'єднанню колективу при протиборстві із зовнішнім ворогом.

До конструктивних функцій конфлікту можна також віднести:

Інформаційно-пізнавальна. Будь-який конфлікт сигналізує про наявність проблеми, що вимагає рішення, дозволяє її пізнати, оскільки виявляється в сукупності сприйняття людьми фактів.

Конфлікт стимулює пізнання інтересів, цінностей, позицій, які стикаються у протиборстві суб'єктів; висвічує сутність соціальних змін, виражених протиріччям, що лежить в основі конфлікту. Розбіжності, дискусії як форми конфліктної поведінки сприяють пошуку істини. У ході і в результаті взаємних зіткнень працівники краще пізнають один одного, засвоюють корисний з точки зору кожної сторони досвід, знаходячи при бажанні можливі точки дотику їхніх поглядів та інтересів. У процесі кон-

флікту розкривається справжня картина того, що являє собою кожна сторона, які цінності вона відстоює.

Інша загальна функція конфлікту – інтегративна. Здавалося б, має місце парадокс: конфлікт сприяє інтеграції, об'єднанню людей, а отже, встановленню рівноваги і стабільності. Однак така реальна діалектика, де конфлікт та інтеграція нерозривно взаємопов'язані і постійно міняються місцями.

Домінування одного змінюється домінуванням іншого. Виникнення, розвитку, а головне, вирішення конфлікту згуртовує групи, спільноти, сприяє гармонізації суспільних відносин, стимулює соціалізацію груп та індивідів, а тим самим сприяє формуванню необхідної рівноваги в організації або на підприємстві.

Ще однією із загальних функцій конфлікту є функція стимулювання адаптації соціальної системи або її окремих елементів, включаючи суб'єктів, до змінного середовища. Організаціям, соціальним групам та індивідам доводиться постійно стикатися з новими умовами і новими потребами, які постійно відбуваються. Звідси необхідність адаптації, пристосування до нової ситуації шляхом перетворення форм і методів діяльності і відносин, переоцінки цінностей, критики застарілих зразків поведінки і мислення. Зрозуміло, що процес адаптації не відбувається без протиріч і конфліктів між старим і новим, віджилим і тим, що народжується. Якщо суспільна система чи якісь підсистеми не справляються з виникаючими конфліктами в процесі адаптації, вони йдуть у небуття [2].

Деструктивний конфлікт найбільшою мірою відповідає тому, що в повсякденному житті прийнято розуміти під конфліктом. Цей конфлікт веде до погіршення особистих відносин, розузгодження взаємодій, погіршення емоційної атмосфери і емоційного стану учасників. Часто деструктивний конфлікт стає незалежним від причини, із-за якої він, власне, виник. Учасники переходять на особистості, забуваючи, з чого почалася сутичка.

Деструктивний конфлікт легко виділити серед інших. Він відрізняється тим, що залучає до себе все нових і нових учасників. Проте в ході такого конфлікту збільшується не тільки кількість його учасників, але і рівень негативних установок по відношенню один до одного. У ході конфлікту нарощується напруженість, у учасників зростає упередженість проти опонентів, за рахунок чого створюється помилкове сприйняття протилежної сторони.

Цей тип конфліктів найбільш складний для розрешення. Учасники його переходять на особистості, займаються обговоренням недоліків один одного, внаслідок чого втрачається питання, яке стало причиною конфлікту. Сама ситуація протікає гаряче і стрімко, виникають численні спотворення сенсів, кожен приписує опонентові те значення його висловів, яке побачив. Як правило, значення це виявляється невірним. Конфліктуючі сторони поспішають напасти першими, йдуть в глухий захист, вибудовують комунікативні бар'єри, прагнуть піймати на слові – використовують здебільшого силові методи. Тиснуть не фізично, але морально.

Такий конфлікт не сприяє налагодженню відносин, не допомагає знайти вихід з ситуації, а лише руйнує взаємини, розставляючи людей по різні сторони барикади. Подібні конфлікти можуть закінчуватися неприйняттям між людьми аж до повного розриву.

Серед деструктивних функцій конфлікту можна відзначити наступні:

- конфлікт негативно позначається на психологічному стані учасників, може привести до стресів, неврозів;
- він згубний для міжособистісних відносин конфліктуючих сторін, може привести до повного розриву навіть між близькими друзями;
- на трудовому процесі конфлікт позначається зниженням ефективності діяльності. Учасники конфлікту розтрачують свої сили на зіткнення в збиток безпосереднім посадовим обов'язкам;

- зіткнення може призвести до того, що в групі закріпляться насильницькі способи дії і вирішення проблем;
- конфлікт згубний для спілкування в групі;
- він ослабляє єдність групи, вносить розлад до атмосфери робочого колективу;
- конфлікт негативно позначається на якості діяльності колективу в цілому.

Також негативна функція конфлікту може виявлятися в наступному:

- негативні наслідки конфлікту часто пригнічують його позитивні функції;
- використання жорстких тактик в конфлікті може призвести до його ескалації;
- великі емоційні, матеріальні витрати на участь в конфлікті;
- звільнення співробітників, зниження дисципліни, погіршення соціально-психологічного клімату в колективі;
- уявлення про переможені групи як про ворогів;
- надмірне захоплення процесом конфліктної взаємодії в збиток роботі;
- після завершення конфлікту зменшується ступінь співпраці між частиною співробітників;
- складне відновлення ділових відносин (шлейф конфлікту).

Конфлікт як передбачувана розбіжність інтересів виникає тоді, коли представляється альтернатива, що відсутня та немає можливості задовольнити домагання обох сторін. Часто це спостерігається в тому випадку, якщо домагання однієї або обох сторін завищені, особливо якщо сторони вважають свої домагання законними [5].

Виникненню такого конфлікту може сприяти ряд умов.

Неузгодженість системи цінностей в організації (суперечливий тип організаційної культури), що призводить до ослаблення соціальних норм в організації і невідповідності поведінки деяких співробітників очікуванням інших співробітників.

Невизначеність в оцінці співвідношення сил, що призводить до переоцінки кожною стороною власних сил.

Мислення за типом „все або нічого”, коли кожна сторона вважає свій програш виграшем для іншої сторони, та ін.

Виникненню конфлікту сприяє ряд факторів (слова, дії або бездіяльність), що можуть призвести до конфлікту), більшість з яких є навмисними або ненавмисними порушеннями етичних норм. Їх можна віднести до одного з трьох типів:

- прагнення до переваги;
- прояв агресивності;
- прояв егоїзму.

Загальним для всіх цих типів є те, що вони спрямовані на вирішення якихось психологічних проблем.

Прагнення до переваги здійснюється різними способами.

- Прямі прояви переваги у вигляді наказів, погроз, зауважень або будь-яких інших негативних оцінок, критика, звинувачення, насмішка, знущання, сарказм.
- Поблажливе відношення, тобто прояв переваги, але з відтінком доброзичливості: „Не ображайтеся”, „Заспокойтеся”, „Невже вам це незрозуміло?”, „Адже вам українською мовою сказано...”, „Ви розумна людина, а поступаєте...”.
- Хвастощі, тобто захоплена розповідь про свої успіхи, істинні або уявні, викликає роздратування, бажання поставити хвалька на місце.
- Категоричність, прояв зайвої впевненості в своїй правоті у вигляді таких висловів, як „Я вважаю”, „Я впевнений”, „Ти не маєш рації”.
- Нав'язування своїх порад. Той що радить, по суті, займає позицію переваги.
- Перебиття співбесідника, коли один постійно поправляє іншого, показуючи тим самим, що він знає краще, слухати треба його, а також підвищення голосу тощо.
- Приховування інформації. Відсутність інформації може викликати стан тривоги. Чутки, плітки заповнюють недостатність інформації, а до того, хто приховав її виникає

недовір'я.

- Жартування. Об'єктом зазвичай стає той, хто не може дати відсіч. Висміяний рано чи пізно шукатиме можливість відквитатися з кривдником, тобто вступить у конфлікт.
- Обман або спроба обману, використовувани для досягнення цілі нечесним шляхом, є сильними конфліктогенами.
- Нагадування про якусь програшну для співбесідника ситуацію, що знову свідчить про ганебну безпорадність. Відчуття подяки за допомогу поступово витісняється відчуттям роздратування, неприязнь.

Якщо конфлікт дуже довго пригнічується, він стає прихованим. Існують наступні небезпеки розповсюдження прихованих конфліктів у колективі:

а) зниження адаптивності колективу до зовнішнього середовища;

б) неможливість контролю і безпека актуалізації в будь-який важкий для колективу момент;

в) прояви прихованого конфлікту як серії дрібних, уповільнених конфліктів, по вигляду не пов'язаних з основною причиною конфлікту;

г) небезпека „вибуху”, який можуть спровокувати неясні зараз умови.

Об'єктивні наслідки конфлікту (конструктивні або деструктивні) залежать від багатьох змінних і значною мірою від засобів боротьби.

Насильницькі засоби ведуть до розколу організації, а не до її інтеграції. Насильницький конфлікт може перерости в хронічну форму, стати конфліктом антагоністичним, навіть якщо раніше він таким не був. Послідовна серія насильницьких конфліктів дробить організацію, дезорганізує і перешкоджає її духовної та практичної консолідації. Так що, говорячи про позитивні функції конфлікту, слід враховувати суперечливу можливість її реалізації [2].

Позитивні (конструктивні) функції конфліктів не реалізуються, якщо: вони не регулюються спільними зусиллями протиборчих працівників; придушуються однієї зі сторін; заганяються всередину суспільного організму.

У результаті можуть утворитися наступні дисфункціональні наслідки конфлікту:

1. Незадоволеність, поганий стан духу, зростання плінності кадрів і зниження продуктивності роботи.
2. Менша ступінь співпраці в майбутньому.
3. Сильна відданість своїй групі і більше непродуктивної конкуренції з іншими групами організації.
4. Подання про іншу сторону як про ворога; уявлення про свої цілі як про позитивні, а про цілі іншої сторони – як про негативні.
5. Згортання взаємодії і спілкування між конфліктуючими сторонами.
6. Збільшення ворожості між конфліктуючими сторонами по мірі зменшення взаємодії і спілкування.
7. Зміщення акценту: надання більшого значення перемозі в конфлікті, ніж рішенню реальної проблеми.

До наступної типології конфліктів можна віднести такі.

Структурні конфлікти. Причиною структурних конфліктів є суперечності в завданнях, що вирішуються сторонами конфлікту.

Інноваційні конфлікти. Вони виникають з неминучістю кожного разу, коли в організаціях щось міняється. Будь-яке нововведення в тому або іншому ступені зачіпає інтереси багатьох співробітників. Хтось переміщається на іншу посаду, хтось повинен узяти на себе додаткове навантаження, в якихось ланках міняються та ін.

Позиційні конфлікти. Вони ж конфлікти значущості, дуже нагадують дитячі спори. Такі конфлікти виникають як на міжособистісному, так і на міжгруповому рівні. На міжособистісному рівні і на рівні особистості – конфлікти значущості часто виникають на ґрунті дійсної або такої, що здається, недооцінки внеску

особи, її ролі у вирішенні завдань організації.

Конфлікти справедливості. Конфлікти справедливості виникають на ґрунті розбіжностей в оцінці трудового внеску і розподілі матеріальної винагороди. Як правило, конфлікти цього типу виникають по вертикалі (тобто між людьми, що знаходяться на різних ступенях соціальних сходів) і пов'язані з неясністю або невизначеністю критеріїв оплати праці і преміювання.

Конфлікти суперництва за ресурси. Суперництво за ресурси існує в організації завжди. Характер конфлікту воно приймає, коли виконавці, між якими розподіляється той або інший ресурс, ставлять в залежність від його отримання вирішення своїх службових завдань. Невиконання якогось виробничого завдання сприймається як особиста невдача, хоча з наявними в розпорядженні ресурсами цю задачу неможливо вирішити.

Динамічні конфлікти. Ці конфлікти мають соціально-психологічну природу і зазвичай виникають в нових колективах, де ще не устоялася неформальна структура. Будь-яка група проходить певні етапи розвитку, зокрема етапи об'єднання і боротьби за лідерство. Найшвидше група об'єднується на ґрунті боротьби проти загального ворога. Якщо не вдається знайти такого ворога поза групою, то група висуває кандидата на цю роль зі своїх лав, перетворюючи його на винуватця всіх невдач [1].

До основних типів соціально-психологічних конфліктів можна віднести наступні: внутрішньоособистісний конфлікт; міжособистісний конфлікт; конфлікт між особистістю і групою; груповий конфлікт [2].

Внутрішньоособистісний конфлікт. Потенційні дисфункціональні наслідки цього типу аналогічні наслідкам інших типів конфлікту. Він може приймати різні форми.

Одна з найпоширеніших форм – рольовий конфлікт, коли до однієї людини пред'являються суперечливі вимоги з приводу того, яким повинен бути результат його роботи. Внутрішньоособистісний конфлікт може також виникнути в результаті того, що виробничі вимоги не узгоджуються з особистими потребами або цінностями. Внутрішньоособистісний конфлікт може також бути відповіддю на перевантаження або недовантаження у роботі.

Такий внутрішньоособистісний конфлікт пов'язаний з низьким ступенем задоволеності роботою, малою упевненістю в собі і організації, а також зі стресом.

Міжособистісний конфлікт. Цей тип конфлікту, можливо, найпоширеніший. У організаціях він проявляється по-різному. Найчастіше це боротьба керівників за обмежені ресурси, капітал чи робочу силу, час використання обладнання або схвалення проекту. Міжособистісний конфлікт може виявлятися і як зіткнення особистостей.

Конфлікт між особистістю і групою. Якщо очікування групи знаходяться в суперечності з очікуваннями окремої особистості, може виникнути конфлікт. Навіть якщо ця людина, думка якої відрізняється від думки групи, може приймати до серця інтереси організації, його або її все одно можна розглядати як джерело конфлікту, тому що вона йде проти думки групи.

Аналогічний конфлікт може виникнути на ґрунті посадових обов'язків керівника: між необхідністю забезпечувати відповідну продуктивність і дотримувати правила і процедури організації. Керівник може бути змушений робити дисциплінарні заходи, які можуть виявитися непопулярними в очах підлеглих. Тоді група може завдати відповідного удару – змінити відношення до керівника і знизити продуктивність праці.

Груповий конфлікт. Організації складаються з безлічі груп – як формальних, так і неформальних. Навіть у найкращих організаціях між такими групами можуть виникати конфлікти. Неформальні групи, які вважають, що керівник відноситься до них несправедливо, можуть міцніше згуртуватися і спробувати розрахуватися з ним зниженням продуктивності.

Частим прикладом міжгрупового конфлікту служать розбіжності між лінійним і штабним персоналом. Штабний персонал звичайно більш молодий і освічений, ніж лінійний, при спілкуванні любить користуватися досить складними технічними

термінами.

Ці відмінності призводять до зіткнення між людьми і ускладнені у спілкуванні. Лінійні керівники можуть відкидати рекомендації штабних фахівців і виражати невдоволення з приводу своєї залежності від них в усьому, що пов'язано з інформацією. В екстремальних ситуаціях лінійні керівники можуть навмисно вибрати такий спосіб виконання пропозиції фахівців, що вся затія закінчиться провалом.

Штабний персонал, у свою чергу, може обурюватися, що його представникам не дають можливості провести в життя свої рішення, і намагатися зберегти інформаційну залежність від них лінійного персоналу. Це яскраві приклади дисфункціонального конфлікту.

Принциповими для розвитку конфлікту є такі чисто психологічні моменти, як сприйняття ситуації її учасниками, їх відношення до неї, стратегія їхньої поведінки. Саме вони призводять до того, що на основі однієї і тієї ж причини виникають конфлікти з різними моделями розвитку, різними наслідками для їх учасників.

Ділова суперечка. У даній ситуації – це протистояння точок зору з приводу того, яке технічне чи організаційне рішення є кращим, як реалізувати прийняте рішення, яка оптимальна послідовність організаційних дій тощо.

Опоненти віряють у можливість дійти до згоди і шукають шляхів її досягнення. Спілкування стає більш інтенсивним, вони аналізують ситуацію, сильні та слабкі сторони обох точок зору.

Якщо стосунки учасників характеризуються доброзичливістю, зберігаються елементи сприятливих відносин, то в цій ситуації буде прийняте дійсно краще рішення або знайдено третій варіант, який задовольняє обидві сторони.

Формалізація відносин. виявивши розбіжності між собою щодо конкретного питання суперечки, учасники ситуації можуть

замість обмеження її зони, навпаки, перейти до розширення. Вони почнуть виставляти один до одного претензії і з інших аспектів взаємодії. Дискусія переходить на стиль роботи, згадуються колишні помилки, допускаються випадки проти особистості, які швидко формують у опонентів переконання, що змінити позицію один відносно одного не вдасться. У такому випадку партнери можуть відмовитися від аналізу даної проблеми, обравши офіційні способи прийняття рішення.

У результаті міжособистісні стосунки погіршуються, спілкування стає суцільно офіційним, партнери не прагнуть до контактів, міжособистісних взаємин.

Психологічний антагонізм. При такому розвитку конфліктної ситуації реальна зона розбіжностей є невизначеною, із суб'єктивною тенденцією до її збільшення. Це означає, що учасники ситуації не можуть чітко визначити, в чому полягають їхні розбіжності, але явно схильні це перебільшувати. Це ґрунтується на тому, що відносини між „супротивниками“ набувають форми взаємного відштовхування, будь-який контакт чи предмет може стати джерелом розбіжностей.

Психологічно учасники ситуацій відверто один одного не сприймають, спроби вплинути один на одного якщо це їй робиться, то у відкрито ворожих діях.

Конфлікти як явище суспільного життя виникають у процесі спілкування людей і характерні для всіх рівнів і сфер їх діяльності. Виникнення конфліктів є, як не парадоксально, об'єктивним і неминучим явищем. Адже життя – це постійний діалектичний процес виникнення проблем та творчого їх вирішення. Якщо у стосунках між людьми проблеми не виникають, тоді наявним є факт „застою“, відсутності розвитку. Взаємини людей, у яких відсутні конфлікти, поступово згасають. Конфлікти в свою чергу породжують відповідальність і небайдужість, стимулюють оновлення і поліпшення відносин між людьми.

Література і джерела

1. Зигерт В. Руководство без конфликтов / В. Зигерт, Л. Лонг. – М. : Экономика, 1990. – С. 219-221
2. Мастенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации / У. Мастенбрук. – М. : Академия, 1996. – 379 с.
3. Психология и этика делового общения / Под ред. проф. В. Н. Лавриненко. – М. : ЮНИТИ, 2005. – 315 с.
4. Скотт Дж. Конфликты, пути их преодоления / Дж. Скотт. – К. : Логос, 1991. – 219 с.
5. Третьяченко В.В. Коллективні суб'єкти управління: формування, розвиток та психологічна підготовка / В. В. Третьяченко. – К. : Стило, 1997. – 585 с.
6. Шейнов В. В. Психология и этика делового общения / В. В. Шейнов. – М. : Академия, 1996. – 290 с.

В данной статье рассматриваются позитивные стороны конфликта в деловом общении, к которым относятся: ликвидация противоречий между участниками конфликта, ближе узнаются индивидуальные особенности оппонента, снижается психологическое напряжение между участниками конфликта, конфликт позволяет его участникам обогатиться новым опытом, способствует стабилизации взаимоотношений оппонентов; раскрываются конструктивные функции конфликта, а именно: информационно-познавательная, интегративная и стимулирование адаптации; характеризуется деструктивный конфликт в деловом общении, к функциям которого относятся: ухудшение психологического состояния участников, разрушение межличностных отношений, снижение эффективности деятельности и др.; доказываемся, что конфликт, как предвиденное разногласие интересов в деловом общении возникает только тогда, когда отсутствует альтернатива удовлетворить требования двух сторон; дается типология конфликтов в деловом общении: структурные, инновационные, позиционные, конфликты справедливости, соперничества, динамические, а также внутрличностные, межличностные, групповые, конфликты между личностью и группой.

Ключевые слова: конструктивный конфликт, деструктивный конфликт, типология конфликтов в деловом общении.

This article examines the positive sides of the conflict in business communication, which include: elimination of contradictions between the parties in conflict, closer recognizable individual features of the opponent, reduced psychological tension between the parties to the conflict, the conflict allows its participants to enrich yourself with new experience, contributes to the stabilization of the relations opponents; discloses constructive functions of the conflict, namely: information-cognitive, integrative and stimulating adaptation, characterized by destructive the conflict in the business community, the functions of which include: deterioration of the psychological status of the participants, the destruction of interpersonal relations, reduction of efficiency of activity, etc.; it is proved that the conflict, as foreseen disagreement interests in business communication occurs only when there is no alternative to satisfy the requirements of the two parties; a typology of conflicts in business communication: structural, innovative, position, conflicts of justice, competition, dynamic, as well as inner personal, interpersonal, group, conflicts between the individual and the group.

Key words: constructive conflict, destructive conflict, the typology of conflicts in the business community.