

умови виникнення кризових і надзвичайних обставин та, в цілому, оптимізувати процес прийняття управлінських рішень.

1. Бондар О. В. Ситуаційний менеджмент / Бондар О. В. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 388 с.
2. Басенко В.П. Организационное поведение: современные аспекты трудовых отношений / Басенко В.П.— М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2012. — 384 с.
3. Верзух Эрик. Управление проектами: ускоренный курс по программе MBA : Пер. с англ. / Эрик Верзух – М.: ООО «И.Д. Вильямс», 2007 – 480 с.
4. Осовська Г.В. Основи менеджменту / Осовська Г.В. — К.: «Кондор», 2003 — 556 с.

**Глигало Ю. В., керівник відділу по роботі
зі студентами НаУКМА, (м. Київ)**

ПРОФЕСІЙНА ПІДГОТОВКА МАЙБУТНЬОГО СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА ЗАПОБІГАННЮ КОНФЛІКТНИМ СИТУАЦІЯМ У ПРОЦЕСІ СПІЛКУВАННЯ З КЛІЄНТАМИ

(із використанням соціально-перцептивних компетентностей)

Конфлікти у професійній діяльності соціального працівника є одним із видів соціальних конфліктів. Саме конфлікт між соціальним працівником є фактичним зіткненням двох або більше сторін соціальної взаємодії, причинами якого є несумісні потреби, інтереси або цінності. Як зазначають провідні вітчизняні науковці А. Гірник, А. Ішмуратов [1; 2] та інші існують різні рівні конфліктів в соціальній сфері, так само і в соціальній роботі: особистісний, груповий та в громаді. За своєї сутністю соціальна робота як професійна діяльність спрямована на подолання різноманітних конфліктів на цих різних рівнях.

Як відомо підходи до класифікації конфліктів можуть бути різноманітні:

1. у межах фундаментальної соціологічної теорії визначають конфлікт у суспільстві як складову соціальної взаємодії з негативними та позитивними наслідками;
2. у межах теорій конфліктів головною метою є визначення соціальних протиріч і розбіжностей;
3. технологічний підхід передбачає профілактичну, діагностичну, консультаційну діяльність з управління конфліктом.

Під час професійної підготовки майбутнього соціального працівника запобігання конфліктним ситуаціям у процесі спілкування з клієнтами (із використанням соціально-перцептивних компетентностей) важливо

враховувати, що цей фахівець може відігравати дві ролі у конфлікті. А саме: як одна з сторін конфлікту до якого залучений, або в якості посередника при вирішенні суперечливих ситуацій. При цьому особливого значення набуває формування соціально-перцептивних компетентностей майбутнього соціального працівника.

Діяльність соціального працівника під час виконання професійних обов'язків ускладнюється двома обставинами. По-перше, конфлікти можуть бути прихованими і, як наслідок, важко бути передбаченими. У ситуації виникнення і деталізація конфліктних випадків, які є надзвичайно різноманітні, як соціальні явища, і вкрай залежні від особливостей учасників та специфіки ситуації. По-друге, під час залучення до конфліктної ситуації соціальному працівнику важко запобігти уникненню професійної дистанції між суб'єктами конфлікту, не виходячи за межі професійних обов'язків. Представництво інтересів однієї з сторін конфлікту соціальним працівником, а потім його обов'язок вступати у перемовини з іншою стороною, ускладнюється тим, що його роль посередника повинна бути емоційно нейтральною.

Майбутній соціальний працівник обов'язково повинен володіти знаннями про позитивні та негативні функції конфлікту. На думку провідних конфліктологів, позитивні функції конфлікту такі:

- інформаційно-сигнальна;
- узагальнююча;
- оптимізація;
- інноваційна;
- стабілізаційна та інші.

Негативні функції конфлікту такі:

- деформаційна;
- ізоляційна;
- руйнівна;
- виснаження та інші.

Під час професійної підготовки майбутнього соціального працівника важливо враховувати, що позиція соціального працівника в конфлікті може ускладнюватися і тим, що в процесі стосунків із клієнтом може виникати суперечність між цілями, потребами та ресурсами. Клієнт може не погоджуватися на запропоновані зміни, так як вони потребують від нього значних зусиль, енергетичних затрат, відмови від звичної моделі поведінки та способу мислення. Для вирішення такого роду конфліктів особливого значення набуває використання соціальним працівником соціально-перцептивних компетентностей.

Висновки. Існують різноманітні теоретико-методологічні підходи до визначення такого складного багатовимірного реального соціального явища як конфлікт.

Майбутнього соціального працівника слід вчити адекватно сприймати будь-які конфлікти під час професійної діяльності та вміти їх аналізувати, вирішувати.

Особливу увагу у процесі професійної підготовки майбутнього соціального працівника запобіганню конфліктним ситуаціям у процесі спілкування з клієнтами слід приділити формуванню соціально-перцептивним компетентностям. Останні є обов'язковим елементом спілкуванню.

1. Гірник А. М. Основи конфліктології : навч. посіб. / А. М. Гірник. - К. : Києво-Могилян. акад., 2010. - 222 с.

2. Ішмуратов А. Т. Конфлікт і згода. Основи когнітивної теорії конфліктів / А. Т. Ішмуратов; Міжнародний фонд "Відродження" . – Київ : Наукова думка, 1996 . – 190 с.

Жарук І. В., здобувач НАУКМА (м. Київ)

КОНФЛІКТОЛОГІЧНА КУЛЬТУРА МАЙБУТНЬОГО ФАХІВЦЯ: ЗАРУБІЖНИЙ ТА ВІТЧИЗНЯНИЙ ДОСВІД

Вступ. Україна поступово крокує шляхом, що зумовлений посиленням інтеграційних процесів із Європою. У зв'язку з цим висувуються нові вимоги до освітньої сфери, що відображено в вітчизняних урядових документах про освіту: Національній доктрині розвитку освіти України у XXI столітті, Концептуальних засадах розвитку педагогічної освіти України та новому Законі України «Про вищу освіту».

Актуальність дослідження. Сучасні зміни на ринкові праці, відповідно до яких слід забезпечити працевлаштування майбутніх фахівців та їхню продуктивну адаптацію, вимагають від ВНЗ ефективного результату. Психолого – педагогічні дослідженнями, проведені сучасними вітчизняними науковцями такими як О. Алпатова, О. Винославська, Е. Лузик, Н. Підбуцька, О. Степаненко, Т. Черняєва та іншими доводять, що молодим фахівцям бракує досвіду у самостійному прийнятті рішень, вміння використовувати інформацію, критично мислити, особливо бракує конфліктологічної культури.

Виклад основного матеріалу. Численні наукові дослідження (О. Аксьонова, А. Алексюк, М. Артюшина, Б. Блюм, А. Гірник, І. Дичківська, Г. Ковальчук, В. Козаков, В. Кравець, В. Кудіна, Н. Кушнарченко, І. Міщенко, Г. Романова, В. Свистун, М. Соловей, Є. Спіцин, В. Шейко, В. Ягупов) свідчать про актуальність визначення змісту освіти, форм організації навчання та сучасних педагогічних технологій в царині формування конфліктологічної культури в процесі професійної підготовки майбутніх фахівців. Розробку змісту та загальних закономірностей навчання конфліктологічним дисциплінам у ВНЗ аналізують такі науковці: Р. Беланова, А. Бобро, Е. Боулдінг, К. Боулдінг, А. Гірник, Д. Черчмен, Ф. Мостен та інші.

У широкому спектрі наукових досліджень провідних науковців ВНЗ США (Е. Азар, Р. Баркер, А. Брінлі, Б. Дессанс, К. Дунн, Р. Дунн, Д. Ертел,