

НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ ДЕРЖАВНОЇ ПРИКОРДОННОЇ
СЛУЖБИ УКРАЇНИ ІМЕНІ Б. ХМЕЛЬНИЦЬКОГО



**ЗБІРНИК
НАУКОВИХ ПРАЦЬ
НАЦІОНАЛЬНОЇ АКАДЕМІЇ ДЕРЖАВНОЇ
ПРИКОРДОННОЇ СЛУЖБИ УКРАЇНИ
СЕРІЯ: ПЕДАГОГІЧНІ НАУКИ**

Виходить чотири рази на рік

Заснований у 2000 році

№ 1(28). Частина 2



Зміст

<i>Бурбела С., Богун В.</i> Методи дистанційного навчання у вивченні графічних оперативно-службових документів	5
<i>Васильчук І., Боровик О., Степанова Ю., Стрельбицький М.</i> Оцінка ефективності реалізації перспективних моделей освітньої підготовки персоналу Державної прикордонної служби України: фінансовий аспект	18
<i>Волобуєв В.</i> Питання формування професійної готовності майбутніх офіцерів-прикордонників до проектного управління	34
<i>Voitiuk O., Bloschchynskiy I.</i> Officers' leadership courses in the structural-functional model of border guard cadets' foreign language training	55
<i>Галімов А., Степанова Ю.</i> Теоретичні основи формування готовності до лідерства у майбутніх офіцерів-прикордонників у ході освітнього процесу	67
<i>Гевко О., Макогончук Н.</i> Інноваційні методи викладання історії України у вищих навчальних закладах в контексті дистанційної освіти	85
<i>Ісламова О.</i> Особливості формування іншомовної комунікативної компетентності майбутніх офіцерів-прикордонників в умовах дистанційного навчання	99
<i>Коваль Б., Боровик О., Ставицький О.</i> Щодо механізмів сертифікації результатів освітньої підготовки персоналу Державної прикордонної служби України за стандартами НАТО	107
<i>Пепельніцина Т., Підгайчук С.</i> Розвиток творчого потенціалу особистості на заняттях з дисципліни "Безпека життя і діяльності"	124
<i>Руденко Л., Боровик Л.</i> Методичні аспекти навчання майбутніх фахівців соціального захисту професійної комунікації у конфліктних ситуаціях	134

УДК 37.378:37.032

Лариса РУДЕНКО

докторка педагогічних наук, професорка,
професорка кафедри практичної психології та педагогіки,
Львівський державний університет безпеки життєдіяльності,
м. Львів, Україна
ORCID ID 0000-0003-1351-4433
lararudenko@gmail.com

Людмила БОРОВИК

докторка педагогічних наук, професорка,
завідувачка кафедри загальнонаукових та інженерних дисциплін,
Національна академія Державної прикордонної служби України
імені Богдана Хмельницького,
м. Хмельницький, Україна
ORCID ID 0000-0003-2949-2187
blv_nadpsu@ukr.net

МЕТОДИЧНІ АСПЕКТИ НАВЧАННЯ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ ПРОФЕСІЙНОЇ КОМУНІКАЦІЇ У КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЯХ

В умовах культурно-економічної і політичної кризи у суспільстві спостерігається загострення міжособистісних, міжкультурних, між-етнічних стосунків, неузгодженість інтересів особистості та спільноти, зростання конкурентної боротьби в усіх галузях життєдіяльності. Відповідно помітно зростає роль служб соціального захисту населення, надання йому кваліфікованої соціально-психологічної допомоги, що потребує посилення уваги закладів вищої освіти до

© Руденко Л., Боровик Л.

якісної підготовки майбутніх фахівців цієї сфери, основний зміст професійної діяльності яких полягає у контактуванні з людьми. Зважаючи на це, одним із ключових векторів освітнього процесу в закладі вищої освіти вважаємо формування й розвиток високого рівня комунікативної культури фахівців соціального захисту, зокрема навчання професійної комунікації у конфліктних ситуаціях. У статті розглянуто конфлікт як елемент суспільної взаємодії, що генерує та розвиває тенденції до збалансування сил у певному соціальному середовищі, та закономірний компонент професійної діяльності фахівців соціального захисту; висвітлені конструктивні функції конфлікту, які забезпечують його продуктивність щодо оптимізації міжособистісних взаємин, сприяння самовдосконаленню особистості фахівця і підвищення якості його професійної діяльності.

Розкрито сутність раціонально-інтуїтивного методу подолання конфліктів на основі залучення “соціального інтелекту” (Дж. Г. Скотт), яка полягає в дотриманні основних принципів спілкування та здатності застосовувати алгоритм дій для попередження конфліктної ситуації.

Висвітлені окремі методичні аспекти підготовки майбутніх фахівців соціального захисту до ефективної професійної комунікації в імовірних конфліктних ситуаціях.

Ключові слова: фахівці соціального захисту; заклад вищої освіти; конфлікт; професійна комунікація; конфліктна ситуація; раціонально-інтуїтивний метод подолання конфліктів.

1. ВСТУП

Постановка проблеми. Будь-яка особистість як біосоціальна істота наділена свідомістю і здатністю до діяльності, формується у певному суспільному середовищі, що закономірно актуалізує прагнення кожної людини до порозуміння з іншими членами соціуму передусім через спілкування, яке дає можливість забезпечити успішну соціальну і трудову взаємодію, зокрема й у професійній сфері. Сучасному суспільству, яке переживає культурно-економічну та політичну кризу, властиве загострення міжособистісних, міжкультурних, міжетнічних стосунків, неузгодженість інтересів особистості та спільноти, зростання конку-

рентної боротьби в усіх галузях економіки та політики. У таких умовах помітно зростає роль служб соціального захисту населення, надання йому кваліфікованої допомоги, належного консультування, що, відповідно, потребує посилення уваги закладів вищої освіти до якісної підготовки майбутніх фахівців цієї галузі, основний зміст професійної діяльності яких полягає у контактуванні з людьми. Наголосимо, що, оскільки усі складові моделі конкурентоздатного фахівця XXI ст. як професіонала й особистості пронизує і пов'язує в єдине ціле саме комунікативна взаємодія, то особливим вектором освітнього процесу в закладі вищої освіти вважаємо формування й розвиток високого рівня комунікативної культури фахівців соціального захисту, зокрема навчання професійної комунікації у конфліктних ситуаціях.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. У психолого-педагогічній літературі поняття конфлікту тлумачиться як “зіткнення різноспрямованих цілей, інтересів, позицій, думок чи поглядів суб'єктів взаємодії”. У сучасних публікаціях, присвячених конфліктології (В. Давидов, Т. Данькова, І. Коваль, Т. Полозова, Н. Фригіна тощо), увага науковців фокусується переважно на проблемах впливу конфлікту на його учасників та найближче соціальне середовище. Автори зарубіжних досліджень, пов'язаних із цією проблематикою (Г. Зіммель, М. Дойч, Л. Козер, Дж. Тернер та ін.), зазначають, що більшість конфліктів, зазвичай, спричиняють негативний вплив на психіку учасників. Але цінним у цих працях є обґрунтування “продуктивного” (конструктивного) конфлікту, який не лише позитивно впливає на структуру, динаміку й результативність соціально-психологічної взаємодії, а й сприяє самовдосконаленню і саморозвитку задіяній у ньому особистості [5, с. 26].

Так, Г. Зіммель пропонує розглядати конфлікт з двох боків: передусім – ураховуючи його руйнівальну функцію, яка виявляється в загостренні антагонізмів, вираженні непримиренності конфліктуючих сторін, а також – зважаючи на його інтеграційний потенціал стосовно сприяння вирішенню суперечностей, що виникли, та піднесенню міжособистісної (соціальної) взаємодії на якісно новий рівень, що закономірно відбувається після врегулювання конфлікту.

На переконання Л. Козера, конфлікт – це елемент суспільної взаємодії, що генерує та розвиває тенденції до збалансування сил у певному соціальному середовищі. Для нас важлива думка науковця про те, що досягнення консенсусу між учасниками конфлікту можливе лише за умов усвідомлення кожним із них власного потенціалу, який виявляється під час конфліктної ситуації. Ці особливості конфлікту сприяють елімінації протиріч і поновлюють стабільність соціальних стосунків. Саме завдяки науковим розвідкам Л. Козера в конфліктології виокремлені конструктивні функції конфлікту: утворення груп, встановлення і підтримання їх нормативних та фізичних кордонів, відносно стабільної структури внутрішньогрупових і міжгрупових відносин; інтеграція та ідентифікація, соціалізація й адаптація індивідів і соціальних груп; одержання інформації про навколишнє соціальне середовище; створення і підтримання оптимального балансу сил; стимулювання нормотворчого і соціального контролю, сприяння створенню нових соціальних інститутів [8]. Реалізація конструктивних функцій конфлікту сприяє послабленню напруженості між його антагоністично налаштованими учасниками.

Мета нашої статті полягає в тому, щоб, опираючись на обґрунтування конфлікту як закономірного складника професійної комунікації, розкрити методичні аспекти підготовки майбутніх фахівців соціального захисту до ефективної професійної комунікації в імовірних конфліктних ситуаціях.

2. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ

Антропоцентричний вимір професійної діяльності фахівців соціального захисту визначається світоглядними домінантами виробничих відносин як на рівні соціальних груп та окремих особистостей, яким потрібна психологічна допомога та соціальна підтримка, так і на рівні фахівців, які забезпечують ці заходи (відповідно – об'єкт і суб'єкт соціального захисту). Така суб'єкт-об'єктна взаємодія передбачає неодмінну, залежно від конкретної ситуації тривалу, комунікацію з людьми, у різноманітних за змістом і обставинами, у тому числі емоційно напружених і суспільно нестабільних ситуаціях, які можуть

виявитися потенційно конфліктогенними. Як зазначено вище, у сучасних наукових публікаціях з проблем конфліктології міжособистісні конфлікти позиціюють як такі, що сприяють становленню, самоствердженню, соціалізації особистості. Причому конструктивні функції конфлікту доцільно розглядати як стосовно його учасників, так і щодо соціального середовища, в якому розвивається конфліктна ситуація. Так, щодо учасників, конструктивними функціями конфлікту є такі:

- цілковите або часткове усунення суперечностей, вираження невирішених проблем та їх причин;

- більш глибоке пізнання учасників, адекватне оцінювання їхніх індивідуально-психологічних особливостей;

- сприяння послабленню емоційно напруженого реагування учасників на конфліктну ситуацію та поступовому подальшому зниженню інтенсивності проявів негативних емоцій;

- оптимізація міжособистісних стосунків завдяки набуттю учасниками досвіду вирішення конфліктних ситуацій;

- потенційне поліпшення ефективності індивідуальної діяльності.

Стосовно соціального середовища можна виокремити такі конструктивні функції конфлікту:

- активізація соціального життя людей, висвітлення наявних проблем і часто підвищення якісних показників спільної діяльності, регулювання поведінки окремих осіб, координація спільної діяльності;

- виявлення громадської думки, колективних настроїв, домінуючих соціальних настанов;

- потенційне сприяння покращенню умов соціальної взаємодії;

- позитивний вплив на оптимізацію взаємин у соціальному середовищі;

- сприяння згуртованості соціальної групи у випадку зовнішніх труднощів.

Отже, конструктивні функції конфлікту забезпечують його продуктивність щодо взаємопізнання його учасників, оптимізації міжособистісних взаємин, сприяння самовдосконаленню передусім особистості фахівців соціального захисту, і, як результат – підвищення якості їхньої професійної діяльності. Дійова реалізація цих функцій

опирається на концепцію діяльнісного опосередкування особистості (А. Петровський), відповідно до якої стійкі міжособистісні взаємини можна збагнути лише в контексті змісту, цінностей і сенсу спільної діяльності [3, с. 9].

Для своєчасного розпізнавання причин конфлікту, коректного вирішення ситуації шляхом ухвалення рішення, що задовольнило б обидві сторони, контролювання емоцій, налагодження комунікації та стилю взаємодії доцільно застосовувати раціонально-інтуїтивний метод розв'язання конфліктів за допомогою залучення "соціального інтелекту", запропонований Дж. Г. Скотт. Його сутність полягає в дотриманні основних принципів спілкування. Дослідниця зазначає, що переважно ці принципи видаються людям банальними, проте саме їх незнання є причиною непорозумінь і конфліктів [7, с. 95–96].

Щоб успішно виконувати професійні функції, фахівцям соціального захисту потрібно володіти належним обсягом професійних компетентностей, серед яких виняткове місце займає комунікативна, яка забезпечується знанням соціальної психології та психології професійного спілкування.

У цьому контексті, на нашу думку, найбільш ґрунтовна структура комунікативної компетентності запропонована Е. Зеєром, відповідно до якої це поняття містить: знання в галузі комунікативних дисциплін (педагогіки та психології, конфліктології, логіки, риторики, культури мовлення тощо); комунікативні й організаторські здатності (чітко і швидко налагоджувати ділові контакти, виявляти ініціативу, здійснювати психологічний вплив на основі адекватного сприймання і розуміння неповторності кожної особистості, активно взаємодіяти під час спільної діяльності); здатність до емпатії (співпереживання, відчуття іншого); здатність до самоконтролю (регулювання своєї поведінки і поведінки співрозмовника, моделювання поведінки останнього, пошук продуктивних способів реагування на конфліктні ситуації, створення сприятливої психологічної атмосфери, прогнозування розвитку міжособистісних відносин); культура вербальної та невербальної взаємодії (володіння технікою мови, риторичними прийомами, технікою аргументації та ведення дискусії, дотримання професійного

етикету, доречне використання понятійно-категоріального апарату, дотримання мовної дисципліни, використання невербальних засобів) [5, с. 35]. Зважаючи на викладене, розвиток усіх зазначених Е. Зеером складових є цілковито потрібним для фахівців соціального захисту, але проблематика нашої статті спонукає до фокусування уваги саме на розвитку у них компетентностей щодо профілактики конфліктів і їх конструктивного розв'язання.

Ефективна діяльність працівників сфери соціального захисту вимагає сформованості у них достатнього рівня професійної рефлексії та самосвідомості, глибокого засвоєння основних форм професійної комунікації. Як зазначав І. Зязюн, адаптивними механізмами людини у всіх сферах життєдіяльності, в тому числі й комунікативній, є емоції. На думку вченого, вони за своєю природою є комунікативними, тому що виражають актуальний стан особистості. Пошук емоційної інформації від значущих об'єктів уваги та її використання для усвідомлення власних життєвих позицій приводить до оцінювання людьми свого оточення, розпізнавання власних емоцій та володіння ними, а відтак – розуміння інших людей. Це передбачає розвиток самосвідомості, емпатії, самосприймання, комунікативних навичок, впевненості в собі, вміння вирішувати конфлікти [1, с. 18, 20]. Тобто І. Зязюн наголошував на необхідності розвитку емоційно-почуттєвої сфери особистості, її зорієнтованості на глибоке розуміння інших, і, як наслідок, на самовдосконалення, збагачення внутрішнього світу, накопичення й розвиток навичок емоційного контролю і саморегуляції.

Важливо пам'ятати, що комунікацію вважають провідним інструментом розв'язання більшості конфліктних ситуацій, хоча, з іншого боку, вона й сама часто є їх причиною. Загальновідомо, що для розвитку конфлікту необхідний інцидент, під час якого дії однієї зі сторін турбують інтереси іншої. Аналогічні дії іншої сторони провокують перетворення конфлікту із потенціального на актуальний. У такому випадку мистецтво конструктивної комунікації полягає більшою мірою в тому, щоб гідно розв'язати конфлікт, ніж у тому, щоб його уникнути.

Суспільна практика взаємодії потребує пошуку відповідних засобів трансляції наукового знання. Одним із них є проектування теоре-

тичних моделей, що відображають принципи поведінки в сучасному соціумі. Майбутніх фахівців соціального захисту на всіх етапах професійного становлення потрібно готувати до різноманітних професійних ситуацій морального вибору, ділового та міжособистісного конфліктів, конструктивного діалогу, ухвалення нестандартних рішень тощо. Ураховуючи це, як наголошував І. Зязюн, практичний результат, з яким людина входить в самостійне життя і професійну діяльність, великою мірою визначатиме проектування і реалізація цих ситуацій під час освітнього процесу [2, с. 26]. Тобто йдеться про моделювання у процесі навчання фахівців соціального захисту ситуацій, максимально наближених до реальних, відповідно до проблематики статті – конфліктних, що можуть виникнути під час виконання професійної діяльності. Здатність їх успішно розв’язувати забезпечить володінням ключовими елементами спілкування, на яких акцентує Дж. Г. Скотт:

зосередження уваги на невербальних свідченнях про неконгруентність слів комунікатора його думкам і відчуттям; винесення цих протиріч на відкрите обговорення;

стеження за тим, щоб в учасників комунікації не було прихованих помилкових припущень або настанов; їх обговорення має бути відкритим, щоб помилки можна було вчасно виправити;

прагнення до більш відкритого спілкування; дипломатичне висловлення своїх думок і почуттів та спонукання до цього співрозмовника;

уникання нез’ясованостей; коли щось не зрозуміле, то треба просити пояснень; якщо щось не зрозуміле співрозмовнику – дати пояснення йому;

уміння правильно слухати, виявляючи при цьому зацікавленість і співчуття, повагу до комунікатора, демонструючи йому, що він почутий і зрозумілий; слухати треба уважно, не перериваючи і не засуджуючи, час від часу передавати почуте своїми словами, аби показати, що стежите за ходом висловлення;

вираження власних почуттів і бажань у ввічливій формі, використовуючи “Я-твердження”; натомість “Ви-твердженнь” краще уникати, оскільки вони можуть викликати негативні емоції у співрозмовника.

Аналіз цих правил дає підстави стверджувати, що будь-яка взаємодія передбачає наявність певних вихідних припущень учасників один щодо одного. Найчастіше вони виникають на підсвідомому рівні, що дає змогу зосередити увагу на змістовому аспекті висловлювань. Зазвичай ці припущення є природними і можуть полегшити комунікацію, але часом здатні поставити людину в незручне становище. Отже, кожен, залежно від індивідуально-психологічних особливостей, може мати припущення стосовно партнера з комунікації, його можливої реакції, планів і очікувань, які можуть виявитися як правильними, так і навпаки. Неадекватність таких припущень може стати причиною справжнього конфлікту. З метою його попередження Дж. Г. Скотт пропонує скористатися таким алгоритмом дій [7, с. 99–100]:

1) у випадку невизначеного або не достатньо зрозумілого спілкування потрібно запитати себе “Що я припускаю стосовно цього?”. Спочатку варто оцінити міру обґрунтованості цих припущень на фактах і на власних відчуттях. Якщо ситуація досить складна, можна скласти список власних припущень, потім уявити себе в ролі арбітра, який його читає. Корисно дати відповіді на питання: “Чи переконливі ці припущення? Наскільки я можу бути впевнений в їх коректності?”;

2) використовуючи метод теорії припущення і виключення помилок, можна спробувати зіграти роль “адвоката диявола”, ставлячи запитання. Потім розглянути можливість альтернативної теорії та запитати себе, чи має сенс поведінка іншої людини з цієї точки зору. Інакше кажучи, якщо є щонайменші сумніви щодо справедливості власного вихідного припущення, необхідно з’ясувати це, відкрито поставивши питання або зібравши факти для підтвердження правильності власної теорії;

3) варто поділитися своїми припущеннями з їх об’єктом. Таким чином формується прямий зворотний зв’язок для перевірки їх адекватності. Відвертість сприятиме розрядці напруженої ситуації, оскільки відкрите обговорення дає можливість визнати помилки, перепрочити, пояснити, навіть відновити стосунки і покращити їх;

4) якщо внаслідок невірних припущень конфлікт усе ж виник, доречно застосовувати ті самі дії, бо вони допоможуть зупинити розвиток конфлікту, розкриваючи природу цих припущень;

5) важливо також застосувати рефлексію та запитати себе “Чи може поведінка співрозмовника або його ставлення до мене ґрунтуватися на помилкових припущеннях відносно моїх думок, слів і дій?, а також “Чи не спричинені його підозра, недовіра або нерозуміння моїми словами чи поведінкою?”

Той самий алгоритм дій можна застосовувати й коли є відчуття, що конфлікт спричинений неправильними припущеннями іншої людини щодо вас.

3. РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ

Для опрацювання викладених алгоритмів комунікації в умовах конфлікту під час підготовки майбутніх фахівців соціального захисту до професійної комунікації доцільно застосовувати кейс-метод (від англ. *case* – випадок, ситуація). Він передбачає аналіз виробничих обставин у професійній сфері, зокрема конфліктних комунікативних ситуацій у взаємодії з клієнтом, що наближує освітній процес до реалій майбутньої діяльності. Особливу увагу необхідно приділяти аналізу причин виникнення конфліктної ситуації, прогнозуванню її перебігу та можливих наслідків, виявленню шляхів їх усунення тощо.

Приклади кейс-стаді, спеціально розроблених для майбутніх працівників сфери соціального захисту, містяться в експериментальній методиці формування їхньої комунікативної компетентності у професійній підготовці, запропонованій Н. Рабецькою [4]. Дослідниця спрямувала завдання кейсів на вироблення у студентів здатностей: ефективно застосовувати теоретичні знання у процесі аналізу практичних професійних проблем і ситуацій, у тому числі й конфліктних; ясно й точно усно та письмово виражати власні думки; критично оцінювати позиції співрозмовника; вчитися на своїх і чужих помилках, опираючись на одержану за допомогою зворотного зв'язку інформацію. Упровадження цієї методики в професійну підготовку майбутніх фахівців сфери соціального захисту підтвердили її дієвість,

зокрема для розвитку емпатійності, конфліктоусталеності, емоційної саморегуляції, комунікативної толерантності.

Педагогічна та методична цінність кейсів полягає в їх оптимальності для навчання розв'язувати конфліктні ситуації під час комунікації, переводячи їх у продуктивний стан: кейс сприяє розвитку винахідливості, здатностей аналізувати проблеми, що можуть виникнути під час професійної комунікації, потенційних конфліктних ситуацій, виробленню вмінь конструктивно їх розв'язувати, робити висновки щодо їх продуктивності [6, с. 245]. Урахування викладених вище ключових елементів спілкування в процесі опрацювання кейсів навчить майбутніх фахівців соціального захисту ставитися до конфліктних ситуацій як до джерела життєвого досвіду, самовиховання, самовдосконалення і важливого способу саморегуляції.

4. ВИСНОВКИ І ПЕРСПЕКТИВИ ПОДАЛЬШИХ ДОСЛІДЖЕНЬ

Основний зміст професійної діяльності працівників сфери соціального захисту складають міжособистісні взаємини, регулювання яких відбувається відповідно до конкретно-історичних принципів і норм моралі. Естетичною формою комунікативної взаємодії є етикет – усталена система норм поведінки і комунікації, покликана забезпечити взаєморозуміння між людьми. Важливо зазначити, що дотримання цих норм підсвідомо впливає на моральний стан особистості, сприяє пом'якшенню і навіть повній відмові від агресії, нетерпимості, нечуйності до іншої людини, змінює внутрішній настрій, моральні настанови. Внаслідок цього під час комунікації може взагалі зникнути підґрунтя для виникнення конфлікту чи непорозуміння.

Отже, професійну комунікацію можна позиціонувати як найкращий спосіб уникнути конфлікту або розв'язати його, якщо він вже виник у процесі взаємодії.

Важливо не боятися конфлікту, а сприймати його як закономірну частину життєвого досвіду, саморозвитку, ретельно аналізувати причини виникнення конфліктних ситуацій, навчитися прогнозувати їх можливий розвиток і наслідки тощо. Вироблення у майбутніх фахів-

ців соціального захисту цих здатностей сприятиме кращому пізнанню оточення і обставин, позитивно впливатиме на ухвалення обґрунтованих рішень під час професійної комунікації, запобіганню подібним ситуаціям у майбутній професійній діяльності.

Перспективи подальших досліджень полягають у розробленні методичних рекомендацій щодо вивчення майбутніми фахівцями соціального захисту конфліктології, яка пояснює закономірності та механізми виникнення і розвитку конфліктів, навчає мистецтва практичного управління ними під час професійної комунікації.

Список використаних джерел

1. Зязюн І. А. Естетичні засади розвитку особистості. Мистецтво у розвитку особистості : монографія / за ред., передмова та післямова Н. Г. Ничкало. Чернівці : Зелена Буковина, 2006. С. 15–36.
2. Зязюн І. А. Педагогічне наукове дослідження у контексті цілісного підходу. *Порівняльна професійна педагогіка*. 2011. № 1. С. 19–30.
3. Коваль І. А. Учбові конфлікти: психологічні аспекти. Київ : ТЕКА, 2002. 64 с.
4. Рабецька Н. Л. Експериментальна методика формування комунікативної компетентності майбутні фахівців соціономічної сфери у професійній підготовці. *Науковий вісник Південноукраїнського національного педагогічного університету імені К. Д. Ушинського. Серія : Педагогіка*. Одеса : ПНПУ ім. К. Д. Ушинського, 2018. № 1(120). С. 119–124.
5. Руденко Л. А. Підготовка майбутніх фахівців соціономічної сфери до спілкування в конфліктних ситуаціях. *Педагогіка і психологія професійної освіти*. 2019. № 1. С. 26–37.
6. Руденко Л. А. Формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у професійно-технічних навчальних закладах : монографія. Львів : Піраміда, 2015. 343 с.
7. Скотт Дж. Г. Конфликты и пути их преодоления. Київ : Внешторгиздат, 1991. 190 с.
8. Яремчук С. С. Сучасні теорії в конфліктології : навч. посібник. Чернівці : Рута, 2008. 72 с.

Rudenko L., Borovyk L. Methodological Aspects Of Future Social Protection Specialists' Teaching To Communicate Professionally In Conflict Situations

In the conditions of cultural, economic and political crisis in society there is an aggravation of interpersonal, intercultural, and interethnic relations, inconsistency of interests of the individual and the community, and the growth of competition in all spheres of life. Accordingly, the role of social protection services is growing, providing people with qualified social and psychological assistance, which requires increasing the attention of higher education institutions to quality training of future professionals in this field, the main content of whose professional activity is contact with people. In view of this, we consider the formation and development of a high level of communicative culture of social protection specialists, in particular, training in professional communication in conflict situations, to be one of the key vectors of the educational process in higher education. The article considers conflicts as an element of social interaction that generates and develops tendencies to balance forces in a certain social environment, and a natural component of the professional activity of social protection specialists. The authors highlight the constructive functions of the conflict, which ensure its productivity in terms of optimizing interpersonal relationships, promoting self-improvement of the specialist's personality and improving the quality of their professional activity. The essence of a rational-intuitive method of overcoming conflicts based on the involvement of "social intelligence" (J. G. Scott) is revealed, which consists in observing the basic principles of communication and the ability to apply an algorithm of actions to prevent conflicts. Some methodological aspects of training future social protection specialists for effective professional communication in probable conflict situations are highlighted.

Key words: social protection specialists; higher education institution; conflict; professional communication; conflict situation; rational-intuitive method of overcoming conflicts.

References

1. Ziaziun I. A. (2006). *Estetychni zasady rozvytku osobystosti. Mystetstvo u rozvytku osobystosti* [Aesthetic principles of personality development. Art in

the development of personality: a monograph]. Chernivtsi : Zelena Bukovyna, pp. 15–36. [in Ukrainian]

2. Ziaziun I. A. (2011). *Pedahohichne naukove doslidzhennia u konteksti tsilishnoho pidkhodu* [Pedagogical research in the context of a holistic approach]. *Porivnialna profesiina pedahohika*, no. 1, pp. 19–30. [in Ukrainian]

3. Koval I. A. (2002). *Uchbovi konflikty: psykholohichni aspekty* [Learning conflicts: psychological aspects]. Kyiv : TEKA. [in Ukrainian]

4. Rabetska N. L. (2018). *Eksperymentalna metodyka formuvannia komunikatyvnoi kompetentnosti maibutni fakhivtsiv sotsionomichnoi sfery u profesiinii pidhotovtsi* [Experimental methods of formation of communicative competence of future specialists of the socionomic sphere in professional training]. *Naukovyi visnyk Pivdennoukrajinskoho natsionalnoho pedahohichnoho universytetu imeni K. D. Ushynskoho. Seriiia : Pedahohika*. Odesa : PNPU im. K. D. Ushynskoho, no. 1(120), pp. 119–124. [in Ukrainian]

5. Rudenko L. A. (2019). *Pidhotovka maibutnikh fakhivtsiv sotsionomichnoi sfery do spilkuvannia v konfliktnykh sytuatsiiakh* [Training of future socionics specialists to communicate in conflict situations]. *Pedahohika i psykholohiia profesiinoi osvity*, no. 1, pp. 26–37. [in Ukrainian]

6. Rudenko L. A. (2015). *Formuvannia komunikatyvnoi kultury maibutnikh fakhivtsiv sfery obsluhovuvannia u profesiino-tekhnichnykh navchalnykh zakladakh* [Formation of communicative culture of future service specialists in vocational schools]. Lviv : Piramida. [in Ukrainian]

7. Skott Dj. G. (1991). *Konflikty i puti ih preodoleniya* [Conflicts and ways to overcome them]. Kiev : Vneshtorgizdat. [in Russian]

8. Yaremchuk S. S. (2008). *Suchasni teorii v konfliktolohiyi* [Modern theories in conflict]. Chernivtsi : Ruta. [in Ukrainian]