

**ЖИТОМИРСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ІВАНА ФРАНКА**

ГАГІНА НАТАЛІЯ ВІКТОРІВНА

УДК 378.14+378.147

**ПЕДАГОГІЧНІ УМОВИ ФОРМУВАННЯ У МАЙБУТНІХ
МЕНЕДЖЕРІВ УМІНЬ КОНСТРУКТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ У СИТУАЦІЇ
КОНФЛІКТУ**

13.00.04 - теорія і методика професійної освіти

АВТОРЕФЕРАТ

дисертації на здобуття наукового
ступеня кандидата педагогічних наук

Житомир – 2011

Дисертацією є рукопис.

Робота виконана в Житомирському державному університеті імені Івана Франка, Міністерство освіти і науки, молоді та спорту України.

Науковий керівник:

кандидат педагогічних наук

Костюшко Юрій Олексійович,

Житомирський державний університет імені Івана Франка,

доцент кафедри психології і педагогіки

факультету післядипломної освіти та довузівської підготовки.

Офіційні опоненти:

доктор педагогічних наук, професор

Гузій Наталія Василівна,

Національний педагогічний університет імені

М. П. Драгоманова,

завідувач кафедри педагогічної творчості, м. Київ;

кандидат педагогічних наук, доцент

Москаленко Алла Миколаївна, Київський

національний університет імені Тараса Шевченка,

доцент кафедри педагогіки.

Захист відбудеться 17 травня 2011 р. о 13 годині на засіданні спеціалізованої вченої ради Д 14.053.01 в Житомирському державному університеті імені Івана Франка за адресою: 10008, м. Житомир, вул. Велика Бердичівська 40, другий поверх, конференц-зал.

З дисертацією можна ознайомитися в бібліотеці Житомирського державного університету імені Івана Франка за адресою: 10008, м. Житомир, вул. Велика Бердичівська, 40.

Автореферат розісланий 16 квітня 2011 р.

Вчений секретар

спеціалізованої вченої ради

С.Л. Яценко

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність дослідження. Сучасний соціально-економічний стан розвитку суспільства, процеси інтеграції України у світовий економічний простір, соціальний запит на висококваліфікованих і компетентних фахівців вимагають постійного вдосконалення підготовки майбутніх менеджерів для їх успішної адаптації до умов професійного середовища, підвищення конкурентноспроможності, здатності протистояти стресогенним процесам та ефективно вирішувати складні професійні завдання.

Сучасна парадигма професійної освіти орієнтована на оновлення змісту підготовки фахівців з менеджменту, пошуки нових ефективних форм і методів навчання, створення умов для гармонійного розвитку майбутнього фахівця, його професійного самовдосконалення та становлення.

Необхідною, з огляду на функціональні обов'язки та специфіку фахової діяльності, а також збільшення в складних економічних умовах сьогодення рівня конфліктності в професійній сфері, є здатність майбутніх менеджерів до конструктивної взаємодії в ситуації конфлікту. Наявність умінь конструктивної взаємодії в ситуації конфлікту є важливим чинником професіоналізму, соціальної культури майбутнього менеджера та підґрунтям саморозвитку, самоактуалізації та самореалізації особистості. Непрофесійний підхід менеджерів до розв'язання конфліктів зумовлений низьким рівнем їх конфліктологічної компетентності, що, у свою чергу, пов'язано з порівняно недавнім введенням до навчальної програми дисципліни "Конфліктологія" та використанням форм і методів навчання, які не забезпечують оволодіння необхідними вміннями та набуття практичного досвіду конструктивного розв'язання конфліктів.

В останні десятиріччя проблемі дослідження конфлікту в контексті підготовки майбутніх фахівців до його вирішення приділяється значна увага. Так, теоретико-практичні аспекти попередження та конструктивного розв'язання конфліктів у сфері менеджменту досліджують А. Я. Анцупов, Ф. М. Бородкін, Н. В. Гришина, Т. В. Гризунова, С. М. Ємельянов, С. І. Єріна, В. Зигерт, Н. М. Коряк, Л. Ланг, Х. Лейсі, М. М. Обозов, М. І. Пірен, Л. М. Цой, А. І. Шипілов, В. П. Шейнов, Г. В. Щокін та ін. Вивченням типології взаємодії в ситуації конфлікту займаються Н. В. Гришина, М. Дойч, У. Мастенбрук, К. Томас, Л. Б. Філонов, Б. І. Хасан та інші. Наукові пошуки спрямовуються на вирішення таких теоретичних і практичних завдань конфліктологічної підготовки майбутніх фахівців, як формування конфліктологічної культури (Н. В. Підбуцька, Н. В. Самсонова, Т. М. Черняєва, О. І. Щербакова), конфліктологічної компетентності (Г. С. Бережна, М. С. Бондаренко, О. І. Денисов, О. Є. Єфімова, Д. В. Івченко, І. В. Козич, А. О. Лукашенко), конфліктологічної компетенції (Г. В. Антонов, Є. М. Сгонникова), готовності до розв'язання

професійних конфліктологічних завдань (З. З. Дринка, Г. М. Болтунова), досвіду конструктивного розв'язання конфліктів (О. В. Афанасов, В. С. Смирнов), підготовки до міжособистісної взаємодії в ситуації конфлікту (С. М. Ємельянов, Ю. О. Костюшко, Л. М. Цой). Проте до цього часу практично відсутні теоретичні дослідження з проблеми підготовки майбутніх менеджерів до конструктивної взаємодії в ситуації конфлікту.

Отже, суперечність, що існує між: необхідністю володіння майбутніми фахівцями вміннями конструктивної поведінки в конфлікті та відсутністю в системі професійної підготовки спеціальної технології їх формування; об'єктивною потребою підвищення якості конфліктологічної підготовки майбутніх менеджерів та недостатньою теоретичною та практичною розробленістю цієї проблеми, зумовили вибір теми дослідження: **„Педагогічні умови формування у майбутніх менеджерів умінь конструктивної взаємодії у ситуації конфлікту”**.

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами.

Дисертаційне дослідження виконано відповідно до теми науково-дослідної роботи кафедри педагогіки Житомирського державного університету імені Івана Франка „Професійна підготовка майбутніх фахівців в умовах ступеневої освіти” (реєстраційний номер 0110U002274). Тема дисертації затверджена вченою радою Житомирського державного університету імені Івана Франка (протокол № 12 від 29.06.2007 р.) та узгоджена в Раді з координації наукових досліджень у галузі педагогіки та психології АПН України (протокол № 3 від 25.03.2008 р.).

Мета дослідження – науково обґрунтувати педагогічні умови формування в майбутніх менеджерів умінь конструктивної взаємодії в ситуації конфлікту та перевірити їх ефективність за допомогою експериментальної технології.

Відповідно до мети дослідження визначено такі основні **завдання**:

- 1) здійснити міждисциплінарний аналіз поняття “взаємодія”, визначити характерні особливості конструктивної взаємодії;
- 2) з'ясувати специфіку конструктивної взаємодії менеджера в ситуації конфлікту;
- 3) визначити відповідні умови формування вмінь конструктивної взаємодії менеджера в ситуації конфлікту;
- 4) обґрунтувати модель формування в майбутніх менеджерів умінь конструктивної взаємодії, критерії їх оцінювання та рівні сформованості;
- 5) експериментально перевірити ефективність педагогічних умов та технології формування в майбутніх менеджерів умінь конструктивної взаємодії в ситуації конфлікту.

Об'єкт дослідження – підготовка майбутніх менеджерів до професійної діяльності.

Предмет дослідження – педагогічні умови та технологія формування в майбутніх

менеджерів умінь конструктивної взаємодії в ситуації конфлікту.

Теоретико-методологічну основу дослідження становлять філософські, соціальні та психолого-педагогічні ідеї щодо розуміння взаємодії як багатомірного процесу; теорії соціальної і педагогічної взаємодії; положення щодо провідної ролі діяльності (Б. Г. Ананьєв, Л. С. Виготський, О. М. Леонтьєв, О. Р. Лурія, С. Л. Рубінштейн, Д. М. Узнадзе та ін.) та цінності суб'єкт-суб'єктних відносин у розвитку творчої особистості; судження про позитивний вплив конструктивного конфлікту на розвиток особистості (І. Д. Бех, М. Дойч, О. І. Донцов, Ю. Г. Запрудський, Е. Х. Еріксон, Дж. П. Ледерах, Л. А. Петровська, Н. В. Самсонова, Б. І. Хасан, О. Є. Єфімова); гуманістичні психолого-педагогічні погляди (А. Маслоу, К. Роджерс, В. О. Сухомлинський, Ш. О. Амонашвілі) про прагнення особистості до саморозвитку та самоактуалізації; діалогова концепція (М. М. Бахтін, М. Бубер); а також наукові праці з проблем конфлікту (М. Альберт, А. Я. Анцупов, О. М. Бандурка, Н. В. Гришина, В. Зігерт, Л. Ланг, Х. Лейсі, М. Мескон, В. М. Петюх, М. І. Пірен, Л. В. Торгова, Р. Фішер, Ф. Хедуурі, Л. М. Цой, А. І. Шипілов, Л. М. Ємельяненко, С. М. Ємельянов, У. Юрі); наукові підходи до формування вмінь (Ю. К. Бабанський, П. Я. Гальперін, О. А. Дубасенюк, Є. М. Кабанова-Меллер, Н. В. Кузьміна, І. Я. Лернер, Є. О. Мілерян, В. О. Онищук, К. К. Платонов, Н. Ф. Тализіна, В. П. Беспалько) та організації освіти у вищій школі (А. М. Алексюк, С. І. Архангельський, В. П. Беспалько та ін.).

З метою розв'язання визначених завдань були використані такі **методи дослідження**: *теоретичні* – аналіз наукової літератури, синтез, узагальнення, порівняння, систематизація, класифікація, теоретико-структурне моделювання для визначення понятійного апарату, обґрунтування основних положень досліджуваної проблеми й побудови моделі формування вмінь конструктивної взаємодії в ситуації конфлікту; *емпіричні* – педагогічне спостереження, анкетування, опитування, бесіди, тестування, самодіагностика та самооцінка для виявлення рівня сформованості вмінь конструктивної взаємодії та утруднень у процесі їх формування; педагогічний експеримент (констатувальний і формувальний етапи) для оцінки ефективності запропонованих педагогічних умов та технології формування відповідних умінь; методи математичної статистики для здійснення аналізу результатів дослідження.

Дисертаційне дослідження здійснювалося впродовж 2007-2011 рр. у кілька етапів.

На **першому** (2007-2008 рр.) – вивчено стан розробленості досліджуваної проблеми, опрацьовано та проаналізовано наукову літературу з педагогіки, психології, соціології, філософії, менеджменту для уточнення понятійного апарату; визначено мету, об'єкт, предмет та завдання дослідження; теоретично обґрунтовано педагогічні умови та модель

формування в майбутніх менеджерів умінь конструктивної взаємодії в ситуації конфлікту, розроблено програму констатувального етапу експерименту.

На **другому** (2008-2009 рр.) – визначено методику дослідницької роботи, згідно з якою проведено констатувальний етап експерименту, на основі результатів якого виявлено рівні володіння майбутніми менеджерами вміннями конструктивної взаємодії в ситуації конфлікту; складено програму формувального етапу експерименту.

На **третьому** (2009-2010 рр.) – розроблено технологію формування в майбутніх менеджерів умінь конструктивної взаємодії в ситуації конфлікту та спецкурс “Конструктивна взаємодія менеджера в ситуації конфлікту”; проведено формувальний етап експерименту шляхом упровадження технології поетапного формування вмінь конструктивної взаємодії та забезпечення визначених педагогічних умов; здійснено експериментальну перевірку отриманих даних.

На **четвертому** (2010-2011 рр.) – проаналізовано та узагальнено результати дослідження, сформульовано висновки, оформлено текст дисертаційної роботи.

Експериментальна база дослідження. Дослідно-експериментальна робота проводилася на базі Чернігівського державного інституту економіки і управління, Українсько-російського інституту (філія) у м. Чернігові Державного навчального закладу вищої професійної освіти „Московський державний відкритий університет”, Житомирського державного університету імені Івана Франка, Житомирського інституту Міжрегіональної Академії управління персоналом. До участі в експерименті було залучено 356 студентів.

Наукова новизна та теоретичне значення отриманих результатів полягає в тому, що *вперше* сформульовано й обґрунтовано сутність конструктивної взаємодії менеджера в ситуації конфлікту, розкрито її компоненти (мотиваційний, діяльнісний, особистісний, рефлексивний) і функції (регулятивна, продуктивна, гуманістична, розвивальна); створено теоретичну модель формування в майбутніх менеджерів умінь конструктивної взаємодії в ситуації конфлікту; на основі міждисциплінарного аналізу *уточнено* сутність поняття “конструктивна взаємодія”; поглиблено теоретичні засади конструктивної взаємодії в ситуації конфлікту; теоретично обґрунтовано педагогічні умови формування вмінь конструктивної взаємодії; *подальшого розвитку* набули форми та методи активного та особистісно-зорієнтованого навчання.

Практичне значення результатів дослідження полягає в створенні та експериментальній перевірці технології формування в майбутніх менеджерів умінь конструктивної взаємодії в ситуації конфлікту, узагальненні форм і методів підготовки, розробці спецкурсу „Конструктивна взаємодія менеджера в ситуації конфлікту”. Теоретичні положення й практичні напрацювання можуть бути використані в процесі професійної

підготовки майбутніх фахівців з менеджменту, для розробки навчальних програм, методичних рекомендацій, навчальних посібників.

Упровадження результатів дослідження здійснено в навчально-виховний процес Чернігівського державного інституту економіки і управління (акт № 101-06/314 від 16.06.2010 р.), Українсько-російського інституту (філія) у м. Чернігові Державного навчального закладу вищої професійної освіти „Московський державний відкритий університет” (акт № 139 від 22.06.2010 р.), Житомирського державного університету імені Івана Франка (акт № 41 від 18.01.2011 р.), Житомирського інституту Міжрегіональної Академії управління персоналом (акт № 272 від 21.10.2010 р.).

Вірогідність результатів дослідження забезпечено науковою обґрунтованістю вихідних теоретичних положень; застосуванням комплексу емпіричних і теоретичних методів, адекватних меті, об'єкту, предмету і завданням дослідження; репрезентативністю вибірки; кількісним та якісним аналізом одержаних результатів; використанням методів математичної статистики.

Апробація результатів дослідження. Основні результати дослідження доповідалися та обговорювалися на науково-практичних конференціях, зокрема, міжнародних: „Педагогічна система Антона Макаренка: історія, реалії і перспективи” (Житомир, 2008 р.), „Сучасні технології в навчанні й вихованні у вищій школі” (Одеса, 2009 р.), „Імперативи розвитку України в умовах глобалізації” (Чернігів, 2008 р.), всеукраїнській „Формування професійної педагогічної майстерності вчителів: історія, сучасність, перспективи” (Житомир, 2009 р.), а також були представлені для обговорення на засіданнях, круглих столах та методичних семінарах факультету менеджменту Чернігівського державного інституту економіки і управління.

Публікації. Основний зміст дисертації відображено в 9 одноосібних публікаціях, серед яких 7 статей у фахових виданнях, затверджених ВАК України.

Структура й обсяг дисертації. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків до них, загальних висновків, списку використаних 320 джерел, з них 11 іноземною мовою, 11 додатків. Загальний обсяг дисертації становить 275 сторінок, основного тексту – 189 сторінок. Дисертація містить 17 таблиць і 16 рисунків.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ ДИСЕРТАЦІЇ

У **вступі** обґрунтовано актуальність дослідження, визначено його мету, завдання, об'єкт, предмет, розкрито теоретичні та методологічні засади, наукову новизну, теоретичне та практичне значення результатів наукового пошуку; висвітлено відомості про апробацію та впровадження результатів дослідження в практику діяльності вищих навчальних закладів.

У першому розділі – „Теоретичні засади конструктивної взаємодії майбутніх менеджерів у ситуації конфлікту” – розглянуто основні наукові підходи до розгляду категорії “взаємодія”, розкрито сутність конструктивної взаємодії в ситуації конфлікту, з’ясовано особливості конструктивної міжособистісної взаємодії менеджера в ситуації конфлікту.

Представлено результати міждисциплінарного аналізу категорії взаємодії, висвітлено проблему ототожнення та диференціації понять “спілкування” й “комунікація”. Доведено доцільність педагогічних положень щодо етимологічної та семантичної тотожності зазначених термінів, що можуть вживатися для позначення інформаційного обміну в контексті їх певної ієрархії та взаємозумовленості. Більш загальним поняттям визначено комунікацію (інформаційний обмін), менш широким – соціальну комунікацію (інформаційний обмін у суспільстві) і найбільш вузьким, що позначає різновид соціальної комунікації як вербального обміну інформації, – спілкування.

Зроблено висновок, що у педагогічній та психологічній теорії і практиці не вироблено єдиного тлумачення взаємодії, а всі існуючі точки зору на цю категорію можна розподілити за аспектами, в яких взаємодія розглядається як: форма, вид або процес спілкування (міжособистісна взаємодія ототожнюється зі спілкуванням); структурний компонент спілкування (у вузькому розумінні); форма діяльності, що опосередкована спілкуванням; самодостатня категорія.

Взаємодія в широкому розумінні тлумачиться як самодостатня, багатопланова категорія, яка означає процес, що включає перцепцію, комунікацію, ставлення, взаємовплив, корекцію поведінки та узгодження дій, що досягається завдяки механізму зворотного зв’язку, взаєморозуміння, розвиток суб’єктів взаємодії.

Міжособистісна взаємодія визначається як складний суб’єкт-суб’єктний (об’єктний) зв’язок, у процесі якого відбувається самореалізація та самоствердження індивідів, їх взаємний вплив, розуміння світосприйняття й духовної культури один одного, розвиток міжособистісних стосунків, індивідуальне особистісне зростання, і в результаті якого досягається спільна для суб’єктів взаємодії мета.

У результаті аналізу наукових джерел і особистого уявлення про поняття конструктивності виокремлено *характерні особливості конструктивної міжособистісної взаємодії*: об’єктивність сприйняття суб’єктом взаємодії навколишньої дійсності; позитивність її спрямованості, що виявляється у намірах та ставленні до партнера; рівноправність, повага, довіра, відкритість для впливу; прагнення до співробітництва та співтворчості; узгодженість дій, продуктивність і результативність співпраці; передбачення наслідків власних вчинків і особиста відповідальність; емоційний комфорт, адекватність

прояву психічних переживань; побудова стосунків на засадах гуманності й толерантності; взаєморозуміння, що ґрунтується на прийнятті культурних, духовних цінностей; прагнення до особистісного зростання та самоактуалізації; створення умов для самореалізації партнера й розкриття власних можливостей.

Конструктивна взаємодія тлумачиться як суб'єкт-суб'єктний контакт, що створює основу для продуктивної спільної діяльності та умови для всебічного розвитку й самоактуалізації особистості.

Для з'ясування специфіки конструктивної взаємодії в ситуації конфлікту проаналізовано конфліктну як особливу форму соціальної взаємодії. Розглянуто кооперативний і конкурентний типи соціальної взаємодії та співробітництво. Доведено, що конструктивна взаємодія в ситуації конфлікту має ознаки ефективної кооперативної взаємодії, а деструктивна відповідає конкурентній взаємодії. Зроблено висновок, що в ситуації конфлікту конструктивна взаємодія виконує ряд важливих функцій: регулятивну, продуктивну, гуманістичну, розвивальну.

Проаналізовано причини виникнення організаційних конфліктів, їх позитивні та негативні функції, особливості реалізації конструктивної взаємодії в ситуації конфлікту та алгоритм діяльності менеджера щодо конструктивного розв'язання конфлікту.

Конструктивну взаємодію менеджера в ситуації конфлікту визначено як суб'єкт-суб'єктний міжособистісний контакт гуманістичної спрямованості, що ґрунтується на відповідних вміннях, які забезпечують реалізацію компетентної з конфліктологічної точки зору діяльності щодо виявлення причин та продуктивного розв'язання конфлікту.

Зроблено висновок, що конструктивна взаємодія менеджера в ситуації конфлікту характеризується кооперативною мотиваційною орієнтацією, яка створює умови для продуктивного вирішення проблеми та розвитку й самоактуалізації суб'єктів конфлікту.

У **другому розділі – „Формування вмінь конструктивної взаємодії майбутніх фахівців-менеджерів”** – визначено вміння конструктивної взаємодії майбутніх менеджерів у ситуації конфлікту, обґрунтовано педагогічні умови та розроблено модель формування в майбутніх менеджерів окреслених вмінь.

На основі аналізу наукових джерел висвітлено співвідношення понять “навичка” і “вміння”; доведено, що вміння є здатністю людини успішно досягати поставленої мети діяльності в змінених умовах її перебігу, що ґрунтується на знаннях і навичках.

Визначено основні вміння конструктивної взаємодії менеджера в ситуації конфлікту: *організаторські, аналітичні, комунікативні, рефлексивні, регулятивні, проєктувальні.*

Обґрунтовано сутність педагогічних умов формування вмінь конструктивної взаємодії майбутніх менеджерів у ситуації конфлікту, до яких віднесено такі, як *діалогічні* (рівність

особистісних і статусних позицій суб'єктів у навчальному середовищі, встановлення міжособистісного контакту на основі відкритості, довіри, співпереживання; зосередженість на співрозмовникові та взаємовплив поглядів; визнання індивідуальності особистості з орієнтацією на її позитивні якості й досягнення); *методичні* (забезпечення відповідності змісту підготовки соціальному замовленню і прагненням особистості, вибір педагогічно доцільних форм, методів і засобів навчання, наявність відповідного навчально-методичного забезпечення, використання інтерактивних форм і методів навчання) і *умови кооперативного навчання* (організація позитивної взаємозалежності учасників, стимулювання індивідуальної відповідальності, розвиток навичок кооперативної взаємодії, застосування групової рефлексії в процесі навчання).

Модель формування вмінь конструктивної взаємодії майбутніх менеджерів у ситуації конфлікту (рис. 1) розглянута як відкрита цілісна динамічна система управління процесом засвоєння знань з конфліктології, формування відповідних умінь і, як результат, розвитку особистісних якостей, що в сукупності сприятиме розв'язанню конфліктних ситуацій майбутніми фахівцями. Запропонована модель носить поліфункціональний характер, що визначає сутність кількох основних функцій, а саме: *концептуальної*, яка окреслює головні гуманістичні засади діяльності суб'єктів конфлікту; *пізнавальної*, зміст якої визначається продукуванням особливого світоглядного поля; *інформаційної*, тлумачення якої ґрунтується на переконанні, що формування будь-яких умінь (у тому числі конструктивної взаємодії) неможливе без наявності відповідних когніцій; *регулятивно-координуючої*, що визначається необхідністю продуманого управління процесом формування вмінь конструктивної взаємодії; *прикладної*, результатом реалізації якої є

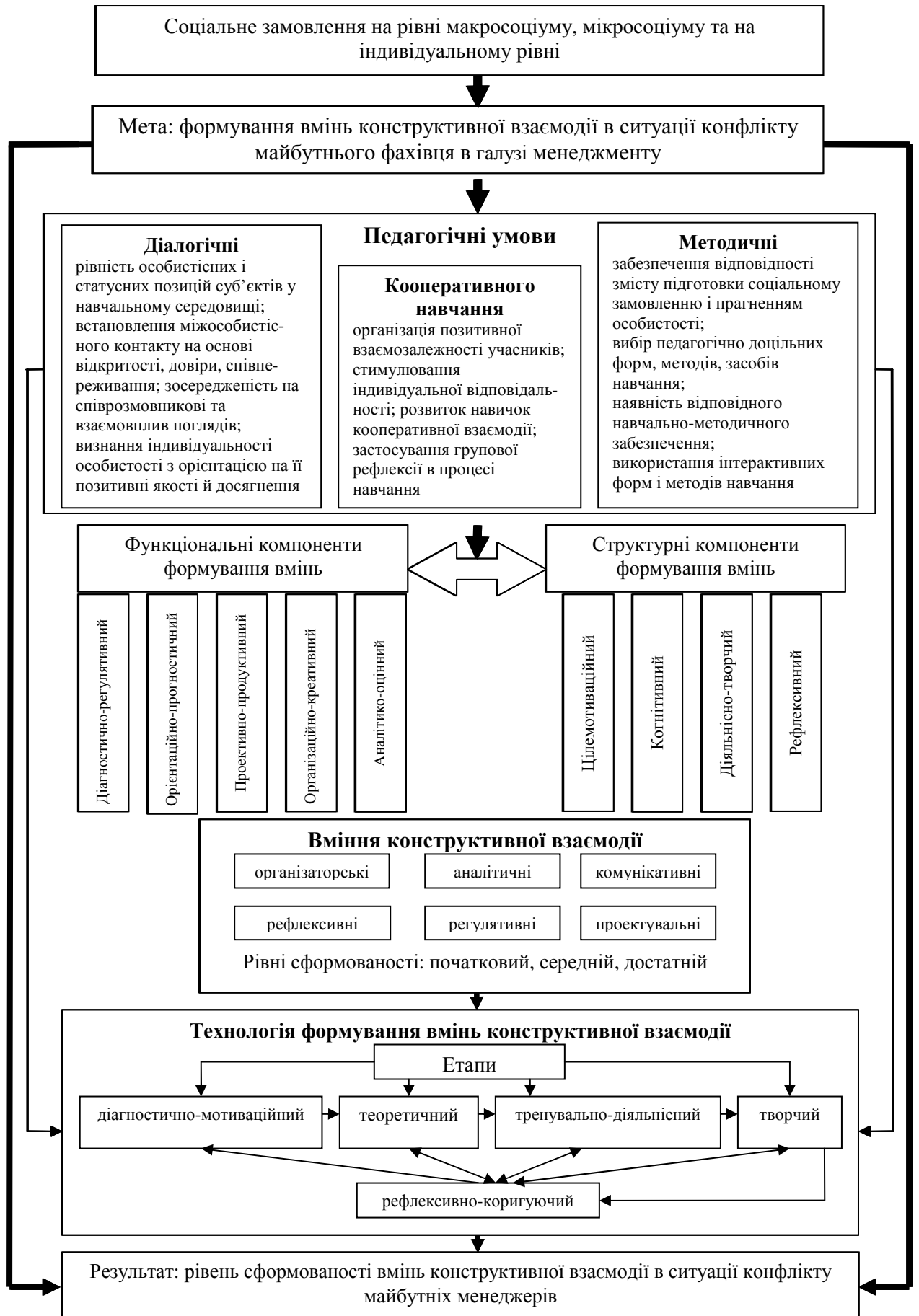


Рис. 1. Модель формування в майбутніх менеджерів умінь конструктивної взаємодії в

ситуації конфлікту

сформований комплекс умінь конструктивної взаємодії майбутніх фахівців у сфері менеджменту. Визначено мету та завдання, функціональні та структурні компоненти моделі.

Цілемотиваційний компонент моделі формування вмінь конструктивної взаємодії в ситуації конфлікту визначається потребою в соціалізації майбутнього фахівця в складних динамічних умовах стресогенного суспільства, характеризується необхідністю реалізації гуманної міжособистісної взаємодії в ситуації управління; формування відповідної культури взаємостосунків у колективі; самовиховання та самовдосконалення як у професійній діяльності менеджера, так і в процесі особистісного зростання; забезпечення емпатійного ставлення до суб'єктів конфлікту.

Когнітивний – передбачає системне набуття фундаментальних і спеціальних знань у процесі навчання у ВНЗ, які забезпечать формування відповідного комплексу вмінь конструктивної взаємодії в ситуації конфлікту та розвиток таких особистісних якостей, як толерантність, доброзичливість, коректність тощо.

Діяльнісно-творчий компонент спрямований на формування відповідного комплексу вмінь та набуття досвіду компетентного розв'язання конфліктів, необхідного у професійній діяльності в системі “людина-людина”, і є центральним у моделі підготовки майбутніх менеджерів до конструктивної взаємодії в ситуації конфлікту.

Рефлексивний – передбачає оцінку і самооцінку навчальної діяльності для фіксації і подальшої переоцінки її результатів; уміння свідомо контролювати реалізацію комплексу відповідних умінь та особистісних якостей з метою подальшого самоствердження, професійного самовдосконалення й самореалізації.

Оцінювання сформованості в майбутніх менеджерів умінь конструктивної взаємодії в ситуації конфлікту здійснювалося за такими критеріями, як *спонукальний, аналітичний, практичний та рефлексивний*, що дозволило визначити рівні сформованості в майбутніх менеджерів умінь конструктивної взаємодії в ситуації конфлікту (*початковий, середній, достатній*). Представлено їх характеристику.

Початковий рівень передбачає відтворення деяких прийомів конструктивної взаємодії, часткову реалізацію необхідних для конструктивного розв'язання конфлікту вмінь, репродуктивне засвоєння елементарних професійних знань і характеризується відсутністю стійкого інтересу до професійної діяльності в галузі менеджменту, потреби у самовдосконаленні.

Середній рівень свідчить про засвоєння базових знань з конфліктології та їх практичне застосування у стандартних і деяких нестандартних ситуаціях, здійснення майбутніми менеджерами репродуктивної дії шляхом самостійного відтворення певного алгоритму,

зразка вирішення конфліктних ситуацій у професійній діяльності, часткову здатність до толерантного компромісного мислення, появу потреби в самовдосконаленні тільки при виникненні труднощів розв'язання конфліктів у майбутній професійній діяльності.

Достатній рівень характеризується сформованістю всього комплексу вмінь конструктивної взаємодії; здатністю майбутнього фахівця в галузі менеджменту сприймати і диференціювати конфліктні ситуації за рівнем їх складності, аналізувати поведінку суб'єктів конфлікту та визначати лінію їх подальшої поведінки; позитивним ставленням до учасників управлінської діяльності з урахуванням їх потреб й індивідуальних особливостей; наявністю окремих помилок в прогнозуванні розвитку конфліктної ситуації з огляду на стандартність мислення та відсутність практичного досвіду. Потреба в самовдосконаленні та самореалізації в подальшій професійній діяльності має більш системний характер і спонукає до самонавчання, самовиховання, саморозвитку особистості.

Зроблено висновок, що *творчого рівня* сформованості вмінь конструктивної взаємодії майбутні менеджери зможуть досягти лише в процесі практичної управлінської діяльності, що передбачає набуття професійного й особистісного досвіду та забезпечує продукування власних способів розв'язання конфліктних ситуацій з урахуванням специфіки ситуації, суб'єктів конфлікту, очікуваного результату та особливостей управлінської діяльності в різних галузях менеджменту.

У третьому розділі – „**Організація й аналіз дослідно-експериментальної роботи**” – створено авторську технологію формування в майбутніх менеджерів умінь конструктивної взаємодії в ситуації конфлікту, представлено аналіз результатів дослідно-експериментальної роботи.

Розроблена технологія формування в майбутніх менеджерів умінь конструктивної взаємодії в ситуації конфлікту включає такі компоненти, як цільовий, змістовий, організаційно-процесуальний та оцінно-результативний.

Цільовий компонент окреслює головну мету педагогічної діяльності – формування вмінь майбутніх менеджерів конструктивної взаємодії в ситуації конфлікту та конкретні цілі навчання, орієнтовані на досягнення очікуваного результату.

Змістовий – спрямований на вдосконалення змісту конфліктологічної підготовки майбутніх менеджерів, яка здійснюється в межах дисциплін “Конфліктологія”, “Психологія управління”, “Основи менеджменту”, а також передбачає розробку і впровадження спецкурсу “Конструктивна взаємодія менеджера в ситуації конфлікту”.

Організаційно-процесуальний компонент орієнтований на організацію й реалізацію процесу поетапного формування вмінь конструктивної взаємодії в ситуації конфлікту.

Оцінно-результативний компонент технології передбачає оцінку та самооцінку вмінь

конструктивної взаємодії майбутніх менеджерів у ситуації конфлікту та визначення рівня їх сформованості.

Організаційно-процесуальний компонент технології, спрямований на поетапне формування вмінь конструктивної взаємодії майбутніх менеджерів у ситуації конфлікту, передбачав реалізацію відповідних етапів.

На *діагностично-мотиваційному* забезпечувалося усвідомлення власних орієнтацій, оцінка наявності існуючих умінь, поява мотивації їх змін та корекції. *Теоретичний* – передбачав актуалізацію знань, необхідних для формування суб'єктного досвіду міжособистісної взаємодії в професійній діяльності. Метою *тренувально-діяльнісного* було формування вмінь та вдосконалення навичок конструктивної взаємодії за допомогою вправ, їх самооцінка та корекція, комплексне засвоєння вмінь конструктивної взаємодії на прикладах розв'язання конфліктів, зокрема тих, що виникають в умовах професійної діяльності, подальше формування вмінь у процесі саморозвитку особистості. У процесі *творчого* етапу відбувалося самовдосконалення, використання творчого підходу до розв'язання конфліктів, що призводить до усвідомлення особистісних змін і визначення подальших перспектив формування вмінь конструктивної міжособистісної взаємодії в професійній діяльності. *Рефлексивно-коригуючий* етап спрямований на здійснення корекції навчання на основі рефлексії, зворотного зв'язку, оцінки викладача та самооцінки з метою вдосконалення процесу формування вмінь конструктивної взаємодії в ситуації конфлікту.

Для реалізації авторської технології розроблено спецкурс “Конструктивна взаємодія менеджера в ситуації конфлікту”, який складається з шести модулів наступної тематики: 1) базові поняття в ситуації конфлікту, структура та динаміка конфлікту; 2) аналіз конструктивної взаємодії менеджера в ситуації конфлікту; 3) аналіз ситуації конфлікту в організаційних структурах; 4) співробітництво у вирішенні проблем, тактика примирення; 5) технологія вирішення конфлікту; 6) техніки конструктивної взаємодії в ситуації конфлікту, подолання міжособистісних бар'єрів комунікації в ситуації конфлікту.

Експериментальне дослідження рівня сформованості вмінь конструктивної взаємодії майбутніх менеджерів у ситуації конфлікту та перевірка ефективності впливу педагогічних умов на процес формування вмінь проводилися із застосуванням таких методів емпіричного рівня дослідження: педагогічне спостереження, опитування (бесіда, інтерв'ю, анкетування), тестування (тести успішності, тести вмінь, індивідуальні тести), самооцінки, методи математичної статистики.

На основі аналізу результатів констатувального етапу експерименту встановлено тенденцію переважання низького рівня сформованості знань про конструктивну взаємодію в ситуації конфлікту: у студентів КГ (82,2 %) та ЕГ (81,3 %), що негативно впливає на

формування відповідного комплексу вмінь. Низькі показники сформованості вмінь конструктивної взаємодії в ситуації конфлікту до проведення формувального етапу експерименту спостерігалися при перевірці всіх видів умінь.

У процесі формувального етапу було впроваджено експериментальну технологію формування вмінь конструктивної взаємодії майбутніх менеджерів у ситуації конфлікту та забезпечено педагогічні умови (діалогічні, методичні, кооперативного навчання). Аналіз його результатів засвідчив суттєве підвищення рівня сформованості вмінь конструктивної взаємодії в ситуації конфлікту в ЕГ порівняно з показниками КГ. Так, наприклад, значно зросли показники рівня сформованості комунікативних умінь у студентів ЕГ порівняно з КГ на достатньому рівні (39,0% проти 21,3%). Така ж тенденція спостерігається і в показниках рівня сформованості знань (22,5% проти 5,2%) та толерантності як синтезуючої особистісної якості, необхідної для ефективних дій у ситуації конфлікту (36,8% проти 20,7%). Рівень сформованості регулятивних, проектувальних, аналітичних, рефлексивних та організаторських умінь у студентів експериментальних груп також набув позитивної динаміки. Достовірність результатів дослідження забезпечувалося комплексом методів, зокрема, методики О. Смирнова, статистичного t-критерію Стьюдента.

Аналіз та узагальнення результатів формувального етапу експерименту за допомогою кількісного та якісного аналізу та методів математичної статистики дозволяють стверджувати, що рівень сформованості знань і вмінь конструктивної взаємодії на середньому та достатньому рівнях у студентів експериментальної групи після формувального етапу експерименту, який передбачав упровадження авторської технології та реалізацію визначених педагогічних умов (діалогічних, методичних та кооперативного навчання), значно зріс порівняно з відповідними показниками в контрольній групі. Зростання показників сформованості вмінь конструктивної взаємодії після формувального експерименту свідчить про ефективність застосованої технології та педагогічних умов, за яких здійснювалося навчання.

Висновки

1. Теоретичний аналіз категорії “взаємодія” на основі міждисциплінарного підходу, який є пріоритетним у контексті дослідження, свідчить про фундаментальність, багатогранність, різноманітність тлумачення цього поняття в різних галузях сучасних гуманітарних знань: *філософії, соціології, психології, педагогіці*, що дозволяє стверджувати: взаємодія як самостійна категорія є універсальним феноменом, який породжує та передає процеси впливу, розвитку та видозміни об’єктів чи суб’єктів; являє собою підґрунтя організації соціальної діяльності й розвитку суспільства; міжособистісна взаємодія

знаходиться у тісній взаємозалежності з поняттями “комунікація”, “спілкування”, “діяльність”, що зумовлює різні підходи до розгляду категорії взаємодії.

Доведено, що міжособистісна взаємодія є умовою пізнання, розуміння духовного світу іншої людини, встановлення міжособистісних стосунків і засобом самовираження, розвитку та самовдосконалення її суб’єктів.

У результаті наукового пошуку визначено характерні особливості конструктивної взаємодії (об’єктивність сприйняття суб’єктом навколишньої дійсності; позитивність спрямованості, рівноправність, повага, довіра, відкритість для впливу; прагнення до співробітництва та співтворчості; узгодженість дій, продуктивність і результативність співпраці; передбачення наслідків власних учинків і особиста відповідальність за них; емоційний комфорт, адекватність прояву психічних переживань; побудова стосунків на засадах гуманності і толерантності; взаєморозуміння, що ґрунтується на прийнятті культурних, духовних цінностей; прагнення до особистісного зростання та самоактуалізації; створення умов для самореалізації партнера й розкриття власних можливостей).

2. Для з’ясування специфіки конструктивної взаємодії в ситуації конфлікту здійснено теоретичний аналіз конфліктної як особливої форми соціальної взаємодії та розкрито сутність її функцій (*регулятивної, продуктивної, гуманістичної, розвивальної*, реалізація яких детермінує еволюцію міжособистісних відносин і, як результат, особистісне зростання індивідів.

Теоретично обґрунтовано сутність базового поняття дослідження *конструктивної взаємодії менеджера в ситуації конфлікту*, яке тлумачиться як суб’єкт-суб’єктний міжособистісний контакт гуманістичної спрямованості, що ґрунтується на відповідних вміннях, певний рівень сформованості яких забезпечує реалізацію компетентної з конфліктологічної точки зору діяльності щодо виявлення причин та продуктивного розв’язання конфлікту.

Зроблено висновок, що конструктивну взаємодію менеджера в ситуації конфлікту детермінують такі чинники, як: стала кооперативна мотиваційна орієнтація розв’язання конфлікту; володіння необхідними вміннями; наявність особистісних якостей і суб’єктного досвіду конструктивного розв’язання конфлікту.

3. На основі аналізу діяльності менеджера з конструктивного розв’язання конфлікту виокремлено такі групи вмінь: *організаторські, аналітичні, комунікативні, рефлексивні, регулятивні, проєктувальні*.

Формування вмінь конструктивної взаємодії передбачає реалізацію визначених у межах дослідження педагогічних умов. *Діалогічні* (рівність особистісних і статусних позицій у навчальному середовищі; встановлення міжособистісного контакту на основі відкритості,

довіри, співпереживання; зосередженість на співрозмовникові та взаємовплив поглядів; визнання індивідуальності особистості з орієнтацією на її позитивні якості та досягнення) сприяють розвитку в суб'єктів навчального процесу рефлексії під час переходу від самоактуалізації до самореалізації, прагнення виявляти такі особистісні якості, як толерантність, взаєморозуміння, терпимість, емпатію в процесі самостійного створення умов для повного прояву та визнання "Я" суб'єктами професійної діяльності; *методичні*, що забезпечують відповідність змісту підготовки соціальному замовленню суспільства на фахівця нового типу, здатного до конкурентноспроможної діяльності в складних умовах сучасного соціуму, й прагненням студентів до професійного розвитку й становлення, передбачають вибір педагогічно доцільних форм, методів і засобів навчання, а також відповідне навчально-методичне забезпечення навчального процесу у ВНЗ; *умови кооперативного навчання*, до яких віднесено організацію позитивної взаємозалежності учасників, стимулювання індивідуальної відповідальності, розвиток навичок кооперативної взаємодії, застосування групової рефлексії, забезпечують ефективність і результативність процесу формування в майбутніх менеджерів відповідних умінь.

4. Обґрунтування моделі формування вмінь конструктивної взаємодії майбутніх менеджерів у ситуації конфлікту здійснено в контексті її розгляду як відкритої цілісної динамічної системи управління процесом засвоєння знань з конфліктології, формування відповідних умінь і, як результат, розвитку особистісних якостей, що детермінують ефективне розв'язання конфліктних ситуацій майбутніми фахівцями-менеджерами. Запропонована модель носить поліфункціональний характер, що визначається сутністю кількох основних функцій системи формування вмінь конструктивної взаємодії (*концептуальної, пізнавальної, інформаційної, регулятивно-координуючої, та прикладної*) та окреслює взаємозв'язок функціональних (діагностично-регулятивного, орієнтаційно-прогностичного, проєктивно-продуктивного, організаційно-креативного, аналітико-оцінного) та структурних (цілемотиваційного, когнітивного, діяльнісно-творчого, рефлексивного) компонентів.

Критеріями, які дозволяють визначити рівень сформованості вмінь конструктивної взаємодії майбутніх менеджерів у ситуації конфлікту, визначено: *спонукальний* (наявність орієнтації майбутнього фахівця в галузі менеджменту на вдосконалення професійної компетентності, що передбачає мотивацію формування відповідного комплексу вмінь для ефективного вирішення конфліктів); *аналітичний* (засвоєння базових знань про конструктивну взаємодію в ситуації конфлікту); *практичний* (комплекс вмінь, якими має володіти майбутній менеджер для забезпечення ефективної конструктивної взаємодії в ситуації конфлікту); *ціннісний* (особистісні якості майбутнього менеджера, які сприяють його

ефективній конструктивній взаємодії в ситуації конфлікту); *рефлексивний* (рефлексія самоактуалізації, психологічна, феноменологічна, професійна рефлексія). На основі розроблених критеріїв виокремлено рівні сформованості: *початковий, середній, достатній*.

5. Для перевірки ефективності педагогічних умов формування вмінь конструктивної взаємодії майбутніх менеджерів у ситуації конфлікту в навчальний процес упроваджено експериментальну технологію формування вмінь конструктивної взаємодії в ситуації конфлікту, яка містить цільовий, змістовий, організаційно-процесуальний та оцінно-результативний компоненти. На основі запропонованої технології розроблено спецкурс „Конструктивна взаємодія менеджера в ситуації конфлікту”.

Аналіз результатів формувального етапу експерименту засвідчив якісне зростання показників сформованості в майбутніх менеджерів умінь конструктивної взаємодії в ситуації конфлікту (комунікативних, організаторських, регулятивних, аналітичних, проектувальних, рефлексивних) на високому та середньому рівнях в експериментальних групах порівняно з контрольними групами, що дає підстави стверджувати про ефективність визначених педагогічних умов та авторської технології поетапного формування в майбутніх менеджерів умінь конструктивної взаємодії в ситуації конфлікту. Застосування методів математичної статистики, зокрема, методики О. Смирнова, статистичного t-критерію Стьюдента дозволило підтвердити достовірність отриманих результатів дослідження.

Проведене дослідження не вичерпує всіх аспектів окресленої проблеми. Подальший науковий пошук може здійснюватися в таких напрямках, як: удосконалення змісту, структури та методики підготовки майбутніх фахівців з менеджменту до конструктивної взаємодії в ситуації конфлікту; створення навчально-методичного забезпечення для організації самостійної роботи студентів, вивчення зарубіжного досвіду конфліктологічної підготовки майбутніх менеджерів.

Основні положення дисертації викладено у таких **публікаціях**:

Статті у виданнях, які включені до переліку ВАК України:

1. Гагіна Н. В. Метод “вибуху” А. С. Макаренка як спосіб вирішення деструктивних конфліктів і виховання особистості в колективі / Н. В. Гагіна // Вісник Житомирського державного університету імені Івана Франка. – 2008. – Вип. 41. – С. 107–111.
2. Гагіна Н. В. Взаємодія як міждисциплінарне поняття / Н. В. Гагіна // Наукові записки Ніжинського державного університету ім. М. Гоголя. Серія : Психолого-педагогічні науки. – 2008. – № 5. – С. 9–13.

3. Гагіна Н. В. Конструктивна взаємодія менеджера в ситуації конфлікту / Н. В. Гагіна // Вісник Житомирського державного університету імені Івана Франка. – 2009. – Вип. 46. – С. 67–71.

4. Гагіна Н. В. Уміння конструктивної взаємодії в ситуації конфлікту як складова професійної конфліктологічної компетентності майбутніх менеджерів / Н. В. Гагіна // Науковий вісник Південноукраїнського державного педагогічного університету ім. К. Д. Ушинського. – 2009. – спец. вип. – Ч. 1. – С. 91–96.

5. Гагіна Н. В. Тенденції розвитку наукових поглядів на сутність та співвідношення категорій “навичка” і “вміння” / Н. В. Гагіна // Наукові записки Ніжинського державного університету ім. М. Гоголя. Серія : Психолого-педагогічні науки. – 2009. – № 4. – С. 46–50.

6. Гагіна Н. В. Модель формування в майбутніх менеджерів умінь конструктивної взаємодії в ситуації конфлікту / Н. В. Гагіна // Вісник Житомирського державного університету імені Івана Франка. – 2010. – № 50. – С. 181–185.

7. Гагіна Н. В. Діалог як основа конструктивної взаємодії менеджера в ситуації конфлікту / Н. В. Гагіна // Вісник Житомирського державного університету імені Івана Франка. – 2010. – № 52. – С. 139–142.

Тези і статті у науково-методичних виданнях та збірниках матеріалів конференцій

8. Гагіна Н. В. Роль інноваційних технологій у формуванні конфліктологічної компетенції майбутніх менеджерів / Н. В. Гагіна // Педагогічні обрії. – 2007. – № 3. – С. 57–60.

9. Гагіна Н. В. Проблема вдосконалення підготовки майбутніх менеджерів до професійної діяльності / Н. В. Гагіна // Імперативи розвитку України в умовах глобалізації : Міжнародна науково-практична конференція (м. Чернігів, 24–26 вересня 2008 р.) : матеріали доповідей та виступів. – Чернігів : ЧДІЕУ, 2008. – С. 238–239.

АНОТАЦІЇ

Гагіна Н. В. Педагогічні умови формування у майбутніх менеджерів умінь конструктивної взаємодії у ситуації конфлікту. – Рукопис.

Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата педагогічних наук за спеціальністю 13.00.04 – теорія і методика професійної освіти. – Житомирський державний університет імені Івана Франка. – Житомир, 2011.

Робота є теоретико-експериментальним дослідженням проблеми формування вмінь конструктивної взаємодії в ситуації конфлікту майбутніх менеджерів.

У дисертації на основі міждисциплінарного аналізу досліджено поняття “взаємодія” і “конструктивна взаємодія”, уточнено сутність, структуру й особливості конструктивної взаємодії, встановлено функції конструктивної взаємодії в ситуації конфлікту, обґрунтовано та визначено конструктивну взаємодію менеджера в ситуації конфлікту.

Розглянуто поняття “навичка” і “вміння” у співвідношенні, визначено вміння конструктивної взаємодії в ситуації конфлікту майбутніх менеджерів (організаторські, аналітичні, комунікативні, рефлексивні, регулятивні, проектувальні), критерії їх оцінювання та рівні сформованості. Теоретично обґрунтовано педагогічні умови формування вмінь конструктивної взаємодії (діалогічні, методичні та кооперативного навчання), представлено модель формування в майбутніх менеджерів умінь конструктивної взаємодії в ситуації конфлікту.

Розроблено та впроваджено експериментальну технологію формування вмінь конструктивної взаємодії та спецкурс “Конструктивна взаємодія менеджера в ситуації конфлікту”. Експериментально перевірені ефективність педагогічних умов і технологія формування вмінь конструктивної взаємодії. Аналіз результатів експериментального дослідження підтвердив ефективність технології та визначених педагогічних умов.

Ключові слова: взаємодія, конструктивна взаємодія, ситуація конфлікту, вміння конструктивної взаємодії в ситуації конфлікту, майбутній менеджер, формування вмінь, педагогічні умови, технологія формування вмінь конструктивної взаємодії майбутніх менеджерів.

Гагина Н. В. Педагогические условия формирования у будущих менеджеров умений конструктивного взаимодействия в ситуации конфликта. – Рукопись.

Диссертация на соискание учёной степени кандидата педагогических наук по специальности 13.00.04 – теория и методика профессионального образования. – Житомирский государственный университет имени Ивана Франко, Житомир, 2011.

Работа является теоретико-экспериментальным исследованием проблемы формирования умений конструктивного взаимодействия в ситуации конфликта будущих менеджеров.

В диссертации на основе междисциплинарного анализа рассмотрены понятия “взаимодействие” и “конструктивное взаимодействие”, определены категории “общение” и “коммуникация”, уточнена сущность, структура и характерные особенности конструктивного взаимодействия, осуществлен теоретический анализ конфликтного как особой формы социального взаимодействия. Обосновано, что конструктивное взаимодействие в ситуации конфликта представляет собой эффективную кооперацию и

выполняет ряд важных функций: регулятивную, продуктивную, гуманистическую, развивающую.

Проанализированы причины возникновения организационных конфликтов, их позитивные и негативные функции, особенности реализации менеджером конструктивного взаимодействия в ситуации конфликта.

Конструктивное взаимодействие менеджера в ситуации конфликта определено как субъект-субъектный межличностный контакт гуманистической направленности, основанный на соответствующих умениях, которые обеспечивают реализацию компетентной с конфликтологической точки зрения деятельности, направленной на выявление причин и продуктивное разрешение конфликта.

На основе анализа научной литературы раскрыто соотношение понятий “навык” и “умение”, определены умения конструктивного взаимодействия будущих менеджеров в ситуации конфликта (организаторские, аналитические, коммуникативные, рефлексивные, регулятивные, проектировочные), критерии их оценки и уровни сформированности.

Теоретически обоснованы педагогические условия формирования умений конструктивного взаимодействия будущих менеджеров в ситуации конфликта (диалогические, методические, кооперативного обучения), создана модель формирования умений конструктивного взаимодействия.

Разработана и внедрена технология формирования умений конструктивного взаимодействия и спецкурс “Конструктивное взаимодействие менеджера в ситуации конфликта”. Представлен тематический план спецкурса, состоящий из шести модулей, компоненты их содержания, формы и методы обучения.

Экспериментально проверены эффективность педагогических условий и технология формирования умений конструктивного взаимодействия. Проанализированы результаты экспериментального исследования, которые подтвердили эффективность педагогических условий и авторской технологии обучения.

Ключевые слова: взаимодействие, конструктивное взаимодействие, ситуация конфликта, умения конструктивного взаимодействия в ситуации конфликта, будущий менеджер, формирование умений, педагогические условия, технология формирования умений конструктивного взаимодействия будущих менеджеров.

Hahina N. V. The pedagogical conditions of formation of would-be managers' skills of constructive interaction in a conflict situation. – Manuscript.

The thesis for obtaining the scientific degree of a candidate of pedagogical sciences in speciality 13.00.04 – theory and methods of professional education. – Zhytomyr State University

named after Ivan Franko. – Zhytomyr, 2011.

The work is a theoretical and experimental study of the problem of formation of would-be managers' skills of constructive interaction in a conflict situation.

In the thesis the notions "interaction" and "constructive interaction" have been researched on the basis of interdisciplinary analysis, the essence, the structure and some peculiarities of constructive interaction have been specified, the functions of constructive interaction in a conflict situation have been determined, the definition of manager's constructive interaction in a conflict situation has been given.

The correlation of the notions "habit" and "skill" has been studied, the would-be managers' constructive interaction skills in a conflict situation (organizational, analytical, communicative, reflective, regulative, projective), the criteria of their assessment and the levels of formation have been determined, the pedagogical conditions of constructive interaction skills formation (dialogical, methodical and of cooperative learning) have been theoretically substantiated, the model of formation of would-be managers' skills of constructive interaction in a conflict situation has been created.

The experimental technology of constructive interaction skills formation and the special training course "Manager's constructive interaction in a conflict situation" have been worked out and introduced. The effectiveness of the pedagogical conditions and the technology of constructive interaction skills formation have been experimentally verified. The results of the research have been analyzed, the effectiveness of the pedagogical conditions and the author's technology has been confirmed.

Key words: interaction, constructive interaction, conflict situation, skills of constructive interaction in a conflict situation, would-be manager, skills formation, pedagogical conditions, technology of formation of would-be managers' constructive interaction skills.