

The significance of higher education establishments is emphasised in a global operating environment.

Finland's system of higher education is relatively young compared to some others in Europe, this is definitely not at the expense of quality. Finland has eight universities in the 2012/13 QS World University Rankings, most of which improved their overall positions compared to the previous year.

Keywords: *higher education, Finland, principles of education, quality of education, professionalization.*

КОНФЛІКТНІСТЬ ЯК ЧИННИК СПІВПЕРЕЖИВАННЯ

УДК: 159.9+159.964.21+17.026.3

Ульянова Т. Ю.

У статті викладені результати теоретико-емпіричного дослідження співвідношення показників емпатії та конфліктності. Емпірично виявлено від'ємні значущі кореляційні зв'язки між показниками конфліктності та емпатії.

Ключові слова: *конфліктність, емпатія, особистість.*

КОНФЛИКТНОСТЬ КАК ФАКТОР СОПЕРЕЖИВАНИЯ

В статье излагаются результаты теоретико-эмпирического исследования соотношения показателей эмпатии и конфликтности. Эмпирически выявлены отрицательные значимые корреляционные связи между показателями конфликтности и эмпатии.

Ключевые слова: *конфликтность, эмпатия, личность.*

CONFLICT AS A FACTOR OF EMPATHY

The article presents the results of theoretical and empirical research indicator ratios empathy and conflict. Negative significant correlation relationships between the conflict indicators and empathy indicators were obtained.

Key words: *conflict, empathy, personality.*

Сучасне життя людини досить складне і сповнене протиріч, що найчастіше призводить до зіткнення інтересів як окремих людей, так і груп взагалі. Загострюються етнічні, релігійні, економічні, політичні, міжособистісні проблеми. І як наслідок, спостерігається посилення напруженості, агресивності та конфліктності. Тому одним з найважливіших завдань практичної психології є розвиток нового типу взаємин, побудованих на гуманістичній основі, на повазі до індивідуальності кожного.

У зв'язку зі сказаним особливою увагу необхідно приділяти розвитку духовної культури особистості, емоційної зрілості, багатству почуттів, усвідомленню норм власної поведінки, відповідальності, здатності до співпереживання, співчуття, вмінню зрозуміти іншого тощо. Однак, на здатність до співпереживання і співчуття, на прояв емпатії впливають і внутрішні, психологічні чинники, в якості котрих виступають властивості особистості, що супроводжують подібні переживання. Ці властивості особистості можуть як підтримувати емпатичні переживання, сприяти їхній появі (товариськість, комуніка-

бельність, впевненість у собі, позитивна установка до інших людей, толерантність тощо [7,9]), так і блокувати розвиток і прояв емпатії (цинізм, егоїзм, агресивність тощо).

У цьому повідомленні викладено результати теоретико-емпіричного дослідження співвідношення показників емпатії та конфліктності особистості. Конкретно вивчалися індивідуально-психологічні особливості емпатії в осіб, які розрізняються за рівнем (високим і низьким) схильності до конфліктності. Дослідження спиралося на припущення, що показники емпатії та конфліктності по-різному можуть бути пов'язані між собою. З одного боку, конфліктність особистості, як її риса, виступає одним з факторів, котрий сприяє вирішенню протиріч, що виникають між людьми, з іншого боку — конфлікт роз'єднує людей, призводить до взаємного нерозуміння.

У науковій літературі містяться різні визначення поняття «конфліктність». Але всіх їх об'єднує загальна теза: конфліктність — це властивість особистості, що відбиває її здатність вступати в конфлікт.

Так, А. Я. Анцупов та А. І. Шипілов [1] розкривають конфліктність як зовнішньо-внутрішнє утворення (у розширеному значенні), тобто як міру готовності особистості до розвитку і вирішення проблемних ситуацій соціальної взаємодії шляхом конфліктів, а також як відносну частоту участі людини у реальних конфліктах, порівняно з іншими людьми. На думку Є. Ільїна, конфліктність визначається як складна якість особистості, що включає в себе образливість, запальність, агресивність (гнівливість), підозрілість [5, с.76]. В. Курбатов поняття «конфліктність» розглядає як дратівливість, агресивно-оборонний стиль поведінки [6, с.163].

Конфліктність, як властивість особистості, може бути як внутрішньою (пов'язаною з тими чи іншими внутрішніми чинниками), так і зовнішньою (спричиняється чинниками, що виникають в процесі взаємодії людини із соціумом).

Доречі, роль конфліктів і їх регулювання в сучасному суспільстві настільки великі, що у другій половині ХХ ст. виділилася спеціальна галузь знання — конфліктологія. У зарубіжній психології серед напрямів досліджень конфлікту виділяються: психоаналітичний (З. Фрейд, А. Адлер, К. Хорні, Е. Фромм); соціотропний (У. Мак-Дугалл, С. Сигеле та ін.); етологічний (К. Лоренц, Н. Тінберген); теорія групової динаміки (К. Левін, Д. Креч, Л. Ліндсей); фрустраційно-агресивний (Д. Доллард, Л. Берковіц, Н. Міллер); поведінковий (А. Басс, А. Бандура, Р. Сірс); соціометричний (Д. Морено, Е. Дженгіс, С. Додд, Г. Гурвич); інтеракціоністський (Д. Мід, Т. Шибутані, Д. Шпігель).

У вітчизняній психології вивченню сутності конфліктів та конфліктності присвячені дослідження А. Я. Анцупова, Є. Н. Богданова, Н. В. Гришиної, В. Г. Зазікіна, Н. Г. Корчагіної, Г. В. Ложкіна, Н. І. Повякель, І. С. Почекаєвої, А. І. Шипілова та ін.

Відомо, що у літературі робилися спроби описати властивості конфліктної особистості. Так, емпіричні дані свідчать про те, що конфліктна особистість певною мірою повинна володіти холеричним типом темпераменту, мати високий ступінь агресивності, домінування, радикалізму, напруженості, підозрілості, самовпевненості; проявляти низький рівень моральної нормативності, емоційної стійкості, самоконтролю; в конфліктному протиборстві перш праг-

нути до конкуренції; не йти на компроміс або співпрацю, і визначається дією таких психологічних факторів, як компетентність у спілкуванні та емоційний стан. Людина, яка схильна до конфліктів, часто володіє певним набором емоційних якостей особистості, таких як агресивність, упертість, дратівливість. Така особистість характеризується негативним самостваленням і неадекватною самооцінкою (завищеною чи заниженою), самовпевненістю (або невпевненістю в собі), униканням змін у собі (відмова від роботи над собою). При високій конфліктності особистість стає справжнім ініціатором напружених відносин з оточуючими, незалежно від того, чи передують цьому проблемні ситуації. Їх міжособистісні відносини наповнені неприйняттям інших людей такими, які вони є, прагненням змінити оточуючих, недовірою, запереченням, неповагою, закритістю, прагненням перемагати, домінуванням, напористістю оцінок і інтерпретацією в процесі спілкування [3].

Особи з високою конфліктністю не схильні до успішної співпраці, що виявляється у відсутності здатності до діалогічного спілкування (слухає і чує тільки себе), у відсутності розуміння іншої людини і її позиції, у низькій комунікативній компетентності.

Таким чином, конфліктність (схильність до конфліктності) призводить до спотворення образу партнера спілкування, до взаємного нерозуміння, що сприяє поганому розвитку співпереживання та співчуття, тобто до емпатії. А як відомо, в сучасній психологічній науці емпатія визнається одним з основних регуляторів міжособистісного спілкування, що забезпечує збалансованість та гармонізацію міжособистісних стосунків, що робить поведінку людини соціально схвалюваною [2].

Емпатія визначається, по-перше, як психічний процес, спрямований на моделювання внутрішнього світу переживань людини, що сприймається. При такому підході до емпатії підкреслюється її динамічний, процесуальний і фазовий характер. По-друге, емпатія розглядається як психічні (емпатичні) реакції у відповідь на стимул. По-третє, емпатія визначається як здатність або властивість особистості, що має складну афективно-когнітивно-поведінкову природу. Ця здатність розкривається в умінні давати опосередковану емоційну відповідь на переживання іншого, що включає рефлексію внутрішніх станів, думок і почуттів самого суб'єкта емпатії [4].

У цілому, емпатія як соціально-психологічна властивість особистості, являє собою сукупність соціально-психологічних здібностей індивіда, за допомогою яких ця властивість розкривається як об'єкту, так і суб'єкту емпатії.

У даній статті емпатія розглядається як відносно стійка інтегральна властивість особистості, що виявляється у здатності емоційно реагувати і відгукуватися на переживання іншої людини; у здатності розуміти її емоційні стани, передбачити афективні реакції в конкретних ситуаціях, прагнути надати іншій особистості активну допомогу [7,9].

За даними літературних джерел, емпатія є одним з механізмів регуляції міжособистісних конфліктів. Міжособистісний конфлікт – це одна з форм міжгрупових і міжособистісних стосунків, що породжена внутрішніми суперечностями і протиріччями з середовищем і виражається у суб'єктивних феноменах взаємного сприйняття людьми один одного, прийняття та покладання відповідальності за виникнення і вирішення конфліктної ситуації на іншо-

го. Емпатія виступає як стан, що детермінує вибір дій у конфліктній ситуації, і тим самим визначає розвиток конфлікту. Рефлексивно-емпатійна позиція учасників конфлікту забезпечує децентрацію у стосунках, дозволяючи дивитися на ситуації конфлікту, не тільки орієнтуючись на свої погляди. Емпатія розглядається як механізм, за допомогою якого формується переконаність у цінності іншої людини, готовність позитивно ставитися до неї. Таким чином, емпатія займає важливе місце в конфліктній взаємодії і є механізмом її регулювання [4].

Все сказане вище дає нам підставу припустити, що рівень конфліктності людини (схильність до конфліктності) співвідноситься з відповідним рівнем емпатії. Отже, метою цього повідомлення є виклад результатів емпіричного дослідження особливостей емпатії в осіб з високим і низьким рівнем схильності до конфліктності.

У цій роботі для діагностики рівня схильності до конфліктності була використана універсальна процедура «Розміщення себе на шкалі конфліктності» (модифікація методики Тамари Дембо і Сюзанни Рубінштейн). Попередньо був розроблений «предмет оцінки» з метою формування у досліджуваних єдиного уявлення про мінімальні і максимальні прояви конфліктності [9].

За допомогою цієї процедури виявлено дві групи осіб: групу осіб з високим рівнем конфліктності (K_{max}) та групу осіб з низьким рівнем конфліктності (K_{min}). Вибір саме цієї процедури – «Розміщення себе на шкалі схильності до конфліктності» – зумовлений тим, що в доступній нам літературі ми не знайшли адекватних методик, щоб діагностували загальну схильність до конфліктності різного ступеня.

Діагностику емпатії було здійснено за допомогою стандартизованого, надійного та валідного «Тест-опитувальника емпатії (варіант I – самооцінний)» О. П. Саннікової. Він дає інформацію про п'ять показників емпатії (5 шкал), що відображають психологічну сутність властивості: емоційну емпатію (ЕЕ), когнітивну емпатію (КЕ), дійову емпатію (ДЕ), предиктивну емпатію (ПЕ) та загальний показник емпатії (ЗПЕ). Опитувальник містить 38 питань (по 10 на кожен шкалу; 2 питання є дихотомічними). Загальний показник представляє собою середнє арифметичне значення оцінок за кожною шкалою. Для наукових цілей можуть використовуватися як сирі бали, так і процентильні оцінки.

Математико-статистична процедура обробки результатів дослідження проводилася з використанням комп'ютерної статистичної програми SPSS 13.00 for Windows, використання котрої було спрямоване на пошук взаємозв'язків між досліджуваними показниками (кореляційний аналіз).

Дослідження емпатії у співвідношенні з конфліктністю було проведено на базі Державного закладу «Південноукраїнський національний педагогічний університет імені К. Д. Ушинського». До вибіркової сукупності увійшла 81 особа (слухачі факультету післядипломної освіти та роботи з іноземними громадянами зі спеціальності «Психологія») у віці від 25 років до 40 років.

Аналіз емпіричних даних здійснено за такою схемою: спочатку наведено результати кількісного аналізу даних (кореляційного), завдяки чому упорядковується простір усіх показників, що вивчаються, потім надано результати якісного аналізу (метод «асів» та «профілів»), де здійснюється групування дос-

ліджуваних осіб за певною ознакою. Такій підхід є логічним, тому що кількісний аналіз, що передедує якісному аналізу, не тільки надає інформацію про закономірні зв'язки між показниками, але й показує можливість (на-явність значимих зв'язків), або неможливість (відсутність значимих зв'язків) подальшого співставлення явищ, що вивчаються.

Взаємозв'язки між показниками емпатії та конфліктності надані у табл. 1.

Таблиця 1

Коефіцієнти кореляції між показниками емпатії та конфліктності

Загальн. показник конфліктності ЗПК	Показники емпатії				
	ЕЕ	КЕ	ПЕ	ДЕ	ЗПЕ
	-234*	-265*	-117	-293*	-280*

Примітка: 1) $n = 81$; 2) позначення * – $p \leq 0.05$; 3) умовні позначення показників емпатії: емоційна емпатія (ЕЕ), когнітивна емпатія (КЕ), предиктивна емпатія (ПЕ), дійова емпатія (ДЕ), загальний показник емпатії (ЗПЕ).

Аналіз табл. 1 виявив значущі від'ємні кореляційні зв'язки на 5% рівні між показниками конфліктності і такими показниками емпатії: ЕЕ (емоційна емпатія), КЕ (когнітивна емпатія), ДЕ (дійова емпатія), ЗПЕ (загальний показник емпатії). Результати кореляційного аналізу свідчать про те, що підвищення конфліктності супроводжується зниженням емпатії.

Подальше застосування якісного аналізу дозволяє вивчити психологічні характеристики емпатії представників кожної групи – конфліктних і не конфліктних особистостей. Попередньо за допомогою методу «асів» [9] з вибірки досліджуваних були виділені дві групи осіб: з високим рівнем конфліктності (гр. K_{max}) і низьким рівнем конфліктності (гр. K_{min}).

Для виявлення особливостей емпатії осіб з високим і низьким рівнем схильності до конфліктності було використано метод «профілів».

На рис.1. надані профілі означених груп досліджуваних. На осі абсцис (ОХ) розташовані показники емпатії, на осі ординат (ОУ) – їх числові значення, що надані у процентилях. Зона від 0 до 25 процентилей відповідає першому квартилю розподілу, що інтерпретується як вкрай низький ступень вираженості ознаки, зона від 75 до 100 процентилей відповідає четвертому квартилю, що інтерпретується як вкрай високі значення показника. Чим ближче до середньої лінії ряду (точка 50 процентилей) значення показника, тим у меншій мірі він є характерним для певної підвибірки. Значення кожної крапки на графіку являє собою середнє арифметичне значення даного показника у представників кожної групи. Аналіз та психологічна інтерпретація профілю відбувається з опорою на ті показники, що максимально відхиляються від середньої лінії ряду.

Спочатку проаналізуємо кожен профіль окремо для виявлення специфіки емпатії, що властива представникам груп з різним ступенем схильності до конфліктності. Потім здійснимо їх порівняння між собою для пошуку схожості й відмінностей між ними.

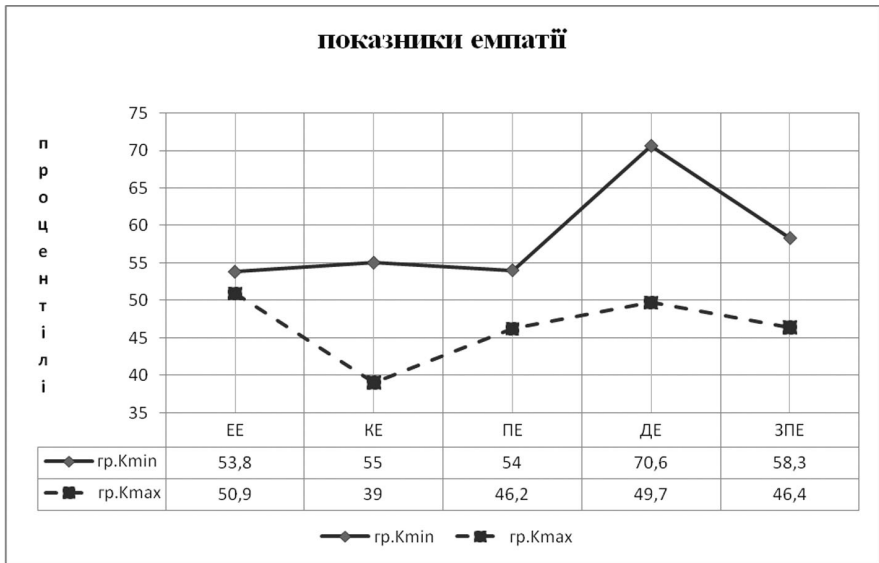


Рис. 1. Профілі показників емпатії осіб, які розрізняються за рівнем конфліктності

Примітка: 1) гр. Кmin (n=18) – група осіб з низьким рівнем конфліктності (неконфліктні особи); гр. Кmax (n=19) – група осіб з високим рівнем конфліктності 2) умовні позначення показників емпатії: емоційна емпатія (ЕЕ), когнітивна емпатія (КЕ), предиктивна емпатія (ПЕ), дійова емпатія (ДЕ), загальний показник емпатії (ЗПЕ).

Аналіз профілів емпатії полягає у виділенні найбільш значущих характеристик в її індивідуальній структурі. На профілі вони представлені тими параметрами, значення яких показують найбільше відхилення від середньої лінії ряду в сторони кожного з полюсів. У результаті цього етапу виявляється параметр або комбінація параметрів, що є домінуючими в індивідуальній структурі емпатії, і найбільш яскраво відображають її зміст. Аналіз побудованих профілів показав, що особливості емпатії проявляються у своєрідному поєднанні її показників в кожній групі досліджуваних, і в значеннях (рівнях), котрих вони досягають. Візуально профілі представників кожної групи характеризуються розташуванням значень кожного показника щодо середньої лінії ряду (50-й перцентиль), особливостями конфігурації кожного профілю і специфікою структури емпатії, що виявляється у своєрідному якісно-кількісному поєднанні її показників.

Профіль неконфліктних осіб (гр. Кmin) розташований як в зоні додатного простору значень (вище середньої лінії ряду), так і в зоні від'ємного простору значень (нижче середньої лінії ряду). Графік осіб з високим ступенем конфліктності (гр. Кmax) повністю розташований в площині нижче середньої лінії ряду, що свідчить про невиразність діагностованого параметру (по-

казники емпатії). Обидва профілі розташовані в зоні середньої лінії ряду, що відповідає третьому квартелю. Візуально відзначається дзеркальне розташування профілей, що знаходить своє відображення в значущих відмінностях за рядом показників. Крапки графіка, які мають максимальне відхилення від середньої лінії ряду, свідчать про домінування в психологічному портреті представників тієї чи іншої групи певних тенденцій, що і дає можливість скласти психологічні характеристики емпатії конфліктних і неконфліктних особистостей.

Перед тим, як здійснити аналіз профілів, зробимо ранжування найбільш виражених показників кожного профілю за їх відхиленням від середньої лінії ряду (див. табл. 2).

Таблиця 2
Домінуючі показники емпатії осіб, які відрізняються за рівнем конфліктності

Ранг	Показники емпатії	
	Група Kmin	Група Kmax
1	ДЕ+ виражена дієва емпатія	КЕ- низька когнітивна емпатія
2	ЗПЕ+ виражений заг. показник	ПЕ- невиражена предикт. емпатія
3	ЕЕ- низька емоційна емпатія	ЗПЕ- невиражений заг. показник
4	ПЕ- низька предикатив. емпатія	ДЕ- низька дієва емпатія

Той факт, що обидва профіля знаходяться в області середніх значень показника, що досліджується, вказує на розвиненість емпатії в цілому як властивості і окремих її показників. Профілі показників емпатії осіб, що відрізняються за рівнем конфліктності, мають відмінності за такими значеннями показників: ДЕ (дієва емпатія), ЗПЕ (загальний показник емпатії), ЕЕ (емоційна емпатія), ПЕ (предиктивна емпатія). Показник когнітивної емпатії (КЕ) у конфліктних осіб набуває найбільшого відхилення від середньої лінії ряду, ніж той же показник у представників іншої групи (він розташовується у просторі середньої лінії ряду). У представників неконфліктної групи максимальне відхилення від середньої лінії ряду спостерігається у показника ДЕ.

Аналіз таблиці дозволив дійти висновку, що особам з низьким рівнем конфліктності (тип Kmin) притаманні: схильність до розуміння внутрішнього світу іншої людини, інтерес до її емоційних переживань. Показник ДЕ (дієва емпатія) в профілі неконфліктних осіб має максимальне відхилення від середньої лінії ряду і його значення знаходиться в просторі вище середньої лінії ряду. Цей факт, можливо, є свідченням того, що дієва емпатія, як вища форма прояву емпатії, характеризує «моральне ядро» особистості. Тим самим є проявом природної властивості відгукуватися на переживання іншої людини, розуміти її та активно допомагати [4].

Представникам другої групи, тобто тим, хто має високий рівень конфліктності (тип Kmax) властивий низький рівень емпатії, співпереживання, співчуття до інших людей. Такі особи не займаються хвилюванням інших, їм не так цікавий внутрішній світ іншої людини, вони довго не замислюються про їх відчуття і почуття, не ускладнюють собі життя аналізом сьогодення і майбутнього. У осіб, схильних до конфліктності, уявлення про інших пере-

важно нейтральні, що не дозволяє розуміти іншу людину і приймати її. У осіб цієї групи здатність передбачати емоційні та поведінкові реакції людини, яка знаходиться в ситуації емоційного неблагополуччя, не має вирішального значення і у даному випадку носить ситуативний характер.

Висновки. 1. На основі теоретичного аналізу науково-літературних джерел встановлено, що конфліктність розглядається як інтегральна властивість особистості, що відбиває частоту її вступу в міжособистісні конфлікти, ступінь готовності особистості до розвитку і завершення проблемних ситуацій соціальної взаємодії шляхом конфліктів. Емпатія розглядається як відносно стійка, інтегральна властивість особистості, що виявляється: у здатності емоційно відгукуватися на переживання іншої людини, розумінні її емоційних станів, передбачених афективних реакцій іншої людини в конкретних ситуаціях, прагненні надати іншій особистості активну допомогу та сприяння.

2. Для діагностики рівня схильності до конфліктності використана процедура «Розміщення себе на шкалі конфліктності» (модифікація методики Тамари Дембо і Сюзанни Рубінштейн). Діагностику емпатії було здійснено за допомогою стандартизованого, надійного та валідного «Тест-опитувальника емпатії (варіант I – самооцінний)» О. П. Саннікової.

3. Результати кореляційного аналізу свідчать про те, що підвищення конфліктності супроводжується зниженням емпатії і навпаки. Якісний аналіз дозволив виявити специфіку емпатії представників кожної групи - конфліктних і неконфліктних особистостей, що дає можливість розглядати конфліктність в якості психологічного чинника співчуття, співпереживання.

Література

1. Анцупов А. Я. Словарь конфликтолога: текст / А. Я. Анцупов, А. И. Шишилов. – СПб. : Питер, 2006. – 528 с.
2. Андреева Г. М. Социальная психология: [2-е изд., доп. и перер.] / Г. М. Андреева. – М. : Изд-во МГУ, 1988. - 432 с.
3. Богданов Е. Н. Психология личности в конфликте: Учебное пособие. 2-е изд. / Е. Н. Богданов, В. Г. Зазыкин. - СПб. : Питер, 2004. - 224 с.
4. Гаврилова Т. П. Понятие эмпатии в зарубежной литературе. Исторический обзор и современное состояние проблемы // Вопросы психологии. – 1975. - № 2. - С. 147-158.
5. Ильин Е. П. Психология общения и межличностных отношений / Е. П. Ильин. - СПб. : Питер, 2009. - 576 с.
6. Курбатов В. И. Конфликтология / В. И. Курбатов. - Ростов-на-Дону, 2007. - 455 с.
7. Орищенко О. А. Дифференциально-психологический анализ эмпатии: дис. на соискание научной степени канд. психол. наук / О. А. Орищенко. - О., 2004. - 222 с.
8. Санникова О. П. Эмоциональность в структуре личности / О. П. Санникова. - О. : Хорс, 1995. - 334 с.
9. Санникова О. П. Феноменология личности: Выбранные психологические работы / О. П. Санникова. - О. : СМІЛ, 2003. - 256 с.

Abstract. Results of the theoretical and empirical study aimed at determination of empathy peculiarities with persons different in the level of proneness to conflicts. Proneness to conflicts in the literature is meant as a property of the personality that reflects the frequency of his or her entering into interpersonal conflicts and the degree of his or her readiness to develop and close problematic situations in the course of social interaction by way of conflicts. Traditionally empathy is meant as a relatively stable integral property of a person that reveals itself as an ability to emotionally respond to experiences of the other person, understand his or her emotional states, foresee affective reactions of the other person in specific situations, aspire to give an active help and assistance. Negative significant correlation relationships between the proneness to conflict indicators and empathy indicators were obtained empirically. The results obtained in the course of correlation analysis indicated that the increase in conflict is accompanied by reduction of empathy. Qualitative analysis has allowed to reveal and to study the psychological characteristics of empathy pertaining to prone to conflicts and non-conflict personalities, to find the differences between the manifestations of empathy, which makes it possible to consider conflict as a psychological factor empathy. That conflict serves as a factor affecting the specificity of empathy was proved.

Key words: proneness to conflicts, empathy, personality.

ДО ПРОБЛЕМИ ГОТОВНОСТІ МАЙБУТНЬОГО ЕКОНОМІСТА ДО ЗАПОБІГАННЯ І РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТІВ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ

УДК 378.013 (330)

Іванченко Є. А.

У статті сформульовано поняття „готовність майбутнього економіста до запобігання і розв'язання конфліктів у професійній діяльності” в межах мультиплікативної компетентності майбутнього економіста; виокремлено її складові, критерії та рівні сформованості; представлено діагностичний комплекс методик щодо виявлення сформованості готовності майбутнього економіста до запобігання і розв'язання конфліктів у професійній діяльності та формули для розрахунку інтегративного коефіцієнта зазначеної готовності; надано кількісну та якісну оцінку рівнів сформованості готовності майбутнього економіста до запобігання і розв'язання конфліктів у професійній діяльності.

Ключові слова: готовність, компетентність, діагностика, конфлікт.

О ПРОБЛЕМЕ ГОТОВНОСТИ БУДУЩЕГО ЭКОНОМИСТА К ПРЕДОТВРАЩЕНИЮ И РАЗРЕШЕНИЮ КОНФЛИКТОВ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Иванченко Е. А.