

АНАЛІЗ ТЕОРІЇ Й ПРАКТИКИ ФОРМУВАННЯ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ КУЛЬТУРИ У ВИЩИХ НАВЧАЛЬНИХ ЗАКЛАДАХ

Жук О.,

М.Хмельницький

Постановка проблеми. Аналіз сучасного стану проблеми засобів формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування в процесі професійної освіти показав, що у вузі формується лише дві сторони конфліктологічної культури – конфліктологічна компетенція та конфліктологічні знання (і то не в повному обсязі). Немає зв'язку теорії з практикою, а курс «Конфліктологія» не передбачає підготовки майбутніх фахівців до використання набутих знань в конкретних ситуаціях.

Аналіз останніх публікацій. У теорії професійної педагогіки сутність професійної культури фахівця та її види досліджували В.Гриньова, І.Зязюн, В.Загвязінський, В.Кан-Калик, А.Мудрик, В.Сластьонін. Окремі компоненти конфліктологічної культури фахівця отримали обґрунтування

у працях В.Андрєєва, В.Журавльова, Н.Гришиної, Н.Самсонової. Вченими Б.Алишевим, Т.Чистяковою, Г.Болтуновою досліджено професійну конфліктологічну підготовку педагогів, В.Ільїн вивчав підходи до формування конфліктологічної культури у вузах.

Невирішена раніше частина проблеми полягає в тому, що дотепер в науковій та педагогічній літературі увага формуванню конфліктологічної культури у вузі не приділялася, а отже засоби, методи та підходи до її формування не розкривались.

Мета статті. У статті проаналізовані тенденції сучасної освіти, важливість формування конфліктологічної культури у майбутніх фахівців сфери обслуговування та ступінь сформованості досліджуваного виду культури у процесі

професійної підготовки.

Виклад основного матеріалу. Докорінні зміни в соціально-економічному житті країни суттєво вплинули на вимоги до випускників вищого навчального закладу.

Україна чітко визначила орієнтири на входження в освітній простір Європи, планомірно здійснює модернізацію системи освіти відповідно до вимог ЄС, все більш наполегливо працює над питанням приєднання до Болонського процесу, який передбачає сукупність заходів європейських державних установ (рівня міністерства освіти), університетів, міждержавних та громадських організацій, які мають відношення до вищої освіти, спрямованих на досягнення цілей, сформульованих у Болонській декларації.

Загальними цілями Болонського процесу є постійне поліпшення якості підготовки фахівців, підвищення конкурентноспроможності випускників вищих навчальних закладів на ринку праці, раціональне поєднання академічної якості та прикладного характеру освітніх послуг [1].

Отже, основним завданням професійної освіти є не лише забезпечувати знаннями, практичними вміннями, але навчити бути найкращим, а отже й конкурентоспроможним. Тому сучасний фахівець сфери обслуговування повинен бути підготовлений не тільки реалізовувати професійні завдання в умовах конфліктогенного професійного середовища, але й перетворювати його з метою попередження негативних конфліктів, а також бути готовим до «оптимального результату» (Є.Клімов) виходу з професійних особових криз як бар'єрів на шляху до професійної культури [5].

Керівник, попереджаючи конфлікти з підлеглими, змінює суперечливу систему атестації працівників; вчитель, попереджаючи конфлікти з учнями з приводу оцінки, організує спільну оцінку діяльність з учнями; співробітник муніципальної служби, попереджаючи конфлікти з громадянами, встановлює зручний для відвідувачів графік прийому; співробітник митної служби, попереджаючи конфлікти в процесі процедури огляду громадян, використовує гуманні прийоми переконливої дії – це реалізація в професійній діяльності творчого способу професійної конфліктологічної діяльності фахівця у взаємодії з конфліктогенним середовищем. Що ж стосується сфери обслуговування, то конфліктогенне середовище тут є більш проблемним, адже доводиться, в основному, працювати з незнайомими людьми, поведінку та реакцію на ситуації яких передбачити заздалегідь практично неможливо, що ще раз доводить необхідність формування конфліктологічної культури саме в майбутніх працівників сфери обслуговування.

Практика свідчить, що випускники вищої школи не готові до перетворюючої конфліктологічної діяльності у взаємодії з наочною і соціальною підсистемами професійного середовища, що виражається в недостатньому розвитку у них професійно важливих якостей, які забезпечують фахівцеві орієнтування в складній ситуації професійної взаємодії, оцінку значущості об'єкту конфлікту, управління негативними емоційними станами, дію на опонента, виконання застережливих або вирішувачих конфлікт дій.

Джерелом будь-якого конфлікту, в тому числі й пов'язаного з сферою обслуговування, є протиріччя, які при визначених умовах переходять в конфлікт. Кожному виду й типу конфлікту притаманні свої протиріччя, об'єктивність яких зумовлена структурою і змістом соціальної взаємодії, її специфікою і умовами, в яких вона відбувається.

Протиріччя в сфері обслуговування населення різноманітні і визначаються деякими особливостями. Основними є протиріччя між формальними і груповими нормами системи управління та потребами у свободі дій і самовираження суб'єктів управління. Це основне протиріччя дає змогу виділити ряд інших: протиріччя кар'єри; делегування повноважень, протиріччя, що пов'язані з порушенням функцій об'єктів управління; неправильний розподіл матеріальних ресурсів; незадоволення формою оплати праці; невідповідність прав та обов'язків керівників, спеціалістів і підлеглих; незручний графік роботи, що може бути причиною частих запізнь працівників; низький рівень виробничої та виконавчої дисципліни; суперечливі вимоги різних служб тощо [7].

Культура поведінки особистості в конфліктних ситуаціях або конфліктологічна культура – це якість особистості, що виявляється у вмінні вирішувати проблеми та долати протиріччя конструктивними способами. Конструктивними (продуктивними) можна назвати такий вихід людини з конфлікту, для якого характерно наступне: вирішення проблеми з врахуванням інтересів обох сторін; свідомо, адекватна ситуації поведінка; збереження та покращення взаємовідносин між опонентами. Конфліктологічна культура не зводиться до професійної культури, а є її складовою [5].

Темпи розвитку сфери обслуговування в Україні потребують якісної підготовки спеціалістів високого рівня. Студенти повинні отримувати глибокі знання, необхідні для вирішення питань на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу, міжнародного туризму, пов'язаних з організацією,

технологією, економікою і менеджментом.

У дослідженні будь-якої педагогічної проблеми важливо в'ясувати, яке місце вона займає в наукових дослідженнях, яким чином вирішується в теорії та практиці освіти. Проблема формування конфліктологічної культури фахівця на різних рівнях її прояву, а саме: конфліктологічна готовність, конфліктологічне знання, конфліктологічна компетентність, конфліктологічні вміння – отримали свій розвиток в педагогічних та психологічних дослідженнях. При чому досліджувались різні сфери діяльності, що свідчить про те, що інтерес до професійного конфлікту та формування у фахівців конфліктологічної культури постійно зростає [8].

Проаналізуємо, наскільки притаманна конфліктологічна складова освітнім тенденціям.

На сучасному етапі розвитку освітнього простору провідною виступає гуманістична тенденція, що зорієнтована на співпрацю, тісні взаємовідносини, які виключають руйнівний вплив. А це означає реалізацію в навчально-виховному процесі таких завдань: формування особистості, що не заподіє шкоду людям, природі, собі; виховання особистості, котра володіє багатьма цінностями, прагне до відкритого спілкування, вміє організувати та брати участь у суспільних, економічних процесах та структурах управління. Формування у студентів поглядів на людину, як найвищу цінність, формування цінностей, які можна згрупувати за ознаками: гуманістичні – права людини, повага до людини, принципи взаємного спілкування; соціокультурні, відношення до літератури, моралі та етики, тощо. Як бачимо, важливе місце в гуманістичній освіті займають цінності, які містять конфліктологічний зміст [5].

Таким чином, конфліктологічна культура фахівця може розглядатись як міра сформованості фахівця сфери обслуговування: вона сприяє прояву рис фахівця – гідно тримати себе в руках у складних та конфліктних ситуаціях професійної взаємодії.

Звернення до педагогічних засобів формування конфліктологічної культури фахівця сфери обслуговування передбачає відповіді на питання: яка суть формування конфліктологічної культури як педагогічного процесу? Якими засобами формують конфліктологічну культуру в сфері професійної підготовки? Який зміст процесу професійної підготовки фахівців до конфліктологічної діяльності: що містять у собі методи та форми професійно конфліктологічної підготовки? Наскільки вони співвідносяться з цілями та завданнями формування конфліктологічної культури, а також сучасними тенденціями в галузі професійної підготовки? [6]

Для того, щоб дати відповідь на поставлені питання потрібно проаналізувати зміст професійної освіти, а саме його розділи: «вимоги до випускника навчального закладу», «цикл гуманітарних та соціально-економічних дисциплін», «цикл загальнопрофесійних дисциплін», «цикл спеціальних дисциплін», а також матеріали та навчальні програми курсу «Конфліктологія», його навчально-методичне забезпечення, а саме, підручники з педагогіки, психології, менеджменту, конфліктології. Аналіз цих підручників допоможе виявити недоліки у формуванні конфліктологічної культури фахівців у професійній підготовці та побудувати програмно-цільове забезпечення даного процесу.

До майбутнього фахівця сфери обслуговування ринок праці висуває ряд вимог, таких як: знання етичних та правових норм, вміння регулювати відносини між людьми (клієнтами, працівниками та клієнтами, особисте спілкування з клієнтами та співробітниками, з керівництвом тощо), володіти культурою мислення, розуміти суть та соціальну значущість своєї професії, основні проблеми дисципліни, що входять в межі його діяльності, повинен мати здібності до проектної діяльності в професійному середовищі, вміти будувати та використовувати моделі для вищевказаного проєктування явищ, бути підготовленим до кооперації з колегами по роботі в колективі, методично та психологічно готовим до професійної діяльності тощо. Професійна підготовка, відповідно, повинна забезпечити готовність спеціаліста до взаємодії з суб'єктами професійної діяльності в суперечливому, а отже конфліктогенному професійному середовищі.

Чи забезпечує вивчення дисципліни «Конфліктології» формування необхідної конфліктологічної підготовки?

Для цього проаналізуємо зміст курсу. «Конфліктологія» найбільш тісно пов'язана з такими галузями психології, як соціальна та психологія праці, які становлять теоретичну основу для вирішення прикладних задач при роботі з колективом, іншими соціальними групами, студенти також користуються методичними розробками до практичних та семінарських занять. Даний курс забезпечує студентів теоретичними знаннями про причини виникнення конфліктів, структуру конфлікту, класифікацію конфліктів, методи вирішення конфліктів, на практичних заняттях сприйняття інформацію про конфлікт студенти застосовують для вирішення ситуацій, які також носять більш теоретичний характер. Хоча у підручниках з педагогіки, психології, менеджменту

жменту викладений матеріал пов'язаний з формуванням у майбутнього фахівця конфліктологічної культури, це поняття ґрунтовно не розглядається [3].

Таким чином, ми виявили протиріччя між вимогами до сучасного фахівця – випускника вищого навчального закладу, спроможного виконувати професійні функції в професійному конфліктогенному середовищі та відсутністю їх дидактичного забезпечення в процесі професійної підготовки, що ще раз доводить необхідність розробки науково-методичного забезпечення професійної підготовки фахівців до взаємодії в професійному конфліктогенному середовищі.

Насамперед, потрібно так будувати навчальний процес, щоб не було розриву теорії з практикою. Мова йде про той випадок, коли студенти не вмюють і не застосовують набуті знання в конкретних ситуаціях: поняття, закони та правила вивчених предметів вони знають, можуть відтворити, дати визначення напам'ять, але усвідомлено та аргументовано застосувати для вирішення ситуацій на практиці не можуть [3].

Також аналіз сучасного стану проблеми засобів формування конфліктологічної культури спеціалістів в процесі професійної підготовки у вузі виявив, що в процесі професійної підготовки фахівця сфери обслуговування цілеспрямовано формується лише дві складових конфліктологічної культури, а саме: конфліктологічна компетенція та конфліктологічне знання. Проте для ефективної підготовки фахівця сфери обслуговування необхідно розглядати процес формування конфліктологічної культури з позиції цілісного підходу. Він в процесі професійної підготовки повинен виступати як система пов'язаних між собою та продовжуваних один другого ідей – положень, поглядів на процес формування досліджуваного виду професійної культури [8].

Для вирішення даної проблеми автори також пропонують використовувати задачний підхід в професійній освіті. Відповідно до нього, з метою досягнення максимальної прикладної спрямованості професійної підготовки вся професійна діяльність фахівця повинна бути описана через систему професійних задач. Підготовлений до вирішення сукупності професійних задач, фахівець буде ефективно реалізовувати професійні функції.

Синергетичний підхід (Н. Реймес, П. Анохин, С. Курдюмова, Н. Моїсєєва, І. Пригожин) дозволяє показати процес формування конфліктологічної культури фахівця як відкрити систему, що саморозвивається і яку не можна повернути на початковий етап, як «конфліктогенне освітнє середовище». Автор вважає, що конфліктогенне освітнє середовище являє собою систему реальних та змодельованих, міжособистісних та індивідуальних ситуацій і конфліктів, в процесі управління якими в студентів забезпечується перехід від розвитку конфліктологічної культури до саморозвитку, від управління викладачем в конфліктній ситуації до самоуправління в ній [4].

Особистісно-діяльнісний підхід є основою дослідження, тому що професійна конфліктологічна діяльність фахівців являє собою сукупність видів конфліктологічної культури. Базується даний підхід на принципах розвитку, історизму, предметності, активності, інтеграції – екстеріоризації як механізмів засвоєння досвіду. Даний підхід дозволяє розглядати в єдності навчальну, конфліктологічну та професійну діяльність студента.

З позиції ймовірного підходу система педагогічних засобів формування конфліктологічної культури фахівця структурується системою ймовірних професійних конфліктологічних задач, котрі потрібно буде фахівцю вирішувати в процесі взаємодії з професійним конфліктологічним середовищем.

Позиційно-ситуативний підхід конкретизує використання конфліктної ситуації з метою формування конфліктологічної

культури фахівця в залежності від рівня розвитку конфліктної позиції студентів.

Культурологічний підхід знаходить відображення не тільки в ідеалах, цілях, задачах, а й в поглядах на процесуальний підхід педагогічного процесу. Якщо освіта – процес залучення кожного покоління до культури, то на перший план виходять цінності: цінність існування, визнання й розуміння чужої точки зору, діалогу, співпраці, поваги до особистості, її прав (В.Рогозін) [11]. Такий підхід дозволяє перетворювати конфліктогенне професійне середовище та формувати конфліктологічну культуру на основі людських цінностей.

Ідея формування конфліктологічної культури фахівця полягає в тому, щоб не тільки забезпечити розвиток конфліктогенних професійно важливих якостей психіки та особистості, але й зробити процес професійного особистісного самовдосконалення у взаємодії з професійним конфліктогенним середовищем частиною професійного становлення особистості. Такий погляд на конфліктологічну культуру фахівця, як мета вузу, вимагає якісної перебудови процесу формування конфліктологічних характеристик фахівця.

Узагальнення досліджень науковців дозволяє припустити, що психолого-педагогічними умовами формування конфліктологічної культури фахівця сфери обслуговування можуть бути такі:

- 1) знання викладачем сутності конфліктологічної культури фахівця;
- 2) знання якостей та функцій процесу професійно-конфліктологічної підготовки;
- 3) врахування основних закономірностей розвитку конфліктогенних якостей індивідуальності та формування особистих якостей в процесі професійно – конфліктологічної підготовки;
- 4) створення конфліктогенного освітнього середовища в процесі конфліктологічної підготовки;
- 5) розвиток усіх компонентів конфліктологічної культури;
- 6) використання тренінгів, реальних ситуацій, контекстів;
- 7) забезпечення єдності діяльності викладача та студента, адекватне структурі управління конфліктом і структурі конфліктологічної культури фахівця;
- 8) відповідність структури викладання і навчання моделі формування конфліктологічної культури фахівця та природі цілісної конфліктологічної культури;
- 9) забезпечення рівня інтеграції навчальної, конфліктологічної і професійної діяльності студента;
- 10) динаміка конфліктогенних новоутворень індивідуальності студента, обумовлена динамікою навчальних ситуацій, що складаються в результаті взаємодії суб'єктів навчальної та навчально-професійної конфліктологічної діяльності і суб'єктів професійної конфліктологічної діяльності;
- 11) спрямованість на розвиток не тільки окремих компонентів конфліктологічної культури фахівця, але індивідуальних й особистісних її компонентів в єдності;
- 12) включення в перелік навчальних дисциплін спецкурсу з формування конфліктологічної культури фахівця, що інтегрує всі компоненти загальної і конфліктологічної культури фахівця.

Отже, аналіз сучасного стану проблеми засобів формування конфліктологічної культури в процесі професійної освіти у вузі показав, що цілеспрямовано формуються лише деякі складові конфліктологічної культури, а саме: конфліктологічна компетенція та конфліктологічні знання (хоча не в певному обсязі).

Виявлений стан підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування до виконання професійної функції управління конфліктами вимагає пошуку ефективних засобів для вироблення практичних вмінь та навичок роботи з конфліктами, розробки цілісного підходу до формування конфліктологічної культури.

Література та джерела

1. Вища школа. – 2008. – №6.
2. Гершунский Б.С. Педагогическая прогностика: методология, теория, практика. – Киев, 1986. – 200с
3. Карамушка Л.М. Психологічні основи управління в системі середньої освіти: Навч. посібник. – К.: Ін-т змісту та методів навчання, 1997. – 180с
4. Коломінський Н.Л. Психологія педагогічного менеджменту. – К.: МАУП, 1996. – 176с
5. Конфлікти в суспільстві: діагностика і профілактика. Тези III Міжнародної науково-практичної конференції. – К.–Чернівці, 1995. – 476с
6. Орбан-Лембрик Л.Є. Психологія управління. – К.: Академвидав, 2003. – 568с
7. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства: Підруч. для ВУЗів / За ред. Н.О.П'ятицької. – К.: Київ. нац. торг.-екоп. ун-т, 2005. – 632с
8. Степанов О.М., Фібула М.М. Основи психології і педагогіки: Навчальний посібник. – К.: Академвидав, 2005. – 520 с
9. Цуканова Е.В. Психологические трудности межличностного общения. – К.: Вища школа. 1985. – 235с
10. Чорньєвський Ю.П. Вплив стильової сфери на конфліктну поведінку вчителя // Практична психологія та соціальна робота. – 1999. – №3. – С.5–8
11. Ложкин Г.В., Поважен Н.И. Практическая психология конфликта. – К.: МАУП, 2002. – 256с

Основным заданием профессионального образования является не только обеспечивать знаниями, практическими умениями, но научить быть наилучшим, а следовательно и конкурентоспособным. Поэтому современный специалист сферы обслуживания должен быть подготовлен не только реализовывать профессиональные задания в условиях конфликтной профес-

сиональной среды, но и превращать ее с целью предупреждения негативных конфликтов, а также быть готовым к «оптимальному результату». С этой целью мы проанализировали методы формирования конфликтологической культуры в вузе, обнаружили недостатки и внесли предложения по усовершенствованию средств формирования исследуемого вида культуры.

The main task of vocational training lies in teaching students theoretical knowledge and practical skills as well as providing them with the skill to be the best professional that is to be competitive. That's why a contemporary specialist in the sphere of consumer service should be prepared for the realization of professional goals in the conflictological professional environment as well as for its prevention with the purpose of preventing negative conflicts. He should be prepared for "optimal results". To achieve these goals we've analyzed the methods of forming of conflictological culture in a higher educational institution. Some weak points of the existing methods have been defined. The ways to improve the means of the researched type of culture forming have been suggested.