

УДК 378.14:54:504

МЕТОДИКА ФОРМУВАННЯ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ КУЛЬТУРИ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

Жук О.С.

Метою сучасної професійної освіти не тільки дати знання, навчити шукати й аналізувати інформацію, а й зробити майбутнього фахівця конкурентоздатним на ринку праці. Численні дослідження довели, що конфліктологічна культура є однією з важливих складових професійної культури фахівця сфери обслуговування, що сприяють підвищенню рівня його компетентності. У даній статті проаналізована праця науковців щодо методів формування конфліктологічної культури, схематично зображена методика формування експерименту, виділено й обґрунтоване завдання й шляхи формування даного виду культури, основні компоненти, розкрито форми й методи реалізації методики формування експерименту відповідно до етапів її формування. Використання даної методики в процесі професійної освіти дозволить значно підвищити якість підготовки фахівця сфери обслуговування.

Ключові слова: професійна культура фахівця, сфера обслуговування, методи формування конфліктологічної культури

Постановка проблеми. Метою сучасної професійної освіти є не лише дати знання, навчити шукати та аналізувати інформацію, а й зробити майбутнього фахівця конкурентоздатним на ринку праці. Численні дослідження науковців довели, що конфліктологічна культура є однією з важливих складових професійної культури фахівця сфери обслуговування, що дозволяє підвищити рівень його компетентності.

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.

Невирішена раніше частина проблеми полягає в тому, що дотепер в науковій літературі поняття конфліктологічної культури фахівця як мета професійної конфліктологічної підготовки не розглядається і як педагогічна категорія не описується, тому, відповідно методика формування не розроблялась.

Мета статті. У нашій статті ми розкриємо методику формування конфліктологічної культури в процесі професійної освіти.

Виклад основного матеріалу. Відповідно до моделі формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування розроблено методику, що спрямована на формування відповідної теоретичної бази та практичних умінь, що у свою чергу, сприятиме підвищенню рівня конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування

Важливим принципом побудови програми є органічне поєднання теоретичної та практичної підготовки, який простежується в тому, що засвоєння теоретичного матеріалу під час лекційних занять відбувається в тісній єдності з завданнями семінарських занять, де відбувається закріплення отриманих знань системами вправ, що навчають використанню методів, прийомів та засобів на практиці (практичні заняття), та закріплення отриманих навиків (робота центру психологічної допомоги, куратори, вихователі).

Впровадження методики формування експерименту можна зобразити у вигляді схеми (рис. 1.)

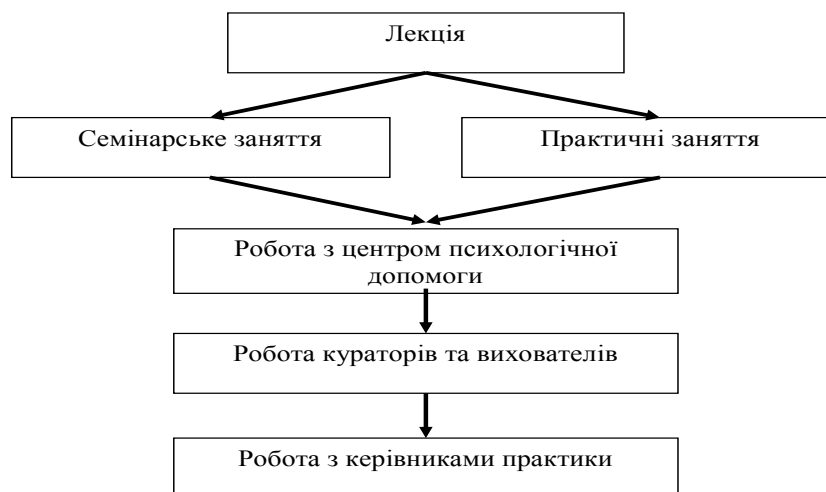


Рис. 1. Схема впровадження методики формування експерименту

Метою методики є формування конфліктологічної культури у майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Методика формування конфліктологічної культури передбачала розв'язання таких завдань:

1. Визначити роль та місце конфліктологічної культури у професійній підготовці фахівців сфери обслуговування;
2. Реалізувати педагогічні умови, що сприяють підвищенню рівня конфліктологічної культури;
3. Інформувати та навчити використовувати на практиці широкий діапазон стратегій поведінки у конфлікті;
4. Навчити усвідомлено переводити деструктивний конфлікт у конструктивний, що передбачає здатність «утримувати» конфлікт у його процесуальності (не уникнення конфліктної взаємодії);
5. Розвинути здатність розуміти і пережити конфліктну взаємодію; емоційну стійкість; емпатію; рефлексію; толерантність, усвідомлення особистості партнера по взаємодії як цінності, як мети, а не засобу конфліктної ситуації

Методику формування конфліктологічної культури (КК) фахівця в умовах професійної підготовки з методологічної точки зору ми розглядали з позицій цілісного підходу (В. Ільїн), який полягає в тому, що «особистість існує і розвивається як ціле, процес її становлення, поступового розвитку є єдиним цілим за своєю природою, культурно-освітній простір, в якому це відбувається - також цілісність, закономірності функціонування і розвитку яких також необхідно враховувати на всіх рівнях – від діяльності конкретного викладача в конкретних умовах до розробки та реалізації стратегії освіти країни» [2, с.6].

Завдяки використанню цілісного підходу можна досягти високого рівня сформованості конфліктологічної культури, який характеризується свідомим і гнучким використанням знань про конфлікт і стратегії його вирішення при аналізі конфліктних ситуацій і творчим перенесенням конфліктологічних знань на нові ситуації. Для студентів високого рівня сформованості конфліктологічної культури характерна відсутність конфліктофобічного синдрому. Студентів відрізняє творчий підхід до вирішення конфліктних ситуацій, вміння швидко та вдало підібрати для розв'язання кожної окремої ситуації індивідуальні методи, засоби, прийоми та вдало їх поєднати.

В ході вирішення конфліктних ситуацій майбутні фахівці сфери обслуговування даного рівня прагнуть знайти оригінальний, нетрадиційний вихід, спираючись на співпрацю з клієнтами, проявити кмітливість, вигадку, гнучкість. Уміють прогнозувати хід розвитку відносин, хід розвитку конфлікту і різні варіанти його розв'язання, а також конструювати декілька варіантів вирішення конфліктної ситуації. Процес формування конфліктологічної культури усвідомлюється як засіб набуття своєї професійної зрілості, переконання в необхідності підготовки майбутнього фахівця сфери обслуговування до вирішення конфліктів. Стійко виявляється прагнення до самоосвіти і самовдосконалення конфліктологічної культури.

Відмінність підприємства сфери послуг від будь-якої компанії, з психологічної точки зору, полягає в ще більшій увазі до споживача - повна гостинність, лояльність до будь-якого покупця. Тут заздалегідь готові до спілкування з найскладнішими клієнтами, зорієнтовані на претензії, прагнуть побудувати свою рекламу, відповідаючи на всі можливі заперечення і складні питання. Це потрібно, щоб завоювати споживача, не користуючись його слабкими сторонами, мотивами і прагненнями.

За бажання споживач може стати приятелем іншому, якщо вдається досягти взаєморозуміння, встановити легкі людські відносини, добитися коректного вирішення виникаючих проблем. Будь-яка проблема споживача сприймається як власна. Не завжди є можливість допомогти, але до цього потрібно прагнути. Крім того, будь-яка проблема споживача – додаткова послуга, яка оплачується або входить в сплачений сервіс.

Тому керівники та працівники підприємств сфери обслуговування повинні самі бути втіленням комунікабельності, товариськості, компетентності та обов'язково володіти конфліктологічною культурою, оскільки вони є обличчям компанії.

Науковці Ю.Бабайцева, В.Грехнева, Т.Іванова, Е.Крюкова,

К.Лавлок, Г.Лук'яненко, у своїх дослідженнях стверджують, що молоді фахівці сфери обслуговування при роботі з клієнтами відчувають такі труднощі:

- невміння налагодити довірливі відносини, нерозуміння внутрішньої психологічної позиції клієнта;
- сповільнене реагування на зміну ситуації;
- невміння знаходити нестандартні, офіційні прийоми у вирішенні виникаючих проблемних ситуацій;
- труднощі в мовному спілкуванні при передачі власного емоційного ставлення до того, що відбувається;
- невміння переводити деструктивний конфлікт в конструктивний;
- невміння прогнозувати конфліктну взаємодію, управляти нею й аналізувати результати;
- відсутня гнучкість у поведінці [1; 2].

Перераховані труднощі обумовлені традиціями підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування, що склалися у вузі.

Дослідження С.Белової, В.Зайцева, А.Зеленцової, Е.Крюкової, В.Серікова доводять, що найбільш продуктивним є така методика формування тієї або іншої якості, в основу якої покладені досягнення студентів як кінцевий результат. Тобто слід чітко визначити базу знань, умінь та навичок при формуванні конфліктологічної культури, які повинні з'явитися у студентів після закінчення курсу навчання.

О.Єфімова у своєму дослідженні вказує на такі обов'язкові новоутворення, які повинні бути в студентів: відсутність конфліктофобічного синдрому; розвинені комунікативні уміння; психолого-педагогічна інформованість про конфлікт; конструктивне ставлення до конфліктів; володіння широким діапазоном стратегій поведінки в конфлікті; усвідомленість переходу деструктивного конфлікту в конструктивний, яка передбачає: здатність «утримувати» конфлікт в його процесі (не уникати конфліктної взаємодії); здатність утримуватись від зіткнення (розглядати конфлікт як єдине ціле); здатність до реконструкції конфліктної взаємодії в його цілісній динаміці; здатність до множинних неоднозначних пояснень зіткнення, що відбувається; здатність до варіативного уявлення перспектив конфліктної взаємодії; здатність розуміти і пережити конфліктну взаємодію не тільки як індивідуально-екзистенціальний акт, але як подію; здатність при недостатньому ресурсі до пошуку і створення нових ресурсних можливостей; емоційна стійкість; емпатія; усвідомлення особистості партнера по взаємодії як цінності, як цілі, а не засобу в конфліктній ситуації; рефлексія [3, с.45].

Досягнення високого рівня сформованості конфліктологічної культури в широкому сенсі є стратегічною метою освіти згідно вимог сучасного суспільства. З іншого боку, в нинішніх умовах організації навчально-виховного процесу у вузах ця мета, як ми виявили у попередньому питанні, в кращому разі досягається лише частково.

Для ефективності процесу формування конфліктологічної культури у майбутніх фахівців сфери обслуговування необхідно органічно включати його в цілісний педагогічний процес професійної підготовки фахівців, враховуючи при цьому враховувати суть якості, яка формується, а також її логіку становлення і розвитку.

Однією із закономірностей професійної підготовки вчені розглядають гуманітаризацію професійної освіти. Як указує А.Касян, гуманітаризація і професіоналізація освіти можуть і повинні розглядатися в єдності: професійно-спеціальний вектор освіти не тільки може, але і повинен визначати характер гуманітаризації [4, с.98].

Звернемося до практики. Дослідники питань конфліктології та конфліктологічної культури наводять факти: 15% робочого часу на виробництві втрачається через конфлікти; 52% конфліктних ситуацій виникає з вини керівників через прийняття помилкових рішень [4].

Таким чином, можна зробити припущення, що якщо формування конфліктологічної культури фахівця буде розглядатися як мета вищої професійної освіти, то слід чекати його професійної ефективності.

В сучасних умовах конкурентного українського ринку вибір споживача все частіше залежить від якості сервісу, що надається

компанію. Якісний сервіс - це врахування індивідуальних потреб споживача, побудова довгострокових відносин співпраці з ним, впровадження передових технологій обслуговування.

Управління формуванням і розвитком конфліктологічної культури в процесі професійної освіти можливо двома шляхами. Суть першого, традиційного для професійної підготовки, шляху полягає в тому, що студенти здобувають знання на лекціях, семінарах, практичних заняттях, не усвідомлюючи цілеспрямовані дії викладача, спрямовані на формування конфліктологічної культури. Цей шлях є малоефективним для розвитку усіх компонентів конфліктологічної культури, зокрема, таких як: конфліктологічна готовність, конфліктологічна компетентність та конфліктологічна грамотність.

Суть другого шляху полягає у використанні таких прийомів і способів взаємодії зі студентами, що розкривають для них особистісний зміст їх навчальної конфліктологічної діяльності (наприклад, пояснює ті конфліктогенні або конфліктні психічні стани, що з'являються у студентів в процесі розв'язання навчальних або навчально-професійних конфліктологічних завдань; проводить аналогію з умовами професійної конфліктологічної діяльності; пояснює значення конфліктологічних знань і умінь для ефективності професійної діяльності фахівця). Такий підхід ми використали при розробці методики формування експерименту, оскільки саме в процесі професійно-конфліктологічної підготовки фахівців важливе усвідомлення конфліктогенних процесів, розуміння необхідності і важливості конфліктологічних вмінь, що сприяють оптимальності та ефективності їх професійної діяльності.

Ми погоджуємось з вченим В. Ільїним, який розглядав п'ять основних компонентів: початковий стан - мета - педагогічні засоби - умови - результат [2, с.14].

Першим компонентом є початковий стан, який ми визначили за допомогою комплексної діагностики сформованості конфліктологічної культури майбутнього фахівця сфери обслуговування.

Другою складовою є мета, яка полягає у формуванні у студентів системи конфліктологічних умінь для вирішення професійних конфліктологічних завдань з управління професійним конфліктом.

Третім компонентом виступають педагогічні засоби.

О. Гребенюк до педагогічних засобів формування конфліктологічної культури відносить:

- 1) зміст навчального матеріалу, зміст конфліктної ситуації;
- 2) методи і форми навчання і виховання;
- 3) особисті і професійні якості викладача;
- 4) міжособистісні відносини в навчальній групі. [1, с.87].

Четвертий компонент педагогічного процесу – умови:

1. Цілісність та системність формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування, що включає в себе навчальну, практичну та позааудиторну роботу.
2. Впровадження методики формування конфліктологічної культури.
3. Включення в навчальну конфліктологічну підготовку методів та засобів формування особистісних та професійних якостей, спрямованих на діяльність в умовах професійного конфліктогенного середовища.
4. Врахування життєвого досвіду в системі формування конфліктологічної культури.
5. Тісна взаємодія викладачів, кураторів, керівників практики, вихователів та центру психологічної допомоги при формуванні конфліктологічної культури.

П'ятий компонент – результат, який можна побачити за допомогою зіставлення результатів діагностики, що була проведена на початковому етапі та в кінці формуючого етапу.

У найбільшій мірі на формування конфліктологічної культури майбутнього фахівця сфери обслуговування мають дві складові навчально-виховного процесу професійної підготовки. Перша складова – це об'єкт формування конфліктологічної культури – студенти, друга складова – суб'єкт – викладачі.

Важливе значення для якості сприйняття навчального матеріалу об'єктом мають дії суб'єкта. Для ефективності процесу формування конфліктологічної культури ми використовували такі компоненти, як: діагностичний, цільовий, змістовний, процесуальний, аналітичний.

Форми та методи реалізації методики формування експерименту, що органічно поєднані з етапами формування конфліктологічної культури, подано у таблиці 1.

Таблиця 1.

Етап	Напрямок роботи	Форми та методи реалізації методики	Компонент КК
Інформаційний	Лекція	Традиційні та нетрадиційні види лекцій (проблемна, із заздалегідь запланованими помилками, бесіда, диспут, візуалізація, із застосуванням техніки зворотного зв'язку (інтерактивна лекція) тощо;	конативний, мотиваційний, аналітико-прогностичний
	Семінарське заняття	Усне та письмове опитування, тестування, анкетування, складання порівняльних таблиць, понятійні диктанти, круглі столи, мозкові штурми, тощо	емоційно-особистісний, діяльнісний
Ідентифікації	Практичні заняття	Вирішення проблемних, особистісно-зорієнтованих ситуацій, аналіз відео – ситуацій, ділові та дидактичні ігри, тренінгові заняття, дискусійні методи, складання та розв'язання кросвордів, виокремлення на основі атракцій «позитивних» та «негативних» образів тощо.	інтуїтивний, діяльнісний, конативний
Рефлексії	Робота з центром психологічної допомоги Робота кураторів та вихователів Робота з керівниками практики	Виховні години, перегляд та обговорення фільмів, вистав, зустрічі з представниками центру молоді, сім'ї та спорту. Застосування набутих знань та навиків при виконанні обов'язків в професійному конфліктогенному середовищі	діяльнісний, конативний, емоційно-особистісний, інтуїтивний, мотиваційний

Ефективність запропонованих форм роботи залежить від рівня підготовки викладачів фахових дисциплін, їх особистісних якостей, готовності працювати над формуванням конфліктологічної культури та власним рівнем сформованості зазначеного виду культури.

Методика передбачає формування теоретичних знань під час проведення традиційних форм навчання – лекцій, які були і залишаються провідними формами сприйняття та засвоєння те-

оретичного матеріалу, тому не варто зменшувати їх роль у підготовці майбутніх фахівців.

Практичні вміння формувались під час педагогічних тренінгів, розв'язання проблемних і рольових ситуацій, роботи центру психологічної допомоги, кураторів, вихователів, керівників практики.

Таким чином, використання даної методики в процесі професійної освіти, дозволить значно підвищити якість підготовки фахівця сфери обслуговування.

Література

1. Гребенюк О.С. Научно-методическое обеспечение курса общей педагогики / Олег Семенович Гребенюк. - Калининград, 1997. – 87 с.
2. Ефимова Е.Е. Формирование конфликтной компетентности будущего учителя: дис... канд. пед. наук: спец. 13.00.08 «Теория и методика профессионального обучения» / Елена Евгеньевна Ефимова – М.: РГБ, 2003. – 202с.
3. Ильин В.С. Формирование личности школьника (целостный процесс) / Владимир Сергеевич Ильин – М.: Педагогика, 1984. – 144 с.
4. Самсонова Н.В. Конфликтологическая культура специалиста и технология ее формирования в системе вузовского образования: Монография./ Надежда Васильевна Самсонова – Калининград: Изд-во КГУ, 2002. – 308с.

Жук О.С.

Методика формирования конфликтологической культуры будущих специалистов сферы обслуживания

Целью современного профессионального образования есть не только дать знания, научить искать и анализировать информацию, а и сделать будущего специалиста конкурентоспособным на рынке труда. Многочисленные исследования доказали, что конфликтологическая культура является одной из важных составных профессиональной культуры специалиста сферы обслуживания, содействующих повышению уровня его компетентности. В данной статье проанализирована труды научных работников относительно методов формирования конфликтологической культуры, схематично изображена методика формирующего эксперимента, выделено и обосновано задачи и пути формирования данного вида культуры, основные компоненты, раскрыты формы и методы реализации методики формирующего эксперимента соответственно этапов ее формирования. Использование данной методики в процессе профессионального образования позволит значительно повысить качество подготовки специалиста сферы обслуживания.

Ключевые слова: профессиональная культура специалиста, сфера обслуживания, методы формирования конфликтологической культуры.

Zhukh O.S.

Methods of formation of conflictological culture of future spesicalists of the service sphere

The goal of contemporary professional education is not only the provision of knowledge and ways to search and analyze information. It also lies in making a future specialist competitive at the work market. Numerous scientists' research works have proved that conflictological culture is an important constituent of professional culture of a future specialist in the sphere of service, which contributes to improving his professional competence level. The article presents the analysis of methods of forming conflictological culture introduced by different scientists. The methods used in the process of forming experiment are represented as a scheme. The task and ways of forming this kind of culture are stated and grounded, its main components are determined, the forms and methods of forming experiment are specified in the article. Applying these methods in the process of professional training will enable to raise the quality of teaching specialists in the sphere of service.

Key words: professional culture of a specialist, sphere of service, methods of formation of conflictological culture.