

УДК: 316.6(075)

С. М. КАЛАУР

ДОЦІЛЬНІСТЬ ФОРМУВАННЯ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ У МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ПОСЛУГ

У статті розглянуто конфліктологічну компетентність майбутніх фахівців, які працюватимуть у сфері послуг. Висвітлено питання управління конфліктами. Особлива увага зосереджена на аналізі шляхів попередження конфліктів і стратегій врегулювання їх. Представлено конфліктограму і комплексну матрицю аналізу можливих стилів поведінки у конфлікті.

Ключові слова: сфера послуг, конфліктологічна компетентність, управління конфліктами, технології врегулювання конфліктів.

С. Н. КАЛАУР

НЕОБХОДИМОСТЬ ФОРМИРОВАНИЕ КОНФЛИКТОЛОГИЧНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ У БУДУЩИХ СПЕЦИАЛИСТОВ СФЕРЫ УСЛУГ

В статье рассмотрено конфликтологическую компетентность будущих специалистов, которые будут работать в сфере услуг. Освещенные вопросы управления конфликтами. Особенное внимание сосредоточено на анализе путей предупреждения и стратегиям урегулирования конфликтов. Представлено конфликтограму и комплексную матрицу анализа возможных стилей поведения в конфликте.

Ключевые слова: сфера услуг, конфликтологическая компетентность, управление конфликтами, технологии урегулирования конфликтов

S. M. KALAUР

NEOBKHODIMOST' FORMING OF KONFLIKTOLOGICHNOY COMPETENCE FOR FUTURE SPECIALISTS WHICH WILL WORK IN THE FIELD OF SERVICES

The konfliktologicheskuyu competence of future specialists which will work in the field of services is considered in the article. Lighted up questions of management conflicts. The special attention is concentrated on the analysis of warning ways and to strategies of settlement of conflicts. Konfliktogramu and complex matrix of analysis of possible styles of conduct is presented in a conflict.

Keywords: sphere of services, konfliktologichna competence, management, technologies of settlement of conflicts, conflicts

Проблема підтримки розвитку освіти є глибоко соціальною і належить до пріоритетних завдань суспільного розвитку, що безпосередньо пов'язано із системою національних інтересів, підвищенням якості життя. До того ж, треба констатувати, що вища освіта не повинна виступати дзеркалом суспільних та економічних негараздів, а бути реальним інструментом їх усунення. Вищі навчальні заклади на сьогодні потребують динамічних змін зовнішнього та внутрішнього середовища, а також рекомбінаційних та модифікаційних інновацій, які були б спрямовані на досягнення конкурентоспроможності своїх випускників на ринку праці. Вважаємо, що найбільш оптимальним шляхом що веде до підвищення ефективності вищої освіти є зростання рівня освітніх послуг та вдосконалення якості професійної підготовки майбутніх фахівців, які здобувають вищу освіту.

Відзначимо, що вагому роль у структурі професійної компетентності майбутнього фахівця відіграє конфліктологічна культура, що вимагає передбачати наявність ґрунтовних знань у розв'язанні професійних конфліктологічних ситуацій. Відповідно до вимог сучасного ринку праці у ВНЗ, які готують фахівців, що працюватимуть у сфері послуг, цим аспектам приділяють недостатню увагу. Практика організації сфери послуг свідчить, що тепер відбувається суттєва переоцінка цінностей, падає загальний престиж фахівців, які працюють у цій сфері. Вирішення актуальних завдань вітчизняної сфери послуг ускладнюється наявністю помилок та труднощів у взаємодії між усіма учасниками, які дотичні до надання послуг, і це

обумовлює зростання конфліктності та зниження ефективності загального процесу. Українська сфера послуг відображає сучасний стан та конфліктність українського суспільства. Такий стан справ не можна визнати нормальним. З іншого боку, будь-який штучний відрив від реального життя, створення мікроклімату благодущності в колективі окремо взятого підприємства сфери обслуговування не створює загальної сприятливої картини. У розвинутих країнах сфера послуг є найбільшим сектором економіки. У ній працює в середньому 65–75% зайнятого населення, на неї припадає 50% обсягів капіталовкладень. Зазначимо, що сьогодні активно розвивається сфера послуг як виробничо-економічна система і в нашій країні. Для прикладу треба констатувати, що у сфері послуг працює понад 55% українців, які зайняті в економіці.

Беручи до уваги вагомість означеного кола питань, у психолого-педагогічній літературі приділено значну увагу висвітленню та характеристиці сфери послуг. Зокрема, дослідженню сфери обслуговування свої праці присвятили американські вчені К. Лавлок, Ч. Вейнсберг, Д. Батесон, а також європейські науковці Е. Гаммесон, К. Гренроос, Е. Ландаль та П. Егльше. Висвітлення сучасних проблем розвитку сфери послуг знайшли відображення в багатьох працях провідних науковців пострадянського простору (Т. Арбузова, М. Абрамов, Е. Горбунов, К. Кларк, В. Семенов та ін.). В Україні загальні дослідженнями сфери обслуговування також проводили видатні науковці-практики. Наприклад, В. Парена вивчала сферу послуг в умовах переходу до ринкової економіки України, І. Матійків проаналізувала психологічні умови формування професійної компетентності учнів професійно-технічних навчальних закладів сфери обслуговування, І. Гайовий вивчав ефективність підготовки фахівця ресторанної справи, акцентуючи увагу на тому, що доцільно під час навчання формувати цілісну систему професійних умінь, В. Петрук обґрунтувала комунікативну компетенцію майбутніх фахівців готельного господарства.

Нам імпонують підходи Л. Грибової щодо підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму в контексті сучасних соціально-економічних змін [1], а також В. Полуда стосовно того, що компетентність сучасного фахівця готельної справи формується ефективніше за умови цілеспрямованого моделювання на засадах формування компетентнісно-орієнтованих технологій професійного навчання [2, с. 165]. Заслужують на увагу дослідження Т. Стахмич [3, с. 170] щодо формування сучасної тенденції кулінарної концепції, у якій передбачено доцільність урахування розмаїтості культур при професійній підготовці фахівців кулінарного профілю. Однак зазначимо, що ґрунтовних наукових досліджень, які би висвітлювали конфліктологічну взаємодію фахівців сфери послуг немає, що і стало основною причиною написання статті.

Мета статі – висвітлити сутність та зміст сфери послуг та проаналізувати необхідність формування належного рівня конфліктологічної культури у майбутніх фахівців, які працюватимуть у сфері надання послуг. **Завдання:** встановити особливості сфери послуг; проаналізувати сутність конфліктологічної культури та дослідити найбільш оптимальні механізми розв'язання конфліктів.

Насамперед коротко зупинимося на характеристиці сфери послуг. Розкриваючи цю проблему насамперед відзначимо, що послуги є результатом різних видів діяльності, а тому їх можна вважати нематеріальною дією або вигодою, які організація-виробник може запропонувати споживачу гроші або інші цінності. Отже, послуга – це будь-яка діяльність, яку одна сторона може надавати іншій за певну винагороду або отримання чогось іншого. Послуги можуть надаватись і без вигоди (родині відносини, товариські стосунки, приятельські взаємовідносини), у такому разі вони мають одноразовий, безоплатний характер.

Основними видами послуг є побутові, житлово-комунальні, транспортні, зв'язок, соціально-культурні, страхового бізнесу, фінансово-кредитні, туристичні, ділові та ін. Усі вони виступають особливою споживчою вартістю праці, тобто це товар, призначений за ринкових відносин для продажу.

Специфіка змісту і форми послуг зумовлюють відповідні особливості процесу їх обміну у формі купівлі-продажу. Загалом слід констатувати, що організація і технологія надання послуг має певні особливості. До найбільш вагомих відносять:

- купівля-продаж більшості видів послуг ґрунтується на прямих, а не на опосередкованих контактах між їх виробниками і споживачами. (це породжує необхідність регулювання попиту і

пропозиції послуг, відокремлює торгівлю послугами від торгівлі товарами, в якій більшість операцій ґрунтується на торговельному посередництві та можливості зберігання товарів);

- надання послуг (банківських, інформаційних, транспортних) відбувається у тісних взаємозв'язках з міжнародним рухом капіталу і переміщенням робочої сили;
- на організацію надання послуг істотно впливає державне регулювання;
- багато скерованих на особисте споживання населенням послуг (житлово-комунальні, побутові тощо) неможливо широко залучити в міжнародний господарський обіг;
- унаслідок взаємозв'язку виробництва і споживання послуг споживач автоматично залучається в процес їх виробництва та постачання;
- реалізація сервісних послуг істотно впливає на збільшення обсягу продажу товарів народного споживання, транспортних засобів, динамічно розвиваються консалтингові послуги;
- оцінити якість послуги споживач може тільки після її придбання і споживання, тому для забезпечення контролю якості підприємство сфери обслуговування повинно виділяти кошти на залучення кваліфікованого персоналу, підвищення його професійного рівня.

Зазначимо, що у розвинутих країнах послуги є основним об'єктом товарно-грошових відносин, а тому вони набувають усе більшого значення в усіх сферах економіки, соціально-культурного життя суспільства. І як результат – можливі конфліктологічні взаємодії. Конфлікт, як соціальний феномен, глибоко проник у всі сфери життя людини. Не є винятком і сфера послуг. Це спричинено соціально-економічними умовами. Предметом численних досліджень науковців стали форми вияву конфліктів, їх причини, поведінкова характеристика суб'єктів, схильних до конфліктної взаємодії. На необхідність вивчення конфліктів звертали увагу відомі вітчизняні психологи і педагоги: В. Бехтерев, П. Блонський, А. Мудрик. Окремі загальні підходи до висвітлення конфліктологічної культури фахівців отримали наукове обґрунтування у працях В. Андрєєва, В. Журавльова, Н. Грішиної. Компоненти конфліктологічної компетентності представлено у роботах Т. Ковшечнікової, Г. Щедровіцького.

Потрібно констатувати, що науковці не виробили єдиного підходу до трактування наукової категорії «конфліктологічна компетентність». Зокрема, Є. Єфімова у науковому дослідженні констатує, що «конфліктологічна компетентність – це, з одного боку, круг повноважень, який визначає відповідальність у рішенні практичних завдань фахівця, з іншого – це знання, уміння, досвід самого фахівця, тобто готовність і здатність реалізувати конкретною особою цей круг повноважень» [4, с. 89]. В. Зігер [5] трактує конфліктологічну компетентність як обізнаність та авторитетність щодо розв'язання конфліктів. О. Дзяна стверджує, що конфліктологічна компетентність – «це система наукових знань про конфлікт та вміння керувати ними, що цілеспрямовано розвивається у процесі спеціальної підготовки стосовно до конкретних ситуацій навчальної та професійної взаємодії суб'єктів спілкування. Вона передбачає певний рівень знань та якостей особистості з аналізу, управління та самоуправління конфліктами й особливо інтенсивно розвивається у процесі оволодіння понятійними та фактологічним матеріалом конфліктології» [6, с. 128].

Узагальнюючи підходи науковців до розгляду сутності цієї наукової дефініції, ми вважаємо, що конфліктологічна компетентність є складовою конфліктологічної культури людини та відіграє вагомую роль у реалізації професійної діяльності будь-якого фахівця. Конфліктологічна компетентність включає здатність особистості вирішувати конфлікти у професійному середовищі, уміння розуміти конфлікт та керувати ним, навички діагностики конфлікту у професійному середовищі на початковій стадії виникнення та застосування конструктивних технологій його розв'язання.

Наші спостереження за студентами дають підстави для констатації того факту, що саме студенти-першокурсники мають найнижчий рівень конфліктологічної компетентності. Цей факт пояснюється тим, що у них немає необхідного життєвого досвіду поведінки у конфліктних ситуаціях, вони не володіють належними знаннями у галузі конфліктології, а тому часто не можуть знайти оптимального виходу із складних конфліктних ситуацій, що і призводить до неадекватної поведінки. Найбільш вагомими чинниками, які спричиняють ці конфлікти є акцентовані риси характеру, рівень вихованості, неадекватність самооцінки, не належний рівень сформованості культури спілкування. Вважаємо, що недостатньо високий

рівень «Я-концепції» студента може спричинити суттєве загострення конфліктів між одногрупниками, чи студентами із паралельних навчальних груп.

Науковці (О. Кармін, А. Шкіль) переконані у тому, що саме для студентів першого та другого року навчання характерними рисами є максималізм, надмірно загострене почуття власної гідності, категоричність, що і спричиняє велику кількість конфліктів. З часом міжособистісні взаємини студентів набувають більш усвідомленого характеру, відбувається спілкування за принципом міжособистісної сумісності, що зменшує кількість міжособистісних конфліктів. Проте треба зазначити, що усе це відбувається на інтуїтивному рівні і не завжди є виправданим та доцільним, а тому спричиняє багато негативних наслідків. На основі власних спостережень можемо констатувати, що найчастіше конфлікти між студентами закінчуються руйнуванням міжособистісних контактів та руйнуванням сумісної діяльності.

Вважаємо, що суттєву допомогу у плані покращення конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців, які працюватимуть у сфері послугу відіграють навчальні курси, які безпосередньо мають на меті підвищити теоретичні знання та вдосконалити практичні уміння та навички. Зокрема, для студентів технологічного відділення Тернопільського комерційного коледжу введено навчальну дисципліну «Основи конфліктології» (2 кредити). Отримані студентами знання суттєво поповнюють арсенал їх компетентності щодо міжособистісної конфліктної взаємодії.

За умови ефективного управління конфліктами його наслідки будуть конструктивними. Майбутній фахівець повинен бути знайомим із основними елементами управлінської діяльності у сфері конфліктологічної взаємодії на усіх рівнях. Загалом в управлінні конфліктами є такі види діяльності:

- прогнозування конфліктів і оцінка їх функціонального спрямування;
- попередження або стимулювання конфлікту; регулювання конфлікту;
- вирішення конфлікту.

Отже, прогнозування – це один із важливіших видів діяльності суб'єкта управління конфліктом, яке спрямоване на виявлення причин його розвитку. Основними джерелами прогнозування конфлікту є вивчення об'єктивних і суб'єктивних умов і факторів взаємодії між опонентами, а також їх індивідуально-психологічних особливостей. Особливе місце в прогнозуванні конфліктів займає постійний аналіз як загальних, так і конкретних причин конфліктного протистояння між різними суб'єктами.

Попередження конфлікту – це вид діяльності, який спрямований на недопущення виникнення конфлікту. Попередження конфліктів базується на їх прогнозуванні. Якщо майбутній фахівець сфери послуг не усвідомить цього і вчасно не внесе корективи у ситуацію, вона може набути деструктивного характеру. Належно продумані, виважені превентивні дії знімають напругу, відкривають простір для позитивних емоцій. На основі отриманої інформації про причини конфлікту проводиться активна діяльність щодо нейтралізації дій всього комплексу детермінантних факторів. Щоб попередити конфлікти фахівець, який працюватиме у сфері надання послуг, повинен уміти складати конфліктограму (схема для проведення розгорнутого і компактного аналізу конфлікту). Конфліктограма дасть йому можливість чітко визначити проблему, сильні аргументи, які є у опонентів у конкретній конфліктній ситуації. У табл. 1. ми представили зразок типової конфліктограми.

У разі необхідності та цілеспрямованого управління конфліктами доцільно їх стимулювати, це передбачає провокацію конфліктної взаємодії. Зазначимо, що стимулювання буде виправданим лише стосовно конструктивних конфліктів. Як найбільш оптимальні засоби стимулювання конфліктів у сфері послуг можуть бути: винесення проблемного питання для обговорення на спільному засіданні трудового колективу; критика проблемної ситуації, яка склалася; виступ із критичними матеріалами в засобах масової інформації. Під час стимулювання того чи іншого конфлікту фахівець повинен бути готовим до конструктивного управління ним. Якщо спровокований конфлікт не буде управляти ся, то наслідки можуть бути непередбачуваними, вони будуть мати деструктивний характер.

Таблиця 1

Зразок типової конфліктограми для попередження конфліктів, які можуть виникати у сфері послуг

ОБГОВОРЮЄМО ПРОБЛЕМУ

Проблемні питання	Мої	Опонента
Проблема		
Ціль		
Перепони		
Сильні сторони		
Яку особисту потребу задовольняю		
Емоції		
<i>Спільне у опонентів</i>		

Регулювання конфлікту – це вид діяльності, що спрямований на послаблення і обмеження конфлікту, забезпечення його розвитку в сторону вирішення. У регулюванні передбачено декілька етапів. Зокрема, I етап – признання реальності конфлікту конфліктними сторонами; II етап – легітимізація конфлікту, що передбачає досягнення угоди між конфліктними сторонами щодо дотримання встановлених норм і правил конфліктної взаємодії; III етап – інституалізація конфлікту, її на мета створити відповідні органи, робочі групи для регулювання конфліктної взаємодії.

У тому разі, коли конфлікт не вдалося попередити, вагому допомогу для найбільш оптимального пошуку його розв'язку може дати комплексна матриця аналізу можливих стилів поведінки (табл. 2) під час конфліктної взаємодії. Саме на її основі викладач може зорієнтуватися в основних перевагах та недоліках щодо вибраного стилю поведінки у конкретному конфлікті.

Таблиця 2

Комплексна матриця аналізу можливих стилів поведінки

Можливий стиль	Плюси підходу	Мінуси підходу	<i>Можлива реакція другої сторони</i>
Ухиляння			
Пристосування			
Конкуренція			
Компроміс			
<i>Співробітництво</i>			

У процесі регулювання конфлікту можна використовувати такі основні технології: інформаційні, комунікативні, соціально-психологічні, організаційні. Отже, в інформаційній технології передбачено цілеспрямовану діяльність щодо ліквідації дефіциту інформації в конфлікті, вилучення із інформаційного поля неправдивої чи викривленої інформації, припинення поширення неправдивих слухів. Комунікативна технологія має на меті організацію спілкування між суб'єктами конфліктної взаємодії і їх прихильниками, забезпечення ефективного спілкування. У соціально-психологічній технології передбачено роботу із неформальними лідерами і мікрогрупами, зниження соціального напруження, закріплення позитивного соціально-психологічного клімату в колективі. Роблячи акцент на організаційній технології, треба брати до уваги способи розв'язання на основі суттєвих кадрових рішень, а також зміну умов взаємодії між опонентами конфліктної взаємодії.

Вирішення конфлікту передбачає його розв'язання і може бути повним і частковим. Повне вирішення конфлікту досягається усуненням усіх причин, предмету конфлікту і конфліктних ситуацій. Неповне (часткове) вирішення конфлікту відбувається тоді, коли усуваються не всі причини чи конфліктні ситуації. У такому разі неповне вирішення конфлікту може бути етапом на шляху до його нового розв'язання.

Конфлікти неминуче супроводжують сферу обслуговування. Саме тому викладачі, які працюють у закладах, які готують фахівців для сфери послуг, повинні опанувати технологію поведінки у конфліктних ситуаціях та навчити цього своїх студентів. Для кращого порозуміння зі своїми студентами викладачі повинні володіти основними механізмами вирішення та попередження конфліктів, а саме:

- встановити дійсних учасників конфліктної ситуації;
- вивчити мотиви, цілі, інтереси, особливості характеру, професійну компетентність усіх учасників конфлікту;

- вивчити міжособистісні відносини учасників конфлікту, які існували до конфліктної ситуації;
- визначити справжню причину виникнення конфлікту;
- виявити ставлення до конфлікту осіб, які беруть опосередковану участь у конфліктній ситуації і зацікавленні в його ефективному вирішенні.

Щоб гармонізувати взаємостосунків між опонентами в конфліктології, розроблено правила поведінки в конфліктних ситуаціях. До них належать: дотримання такту, під час діалогу, утримуватися від залякування, погроз або тиску; використання стратегій поведінки, у яких передбачено компроміс, співробітництво; слідкувати за тривалістю діалогу (якщо він затягується ви ризикуєте говорити самі з собою, якщо він переривається раніше, ніж студент розуміє ваші слова, то він буде недоцільним); контролювати власні емоції.

Зазначимо, що проблема налагодження взаєморозуміння між можливими учасниками конфліктів у сфері послуг не є простою, її вирішенню сприяє володіння й використання декількох методів.

Метод інтроспекції полягає у здатності поставити себе на місце іншого, уявити його думки, почуття, зробити висновки про мотиви та зовнішні подразники його поведінки. Цей метод є досить ефективним, але межує із загрозою прийняти власні думки та почуття за думки і почуття іншої людини, неправильно відтворити образ опонента. Ставлячи себе на місце іншого, викладачеві необхідно порівнювати дії та поведінку особистості з реальними уявленнями про неї.

Метод емпатії базується на техніці проникнення у переживання іншої людини. Цей метод найбільш доцільно використовувати емоційній особистості, яка здатна до інтуїтивного мислення. Метод емпатії передбачає можливість повної довіри своєму інтуїтивному відчуттю та дасть можливість завчасно зупинити інтелектуальні інтерпретації.

Метод логічного аналізу. Зорієнтований на людей з раціональним мисленням. У ньому передбачено можливість викладачеві зрозуміти співрозмовника, відтворити систему інтелектуальних уявлень про нього та ситуацію, в якій він перебуває. Він найбільш ефективний у тому разі, коли один із партнерів по спілкуванню зберігає стриманість, рівновагу і відчуженість, а інший позбувається можливості розпочати конфлікт або взаємодіяти у «конфліктному режимі».

У процесі дослідження ми прийшли до висновків, що знання сутності та специфіки конфліктів, які можуть виникати у сфері послуг, підвищать професійну, професійну, інтелектуальну та особистісну компетентність майбутніх фахівців. Розробка практичних механізмів розв'язання конфліктної взаємодії потребує вдосконалення та врахування сучасних реалій розвитку конфліктологічної компетентності. Вважаємо, що теоретичні знання та практичні уміння дадуть змогу майбутнім фахівцям, що працюватимуть у сфері послуг, попереджувати появу конфліктів та при необхідності надати собі та своїм колегам кваліфіковані рекомендації; уникати більшості деструктивних конфліктних ситуацій; виходити з конфліктів з гідністю, досягаючи консенсусу та враховуючи плюралізм думок; відстоювати свою позицію, твердо та аргументовано дотримуватися обраного курсу в організації навчально-виховного процесу.

ЛІТЕРАТУРА

1. Грибова Л. В. Підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму в контексті сучасних соціально-економічних змін / Грибова Л. В. // Збірник наук. праць. – Вінниця, 2009. – Вип. 22 – С. 150–155.
2. Полуда В. В. Особливості підготовки майбутнього фахівця сфери обслуговування до професійної діяльності // Соціологія, соціальна робота, соціальна педагогіка, управління. Науковий часопис Серія 11. Вип. 8. – К., 2009. – С. 23-28.
3. Стахмич Т. М. Формування професійної компетентності майбутніх фахівців кулінарного профілю / Стахмич Т. М. // Збірник наукових праць. – Вінниця, 2009. – Вип. 22 – С. 170–176.
4. Ефимова Е. Е. Формирование конфликтной компетентности будущего учителя // [Электронный ресурс]: дис. ... канд. пед. наук 13.00.0.8. – М.: РГБ, 2003. – 210 с.
5. Зигерт В., Ланг Л. Руководитель без конфликтов; пер. с нем. – М.: Экономика, 1989. – 234 с.
6. Дзяна О. С. Роль конфліктологічної компетентності у структурі конфліктологічної культури / О. С. Дзяна // Забезпечення наступності змісту в системі ступеневої вищої та післядипломної освіти: українські традиції та європейська практика: збірник наукових праць I Всеукраїнського науково-методичного семінару. – Хмельницький: Поліграфіст-2, 2011. – 234 с.