

КОНФЛІКТОЛОГІЧНА КУЛЬТУРА ЯК УМОВА ПРОФЕСІЙНОЇ УСПІШНОСТІ СУЧАСНОГО ФАХІВЦЯ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

У даній статті розкрито зміст поняття «конфліктологічна культура», обґрунтована важливість формування даного виду у культури майбутніх фахівців сфери обслуговування в процесі професійної освіти. Виокремлено компоненти конфліктологічної культури: конфліктологічна грамотність, конфліктологічна готовність, конфліктологічна компетентність.

In this article the concept "culture conflict", proved the importance of this type in the culture of future specialists in maintenance during vocational training. Components are grouped into cultural conflict: conflict literacy, conflict preparedness, conflict competence.

Ключові слова: конфлікт, конфліктологічна культура, конфліктологічна грамотність, конфліктологічна готовність, конфліктологічна компетентність.

Вимоги, що висувуються сучасним ринком праці до фахівця сфери обслуговування включають як професійно-фахову складову, так і особистісну. Показово, що згідно останніх досліджень, однією із якостей, які споживач/отримувач послуги схильний цінувати найвище, є здатність компетентного спілкування та високий рівень конфліктологічної культури сторони, що пропонує/надає послугу.

Традиційно поняття конфліктологічна культура у пересічному розумінні підміняються поняттям «не конфліктність, низька конфліктність», проте детальний розгляд проблеми засвідчує набагато ширше і глибше тлумачення концептів «конфлікт», «конфліктологія», «конфліктологічна культура», насамперед у теоретичній площині.

Аналіз останніх публікацій. У теорії професійної педагогіки сутність професійної культури фахівця та її види досліджували В. Гринькова, І. Зязюн, В. Загвязінський, В. Кан-Калик, А. Мудрик, В. Сластьонін. Окремі компоненти конфліктологічної культури фахівця отримали обґрунтування у працях В. Андреева, 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 не описується її структура і процес формування.

Окреслена актуальність, професійно-практична значущість проблеми зумовлює наступні завдання статті:

охарактеризувати дефініцію «конфлікт» та «конфліктологічна культура» із позиції різних наук; розмежувати зміст понять «конфліктологічна культура особистості» й «конфліктологічна культура фахівця»;

окреслити зміст, структуру, складові поняття «конфліктологічна культура», продемонструвати значимість цієї якості для сучасного фахівця сфери обслуговування.

Виклад основного матеріалу. Проблема конфлікту в життєдіяльності людини – одна з найважливіших в системі гуманітарних наук. Конфлікт як наукове поняття традиційно був предметом дослідження соціології, соціальної філософії та психології. У останнє десятиліття конфлікт став вивчатися і іншими науками: педагогікою, політекономією, менеджментом, історією, етикою, поряд інших соціальних і гуманітарних наук.

Станом на сьогодні у різних галузях знань і безпосередньо в практичній діяльності глибоко вивчені і розроблені окремі сторони цього багатогранного явища і розкриті теоретичні основи його розвитку.

Для збереження норм забезпечення суспільних відносин у державі є спеціальні інститути із попередження і вирішення конфліктних ситуацій. До таких інститутів відносяться правоохоронні органи, складні структури внутрішньої і зовнішньої безпеки держави.

В нашому житті конфлікти присутні постійно. Вони виникають з різних причин. У нашому житті конфлікти присутні постійно. Вони виникають з різних причин, які науковці поділяють на дві групи: об'єктивні та суб'єктивні.

Серед об'єктивних причин конфліктів виокремлюють такі:

- зіткнення матеріальних та духовних інтересів людей в процесі їх життєдіяльності;
- слабка база правових та інших нормативних процедур вирішення соціальних протиріч, що виникають в процесі взаємодії людей;
- недоліки в організації роботи;
- невідповідне матеріально-технічне забезпечення діяльності (нестача технічних засобів, перенаселеність службових кабінетів);
- нераціональний розподіл обов'язків та нерівномірна завантаженість працівників роботою;
- формальне об'єднання в робочі групи (відділи, підрозділи тощо) без врахування психологічної сумісності учасників;

- спосіб життя.

До причин родинних конфліктів належать передусім матеріальні нестатки, побутова невлаштованість. У сфері обслуговування конфлікти найчастіше виникають від невміння працівників прогнозувати та уникати конфліктні ситуації [1 с. 213].

Ми погоджуємось з вченими А. Анцуловим і А. Шипіловим, котрі вважають, що кожна об'єктивна причина набуває особистісного звучання, а наявні протиріччя призводять до загострення стосунків між людьми.

До суб'єктивних причин конфліктів належать:

- негативний соціально-психологічний клімат в колективі;
- невідповідність офіційної та неофіційної структур колективу (протиборство між керівником і неформальним лідером, ворожнеча між окремими неформальними групами);
- негативні риси характеру та деякі особливості особистості (егоїзм, недостатні самовладання та витримка, поганий настрій, завищена самооцінка);
- наявність психологічних бар'єрів;
- втрата та викривлення інформації в процесі між особовою та між групою комунікації;
- низький рівень конфліктостійкості;
- низький розвиток емпатії тощо.

Кожен конфлікт має свою динаміку, він виникає і розвивається протягом певного часу. Динаміка конфлікту – це послідовна зміна його стадій, що характеризують конфлікт з моменту його виникнення до вирішення.

Конфлікти досить різні за своєю формою і змістом: міжнародний політичний конфлікт і конфлікт поколінь, суперечка інтересів, яка трапилась на кухні у комунальній квартирі, і конфлікт двох закоханих... Однак існують між ними спільні ознаки. Це структура конфлікту і динаміка його розвитку. У кожному конфлікті є "базовий" набір необхідних компонентів, і кожний у своєму розвитку йде в більш чи менш розгорненій формі.

Аналізуючи і систематизуючи різні конфліктні ситуації, ряд авторів виділяє такі поняття, як "образи конфліктної ситуації", змістовною стороною яких виступають ідеальні картини, образи конфліктної ситуації, що є в кожного з учасників конфлікту. Ці внутрішні картини ситуації містять у собі уявлення учасників про самих себе (своїх мотивах, цілях, цінностях, можливостях і т.п.), уявлення про конфронтуючі сторони (їхні мотиви, цілі, цінності, можливості і т.п.) і уявлення про середовище, у якій складаються конфліктні відносини. Саме ці образи, ідеальні картини конфліктної ситуації, а не сама реальність, є безпосередньою детермінантою конфліктної поведінки її учасників [7, с. 23].

Всяка конфліктна ситуація, як відомо, має свій результат. При цьому під результатом конфліктної ситуації психологи розуміють наслідки, результати конфліктних дій, що включаються в конфлікт на ідеальному рівні. Фактично результат будь-якого конфлікту є частиною триваючої мети подій.

Учасники конфлікту завжди керуються деякими образами можливих результатів і відповідно до них формують свою поведінку.

Змістом самої конфліктної ситуації є ситуація, що характеризується наявністю об'єкта й учасників конфлікту (суб'єктів), але і відсутністю зіткнень, усвідомлених учасниками як конфлікт.

Разом з тим аналіз теорії й практики професійної конфліктологічної підготовки виявив ряд недоліків. Конфліктологічна культура як мета професійної конфліктологічної підготовки не розглядається і як педагогічна категорія не описується.

Отже, існує протиріччя між станом неузгодженості соціально обумовлених вимог у професійній підготовці майбутніх фахівців та існуючою практикою конфліктологічної підготовки, що не забезпечує їхню підготовленість до професійної діяльності в професійному середовищі, з одного боку та відсутність науково-педагогічного знання про закономірності формування конфліктологічної культури майбутнього фахівця сфери організації – з іншого.

Культура суспільства – це особливий соціальний механізм нагромадження, збереження, перетворення й трансляції інформації, що представляє соціальну цінність. А культуру особистості ми розуміємо як систему знань, поглядів, переконань, умінь, навичок, що сприяє використанню людиною накопиченої інформації та її життєдіяльності, що трансформує її в усі аспекти.

Проте для професійної діяльності необхідні професійна культура та її складові частини (інформаційна культура, методологічна культура, комунікативна культура, конфліктологічна культура та ін.).

Дослідження науковців (Самсонова Н., Підбуцька Н.) дозволяють стверджувати, що необхідно розрізняти поняття «конфліктологічна культура особистості» і «конфліктологічна культура фахівця».

Конфліктологічна культура особистості виявляється в прагненні (потребах, бажанні) та вмінні людини попереджати й вирішувати соціальні конфлікти: міжособистісні, міжетнічні й міжнаціональні. У розв'язанні завдань гармонізації міжособистісних відносин для особистості володіння конфліктологічною культурою відіграє важливу роль.

Конфліктологічній культурі фахівця властиві засвоєння й використання особливих, професійно

орієнтованих конфліктологічних знань, необхідних для сприйняття професійних конфліктів і наступної реалізації професійних функцій в умовах професійного конфлікту. Отже, професійно-прикладна специфіка конфліктологічної культури фахівця відрізняє цей феномен від конфліктологічної культури особистості.

Під «конфліктологічної культуру» фахівця ми розуміємо якісну характеристику професійної життєдіяльності фахівця в конфліктогенному професійному середовищі.

З'ясування місця й ролі конфліктологічної культури фахівця в структурі професійної культури вимагає встановлення об'єктивності існування цього виду професійної культури і взаємозв'язку з іншими її видами: інформаційної, комунікативної, методологічної й спеціальної, що відображає сутність професійної діяльності.

Для реалізації професійної діяльності в конфліктогенному середовищі майбутньому фахівцеві сфери організації необхідна відповідна професійна культура як спосіб життєдіяльності в конфліктних ситуаціях і конфліктах у взаємодії із суб'єктами професійної діяльності і як спосіб подолання особистісних криз. Тому важливою є відповідь на питання: що нового в їхній взаємозв'язок вносить конфліктологічний компонент?

Об'єктивність конфлікту в професійній сфері буття фахівця орієнтує на виділення відповідного виду професійної культури - конфліктологічної культури фахівця. Виходячи з провідної ознаки культури – перетворення сфери буття – конфліктологічна культура характеризує спосіб професійної діяльності фахівця в професійному конфліктогенному середовищі.

Культура поведінки особистості в конфліктних ситуаціях, або конфліктологічна культура - це якість людини, яка виявляється в здібності вирішувати проблеми та долати протиріччя конструктивними способами. Конструктивними (продуктивними) можна назвати таких вихід фахівця з конфлікту, для якого притаманне наступне: вирішення проблеми з врахуванням інтересів обох сторін; усвідомлена, адекватна ситуації виважена поведінка; збереження або покращення взаємовідносин між опонентами.

Конфліктологічна культура не ототожнюється психологічній культурі, хоча тісно з нею взаємопов'язана. Підвищення і розвиток психологічної культури потребує конкретизації у застосуванні до конфліктологічної взаємодії. Галуззю наукових знань, яка також перетинається з конфліктологією, виступає менеджмент з досліджуваною в його системі управлінською культурою.

В процесі дослідження конфліктологічної культури важливо виокремити її структурні компоненти. Проаналізуємо дослідження даного питання науковцями: Самсонова Н., Черняєва Т., Підбуцька Н.

На думку Самсонової Н. компонентами конфліктологічної підготовки особистості виступають, конфліктологічна компетентність конфліктологічна готовність і конфліктологічна компетенція [6 с. 34].

Черняєва Т. у своєму дослідженні формуванню конфліктологічної культури засобом тренінгу у майбутніх менеджерів погоджується з Самсоною Н. і також виділяє такі структурні компоненти конфліктологічної культури як: конфліктологічна компетенція, конфліктологічна готовність, конфліктологічна компетенція.

Підбуцька Н. виділяє такі компоненти конфліктологічної культури: пізнавально-інтелектуальний, аналітико-рефлексивний, володіння інструментарієм позитивної взаємодії з членами групи, практичний, мотиваційний, емоційний [4, с. 34].

Нам імпонує думка Самсонової Н. щодо структурних компонентів конфліктологічної культури, і ми також виокремлюємо конфліктологічну грамотність, конфліктологічну готовність і конфліктологічну компетентність.

Конфліктологічна грамотність – це базовий рівень конфліктологічної підготовки, котрий виявляється в освоєних теоретичних знаннях, життєвому інтуїтивному та вербальному досвіді застосування цих знань на практиці, усвідомленні особистості, що дозволяє конструктивно вирішувати проблеми та протиріччя без особливого усвідомлення механізмів, закладених в їхній основі.

Конфліктологічна готовність – це здатність фахівця вирішувати конфлікти в професійному середовищі, вміння розуміти конфлікт та керувати ним; вміння оцінювати конфліктну ситуацію та прогнозувати її наслідки; вміння діагностувати на початковій стадії виникнення конфлікту, попередити його або вирішити конструктивним способом.

Конфліктологічна компетентність – це система наукових знань про конфлікт та вмінь керувати ними, що цілеспрямовано розвиваються в 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 в процесі оволодіння понятійним та фактологічним матеріалом конфліктології.

Конфліктологічна культура особистості включає систему цінностей, суті, мотивів, переконання, вказівок таких як: позитивне сприйняття світу, інших людей, усвідомлення цінностей та інше реалізується в ефективному управлінні зовнішніми конфліктами та самоуправлінні внутрішніми з врахуванням особливостей конфліктів та його сторін. У відмінність конфліктологічної компетентності, спрямованої на керування конкретними конфліктами, конфліктологічна культура особистості зорієнтована на широке коло проблем і протиріч та їх творчого вирішення.

Конфліктологічна культура фахівця займає центральну позицію в ієрархії структури професійної культури, вона синтезує всі її складові, актуалізуючись і виявляючись відповідно до потреб в безпеці,

визнанні, престижі, актуалізації в професійних конфліктних ситуаціях і конфліктах. Конфліктологічна культура фахівця як характеристика і спосіб професійної діяльності в професійному конфліктному середовищі є різновидом професійної культури, інтегруючої в собі функції спеціально-професійної, акмеологічної, комунікативної культур фахівця.

Дослідження далеко не повністю вирішує проблему теоретичної розробки основ формування конфліктологічної культури фахівця у вузівській освіті. Перспективними напрямками подальшого дослідження проблеми є: виявлення особливостей конфліктологічної культури фахівців різних професій; виявлення особливостей розвитку конфліктологічної культури студента – майбутнього фахівця; розробка проблеми підготовки викладачів вузів до формування конфліктологічної культури фахівців; виявлення педагогічних передумов формування конфліктологічної культури фахівця в історії вітчизняної і зарубіжної педагогіки; дослідження зарубіжного досвіду формування конфліктологічної культури фахівця у вузівській і позаузівській освіті.

Фахівець, який володіє конфліктологічною культурою, здібний до реалізації професійних функцій і рішення професійних задач в умовах міжособових конфліктів з суб'єктами професійної діяльності, здатний в процесі вирішення конфліктів до перетворення конфліктогенного виробничого середовища з метою їх попередження, а також оптимальному результату з професійних особистих непорозумінь. Підсумком прояву конфліктологічної культури фахівця виступає нове професійне середовище із зміненими параметрами, які виступали причинами професійного конфлікту.

Слабкий розвиток конструктивної конфліктної позиції і конфліктофобія є типовими недоліками в конфліктологічній культурі сучасного фахівця. Тому сьогодні одним з найважливіших напрямів в педагогічному процесі стає формування і розвиток цілісної конфліктологічної культури фахівця як спеціального завдання.

Отже, сучасний фахівець повинен бути підготовлений не тільки реалізовувати професійні задачі в умовах конфліктогенного професійного середовища але і перетворювати її з метою попередження негативних конфліктів, а також бути готовим до оптимального результату з професійних особових криз як бар'єрів на шляху до професійної культури.

Література

1. Анцупов А. Я. Конфликтология: учебник для вузов / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – М.: ЮНИТИ, 1999. – 551 с.
2. Гришина Н. В. Психология конфликта / Н.В. Гришина. – К. : Либідь, 2000. – 258 с.
3. Ложкин Г. Практическая психология конфликта. Учеб. пособие (переизд.) / Г. Ложкин. – К. : МАУП 2002. – 256 с.
4. Підбуцька Н.В. Педагогічні умови формування конфліктологічної культури майбутнього інженера - машинобудівника: дис.канд.пед.наук: 13.00.04 / Ніна Вікторівна Підбуцька. – Вінниця, 2008. – 253 с.
5. Пригожин А. И. Нововведения: стимулы и перешкоды/ А.И. Пригожин. – К.: МАУП, 2003. – 219 с.
6. Самсонова Н.В. Конфликтологическая культура специалиста и технология ее формирования в системе вузовского образования: монография / Н.В. Самсонова. – Калининград: Изд-во КГУ, 2002. – 308 с.
7. Скотт Д.Г. Способы разрешения конфликтов / Д.Г. Скотт. – Киев, 1991. – 207 с.

Надійшла 13.10.2010

УДК 519.2

І. С. КАТЕРИНЧУК, В. М. КУЛИК

Хмельницький кооперативний торговельно-економічний інститут

УПРАВЛІННЯ РОЗПОДІЛОМ ТИПОВИХ ЗАВДАНЬ МІЖ ВИКОНАВЦЯМИ: РОЗРОБЛЕННЯ МАТЕМАТИЧНОЇ МОДЕЛІ ЗАДАЧІ

У статті розроблено математичну модель задачі розподілу типових завдань між виконавцями за факторами пріоритетів призначення виконавців.

In the article the mathematical model of task of distributing of typical tasks is developed between performers after the factors of priorities of setting of performers

Ключові слова: типове завдання, виконавець, пріоритет, математична модель, коефіцієнт пріоритету.

Для виконання складних завдань (операцій) можуть залучатися різні підрозділи і органи, що переслідують різні цілі та виконують завдання різними способами, мають різні показники оцінки ефективності результатів дій. За таких умов, основним параметрами процесу координації дій, можуть бути визначені для виконавців час, місце дій, необхідний склад сил та засобів, умови виконання.

Задачу розподілу завдань між виконавцями можна було б вирішити методами математичного