

УДК 378.147

УМІННЯ ПОПЕРЕДЖЕННЯ КОНФЛІКТІВ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ З ТОВАРОЗНАВСТВА ТА КОМЕРЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

М.О.Коростелін

Анотація. У статті на підставі аналізу підходів науковців до визначення способів попередження конфліктів у професійній діяльності, презентовано авторський погляд на сукупність умінь попередження конфліктів майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності.

Ключові слова: уміння попередження конфліктів, попередження й прогнозування конфліктів у професійній діяльності.

Аннотация. В статье на основании анализа подходов ученых к определению способов предупреждения конфликтов в профессиональной деятельности, представлен авторский взгляд на совокупность умений предупреждения конфликтов будущих специалистов по товароведению и коммерческой деятельности.

Ключевые слова: умение предупреждения конфликтов, предупреждение и прогнозирование конфликтов в профессиональной деятельности.

Summary. The article based on an analysis of approaches to the definition of scientific skills to help in the prevention and prediction of conflicts in professional activities, presents the author's opinion on a set of skills for future conflict prevention specialists on Commodity and commercial activities.

Keywords: the ability to conflict prevention, conflict prevention and prediction in professional activities.

Актуальність проблеми. Складні й суперечливі процеси, які відбуваються в Україні на початку третього тисячоліття, вимагають підвищення рівня професіоналізму фахівців різних сфер діяльності, зокрема фахівців з товарознавства та комерційної діяльності, однією з складових готовності до професійної діяльності яких є готовність до попередження конфліктів.

Аналіз досліджень та публікацій. Аналіз літературних джерел (А.Анцупов, Г.Ложкін, Н.Пов'якель, А. Тимохіна, А. Шипілов) свідчить про те, що проблема профілактики конфліктів в останні роки набуває особливу актуальність і практичну значущість, що зумовлено, передусім, трудомісткістю безпосереднього розв'язання вже розгорнутих конфліктів. Л. Беззубко, Ф.Бородкин, Н. Коряк, Н. Гришина, А. Ішмуратов, М. Робер, Ф. Тильман, В.Розов, В. Шейнов та ін. акцентували свою увагу на технологіях і методах попередження конфліктів. Проте, незважаючи на значну кількість наукових праць, присвячених конфліктам, їх прогнозуванню й попередженню, питання щодо визначення сукупності умінь попередження конфліктів майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності залишається недостатньо вивченим.

Мета статті: на підставі аналізу підходів науковців до визначення умінь, що допомагають у попередженні й прогнозуванні конфліктів у професійній діяльності, визначити сукупність умінь попередження конфліктів майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності.

Виклад основного матеріалу. Аналіз наукових праць засвідчив, що серед розмаїття умінь, якими мають володіти фахівці з товарознавства та комерційної діяльності вагоме місце займають уміння встановлювати суб'єкт-суб'єктні стосунки в процесі професійної взаємодії; наявність у фахівців високої культури професійної комунікації, готовності конструктивно діяти у будь-якому професійному конфлікті, орієнтуючись на взаємовигідне задоволення потреб та інтересів усіх учасників взаємодії, реалізуючи стратегію співпраці; здатності до запобігання й вирішення конфліктів. На цьому акцентують увагу С.Адамс, Л.Балабанова, А.Бусигін, П.Верхарн, М.Ізмайлова, В.Дорошенко, Л.Зотова, В.Лавриненко, Т.Крамаренко, А.Орлов, Р.Хайруллин, Т.Хопкинс та ін.

Так, Т.Хопкинс переконаний, що для майстерного здійснення операцій із продажу товарів або послуг «торгівельні фірми мають дбати про підвищення культури професійної комунікації працівників, вироблення нових норм безконфліктної взаємодії з метою налагодження ділових відносин, збільшення прибутку та попиту на товар» [12, с. 94]. На думку дослідника, важливими вміннями фахівця-товарознавця є: володіння навичками, тактикою і стратегією професійної взаємодії; уміння доводити та обґрунтовувати, аргументувати та переконувати, досягати згоди та рішень, вести переговори; говорити та бути зрозумілим, слухати та розуміти, переконувати, створювати довірливі відносини [12, с. 48].

Реалії сучасного торговельного бізнесу, відзначає А.Орлов, вимагають підвищення рівня співробітництва з міжнародними комерційними структурами, розширення культурних обмінів, залучення до світових цінностей, а отже, здійснення на високому рівні міжнародної комерційної діяльності, яка вимагає реалізації послідовного переходу до методів активного обслуговування клієнтури не лише шляхом надання продавцям і покупцям різного роду комерційних сервісних послуг, але й шляхом розвитку таких сучасних напрямів діяльності, як міжнародний лізинг, міжнародне транспортно-експедиторське обслуговування, міжнародне інвестиційне забезпечення інноваційних проектів, міжнародне страхування, вирішення митних та інших питань, що неможливо здійснити без сформованої фахової комунікативної компетентності, умінь попереджати й розв'язувати виробничі конфлікти [10, с. 36].

Аналогічну думку висловлює і П.Верхарн, який зазначає, що робота товарознавця з банками, на біржах, торгах і аукціонах, здійснення митних операцій ... це перш за все професійний діалог, встановлення сприятливих ділових відносин, ... певний рівень знань і якостей особистості з аналізу, управління й самоуправління конфліктами [7, с.39].

Важливими для нас стали погляди таких науковців, як А.Бусигін, Т.Кадзума, О.Куклін, Л.Осипова, І.Синяєва, Ф.Панкратов, О.Памбухчянц, Б.Синецький, які виокремили такі уміння товарознавців та комерсантів: уміння розуміти внутрішній світ співрозмовника, його особливості, мотиви, наявний психічний стан; уміння слухати, емпатія, доброзичливість; встановлювати професійно вмотивовані контакти зі співробітниками, підлеглими, керівництвом, клієнтами; регулювати міжособистісні стосунки у колективі; передбачати безпосередній емоційно-вольовий вплив на колег, клієнтів, адміністрацію з метою спонукання їх до конкретних дій. Ці висновки нами ураховано під час виділення сукупності умінь як складових готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності.

Важливим вважаємо погляд О.Маслової, яка виокремила такі комунікативні уміння працівників торговельних підприємств: встановлювати й підтримувати психологічний контакт; розуміти внутрішній світ співрозмовника, його особливості, мотиви, наявний психічний стан; професійно будувати питання та конкретно відповідати на них, володіти стилями поведінки в конфліктній ситуації; бути наполегливим і принциповим у відстоюванні прийнятих рішень [9, с. 14].

Уважаємо доцільним враховувати погляди С.Адамса, який зазначає, що комерсант під час реалізації професійних функцій і вирішення професійних завдань стикається з безліччю як суто професійних, так і міжособистісних конфліктів з суб'єктами професійної діяльності. Тому він має вміти перетворювати конфліктогенне виробниче середовище з метою попередження конфліктів, а також знаходити оптимальні виходи з ситуацій професійних особистих непорозумінь, бар'єрів професійної діяльності. Результатом прояву зазначених умінь виступає нове професійне середовище із зміненими параметрами, які виступали причинами професійного конфлікту.

М.Ізмайлова акцентує увагу на вагомості таких умінь працівників торгівлі: говорити публічно; доводити та обґрунтовувати, аргументувати та переконувати, досягати згоди та рішень, ... вести переговори з вітчизняними та зарубіжними партнерами [5, с. 102].

О.Дзяна зазначає, що фахівці сфери обслуговування мають володіти уміннями вдало поєднувати методи, прийоми та засоби вирішення конфліктів конструктивними способами, творчо розв'язувати конфліктні ситуації, а не лише використовувати набутий досвід, швидко проаналізувати конфліктну ситуацію та спрогнозувати її розвиток, на інтуїтивному рівні відчувати настрій співрозмовника, прогнозувати його поведінку, запобігати розвитку негативного конфлікту [3, с. 9].

В.Дорошенко, Л.Зотова, В.Лавриненко серед вагомих якостей фахівця, що здійснює торгівлю, визначають «здатність особистості до свідомого управління своїм емоційно-вольовим станом в конфліктних та передконфліктних ситуаціях» [11, с. 254].

Вагомими для нашого наукового пошуку є погляди І.Балабанова, який вважає, що фахівці з комерційної діяльності повинні мати розвинені вміння сприймати й розуміти емоційний стан опонента в конфліктній ситуації; підбирати основні стратегії розв'язання конфліктних ситуацій та умови їх використання в професійному середовищі; намагатися сприйняти та усвідомити позицію конфліктуючої сторони [2, с. 195].

Для попередження й конструктивного вирішення конфліктів, на думку С. Gillin, необхідно вміти: аналізувати проблеми, причини конфлікту, розуміти учасників конфлікту; визначати точки згоди та незгоди; встановлювати пріоритети потреб та цілей, визначаючи яким чином та за яких обставин можна поступитись [13].

Вагомими виявилися погляди Т. Крамаренко, яка зазначила, що фахівці з товарознавства та комерційної діяльності покликані «супроводжувати» частину повсякденного життя громадян, якою є

процес придбання різних товарів, вирішення конфліктних ситуацій з клієнтами, робота зі скаргами, налагодження ділових контактів з новими споживачами та партнерами по бізнесу тощо [6, с. 18]. Проте, на жаль, і сьогодні на торговельних вітчизняних підприємствах можна зіштовхнутися з відкритими конфліктами, виявом неетичних вчинків, низьким рівнем культури професійної взаємодії, корупцією, хабарництвом та тим, що знижує імідж торгівлі у суспільстві в цілому.

Для майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності важливим є вміння *прогнозувати можливе виникнення й розвиток конфлікту*. Справа в тому, що на будь-якому підприємстві поряд із деструктивними конфліктами, що створюють перешкоди виробничій діяльності, можливі й конструктивні конфлікти, розвиток, своєчасне розв'язання яких збільшує ефективність і злагодженість роботи, допомагає успішно досягати поставлених цілей. Функція вчасного виявлення соціальних суперечностей, обґрунтованого припущення виникнення й розвитку їх на ґрунті конфліктних ситуацій, забезпечується прогнозуванням (аналізом структурних компонентів конфлікту: проблеми; конфліктної ситуації; сигналів, частоти їх виникнення; інцидентів; складу й особливостей поведінки потенційних учасників). Усі компоненти доцільно розглядати в динаміці, з урахуванням періодів, етапів, фаз розвитку конфлікту.

Спираючись на думки Л. Албастової, В. Козлова, М. Рібакової та ін., вважаємо, що для попередження деструктивних міжособистісних конфліктів майбутні фахівці торговельної галузі мають уміти: чітко формулювати вимоги до співробітників, ходу виконання й результатів їх діяльності; дотримуватися принципу єдиноначальності, що дозволяє кожному працівнику усвідомлювати чий розпорядження він має виконувати; встановлювати загальні цілі й цінності, чому сприяє інформованість усіх членів організації про її стратегію, перспективи, стан справ у різних підрозділах (наявність спільних цілей і цінностей дозволяє людям зрозуміти, як слід поводитися в конфліктних ситуаціях, щоб перетворити їх у функціональні); створювати сприятливі умови для життєдіяльності членів колективу; здійснювати справедливий і прозорий розподіл матеріальних благ (заохочень) у колективі; розробляти правові та інші нормативні процедури розв'язання типових передконфліктних ситуацій.

Г.Ложкін, Н.Пов'якель акцентують увагу на таких уміннях як володіння психологічними прийомами та навичками безконфліктного спілкування; навичками саморегуляції у складних, конфліктних ситуаціях; знаннями, вміннями розуміння конфліктогенів (слів, дій або їх відсутності, поведінкових актів чи поведінки в цілому, котрі можуть привести до конфлікту) спілкування та усвідомлення власних конфліктогенів; вміннями перетворення та неескалюван-ня конфліктогенів спілкування; позбавлення особистісної конфліктності та конфліктних форм і стереотипів поведінки; врахування особливостей поведінки конфліктних особистостей, що нерідко страждають різними комплексами, незадоволені своїм положенням, статусом чи роллю, дратівливих і незадоволених, напружених і агресивних, яким потрібно постійне задоволення хворобливого себелюбства та зняття внутрішньої напруги тощо [8, с. 172].

Вважаємо, що вміння *правильно оцінювати й аналізувати конфліктну ситуацію*, знаходити оптимальні шляхи вирішення конфліктів – важлива характеристика сучасного фахівця з товарознавства та комерційної діяльності. У конфлікті він може виступати в ролі посередника, тобто як третя сторона, яка намагається відновити психологічний баланс в колективі. Діяльність фахівця з товарознавства та комерційної діяльності як посередника включає аналіз ситуації та врегулювання конфлікту: аналіз (отримання інформації про конфлікт, збір даних про нього; аналіз отриманої інформації; перевірка її достовірності; оцінка конфліктної ситуації), врегулювання конфлікту (вибір способу врегулювання конфлікту, типу медіаторства (роль, яку буде виконувати третя сторона), реалізацію обраного способу, уточнення інформації та прийнятих рішень, зняття передконфліктної напруги у відносинах опонентів, аналіз досвіду та врегулювання конфлікту [4]. Таким чином, результат будь-якого конфлікту залежить тільки від того, наскільки ефективно ним управляє фахівець і наскільки сторони зацікавлені в досягненні загального результату.

На думку А. Анцупова, попередженню конфліктів сприяє вміння майбутніх фахівців *підтримувати під час взаємодії балансу взаємозалежності в рішеннях і діях*. Занадто велика залежність фахівця від партнера обмежує його волю і може спровокувати конфлікт. «У ході спілкування необхідно відчувати залежність від нас партнера і підтримувати комфортний баланс взаємозалежності» [1, с. 64].

З урахуванням думки дослідників, які фахово займалися проблемами професійної комунікації товарознавців та комерсантів (А.Бусигін, М.Ізмайлова, Т. Кадзума, О. Куклін, О. Маслова, О. Орлов), нами визначено такі основні групи узагальнених умінь попередження конфліктів:

– **комунікативно-мовленнєві** (встановлення діалогічної взаємодії з суб'єктами професійної діяльності, побудованої на рівності позицій сторін; встановлення професійно вмотивованих контактів зі

співробітниками, підлеглими, керівництвом, клієнтами на основі відкритості, довіри, відкриття власних почуттів співрозмовниками; уникнення реплік і висловлювань, психологічних бар'єрів та незручностей, що створюють перешкоди для професійної взаємодії; застосування технологій активного (або рефлексивного) слухання; користування відкритими запитаннями, використовуючи перефразування, резюмування, «Я-висловлювання»; розуміння внутрішнього світу співрозмовника, його особливостей, настроїв, мотивів, наявного психічного стану, прогнозування його поведінки; володіння психологічними прийомами безконфліктного спілкування; бачення суперечностей між невербальним виразом і його психологічним змістом);

– **організаційно-управлінські** (розробка правових та інших нормативних процедур розв'язання типових передконфліктних ситуацій; формулювання чітких вимог до співробітників, встановлення спільних цілей; компетентна, об'єктивна, різнобічна оцінка результатів діяльності колег, підлеглих; підтримання під час взаємодії балансу взаємозалежності в рішеннях і діях; вдале поєднання методів, стратегій і тактик попередження конфліктів; знайдення оптимального виходу з професійних особових криз як бар'єрів професійної діяльності; знайдення оптимального виходу з професійних особових криз як бар'єрів професійної діяльності; збереження балансу між орієнтацією на необхідність розв'язання конфліктів і врахуванням потреб й запитів клієнта; добір методів впливу (особистий приклад, пояснення, переконання, прохання, звернення тощо) на суб'єктів конфлікту; створення сприятливих умов для життєдіяльності членів колективу);

– **морально-етичні** (з позицій моральності, справедливості творчо розв'язувати складні професійні ситуації; володіння навичками саморегуляції у конфліктних ситуаціях; дотримання моральних норм торговельної та комерційної діяльності; усвідомлення власних моральних помилок і шляхів їх виправлення, розуміння величі людини та вартості її життя; ініціювання сприятливого морального клімату під час здійснення професійної діяльності; уникнення в мовленні кліше, штампів, стереотипів, різких оцінних суджень, іронічних зауважень, некоректних натяків; розуміння конфліктогенів (слів, дій або їх відсутності, поведінкових актів чи поведінки в цілому, котрі можуть привести до конфлікту) спілкування та усвідомлення власних конфліктогенів; врахування особливостей поведінки конфліктних особистостей, що нерідко страждають різними комплексами, незадоволені своїм положенням, статусом; оптимальне реагування на опозиційні висловлювання та вияв негативних емоцій опонентів).

Показниками сформованості кожного вміння з досліджуваних груп умінь попередження конфліктів було обрано: рівень володіння умінням, рівень їх застосування у різновидах навчальної, професійно спрямованої діяльності, ставлення до моделювання різноманітних конфліктних ситуацій, послугування стратегіями й тактиками попередження конфліктів.

На підставі виокремлення вище зазначених показників було виділено три рівні сформованості умінь попередження конфліктів: *високий* (студенти досконало володіють уміннями попередження конфліктів, упевнено їх застосовують у різновидах навчальної, професійно спрямованої діяльності, творчо ставляться до моделювання різноманітних конфліктних ситуацій, послугування стратегіями й тактиками попередження конфліктів); *достатній* (студенти володіють уміннями попередження конфліктів, проте мають певні труднощі, копіюючи стереотипний спосіб організації комунікативної взаємодії, відчувають труднощі під час моделювання різноманітних конфліктних ситуацій, послугування стратегіями й тактиками попередження конфліктів); *низький* (у студентів уміння попередження конфліктів розвинені недостатньо. Вони діють, спираючись на наявний життєвий досвід, використовуючи метод проб і помилок, відчуваючи значні труднощі під час моделювання різноманітних конфліктних ситуацій, послугування стратегіями й тактиками попередження конфліктів).

Висновки. Таким чином, визначення сукупності умінь попередження конфліктів майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності дозволить спрямувати процес професійної підготовки майбутніх фахівців на формування їх готовності до попередження конфліктів у професійній діяльності.

Література

1. Анцупов А.Я. Конфликтология: Учебник для вузов /А.Я. Анцупов, А.И. Шепилов. – М.: ЮНИТИ, 1999. – 551с.
2. Балабанов И.Т. Электронная коммерция /И.Т. Балабанов. – СПб: Питер, 2001. – 336 с.
3. Дзяна О.С. Формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у професійній підготовці: дис. ... кандидата пед. : 13.00.04. / Оксана Сергіївна Дзяна. – Вінниця: Вінницький державний педагогічний університет імені Михайла Коцюбинського, 2012. – 22 с.
4. Замятіна М.В. Конфліктологічна компетентність у роботі керівника / М.В. Замятіна, Є.В. Воробйова // Студенческая конференция магистрантов : Інформаційні та управляючі системи. – НТУ "ХПИ", 2012. – С. 57-62.
5. Измайлова М.А. Психология и этика торговли: для студентов учреждений доп. проф. образования / М.А. Измайлова. – М.: Академия, 2009. – 176 с.

6. Крамаренко Т.В. Формування культури професійного діалогу майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності засобами інформаційно-комунікаційних технологій: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.04/ Тетяна Володимирівна Крамаренко. – Запоріжжя: Класичний приватний університет, 2013. – 301 с.
7. Кретчак О.М. Психологічний аналіз професійної діяльності мільйонерів ДСО при МВС України та визначальні умови її удосконалення : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.06 / О.М. Кретчак. – К: Національна академія внутрішніх справ України, 2003. – 160 с.
8. Ложкин Г.В., Повякель Н.И. Практическая психология конфликта: Учебное пособие. – 2-е изд., стереотип / Г.В. Ложкин, Н.И. Повякель. – К.: МАУП, 2002. – 256 с.
9. Маслова Е. Этика работников торгового предприятия / Е. Маслова // Деловой вестник «Российской кооперации». – 2002. – №5. – С. 13–17.
10. Орлов А.В. Введение в предпринимательство: малый бизнес в России и за рубежом / А.В. Орлов. – М., 1994. – 208 с.
11. Психология и этика делового общения: учебник для вузов /В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др.; под ред. проф. В.Н. Лавриненко. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Культура и спорт, ЮНИТИ, 1997. – 279 с.
12. Хопкинс Т. Как стать мастером продаж / Т. Хопкинс / пер. с англ. К.С. Ткаченко. – М.: Мир, 1995. – 256 с.
13. Gillin C. T. (Terry) Conflict Resolution, Negotiation & Team Building: Reviewing an Impossible Course that Worked [Electronic resource] / Gillin C. T. (Terry) // Conflict Management in Higher Education Report – Volume 5. – Number 1. – Sept 2004. – URL : www.campus-adr.org/cmher/reportarticles/ArticlesIndex.html.