

ЕМПІРИЧНЕ ВИВЧЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ СФОРМОВАНОСТІ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ КУЛЬТУРИ МАЙБУТНЬОГО ФАХІВЦЯ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

О. С. ДЗЯНА

Аналіз сучасного стану проблеми засобів діагностичного вивчення конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування в процесі професійної освіти показав, що існує багато методик діагностики сформованості компонентів такої культури. Тому складно співставити результати за кожною методикою. Одним із методів дослідження конфліктологічної культури (КК) є побудова графіка її сформованості.

Нині проблема діагностики привертає увагу як вітчизняних, так і зарубіжних учених. У науковій літературі з проблеми діагностики конфлікту дослідження проводили А. Татищева, Б. Хасан, К. Томас; конфліктологічної культури: Н. Самсонова, Н. Підбуцька, О. Щербакова.

Невирішена раніше частина проблеми полягає в тому, що дотепер у науковій та педагогічній літературі уваги формуванню конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування приділялося мало, а отже й методики її діагностики описано недостатньо.

Метою статті є розкриття можливостей використання методу картографії з метою вивчення особливостей сформованості конфліктологічної культури майбутнього фахівця сфери обслуговування.

Робота з конфліктами в сфері обслуговування є об'єктивною реальністю для фахівця цієї сфери, що вимагає формування у нього спеціального виду професійної культури – конфліктологічної культури, яка забезпечить здатність управляти конфліктами, вміти попереджати, діагностувати, прогнозувати та розв'язувати конфліктні ситуації.

Формування конфліктологічної культури відбувається протягом усього життя, але цілеспрямовано майбутніх фахівців сфери обслуговування вона стосується в процесі професійної підготовки. Для ефективного формування цього виду культури потрібно, насамперед, з'ясувати рівень її розвитку.

У педагогіці існують апробовані методики аналізу рівнів сформованості конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування. Зокрема, для дослідження спілкування в сфері обслуговування Е. Юфшбаумом пропонується варіант методу дослідження «Незавершені ситуації», де описані конфліктні ситуації взаємодії між опонентами. Студент повинен запропонувати свій варіант закінчення ситуації, продовжені відповіді відносяться дослідником до однієї з декількох категорій: «репресивні заходи», «ігнорування конфлікту», «з'ясування мотивів», «стимул до власної зміни», вислови «рефлексій» [2]. В. Андрєєв пропонує оцінити рівень конфліктності особистості майбутнього фахівця сфери обслуговування за допомогою тесту «Оцінка рівня конфліктності особистості». Він містить 14 сформульованих питань змісту рефлексії із самооцінки конфліктогенних якостей (дратівливість, нетерпимість), можливих об'єктів конфліктів (несправедливість, егоїзм, бюрократизм), конфліктних емоційних станів. Запропоновані варіанти відповідей відповідають 10 рівням (від «дуже низького» до «найвищого») розвитку конфліктності [6].

Автори даних методик звертаються до загальноприйнятих для конфліктологічної діагностики методів та на їх основі створюють авторські розробки. Причиною їх різноманітності ми вважаємо слабку теоретичну базу проблеми конфліктологічної діагностики, різноманітність цілей і завдань наукового пошуку, які ставлять перед собою дослідники.

У практиці конфліктологічної підготовки також використовується мережеве тестування: у зручний для студентів час організують ознайомлення з теоретичними питаннями, що виходять за рамки навчальної програми, але розкриті в курсі «Конфліктологія» на CD-ROM; мережеве тестування на засвоєння пройденого матеріалу; проводиться індивідуальне тестування на виявлення власного стилю поведінки в конфлікті та індивідуальних особливостей із співбесідою і консультацією з викладачем [3].

Ми можемо відмітити, що конфліктологічна діагностика широко використовує всі методи соціальної психології. Найбільш поширеними і релевантними визнаються методи дослідження, що включають в себе шкали діагностики конфлікту, тестові процедури, метод спостереження конфлікту. Предметом вивчення конфлікту є стилі поведінки в конфлікті, обрання стратегії, наявність

внутрішньоособистісного конфлікту, особливості сприйняття конфліктної ситуації, вчасне виявлення стадії передконфлікту, наявність культури поведінки в конфліктній ситуації.

На нашу думку, варто приділити увагу і такому методу як створення графіка сформованості конфліктологічної культури, в якому поряд із діагностикою рівнів сформованості конфліктологічної культури майбутнього фахівця сфери обслуговування використовується самодіагностика.

Для самодіагностики ми пропонуємо такі методики: вимірювання ригідності, імпульсивності, конфлікту самооцінки, реактивної й особистісної тривожності, тенденції поведінки в реальній групі, суб'єктивного контролю, стилю конфліктної взаємодії, якому віддається перевага. Ці методики дозволяють встановити розвиненість базових компонентів конфліктологічної культури, а потім побудувати графік.

Самодіагностика у вигляді процедури самооцінки розвитку проміжних, підсумкових показників сформованості конфліктологічної культури узагальнюється у вигляді графіка, де студенту пропонується оцінити рівень знань, умінь, здібностей за допомогою пар суджень, що відображають різні сторони конфліктологічної культури (інтелектуальну, емоційну, мотиваційну і наочно-практичну), як у конфліктних ситуаціях, так і при вирішенні проблем міжособистісної взаємодії. Зміст суджень стосується саморегуляції емоційного стану, розуміння стану переживань опонента, прагнення до позитивних відносин, вирішенні проблеми з урахуванням інтересів обох сторін, попередження погіршення взаємовідносин між опонентами.

В інструкційній карті для респондентів відзначається, що ця методика призначена для визначення того, як вони себе відчувають у конфліктних ситуаціях. Потрібно вибрати лише одну цифру, яка показує ступінь наближення вашої поведінки до варіанта відповіді в правому чи лівому стовбці і позначити її у бланку відповіді крапкою. Цифра 3 означає «складно сказати», її бажано використовувати дуже рідко або не використовувати зовсім. Після того, як усі відповіді будуть відмічені, потрібно сполучити крапки між собою в чіткій послідовності питань. Отриманий графік і буде результатом самодіагностики. З метою визначення об'єктивності самодіагностики цей же графік пропонується іншому студенту цієї ж групи із завданням визначити рівень конфліктологічної культури респондента.

В результаті ми отримали два графіки. Третій графік складає викладач на основі спостереження за навчально-професійною конфліктологічною діяльністю студента. Програма спостереження сформованості компонентів конфліктологічної культури в процесі навчально-професійної конфліктологічної діяльності студентів включає пошук відповідей на такі питання:

1. Частота участі в конфліктних ситуаціях і конфліктах (часто, рідко, одиничні випадки).
2. Тип конфлікту, в якому бере участь той, хто навчається (вертикальний, горизонтальний, конфлікт інтересів, когнітивний, моральний, організаційний, відкритий, прихований, емоційний),
3. Ставлення до опонента (антагоніст, ворог, конкурент, супротивник, суперник, партнер).
4. Використання активних конфліктних стратегій (суперництво, співпраця, компроміс, відхід, пристосування)
5. Форми конфліктної поведінки (мовчання, демонстративний відхід, прихований гнів, ігнорування кривдника, їдкі зауваження, сварка, застосування фізичної сили, звернення до третьої особи, пошук союзників для підтримки вчинку, діалог, суперечка, погрози, осуд, полеміка тощо).
6. Способи розв'язання конфлікту (суперечка, застосування санкцій, указівка на порушення, контроль негативних емоцій, непряма дія, критика, терпимість і доброзичливість, дискусія, переконання).

Аналіз результатів навчально-професійної конфліктологічної діяльності визначається оцінкою якості виконання практичних завдань та ситуацій «Практикуму з конфліктології» (табл.1).

За зробленою позначкою на шкалі робиться загальний графік (середнє арифметичне між трьома графіками, так, наприклад, якщо в першому питанні респондент, що проводив самодіагностику поставив позначку на цифрі 2, студент, який його характеризував на цифрі 3, викладач також на цифрі 2, то позначка за середнім арифметичним буде міститись на цифрі 2.3, тому що $(2+3+2)\div 3=2.3$). Якщо загальний графік проходить по цифрам 1-2, це свідчить про високий рівень сформованості конфліктологічної культури, якщо по цифрах 2-4 – про середній, по цифрах 4-5 – про низький рівень. Цей підхід забезпечує об'єктивну діагностику рівнів сформованості конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Якщо у мене виникає конфлікт з іншою людиною, то я:

	1	2	3	4	5	
Вмію визначати тип конфліктної ситуації						Не вмію визначати тип конфліктної ситуації
Вмію сформулювати мету подальшої конфліктної діяльності						Не знаю чого прагну в результаті вирішення конфлікту
Знаю про причини і мотивацію конфлікту						Не можу визначити причини конфліктної ситуації
Знаю способи і прийоми управління власними конфліктними станами						Не володію собою
Мовчки вислуховую образи						Образливо висловлююсь
Соромно розповідати іншим						Хизуюсь перед іншими
Роблю спробу зрозуміти точку зору цієї людини						Твердо стою на своєму.
Намагаюсь не вразити почуттів цієї людини						Йду мовчки, образившись
Йду на компроміс						Сперечаюсь
Дуже переймаюсь із цього приводу						Не надаю значення конфлікту.
Не обговорюю зі сторонньою людиною причини конфлікту						Обговорюю проблему з іншою (сторонньою) людиною
Намагаюсь знайти рішення						Надаю можливість вирішити проблему комусь іншому
Поступаюсь цій людині.						Уникаю цієї людини
Інколи я жертвую своїми цілями заради збереження гармонії у стосунках						Ніколи не поступлюсь своєї точкою зору, навіть якщо для мене вона не дуже важлива
Намагаюсь розв'язувати конфлікт, базуючись на засадах співробітництва						Йду геть
Я поступаюсь, якщо для мене важливі стосунки з цієї людиною						Накидаюсь на цю людину з кулаками
У конфліктній ситуації мене супроводжують: гнів, злість, роздратування, нетерпіння, образа						У конфліктній ситуації мене супроводжують: натхнення, інтерес до опонента, надія на успіх.

Завершуючи опис методик діагностики і самодіагностики, зазначимо, що викладач, котрий здійснює конфліктологічну підготовку фахівців, виходячи з власного уявлення про конфліктологічну культуру, знаючи основні методологічні підходи до її формування, може і сам створювати власні діагностичні пакети.

Отже, використання методу картографії забезпечить вчасне виявлення недоліків у процесі емпіричного вивчення особливостей сформованості конфліктологічної культури майбутнього фахівця сфери обслуговування та сприяє вчасному їх усуненню.

Проведене дослідження, звісно, не вичерпує всіх аспектів проблеми, що розглядалась. Перспективним є подальше вивчення питань формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування. Спеціального дослідження потребують такі питання, як: значення особистих якостей викладача у формуванні конфліктологічної культури студентів; самовдосконалення як чинник підвищення конфліктологічної культури фахівців сфери обслуговування.

Список використаної літератури

1. Бандурка А. М. Конфліктологія / А. М. Бандурка, В. А. Друзь. – Харків, 1997. – 335 с.
2. Гершунский Б. С. Педагогическая прогностика: методология, теория, практика / Б. С. Гершунский. – Киев, 1986. – 200 с.
3. Лучшие психологические тесты для профотбора и профориентации. – Петрозаводск, 1992. – 316 с.
4. Максименко С. Д. Психологія в соціальній та педагогічній практиці / С. Д. Максименко. – К. : Наукова думка, 1998. – 440 с.
5. Пірен М. І. Основи конфліктології / М. І. Пірен. – К., 1997. – 270 с.
6. Щербакова О. И. Контексты в конфликтологии / О. И. Щербакова. – М., 2006.

Рецензент – кандидат педагогічних наук, доцент О. М. Гомонюк.