

УДК 378.14

Зарічанський Олег Анатолійович,
кандидат пед. наук, доцент,
доцент кафедри психолого-педагогічних
та гуманітарних дисциплін
Закарпатського державного університету,
член-кор. МАНПО



Кляп Маріанна Іванівна,
кандидат пед. наук, доцент,
професор кафедри педагогіки, психології
та оздоровчих технологій
Закарпатського державного університету

ФОРМУВАННЯ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ КУЛЬТУРИ В МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ТУРИЗМУ

У статті розглядаються проблеми конфліктологічної культури майбутніх фахівців у сфері туризму. Розкривається зміст поняття конфліктологічної культури майбутніх фахівців та особливості її формування. Визначається сутність конфліктологічної культури, її структурні елементи.

Ключові слова: конфліктологічна готовність, конфліктологічна компетентність, конфліктологічна культура, спеціаліст у сфері туризму.

Постановка проблеми. Сьогодні не викликає сумніву той факт, що економічний і культурний потенціал будь-якої країни значно залежить від стану індустрії туризму. Держава повинна бути зацікавлена в розвитку як туризму, так і туристичної освітньо-педагогічної парадигми, надаючи цим сферам пріоритетного державного значення. Вказуючи на виключно важливе значення туризму в його економічній функції, неможливо не згадати про те, що водночас «туризм став признаним фактором соціальної і культурної інтеграції» [4, с. 4]. Українська сфера послуг відображає сучасний стан та конфліктність українського суспільства. Конфлікти супроводжують нас у всіх галузях життя. Уникнути їх та їхніх наслідків неможливо, тому й постала проблема формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери туризму. Безсумнівним приводом введення інноваційного підходу до вирішення цієї проблеми послужить той факт, що в усьому світі в підготовці кадрів для туріндустрії пріоритетна увага приділяється дисциплінам, пов'язаним з психологією спілкування, психологією впливу, менеджментом та економікою турорганізацій, а також методикам вирішення конфліктів.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблема конфліктів не нова. Вона була предметом дослідження багатьох вчених. З'ясовуються їхні закономірності, суть, динаміка, досвід вирішення, прогнозування, запобігання, а саме: всебічний аналіз конфліктів, їх запобігання і розв'язання (А.Анцупов, Г.Балл, В.Басова, С.Гиренко, В.Журавльов, О.Ковальов, Я.Коломинський, О.Лукашенок, М.Рибаківа, Є.Хаустова, А.Шкіль, Є.Шумилін та ін.); розгляд конфлікту як активного засобу виявлення та формування моральної зрілості (В.Афонькова, Т.Драгунова, А.Зосимовський, Є.Родченкова, О.Слапогузова та ін.); аналіз особливостей соціально-педагогічних

конфліктів у вищих навчальних закладах (Г.Козирев, П.Куконков, С.Пашенко, Г.Шевченко та ін.). Але й сьогодні існує неоднозначність з визначенням поняття «конфліктологічна культура». Саме це спонукає нас до дослідження питань конфліктологічної підготовки випускників вищих навчальних закладів.

Постановка завдання. Метою статті є визначення змісту конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери туризму та особливостей її формування.

Виклад основного матеріалу дослідження. Досліджуючи праці вчених, які займаються проблемою підготовки особистості до взаємодії в конфліктних ситуаціях та середовищі, слід зазначити застосування різної термінології – «конфліктологічна компетенція», «конфліктологічна компетентність», «конфліктологічна готовність», «конфліктологічна культура особистості», «конфліктологічна культура фахівця» тощо.

Н. Самсонова у структурі конфліктологічної культури відокремлює:

- конфліктологічну компетенцію як базові знання про конфлікти та їх прояви, що слугує інформаційною базою для прийняття рішень щодо вибору тієї чи іншої поведінки в конкретній конфліктній ситуації;
- конфліктологічну готовність фахівця – усвідомлення важливості попередження та подолання конфлікту, уміння обирати оптимальну стратегію поведінки, здатність керувати власним емоційним станом, проявляючи толерантність, емоційну стійкість та стресостійкість;
- конфліктологічну компетентність як систему конфліктологічних умінь щодо розв'язання конфліктологічних завдань [6].

Серед зазначених структурних компонентів комунікативної культури вважаємо найбільш ємною конфліктологічну компетентність; адже певна компетентність може сформуватися лише в особистості, яка володіє компетенцією з відповідного питання. Дотримуємося думки, що компетентність є інтегрованою якістю, складниками якої є сукупність певних знань, умінь, низка особистісних якостей і психологічних характеристик фахівця.

Перш за все з'ясуємо сутність поняття конфліктологічної компетентності.

Щодо самого терміну «конфліктна компетентність», то він був уперше введений у науковий обіг Л. Петровською. За її визначенням, конфліктна компетентність – це складне інтегральне утворення особистості, яке містить у собі компетентність людини в конфліктній ситуації, основними складовими якої є: компетентність учасника у власному «Я» («Я-компетентність», його адекватна орієнтація у власному психологічному потенціалі), у потенціалі іншого учасника (учасників) і ситуаційна компетентність (знання про конфлікт, суб'єктивну позицію (рефлексивна культура, вміння спостерігати за собою і партнером зі «сторони»), володіння достатньо широким спектром стратегій поведінки у конфлікті й адекватне їх використання (обов'язкове володіння співпрацюючими стратегіями без ігнорування інших), культура саморегуляції [5].

Конфліктологічна компетентність під час навчання формується як якість майбутнього фахівця, яка є особливо важливою для розуміння психологічної сутності особистісного аспекту конфлікту. У працях науковців, які займаються дослідженням проблеми особистісних якостей, використовуються поняття: «конфліктостійкість особистості», «конфліктологічна готовність», «конфліктологічна культура» та ін. Конфліктостійкість особистості – це здатність людини оптимально організувати свою поведінку у складних ситуаціях соціальної взаємодії, безконфліктно вирішувати проблеми, що виникли у взаєминах з іншими людьми. Чим вищий рівень розвитку конфліктостійкості у людини, тим ефективніші її дії в умовах конфлікту.

Найбільш поширеним є трактування конфліктологічної готовності фахівця як сукупності якостей особистості, що забезпечують успішне виконання професійних функцій. Конфліктологічна готовність фахівця містить в собі різного роду установки на усвідомлення професійного конфліктологічного завдання, моделі ймовірної конфліктної поведінки, визначення специфічних способів діяльності в професійному конфлікті, оцінку своїх можливостей відповідно до майбутніх перешкод, необхідність результату в процесі вирішення професійного конфлікту і конструктивну конфліктну позицію фахівця. До показників сформованості конфліктологічної готовності вналежать: 1) оптимальний вибір фахівцем конфліктної стратегії; 2) самоуправління негативними емоційними станами в конфліктній ситуації; 3) здатність до управління (впливу) опонентом професійного конфлікту в результаті рефлексивного самовизначення на основі конструктивної конфліктної позиції.

Так, наприклад, О. Щербакова розрізняє поняття «конфліктологічна культура особистості» і «конфліктологічна культура фахівця». Перше вона пов'язує з прагненням та умінням особистості попереджати та долати соціальні конфлікти, друге розглядається стосовно поведінки особистості в конфліктогенному професійному середовищі. Вважаємо такий поділ особливо актуальним для фахівців сфери виробництва, адже для сфери послуг, а саме контактного персоналу підприємств туристичної галузі, ці поняття є практично нероздільними [7].

А. Вербицький під конфліктологічною культурою розуміє «якість особистості, яка проявляється в здатності вирішувати проблеми і долати протиріччя конструктивними способами». Зміст конфліктологічної культури може бути розкритий через: культуру ціннісно-сислової сфери; культуру мислення; культуру почуттів; комунікативну культуру; культуру уявлень; відчуття контексту. А, відтак, розвиток конфліктологічної культури особистості має базуватися на конфліктологічній грамотності і конфліктологічній компетентності людини, утворюючи разом з ними конфліктологічну освіту / конфліктологічну підготовку особистості. При цьому у розвитку конфліктологічної культури важлива роль відводиться усвідомленню контексту: контексти поведінки опонента в конфліктній ситуації; зовнішні контексти вибору стратегії поведінки; внутрішні контексти вибору стратегії поведінки в конфлікті; динаміка (стадії) конфлікту як контекст його управління [1].

Широке трактування поняття конфліктологічної культури надає можливість розуміння її як інтегрованої характеристики суб'єкта праці, здатного до перетворюючої діяльності в конфліктогенному професійному середовищі. Фахівець, який володіє конфліктологічною культурою, підготовлений до професійної діяльності на всіх рівнях труднощів: від міжособистісних (конфліктні ситуації і конфлікти із суб'єктами професійної діяльності) до внутрішньоособистісних (подолання внутрішньоособистісних рольових, когнітивних, мотиваційних) конфліктів.

Конфліктологічна культура є найвищим рівнем підготовленості до поведінки у конфліктних ситуаціях, середовищі. Вона включає в себе не лише знання про конфлікти, стратегії їх попередження й подолання, уміння їх застосовувати відповідно до конфліктних ситуацій, передбачає наявність в індивіда сформованих особистісних якостей (толерантність, емоційна стійкість, стресостійкість, моральність тощо), але, на відміну від конфліктологічної компетентності, ще й передбачає формування певної ціннісно-значеннєвої сфери, внутрішнє прийняття норм поведінки у конфлікті.

Найбільш продуктивними у формуванні конфліктологічної культури є активні

методи навчання, які дозволяють особистості «будувати» свої знання, активно і творчо користуватися ними у житті як своїм надбанням для формування особистості. Успішність конфліктологічної підготовки, з одного боку, забезпечується відповідними знаннями, уміннями і навичками, з другого – психологічними особливостями індивіду, які залежать від внутрішніх і зовнішніх умов. До внутрішніх умов можна віднести певні властивості індивіда, фізичні якості, світогляд, розумовий розвиток, етичну, громадянську культуру, ставлення до суспільства, праці, оточуючих людей тощо. Зовнішні умови включають у себе макросередовище (навколишній світ, культура тощо) та мікросередовище – те, що безпосередньо оточує студента: сім'я, група, формальні й неформальні об'єднання, педагогічний колектив.

Конфліктологічній культурі майбутніх фахівців туристичної галузі властиве засвоєння і використання особливих, професійно орієнтованих конфліктологічних знань, необхідних для сприйняття професійних конфліктів і подальшої реалізації професійних функцій в умовах професійного конфлікту.

Під «конфліктологічною культурою» у цьому дослідженні розуміється якісна характеристика професійної життєдіяльності фахівців туристичної галузі у конфліктогенному професійному середовищі.

Реалізація професійних функцій фахівців у професійній групі відбувається у трьох взаємопов'язаних процесах: взаємодія, спілкування, взаємовідносини. «Взаємодія опосередкована спілкуванням. Завдяки спілкуванню люди можуть вступати у взаємодію. Інакше кажучи, взаємодія, інтеракція – це колективна діяльність, яка розглядається нами не в аспекті змісту або продукту, а в плані соціальної її організації» [3, с. 29]. Ми вважаємо правомірним використання поняття «взаємодія» як узагальнювального при висвітленні питань спілкування і спільної діяльності членів професійної групи. При цьому спілкування і спільна діяльність можуть бути розглянуті як форма професійної взаємодії, а ставлення один до одного його учасників (взаємостосунки) – як одна з найважливіших його сторін. На думку Н. Гришиної [2, с. 209], поняття взаємодії припускає наявність різних взаємодіючих сторін (чи йде мова про взаємодію людей або про конфлікт, що внутрішньо переживає людина). Дії цих сторін повинні бути взаємоспрямовані і взаємозумовлені, скоординовані і взаємоузгоджені, тобто сторони повинні регулювати процес конфлікту. Вважаємо, що на індивідуальному рівні сформована конфліктологічна культура, що передбачає володіння знаннями про внутрішньоособистісний конфлікт, його прояви, а також способи продуктивного психологічного захисту, технології і техніки подолання криз професійного зростання будуть сприяти професійному становленню фахівця. Хоча, як показують сучасні дослідження, випускники вищих навчальних закладів не готові працювати в умовах конфлікту.

Висновки. Таким чином, формування конфліктологічної культури є важливою й складною частиною професійної підготовки майбутнього персоналу підприємств туристичної індустрії.

Подальших досліджень вимагає проблема розробки методології формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців підприємств туристичної індустрії.

Список використаних джерел

1. Вербицкий А.А. Новая образовательная парадигма и контекстное обучение / А.А. Вербицкий. – М.: Исследовательский центр проблемы качества подготовки специалистов, 1999. – 75 с.
2. Гришина Н.В. Психология конфликта / Гришина Н.В. – СПб.: «Питер», 2000. – 464 с.

3. Леонтьев А.А. Психология общения / Леонтьев А.А. – М., 1997. – 48 с.
4. Пазенок В.С. Філософія туризму: Навч. посібник / В.С. Пазенок, В.К. Федорченко. – К.: Кондор, 2004. – 268 с.
5. Петровская Л.А. К вопросу о природе конфликтной компетентности / Л.А. Петровская // Вестник Москов. ун-та. Сер. 14. психология. – М.: Изд-во МГУ, 1997. – № 4. – С. 42.
6. Самсонова Н.В. Конфликтологическая культура специалиста и технология ее формирования в системе вузовского образования: Монография [Текст] / Н.В. Самсонова. – Калининград: КГУ, 2002. – 148 с.
7. Щербакова О. И. Формирование и развитие понятия «конфликтологическая культура личности» в теории и практике современной конфликтологии [Текст] / О.И. Щербакова // Проблемы современного образования. – 2010. – № 2. – С. 23–26.

***Заричанский О.Ф., Кляп М.И. Формирование конфликтологической культуры в
будущих специалистов сферы туризма***

В статье рассматриваются проблемы конфликтологической культуры будущих специалистов в сфере туризма. Раскрывается содержание понятия конфликтологической культуры будущих специалистов и особенности её формирования. Определяется сущность конфликтологической культуры, ее структурные элементы.

Ключевые слова: *конфликтологическая готовность, конфликтологическая компетентность, конфликтологическая культура, специалист туристической сферы.*

***Zarichanskiy O.A., Klyap M.I. The conflict of culture in the future specialists in
tourism***

In article the problems of conflict culture of future professionals in the field of tourism. It reveals the meaning of the conflict culture of future professionals and especially its formation. Determine the nature of the conflict culture, its structural elements.

Key words: *willingness of the conflict, the conflict competence, conflict resolution culture specialist in the field of tourism.*

