

ФОРМУВАННЯ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ З ТОВАРОЗНАВСТВА ТА КОМЕРЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ В ПРОЦЕСІ ВИКОНАННЯ ВПРАВ

У статті розкрито сутність вправ, їх можливості щодо оволодіння знаннями та формування умінь і навичок. Акцентовано на доцільності комунікативних, ситуаційних, психотехнічних вправ як засобів формування конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності. Наведено приклади різновидів вправ, що спонукають студентів поглянути на дилему зсередини, з позиції особи, яка приймає рішення. Ефективність зазначених вправ довів формувальний етап експерименту, проведеного автором.

Ключові слова: *вправи; комунікативні, ситуативні, психотехнічні вправи; конфліктологічна компетентність.*

Актуальність проблеми зумовлена тенденціями розвитку світової економіки, розширенням міжнародних, культурних та економічних зв'язків України з іншими країнами, її входженням до світового співтовариства, об'єктивними потребами ділових відносин із зарубіжними партнерами, які спричиняють зміни в системі освіти, що становить основу відтворення інтелектуального й духовного потенціалу народу. У цьому контексті перед вищими навчальними закладами постає відповідальне завдання – забезпечити високопрофесійну підготовку фахівців з товарознавства та комерційної діяльності, здатних зробити можливим прорив держави та зайняття нею гідного місця у світовому соціально-економічному просторі, царині різноманітних професійних і культурних зв'язків.

Для реалізації професійної діяльності в конфліктному середовищі фахівець з товарознавства та комерційної діяльності повинен мати високий рівень конфліктологічної компетентності як здатності до життєдіяльності в конфліктних ситуаціях, конфліктах взаємодії із суб'єктами професійної діяльності, подолання особистих криз; бути підготовлений не лише до реалізації професійних завдань в умовах конфліктологічного професійного середовища, а й до його перетворення, досягнення консенсусу з метою запобігання негативним конфліктам, оптимальному виходу з професійних особистісних криз як бар'єрів на професійному шляху на засадах гуманності, толерантності, відповідальності, співпраці, реалізації дієвих механізмів їх запобігання та вирішення. Тому важливим завданням професійної освіти є пошук ефективних засобів формування конфліктологічної компетентності у майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності.

На сьогодні російськими й українськими дослідниками здійснено низку наукових розвідок щодо змісту поняття конфліктологічної компетентності (А. Анцупов, Є. Богданов, В. Зазикін, У. Мастенбрук, Л. Петров-

ська, Н. Самсонова, Л. Цой, А. Шипілов); визначення особливостей її формування у представників різних професій: учителя (В. Базелюк, С. Баникіна, О. Єфімова, А. Лукашенко), соціального педагога (І. Козич), фахівця митної служби (Д. Івченко); офіцерів (А. Анцупов, А. Кротов, А. Шипілов), керівників (О. Денисов), старшокласників (А. Кузина), студентів, що здобувають додаткову кваліфікацію “викладач” (Н. Куклева); виокремлення педагогічних умов її формування з метою вирішення міжособистісних конфліктів із суб’єктами професійної діяльності (С. Баникіна, В. Журавльов) та ін.

Значну увагу у процесі професійної підготовки студентів приділяють застосуванню різноманітних вправ. Основою для цього є дослідження А. Гройсмана, А. Кидрона, В. Пряникова, М. Шейніса та ін. Вправи знайшли широке відображення в психолого-педагогічній літературі (О. Григорьев, В. Кан-Калік, Г. Ковальов, А. Курбанова, Б. Мастеров, Ю. Пахомов, Ф. Рахматулліна, Л. Савенкова та ін.). При цьому необхідно визнати, що використання вправ під час формування конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності залишається проблемою, що потребує подальшого більш ґрунтовного дослідження.

Метою статті є обґрунтування ефективності вправ під час формування конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності.

Відповідно до мети були поставлені такі *завдання*: розкрити сутність феномену “вправа”; презентувати різновиди вправ, які є доцільними для формування конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності.

Щодо першого завдання, то з’ясуємо сутність досліджуваного феномену. Вправи – цілеспрямоване, багаторазове повторення студентами певних дій та операцій (розумових, практичних) для формування навичок і вмінь [1, с. 287]. У процесі виконання вправ відбувається з’ясування змісту дії, її закріплення, узагальнення. Це положення було зафіксоване ще С. Рубінштейном: “Вправи... послуговуються не тільки зміцненню знань, а й повнішому та глибшому усвідомленню їх... Застосування правила або принципу приводить до його розвитку, зміни, збагачення. Вправа, призначена для вироблення автоматичних умінь, може разом з тим підвищувати свідомість виконання дій; послуговуючись закріпленню знань, збагачує та поглиблює ці знання” (цит. за [5, с. 78]).

Результатом виконання вправ стають навички та звички. Цей процес потребує самоконтролю, оцінювання й уточнення кожної повторюваної дії. Багаторазовість виконання вправ формує певні нормативи правильності дій, у майбутньому – точності, а потім – швидкості. Засвоєння дії до рівня правильності засвідчує наявність уміння, а точність і швидкість – сформованість навички.

На підставі аналізу здобутків науковців щодо ефективності використання вправ у процесі професійної підготовки фахівців доходимо виснов-

ку, що цей метод навчання “запускає” внутрішні механізми саморозвитку, самореалізації й самовдосконалення особистості майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності в різновидах професійної комунікації, надає студентові можливість відчувати задоволення від усвідомлення власного зростання й розвитку.

Упровадження вправ здійснювалося під час вивчення навчальних дисциплін “Основи педагогіки та психології”, “Психологія та етика ділових відносин”, “Конфліктологія”, “Менеджмент торговельної та комерційної діяльності”, “Основи менеджменту”, “Етика бізнесу”.

У процесі формування конфліктологічної компетентності у майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності акцентуємо на використанні *комунікативних вправ*, які відтворюють реальний процес комунікації. Це, перш за все, *елементарно комбіновані вправи* (скласти професійно спрямований конфліктний за змістом діалог за поданою структурою, провести діалог з використанням підстановлювальної таблиці тощо); *комбіновані вправи* (моделювати професійно спрямований діалог відповідно до окресленої конфліктної ситуації, скласти коротке висловлювання з використанням певної групи слів тощо). Наприклад, вправа “Складові конфлікту”. Мета: виділити складові конфлікту. Група об’єднується в мікрогрупи. Протягом 3 хв обговорюється характерна поведінка учасників конфлікту, особливості прояву емоцій, специфіка змісту діалогу, можливі поведінкові акти, структура конфлікту.

Значне місце відведено *ситуаційним вправам*, що забезпечують створення суб’єкт-суб’єктних відносин між викладачем і студентом, між студентами (діади, трійки, мікрогрупи). В основі – зображення реальної професійної події, в якій необхідно проаналізувати дії героїв або прийняти необхідне рішення (залежно від мети). Студенти отримують можливість узяти безпосередню участь у розв’язанні проблем, з якими вони зіткнуться у професійній діяльності, розвинути мислення, мовні навички, здатність рефлексії та саморегуляції емоційних станів. Акцентуємо на доцільності ситуаційних вправ на прийняття рішення, оскільки вони спонукають студентів поглянути на дилему зсередини, з позиції особи, яка приймає рішення, а не тільки виступати в ролі судді чи критикувати інших; істотно допомагають студентам досягти високого рівня навчальних результатів (критичне мислення, навички вирішення проблем і прийняття зважених рішень); слугують потужним педагогічним засобом у формуванні в них комунікативних умінь і навичок.

Розв’язання ситуацій розкриває вміння використовувати та вдало поєднувати методи, прийоми й засоби вирішення конфліктів конструктивними способами; використовувати творчий підхід в управлінні конфліктами, а не лише набутий досвід; швидко аналізувати конфліктну ситуацію й прогнозувати її розвиток, запобігати деструктивному вирішенню конфлікту.

Наведемо приклад ситуаційних вправ.

1. Згідно з функціональними обов'язками працівниці банку (обслуговує клієнтів в автомобілі) має зустрічати клієнтів при в'їзді на територію банку. Коли Автоклієнтів немає, вона має допомагати іншим касирам у приміщенні банку. Якщо в цей момент з'являється Автоклієнт, то зустрічати його має будь-який вільний касир. Але ніхто цього майже ніколи не робив. Працівниці висловлює своє обурення з приводу порушення встановленого порядку своєму начальнику.

Співробітниця: “Я зайнята більше ніж усі касири. Я допомагаю їм за стійкою, як це від мене вимагається, але коли з'являється Автоклієнт, ніхто з касирів мені не допомагає. Це несправедливо!”.

Керівник: “Іншими словами, Ви працюєте більше, ніж повинні?”.

Співробітниця: “Ну так, звичайно!”.

Як бачимо, щоб зрозуміти сенс сказаного, необхідно повністю переключити свою увагу на мовця. Це одна з основних умов ефективного слухання. У цьому прикладі точно встановлена претензія співробітниці на самому початку розмови економить час, зберігає або поліпшує емоційний фон, дає можливість уживати заходів саме за конкретно висловленою претензією. Усе перераховане – умови конструктивного виходу зі сформованої ситуації.

2. Ви придбали дорогий холодильник тиждень тому. Як виявилось, морозильна камера в ньому не працює. Ви вирішуєте повернути товар до магазину. Ускладнення: Ви втратили чек на покупку та не зберегли упаковку від холодильника. Продавець грубо відмовив клієнту в обміні товару.

Дії продавця в цій ситуації? Чи правильне рішення прийняв продавець? Ваші дії на місці продавця?

3. Ви – директор мережі магазинів “Зернятко”. З метою збільшення обсягів продажів Ви організували виносну торгівлю поблизу Ваших магазинів, незважаючи на несприятливі зовнішні умови (спека, дощ, вітер, галас, близьке розташування дороги тощо). У результаті продавці стали знервованими, постійно перебували в поганому настрої, погано обслуговували покупців. Протягом одного тижня Ви отримали п'ять скарг від постійних покупців магазину.

Поясніть причини виникнення стресу у продавців? Ваше бачення виходу із цієї ситуації? Як позначиться психологічний стан продавців на іміджі магазину? Як має поводити себе директор у цій ситуації?

4. Ви працюєте товароведом у магазині “Продукти”. Ваш керівник у своїй роботі консультується з підлеглими в розробці необхідних рішень, практикується делегування функцій і повноважень від нього до підлеглих. Діяльність підлеглих контролюється не тільки владою керівника, а й за допомогою сил, які існують у колективі (його активною частиною). Визначте стиль керівництва на Вашому підприємстві, охарактеризуйте його.

Під час виконання вправ ми радили студентам дотримуватися правил, розроблених К. Лавлоком [4, с. 261–262]: необхідно діяти оперативно,

якомога швидке визнання підприємством чи компанією своєї помилки та взяття зобов'язань на себе відіграє важливу роль у розв'язанні проблемної ситуації; не намагайтеся зайняти захисну позицію при вирішенні проблемної ситуації, це створює враження того, що Ваша компанія не бажає ретельно проаналізувати ситуацію; подивіться на проблему “очима споживачів”, уникайте поспішних суб'єктивних висновків, подивіться на проблему з різних позицій; уникайте конфліктів та суперечок із клієнтами, зосередьтеся на зборі фактів, які сприятимуть знаходженню спільного вирішення проблеми; дозвольте клієнтам не стримувати своїх емоцій, намагайтеся поставитися до них зі співчуттям, тим самим Ви наблизитеся до налагодження гарних відносин з клієнтами; якщо навіть скарга клієнта не обґрунтована, ставтеся до нього з повагою; якщо проблему не вдається вирішити одразу, повідомте клієнту, яких заходів Ви плануєте вжити для її вирішення; намагайтеся тримати клієнта в курсі справи, інформуйте про подальший перебіг подій; оберіть оптимальний спосіб компенсації, доречними можуть бути грошова компенсація та повторне надання послуги; спробуйте відновити довіру клієнта до Вашого підприємства чи компанії, у свідомості клієнта не повинно залишитися негативних спогадів. Виконання завдань закінчувалося обговоренням, саморефлексією, пошуком ефективних шляхів щодо розв'язання проблем, що виникли.

Доцільним є широке використання спеціальних комплексів (при підборі вправ до таких комплексів використовувалися матеріали праць [2; 3]) *психотехнічних* вправ. Так, один з комплексів вправ мав за мету розвиток рефлексії та емпатії, уміння подумки поставити себе на місце іншої людини, “думати за неї”, “вжитися” в її психоемоційний стан, співпереживати їй. Ось приклад вправи. Виконавці намагаються мімічно продемонструвати різні емоційні стани (гнів, радість, здивування, страх тощо), контролюючи себе за допомогою дзеркала. Зауважується, що в роботі беруть участь усі групи м'язів (лоба, повік, очей, губ, щелеп тощо).

Під час виконання вправи учасники намагаються знайти нові, несподівані, незвичні вирази обличчя та мімічні рухи, які б виражали ті чи інші психоемоційні стани. Звертається увага на взаємозв'язок переживання людиною тих чи інших психоемоційних станів із їх зовнішнім виявленням.

Для формування у студентів умінь установлювати безконфліктний контакт, орієнтуватися в ситуаціях спілкування доцільним є застосування таких вправ:

1. “Зіпсований телефон”. П'ять учасників, які вийшли з кабінету, заходять по черзі. Першому з них зачитують невеликий текст чи показують репродукцію картини. Він повинен відтворити почуте чи побачене іншому учаснику, а той – наступному тощо. Останній учасник передає інформацію всій групі. Після закінчення виконання вправи студенти, які залишилися в групі, аналізують вербальні й невербальні засоби комунікації учасників вправи.

2. “Нахаба”. Студенти розбиваються по парах. У кожній парі той, хто сидить ліворуч, “сумлінно чекає в черзі”. “Нахаба” знаходиться праворуч. Необхідно відреагувати на його вчинки.

Для навчання аргументовано, в чіткій і стислій формі формулювати та висловлювати свою думку з дискусійного питання доцільно використовувати вправу “Прес”. Вона ефективна у випадках, коли виникають суперечливі думки з певної проблеми і потрібно зайняти й аргументувати чітко визначену позицію щодо професійної проблеми, яка обговорюється.

Для розвитку толерантності, вміння всебічно оцінювати ситуацію, з повагою ставитися до співрозмовника доцільними є вправи: “Альтернатива” (пропонується ситуація, яка не має однозначно правильного варіанта вирішення. Члени пари організують дискусію, під час якої відстоюють протилежні погляди на її вирішення. Через декілька хвилин вони змінюють свої погляди та переходять на позицію свого партнера); “Вороги” (для того, щоб добре орієнтуватися в міжособистісних відносинах і ними керувати, людині потрібно знати, які риси її характеру можуть дратувати партнерів по спілкуванню. Ця вправа допоможе отримати необхідні для цього навички).

Цікавими виявилися також вправи “Конструктивний стиль поведінки в конфлікті”, “Толерантність у спілкуванні”, “Ток-шоу”, “Бартерна торгівля”, “Несподіване звільнення”, “Рахунок до 10”, “Робота з асоціаціями щодо поняття “конфлікт” тощо.

Для розвитку в студентів умінь безконфліктного спілкування викладачу варто познайомити їх з деякими прийомами слухання: надання співрозмовнику можливості сказати все, що він хоче; підкреслення значущості думки партнера; виявлення зацікавленості до проблем партнера; підкреслення солідарності з партнером; роз’яснювальні відповіді: “Спробуйте уточнити думку співрозмовника за допомогою роз’яснювальних відповідей”; перефразовування: “Дайте знати співрозмовнику, що Ви його розумієте, використовуючи у відповідях основні моменти його повідомлення” та ін.

Висновки. Підсумовуючи, зазначимо, що експериментальне дослідження підтвердило суттєву ефективність вправ, а саме: зростання інтересу до заняття, проблем, що моделюються, самостійної пізнавальної діяльності; підвищення активності групи; отримання та засвоєння студентами значної кількості інформації з фрагментів конкретної професійної дійсності, що сприяє розумінню особистісної значущості набутих знань, умінь, сформованого особистісного досвіду і, як результат, – підвищення рівня впевненості у собі; пошук оптимального варіанта вирішення професійних проблем, що гарантує успіх у розв’язанні аналогічної ситуації під час виробничої практики та в процесі самостійної професійної діяльності після закінчення університету; вміння швидко реагувати на ту чи іншу ситуацію, передбачати наслідки конкретних дій, як своїх, так і інших учасників гри, і, за необхідності, нейтралізувати небажані наслідки, швидко адаптуватися до зміни ситуації. Як перспективи подальших досліджень

вбачаємо розробку професійно спрямованих ситуацій, що будуть покладені в основу кейсів, проблемних ситуацій.

Список використаної літератури

1. Волкова Н.П. Педагогіка : посіб. для студ. вищ. навч. закладів / Н.П. Волкова. – К. : Академія, 2001. – 576 с.
2. Гиппиус С.В. Гимнастика чувств. Тренинг творческой психотехники / С.В. Гиппиус. – М. : Искусство, 1967. – 250 с.
3. Книппер Д. Клинические ролевые игры и психодрама / Д. Книппер. – М. : ТОО «Независимая фирма “Класс”», 1993. – 224 с.
4. Лавлок К. Маркетинг услуг: персонал, технологии, стратегии : пер. с англ. / Кристофер Лавлок. – 4-е изд. – М. : Вильямс, 2005. – 997 с.
5. Станиславский К.С. Работа актера над собой / К.С. Станиславский. – М. : Искусство, 1989. – 511 с.

Стаття надійшла до редакції 03.03.2014.

Коростелин М.А. Формирование конфликтологической компетентности будущих специалистов по товароведению и коммерческой деятельности в процессе выполнения упражнений

В статье раскрыта сущность упражнений, их возможности по овладению студентами знаниями и формированию умений и навыков. Акцентировано на целесообразности коммуникативных, ситуационных, психотехнических упражнений как средств формирования конфликтологической компетентности будущих специалистов по товароведению и коммерческой деятельности. Приведены примеры разновидностей упражнений, которые побуждают студентов взглянуть на дилемму изнутри, с позиции лица, принимающего решения. Эффективность указанных упражнений доказал формирующий этап эксперимента, проведенного автором.

Ключевые слова: *упражнения; коммуникативные, ситуативные, психотехнические упражнения; конфликтологическая компетентность.*

Korostelin M. Formation of conflict competence of future commodity analysis and commercial activity specialists in the process of exercises implementation

The essence of exercises, their possibilities of mastering knowledge and abilities and skills formation have been exposed in the article. The attention has been paid to expedience of communicative, situation, psycho-technical exercises as facilities of conflict competence formation of future commodity analysis and commercial activity specialists. The examples of various exercises, which induce students to give a glance on a dilemma from within, from position of a person, who makes a decision, but not only to act on behalf of a judge or criticize other people; to find conformities of origin and development of conflict with the purpose of its liquidation or encouraging a structural decision; to analyze own possibilities and prospects in a critical way, to determine personality features and emotional states of other people in a correct way; to choose adequate methods of handling them and implement them in the process of co-operation; to understand nature of contradictions and conflicts between people, foreseeing the possible consequences of conflicts. Efficiency of the noted exercises was acknowledged at the forming stage of experiment, conducted by the author. Students showed ability to react quickly on different situations, to foresee the consequences of definite actions, both personal ones and other participants of game, to neutralize undesirable consequences, to adapt oneself quickly to change of the situation.

Key words: *exercises; communicative, situation, psycho-technical exercises; conflict competence.*