

КОНСТРУКТИВНА РОЛЬ КОНФЛІКТУ У ПРОЦЕСІ ПРОФЕСІЙНОЇ АДАПТАЦІЇ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

Висновки. Таким чином, досконале володіння психофізичною технікою, всіма елементами педагогічної майстерності необхідне педагогові для яскравого, правдивого й виразного втілення у його професійній діяльності педагогічних цілей і завдань. Тому, вважаємо за необхідне введення до педагогічної майстерності театральної складової, яка передбачає підготовку майбутнього вчителя не тільки як актора, а як режисера своєї постанови.

1. Абрамян В.Ц. *Театральна педагогіка*. – Київ: Лібра, 1996. – 224 с.

2. Зайцев В.П. *Режисура естради та*

масових видовищ: Навчальний посібник. (2-е вид.). – К.: Дакор, 2006. – 252 с.

3. Кан-Калик В.А., Никандров Н.Д. *Педагогическое творчество*. – М., 1990. – С. 21.

4. Макаренко А.С. *Педагогические сочинения: В 8-ми т.* – М., 1984. – Т.4. – С. 172.

5. Макаренко А.С. *Сочинения: В 7-ми т.* – М., 1957. – Т.5. – С. 268 – 269.

6. *Педагогічна майстерність: Підручник / За ред. І.А.Зязюна.* – К.: Вища школа, 2004. – 422 с.

7. Станиславский К.С. *Собрание сочинений: В 8-ми т.* – М., 1955. – Т. 3. – С. 309 – 310.

8. *Театральная энциклопедия.* – М., 1965. – Т.4. – С. 876.

Стаття надійшла до редакції 23.04.2009

УДК 37.032

Лариса Руденко, кандидат педагогічних наук, старший науковий співробітник,
в. о. завідувача відділу практичної психології
Львівського науково-практичного центру професійно-технічної освіти
АПН України

КОНСТРУКТИВНА РОЛЬ КОНФЛІКТУ У ПРОЦЕСІ ПРОФЕСІЙНОЇ АДАПТАЦІЇ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

У статті розглядається конструктивні функції конфлікту у контексті формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування та його роль у процесі їхньої професійної адаптації.

Ключові слова: професійна адаптація, фахівці сфери обслуговування, спілкування, комунікативна компетентність, конфлікт.

Постановка проблеми. Професійна адаптація майбутніх фахівців потребує вироблення у них професійно значущих якостей і компетенцій, завдяки яким вони зможуть успішно виконувати професійну діяльність. Для працівників сфери “людина – людина” однією з головних є комунікативна компетентність, яка передусім забезпечується володінням основами психології професійного спілкування. В умовах ринкових відносин, коли загострюються партнерські стосунки, зіштовхуються інтереси численних підприємців, зростає конкурентна боротьба, актуалізується потреба підготовки майбутніх працівників до комунікації в умовах конфлікту. Формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування передбачає вироблення умінь запобігати конфліктам і конструктивно їх вирішувати.

Аналіз останніх досліджень. У працях Г. Зімеля, М. Дойча, Л. Козера, Дж. Тернера та ін. зазначається, що більшість конфліктів негативно впливають на психологічний стан їх учасників, але існує поняття продуктивного (конструктивного конфлікту), який не тільки позитивно впливає на структуру, динаміку і результативність соціально-психологічних процесів, а й сприяє самовдосконаленню та саморозвитку особистості. Так, Л. Козер відзначає наступні конструктивні функції конфлікту: утворення груп, встановлення і підтримка відносно стабільної структури внутрішньо групових і міжгрупових взаємин; соціалізація й адаптація як індивідів, так і соціальних груп; створення і підтримання оптимального балансу сил; одержання інформації про навколишнє середовище; стимулювання нормотворчого і соціального контролю, сприяння

КОНСТРУКТИВНА РОЛЬ КОНФЛІКТУ У ПРОЦЕСІ ПРОФЕСІЙНОЇ АДАПТАЦІЇ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

створенню нових соціальних інститутів [2, 18]. Останнім часом чимало учених виокремлюють вплив конфлікту на окремих його учасників і найближче їхнє оточення. Зокрема, українські та російські дослідники явища конфлікту В.В. Давидов, Т.М. Данькова, І.А. Коваль, Т.А. Полозова, Н.І. Фригіна та ін. конкретизують його конструктивні функції, розрізняючи їх за спрямуванням на учасників конфлікту і на соціальне оточення.

Мета статті полягає в тому, щоб, спираючись на конструктивні функції конфлікту, як компонента комунікативної діяльності, обґрунтувати його роль у процесі професійної адаптації майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Викладення основного матеріалу. Кінцевою метою професійної адаптації є професійна ідентифікація майбутніх фахівців, яку має забезпечити їхня соціально-психологічна компетентність та комунікативна компетентність зокрема. Для успішного виконання майбутньої професійної діяльності, формування професійної рефлексії та професійної самосвідомості, унціям необхідне, зокрема, засвоєння основних професійних ролей і форм спілкування. Зауважимо, що продуктивне здійснення професійної діяльності зумовлюється ключовими кваліфікаціями, які визначають соціально-професійну мобільність фахівців і дозволяють їм успішно адаптуватися у різних соціальних і професійних співтовариствах. Г.С. Дегтярьова розглядає комунікативну компетентність у системі людських стосунків як одну з головних складових високого професійного рівня і професійної адаптованості фахівців. Згідно з її дослідженнями, комунікативна компетентність визнається в економічно розвинених країнах перспективним напрямом професійної підготовки, а володіння навичками вербальної та міжособистісної комунікації – практично головною умовою працевлаштування, кар'єрного зростання у сфері бізнесу, на ринку послуг, у промисловості, управлінні, освіті [1, 142]. Спілкування вважається основним інструментом для вирішення більшості конфліктів, але й саме часто спричиняє конфліктну ситуацію. Для того, щоб конфлікт почав розвиватися, необхідний інцидент, при якому одна із сторін починає діяти, ущемляючи інтереси іншої. Коли інша сторона відповідає аналогічно, конфлікт переходить із потенціального у актуальний. Мистецтво спілкування полягає не стільки в тому, щоб уникнути конфліктної ситуації, скільки в тому, щоб гідно її вирішити.

У психології конфлікт визначається як “зіткнення різноспрямованих цілей, інтересів,

позицій, думок чи поглядів суб'єктів взаємодії” [3, 169]. Конфліктні ситуації класифікуються наступним чином:

- “прагнення – прагнення”, коли необхідно зробити вибір між двома приблизно однаковими по значенню цілями;
- “уникання – уникання” – ситуація вибору із двох зол меншого;
- “прагнення – уникання”, коли одне й те саме одночасно притягує й відштовхує;
- “подвійної амбівалентності” – ситуація вибору з двох цілей, кожна з яких має позитивні й негативні сторони [4, 57].

На думку І.А. Коваль, міжособистісні конфлікти відображають протиріччя соціалізації, внаслідок чого виступають одним із засобів самоствердження особистості, формування її активної позиції у взаємодії із оточенням, і можуть бути оцінені як конфлікти становлення, самоствердження, соціалізації особистості (див. табл. 1).

Як бачимо з таблиці, однією з важливих конструктивних функцій конфлікту є адаптивна. Вона полягає в оптимізації міжособистісних взаємин, активізації взаємопізнання членів колективу, сприянні самовдосконаленню особистості, поліпшенні якості праці. Реалізація цієї функції можлива за умов діяльнісного підходу до дослідження взаємин у колективі. Започаткований він А.В. Петровським і ґрунтується на концепції діяльнісного опосередкування особистості, згідно з якою вважають, що усталені міжособистісні стосунки можна зрозуміти лише у контексті змісту, цінностей і смислу спільної діяльності [2, 9].

Міжнародним авторитетом у галузі конфліктології користуються праці Дж. Г. Скотт, яка розробила раціонально-інтуїтивний метод подолання конфліктів на основі залучення “соціального інтелекту” для раннього розпізнавання причин конфлікту, правильного вирішення ситуації шляхом ухвалення рішення, яке задовольняє обидві сторони, контролю емоцій, оздоровлення спілкування і стилю взаємодії. “Головне, – пише вона, – тримати у пам'яті основні принципи спілкування. Багато з них можуть видатися тривіальними, але люди, як правило не знають їх, і це призводить до непорозуміння і конфліктів” [5, 95 – 96].

Очевидно, що початок будь-яких взаємин передбачає деякі вихідні припущення. Так, фахівець сфери обслуговування сподівається, що певні звороти мови, манера поведінки позитивно вплинуть на знайомого йому клієнта, спираючись на колишній досвід спілкування з ним. Наприклад,

КОНСТРУКТИВНА РОЛЬ КОНФЛІКТУ У ПРОЦЕСІ ПРОФЕСІЙНОЇ АДАПТАЦІЇ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

Таблиця 1

Конструктивні функції конфлікту

Щодо учасників, конфлікт:	Стосовно соціального оточення, конфлікт:
Усуває повністю або частково суперечності, що з'явилися через недосконалість організації діяльності, помилок управління, невірність окремих працівників, висвітлює нерозв'язані проблеми, чинники недостатньої діловитості й порядності.	Виступає як засіб активізації соціального життя групи, підтримує соціальну активність людей, висвітлює невирішені проблеми в діяльності групи, регулює поведінку окремих осіб, часто підвищує ефективність спільної діяльності.
Дозволяє глибше оцінити індивідуально-психологічні особливості людей, що беруть участь у конфлікті, тестує їхні ціннісні орієнтації, відносну силу їхніх мотивів, спрямованих на діяльність, на себе або на взаємини, виявляє психологічну стійкість до стресових ситуацій. Сприяє глибшому взаємопізнанню людей.	Зондує громадську думку, колективні настрої, соціальні настанови.
Допомагає послабити емоційне напруження, що є реакцією учасників на конфліктну ситуацію, призводить до подальшого зниження інтенсивності негативних емоцій.	Сприяє створенню нових, більш сприятливих умов, до яких легше адаптуватимуться члени колективу.
Слугує джерелом розвитку міжособистісних взаємин, оскільки людина набуває соціального досвіду вирішення складних ситуацій.	Оптимізує міжособистісні взаємини, може позитивно впливати на взаємини в колективі.
Може поліпшити якість індивідуальної діяльності.	Сприяє згуртованості групи перед загрозою зовнішніх труднощів.

він сподівається, що клієнт, володіючи почуттям гумору, сприйме його репліку як жарт. І коли він у ході бесіди щось говорить, то передбачає, що це буде почуте і зрозуміле належним чином. Такі припущення природні, і вони допомагають полегшити процес комунікації. Найчастіше ці припущення робляться підсвідомо, що дозволяє зосередити свою увагу на змісті сказаного або зробленого іншою людиною.

Проте, інколи ці припущення можуть поставити у скрутне становище. Наприклад, зроблене зауваження може нашкодити об'єкту спілкування на помилковий шлях; жарт може бути сприйнятий як кепкування, оскільки інша людина не знає про підґрунтя цього зауваження або жарту. У серйознішій ситуації людина також може припускати, що вона зрозуміла і що з нею погоджуються, тоді як насправді це не так. Інша людина, у свою чергу, також може будувати невірні припущення відносно співбесідника, його реакції, планів або надій. Такі ситуації можуть привести до справжнього конфлікту, тому що часто дуже важко визначити, з чого все почалося. Щоб запобігти цьому Дж. Г. Скотт радить діяти наступним чином:

- у разі неясного або невизначеного спілкування слід запитати самого себе, що ви стосовно цього припускаєте. Спершу треба оцінити, якою мірою ці припущення ґрунтуються на фактах, а якою – на власних відчуттях. Якщо ситуація досить складна, можна скласти список своїх припущень,

потім уявити себе в ролі арбітра, який його читає. Корисно дати відповіді на питання: Чи переконливі ці припущення? Наскільки я можу бути впевнений в їх правильності?

- Якщо діяти за методом теорії припущення і виключення помилок, то можна спробувати зіграти роль “адвоката диявола”, ставлячи питання. Потім розглянути можливість альтернативної теорії і запитати самого себе, чи має сенс поведінка іншої людини з цієї точки зору. Інакше кажучи, якщо є щонайменші сумніви відносно справедливості власного вихідного припущення, слід з'ясувати це питання до кінця і відкрито, поставивши питання або збираючи підтвердження правильності власної теорії.

- Варто поділитися своїми припущеннями з людиною, яка є їх об'єктом. Таким чином установиться прямий зворотний зв'язок для їх перевірки. У будь-якому випадку така відвертість в обговоренні допоможе розрядити ситуацію. Адже обговорення відкриває можливість для визнання помилок, вибачень, пояснень, відновлення взаємин і досягнення змін на краще.

- Якщо внаслідок невірних припущень конфлікт усе ж виник, треба застосовувати ті самі принципи, вони допоможуть зупинити розвиток конфлікту, розкривши ці припущення. Ті самі методи можна застосовувати й у випадку, коли є відчуття, що причиною конфлікту є неправильні припущення, зроблені відносно вас іншою людиною.

КОНСТРУКТИВНА РОЛЬ КОНФЛІКТУ У ПРОЦЕСІ ПРОФЕСІЙНОЇ АДАПТАЦІЇ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

- Важливо також запитати себе, чи може поведінка іншої людини або її ставлення ґрунтуватися на помилкових припущеннях відносно ваших думок, сподівань, дій; чи не спричинена підозра, недовір'я або нерозуміння вашими словами чи поведінкою [5, 99 – 100].

Уміння долати конфлікти базується на володінні ключовими елементами спілкування (див. табл. 2):

міжособистісної взаємодії у майбутній професійній діяльності.

Формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування має передбачати їхнє ознайомлення з основами конфліктології, оскільки будь-яка міжособистісна взаємодія не позбавлена виникнення конфліктних ситуацій. Спілкування є основним інструментом

Таблиця 2

Ключові елементи спілкування в умовах конфлікту (за Дж. Г. Скотт)

№ з / п	Ключові елементи спілкування в умовах конфлікту
1.	Приділення уваги немовним свідченням про те, що слова того, хто говорить, розходяться з його думками або відчуттями. Винесення цих протиріч на відкрите обговорення.
2.	Слідкування за тим, щоб у обох учасників комунікативного процесу не було прихованих помилкових припущень або установок. Обговорення їх має бути відкритим, щоб помилки можна було виправити.
3.	Прагнення до більш відкритого спілкування. Дипломатичне висловлення про свої думки й почуття і спонукання до цього співрозмовника.
4.	Уникання неясностей. Коли щось не зрозуміле, то треба просити пояснень. Якщо щось не зрозуміле комусь іншому – дати пояснення.
5.	Уміння правильно слухати, виявляючи при цьому зацікавленість і співчуття, пошану до того, хто говорить, демонструючи йому, що він почутий і зрозумілий. Слухати треба уважно, не перериваючи і не засуджуючи, час від часу передавати почуте своїми словами, аби показати, що стежите за ходом висловлення.
6.	Вираження власних почуттів і бажань у ввічливій формі, використовуючи “Я-твердження”. Натомість “Ви-тверджень” краще уникати, оскільки вони можуть викликати негативні емоції у опонента.

Отже, спілкування – це кращий спосіб запобігти конфлікту або вирішити його, якщо він уже виник. Важливо підходити до конфлікту конструктивно і сприймати його як джерело життєвого досвіду, самовиховання й самонавчання. Цьому сприятиме аналіз причин виникнення конфліктної ситуації, її перебігу тощо. Таким чином людина може краще пізнати оточуючих людей і обставини, що допоможе приймати правильні рішення і запобігати подібним конфліктам у майбутньому.

Висновки. У межах міжособистісної взаємодії комунікативна компетентність фахівців сфери обслуговування виявляється у їхній комунікативній діяльності, яка, у свою чергу, детермінується потребами й мотивами, передбачає обмін інформацією, перцепцію та інтеракцію, а також враховує емоційно-почуттєві аспекти спілкування. Здатність до спілкування майбутніх фахівців сфери обслуговування посідає одне з чільних місць у структурі ключових кваліфікацій. Їх формування ґрунтується на особистісно орієнтованому підході та спрямованості на забезпечення ефективної

вирішення конфлікту на основі взаємоповаги обох сторін, з'ясування їхніх позицій і порозуміння. Завдяки умінню конструктивно спілкуватися та приймати правильні рішення в умовах конфлікту оптимізується становлення готовності майбутнього фахівця до професійної діяльності.

Таким чином, є підстави стверджувати, що професійна адаптація майбутніх фахівців сфери обслуговування значною мірою забезпечується формуванням їхньої комунікативної компетентності, вмінь конструктивно спілкуватися в умовах міжособистісної взаємодії, готовності ефективно вирішувати конфліктні ситуації у професійній діяльності.

1. Дегтярьова Г.С. Психолого-педагогічні засади професійної адаптації майбутніх фахівців сфери обслуговування // *Теоретичні основи професійної адаптації: Зб. наук. праць / За ред. Г.П. Васяновича.* – Львів: Бодлак, 2007. – С. 135 – 152.

2. Коваль І.А. *Учбові конфлікти: психологічні аспекти.* – К.: ТЕКА, 2002. – 64 с.

ПСИХОЛОГІЧНІ ЧИННИКИ МОТИВАЦІЇ УЧНІВ ПРОФЕСІЙНО-ТЕХНІЧНИХ НАВЧАЛЬНИХ ЗАКЛАДІВ ДО ВИВЧЕННЯ МАТЕМАТИКИ

3. Конфлікт // Краткий психологический словарь / Ред.-сост. Л.А. Карпенко; Под общ. ред. А.В. Петровского, М.Г. Ярошевского. – 2 изд., расш., испр. и доп. – Ростов н / Д: “Феникс”, 1999. – С. 169.
4. Лепихова Л.А. Конфлікт // Психологія особистості: Словник-довідник / За ред. П.П. Горностая, Т. М. Титаренко. – К.: Рута, 2001. – С. 56 – 57.
5. Скотт Дж. Г. Конфликты и пути их преодоления. – К.: Внешторгиздат, 1991. – 190 с.

Стаття надійшла до редакції 27.05.2009

УДК 159.922.6

Ірина Матійків, кандидат психологічних наук,
старший науковий співробітник відділу практичної психології
Львівського науково-практичного центру професійно-технічної освіти
АПН України

ПСИХОЛОГІЧНІ ЧИННИКИ МОТИВАЦІЇ УЧНІВ ПРОФЕСІЙНО-ТЕХНІЧНИХ НАВЧАЛЬНИХ ЗАКЛАДІВ ДО ВИВЧЕННЯ МАТЕМАТИКИ

У статті викладено результати експериментального дослідження психологічних чинників мотивації учнів ПТНЗ до вивчення математики.

Ключові слова: професійно-технічна освіта, математична підготовка, внутрішня мотивація, локус контролю, мотивація досягнень, саморегуляція.

Постановка проблеми. Значне зростання темпів математизації та комп'ютеризації у суспільстві актуалізує потребу у високоінтелектуальних науково-технічних кадрах, здатних критично мислити, аналізувати громадську проблематику, творчо вирішувати складні теоретичні та практичні завдання, що поставлені життям. Широкі можливості для інтелектуального розвитку особистості надає математична освіта, яка є найважливішою складовою фундаментальної підготовки фахівця.

Це зумовлено тим, що математика є не тільки ефективним засобом вирішення прикладних завдань, підготовки молоді до комфортного життя в умовах інформатизації суспільства, а й елементом загальної культури сучасної людини.

Особливої актуальності набуває забезпечення належного рівня математичної підготовки у професійно-технічних навчальних закладах (ПТНЗ), оскільки математика є універсальною мовою, яка застосовується в усіх сферах людської діяльності, а математичні методи є провідними майже в усіх галузях народного господарства. Таким чином, поліпшення якості математичної освіти, формування творчого, дослідницького мислення учнів – важливі завдання сучасної освіти, зокрема її середньої ланки.

Як свідчать результати досліджень, низький рівень знань учнів з математичних і природничих дисциплін у більшості випадків спричинений їхньою недостатньою мотивацією, відсутністю інтересу і недооцінкою ролі загальноосвітніх предметів у процесі формування спеціальних знань і вмінь, професійної майстерності (А. Ковальов, Н. Морозова, П. Сікорський, Г. Щукіна та ін.)

Отже, одним із шляхів розв'язання цієї проблеми є підвищення мотивації учнів до вивчення фундаментальних наук. У зв'язку з цим зростає інтерес дослідників до психологічних чинників мотивації навчальної діяльності учнів, зокрема до вивчення математики, оскільки їх врахування дає можливість керувати цим процесом.

Аналіз останніх досліджень. У психолого-педагогічній літературі висвітлені фундаментальні теоретичні та експериментальні дослідження, які стосуються загальних аспектів проблеми мотивації діяльності, навчання та виховання особистості (праці М. Алексєєвої, В. Асєєва, Г. Балла, Л. Божович, М. Боришевського, В. Вілюнаса, В. Ковальова, Г. Костюка, О. Леонтьєва, М. Магомед-Емінова, С. Максименка, М. Матюхіної, А. Маркової, Т. Матис, В. Моляко, С. Москвичова, Ю. Орлова, В. Рибалки,