

УДК 378.1

**М.О. КОРОСТЕЛІН,**  
*аспірант*

*ДВНЗ «Донбаський державний педагогічний університет»*

## **ПІДХОДИ НАУКОВЦІВ ДО ВИЗНАЧЕННЯ ГОТОВНОСТІ СТУДЕНТІВ ДО ПОПЕРЕДЖЕННЯ КОНФЛІКТІВ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ**

У статті на підставі аналізу підходів науковців до визначення готовності майбутніх фахівців до попередження конфліктів, виокремлення професійних функцій фахівців з товарознавства та комерційної діяльності презентовано власну дефініцію феномена «готовність майбутнього фахівця з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності».

*Ключові слова: готовність, фахівці з товарознавства та комерційної діяльності, професійні функції, готовність майбутнього фахівця з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності.*

**Актуальність проблеми.** Модернізація освітньої системи України ставить нові питання про рівень знань і вмінь фахівців з товарознавства та комерційної діяльності. Найважливіше завдання сучасної вищої школи – підготовка компетентного, гнучкого, конкурентоспроможного фахівця міжнародного рівня, який здатний досягати поставлених цілей у професійній діяльності в умовах мінливості, підвищеної конфліктності сучасного суспільства за рахунок володіння методами розв'язання різних видів професійних завдань; реалізовувати способи життєдіяльності в конфліктних ситуаціях і конфліктах у взаємодії із суб'єктами торгівельної та комерційної сфери з метою попередження негативних конфліктів, що є основою готовності працівника до професійної діяльності, суттєвою передумовою ефективного виконання ним функціональних обов'язків на обійманій посаді.

**Аналіз досліджень та публікацій.** Проблема готовності особистості до діяльності, зокрема професійної, в психолого-педагогічній науці знайшла відображення при розв'язанні широкого кола теоретичних та прикладних питань, спрямованих, переважно, на дослідження професійного становлення, розвитку та самовдосконалення особистості (О. Бодальов, А. Деркач, О. Дубасенюк, Е. Зеєр, А. Маркова, Л. Мітіна, В. Семиченко, С. Сисоєва, В. Сластьонін, Д. Узнадзе та ін.).

Аналіз психолого-педагогічної літератури, досліджень із загальних питань конфліктології свідчить, що значний теоретичний і практичний досвід роботи з конфліктами накопичено як зарубіжними (З. Фрейд, К. Юнг, Я. Морено, Д. Карнегі, Х. Корнеліус, Л. Юрі, Р. Фішер, Д. Скотт, А. Маслоу, К. Роджерс), так і російськими дослідниками (А. Анцупов, П. Блонський, Д. Виготський, Л. Петровська, Б. Хасан, А. Шипілов та ін.). Зазначена проблема знайшла висвітлення у таких аспектах: формування готовності майбутнього фахівця до розв'язання професійних конфліктів (З. Дринка, С. Ємельянов, Н. Підбуцька, Н. Самсонова та ін.); конфліктологічної готовності курсантів (М. Козяр, С. Чистяков та ін.); готовності управлінців до розв'язання конфліктів (О. Бондарчук, Т. Дзюба, Л. Карамушка, Н. Коломінський та ін.); готовності майбутніх дільничних інспекторів міліції до розв'язання конфліктних ситуацій під час навчання у вищому навчальному закладі МВС України (В. Лазарева); конфліктологічної культури фахівця (Н. Самсонова); готовності вчителя до вирішення конфліктних ситуацій у педагогічному процесі (Г. Болтунова).

З. Дринка вивчала дидактичні умови підготовки студентів до вирішення професійних конфліктологічних завдань; І. Устинов – психолого-педагогічні умови готовності військових фахівців до вирішення конфліктних ситуацій; Ю. Костюшко – педагогічні умови підготовки майбутнього вчителя до міжособистісної взаємодії в ситуації конфлікту.

Проте незважаючи на значну кількість наукових праць, присвячених конфліктам, формуванню готовності до розв'язання конфліктних ситуацій, питання щодо готовності майбутніх фахівців до попередження конфліктів залишається недостатньо вивченим.

**Мета статті:** на підставі здійсненого аналізу підходів науковців до визначення готовності майбутніх фахівців до попередження конфліктів презентувати власну дефініцію феномена «готовність майбутнього фахівця з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності».

**Виклад основного матеріалу.** Проблемою готовності до різних видів діяльності науковці стали займатися відносно нещодавно (з кінця 50-х – початку 60-х років ХХ ст.), позначаючи термін «готовність» через «пильність», «мобілізацію», «налаштованість», «боеготовність». Різне тлумачення поняття «готовність» обумовлювалося як специфікою структури діяльності, яка вивчалася у конкретному випадку, так і розбіжністю теоретичних підходів психологів та педагогів до досліджуваної проблематики. Одні автори розглядали готовність до діяльності на особистісному рівні, як властивість особистості, інші – на функціональному. На різні підходи науковців при вивченні феномена готовності вказує О. Волошенко: «Психологи досліджують особливості і характер зв'язків між станом готовності та ефективністю діяльності, педагоги – умови, засоби і методи, які забезпечують становлення і професійний розвиток майбутнього вчителя» [4, с. 19].

Результати аналізу наукових праць з проблеми дослідження, дисертацій та монографій, присвячених формуванню готовності, свідчать про те, що до цього часу єдиного розуміння поняття «готовність» у науковій літературі не існує. Дослідники визначають готовність як установку (Д. Узнадзе), особливий особистісний стан (К. Платонов, В. Сластьонін), стан (В. Даль, В. Кремень, А. Ребер, В. Яременко, О. Сліпушко), сукупність психологічних характеристик (В. Лазарева) та ін. Як бачимо, поняття готовності неоднозначне й неоднорічне. У науковій літературі виокремлено два підходи до вивчення поняття «готовність до діяльності»: функціональний (виявлення процесуальних якостей, безпосередньо значимих для діяльності) і особистісний (передбачає вивчення готовності як комплексу інтегрованих, але різнорідних властивостей, що розрізняються за місцем і функціями в регуляції діяльності). Цікаво, що після аналізу багатьох літературних джерел, виявлено, що навіть у межах одного підходу готовність розуміється науковцями по-різному. Так, в аспекті особистісного підходу феномен «готовність» розуміється і як налаштованість на професійну діяльність, яка обумовлюється мотивами й психологічними особливостями особистості [6, с. 60], і як «синтез властивостей особистості» [8, с. 90], і як інтегративна професійна якість або сукупність якостей особистості, що забезпечують високі результати професійної діяльності.

Вагомими для нашого наукового пошуку є думки О. Карпенко. Науковець зазначає, що «не можна особистість ... розглядати поза контекстом її професійної діяльності, уявлення про яку постійно змінюється. Постає потреба скорегувати діяльнісну складову професійної готовності.... Тому нового розвитку набуває функціональний підхід до аналізу професійної діяльності і готовності до неї, що дозволяє визначити «готовність» як умову успішного виконання діяльності, вибірково «прогнозуючу активність», що налаштовує організм, особистість у цілому на майбутню діяльність» [7, с. 285].

Спирючись на наукові позиції провідних конфліктологів та психологів, здійснюємо дослідження в контексті особистісно-функціонального підходу, визначаючи готовність як інтегративну характеристику особистості, що являє собою органічну єдність особистісних і функціональних компонентів у їх взаємозалежності та взаємозв'язку і є умовою її успішної діяльності в професійній галузі. Вона визначає здатність особистості використовувати й вдосконалювати свої знання, уміння та особистісні якості для успішної діяльності у процесі життя, у тому числі й у професійній сфері.

Наведене визначення готовності свідчить, що ця характеристика особистості не є чимось готовим, а створюється кожною людиною індивідуально у процесі творчого розвитку

здібностей, спочатку під час професійного навчання у вищому закладі освіти, а потім у реальному житті.

Українськими і цікавими видаються нам ідеї науковців, які досліджують готовність студентів до певного виду професійної діяльності, зокрема готовність студентів до попередження конфліктів у професійній діяльності.

Так, Є. Варлакова готовність до розв'язання міжособистісних конфліктів трактує як стійку систему професійно важливих якостей особистості, її досвід, знання, навички, вміння, необхідні як для конструктивного розв'язання міжособистісних конфліктів у життєдіяльності клієнтів, так і у взаємодії психолога з клієнтом. Її позитивні риси – відповідність структури змісту та умовам професійної діяльності, легкість актуалізації та включення під час розв'язання міжособистісних конфліктів тощо [3, с. 125].

В. Лазарева констатує, що «готовність до розв'язання конфліктних ситуацій» є цілісною якістю особистості, яка характеризує її емоційно-вольову мобілізаційність у момент включення в ситуацію конфліктного характеру [9].

Цікавими видаються нам ідеї О. Анцупова, А. Шипілова, які категорію «готовність до розв'язання конфліктних ситуацій» визначають як психологічне утворення, що зумовлює особливості професійної поведінки та діяльності в ситуації конфлікту характеру [1, с. 138].

І. Холковська акцентує увагу на такому розумінні готовності майбутніх учителів до попередження і розв'язання конфліктів. Зміст цього феномену полягає у «вмінні займати конструктивну позицію у професійній діяльності за умов розгортання конфліктної ситуації, прагненні дотримуватися установок і правил діалогічного спілкування, вмінні реалізувати всі етапи керівництва конфліктними ситуаціями (діагностика конфлікту, прогнозування особливостей його розвитку, попередження, власне конфліктна взаємодія, розв'язання проблемної ситуації» [11, с. 201].

О. Степаненко готовність викладачів вищих навчальних закладів МВС України до попередження та розв'язання професійних конфліктів подає презентує як складову професійної готовності, що включає сукупність цінностей, особистісних якостей, мотивацію на безконфліктну взаємодію, а також конфліктологічні знання, уміння і навички, що дозволяють педагогу конструктивно будувати свою професійну діяльність у ситуації конфлікту під час педагогічного процесу ВНЗ МВС України [10, с. 8].

Як стверджує О. Дзяна, конфліктологічна готовність майбутніх фахівців сфери обслуговування полягає в здатності розв'язувати конфлікти в професійному середовищі, вмінні розуміти конфлікт та управляти ним, оцінювати конфліктну ситуацію та прогнозувати її наслідки, діагностувати на початковій стадії виникнення конфлікту, попереджати його або вирішувати конструктивним способом [5, с. 7].

Аналізуючи теоретичні аспекти проблеми готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності, неможливо обійти увагою досвід канадських вчених з Університету Раярсон (Ryerson University) та Університету Віндзор (University of Windsor) у Торонто. Під готовністю до попередження та розв'язання конфліктів науковці розуміють сформовані знання з конфліктології, діагностики та аналізу конфліктів, розвинуті комунікативні здібності, уміння та навички попередження і розв'язання конфліктів, ведення переговорів, уміння бути членом команди, здатність співпрацювати і поважати інших.

Б. Уортерс (Bill Warters) та Р. Бейкал (Robert Bacal) – дають своє визначення поняттю «готовність до попередження та розв'язання конфліктів» (Conflict Resolution), а саме: це розуміння динаміки переговорів між окремими людьми чи групою у стані конфлікту та розуміння того, як досягти взаємної згоди [12; 13].

Переконані, що визначити сутність готовності майбутніх фахівців з товарознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності можна лише за умови достатньо ґрунтовного аналізу та врахування особливостей професійної діяльності цих фахівців в окресленій царині. Для цього розглянемо функції та особливості роботи фахівців з товарознавства та комерційної діяльності в контексті попередження конфліктів у професійній діяльності.

Ґрунтовний аналіз вітчизняних та зарубіжних публікацій, присвячених виявленню функцій фахівців з товарознавства та комерційної діяльності, дав змогу зробити висновок

про неоднозначність підходів науковців як до переліку функцій, так і до самого терміна, який розуміють як (від лат. *functio* – виконання) специфічну діяльність, обов'язок, призначення, роль [2, с. 328]; вид, спрямування рольової активності, рольову дію працівника.

Базовими для визначення функцій фахівців з товарознавства та комерційної діяльності є Державні галузеві стандарти освіти зі спеціальності 6.030510 «Товарознавство і торговельне підприємництво», 8.03051001 «Товарознавство і комерційна діяльність», затверджені наказом Міністерства освіти і науки України від 09.02.2009 № 80, зі змінами згідно з наказами Міністерства освіти і науки України від 09.07.2009 № 642, від 29.03.2010 № 259; Міністерства освіти і науки, молоді та спорту України від 05.08.2011 № 939. Саме в цих нормативно-правових документах виокремлено провідні функції діяльності фахівців з товарознавства та комерційної діяльності, такі як технологічна, контрольна, управлінська, організаційна.

Для з'ясування поглядів провідних вітчизняних та зарубіжних дослідників на перелік функцій фахівців з товарознавства та комерційної діяльності, нами були проаналізовані праці В. Абчука, А. Бусигіна, П. Ситнікова, П. Верхарна, М. Измайлової, Т. Кадзума, О. Кукліна, О. Маслової, Т. Хопкінса, що дало можливість констатувати таке.

Під час попередження конфліктів у професійній діяльності, фахівець з товарознавства та комерційної діяльності має виконувати певні функції.

*Управлінська.* Виявляється в умінні попереджати конфліктні ситуації під час управління матеріально-фінансовим станом підприємства, здійснення управління соціально-психологічною підсистемою підприємства, пошуку джерел і каналів інформації; управління персоналом, організації його праці; організації матеріального стимулювання на підприємстві, здійснення контролю за виконанням функціональних обов'язків персоналу, правил торговельного обслуговування; організації оптових продажів та експортних операцій та ін.

*Організаційна.* Фахівець забезпечує налагодження взаємодії з клієнтами, колегами, керівництвом; передбачає координацію та об'єднання зусиль різних спеціалістів та організацій, ініціативне реагування на ситуацію загострення міжособистісних конфліктів з метою їх конструктивного розв'язання; перетворення конфліктогенного виробничого середовища з метою попередження конфлікту; добір методів впливу (особистий приклад, пояснення, переконання, прохання, звернення тощо) на суб'єктів конфлікту.

Характеризує професійну діяльність товарознавця та комерсанта з погляду менеджменту, що полягає в структуруванні, плануванні, розподілі видів професійної діяльності й координації роботи з різними інститутами та представниками споріднених професій;

*Комунікативна.* Передбачає вміння не тільки чітко і ясно висловлювати думки, аргументувати, запевняти, передавати раціональну і емоційну інформацію, а й організовувати конструктивний діалог, користуватися вербальними і невербальними засобами, відповідати вимогам професійної етики; вибудовувати діалогічну взаємодію із суб'єктами професійної діяльності, побудовану на рівності позицій сторін; встановлювати професійно вмотивовані контакти 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. Реалізація зазначеної функції передбачає використання технологій активного (або рефлексивного) слухання; відкритими запитаннями, використовуючи перефразування, резюмування, «Я-висловлювання»; розумінням внутрішнього світу співрозмовника, його особливостей, настроїв, мотивів, наявного психічного стану, прогнозування його поведінки.

*Діагностично-прогностична.* Передбачає вивчення внутрішнього світу співрозмовника (підлеглого, керівника, клієнта), його особливостей, настроїв, мотивів, наявного психічного стану, прогнозування його поведінки; конфліктогенного виробничого середовища з метою попередження конфлікту; визначення цілей і потреб суб'єкта конфлікту. Ця функція виконує змістовно-цільові (стратегічні) й організаційно-методичні (тактичні) завдання; полягає у прогнозуванні фахівцем з товарознавства та комерційної діяльності розвитку подій, процесів, які відбуваються під час попередження конфлікту в процесі професійної діяльності. На будь-якому підприємстві поряд із деструктивними конфліктами, що створюють перешкоди для виробничої 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. Реалізація її зумовлює визначення пріоритетів у напрямках, формах, методах, технологіях попередження конфлікту та вибір серед них найбільш результативних; вироблення оптимального стилю поведінки в конфліктній ситуації.

*Профілактична.* Спрямована на зняття напруження у спілкуванні фахівця з товаровознавства та комерційної діяльності клієнтами, колегами, керівництвом на ранніх стадіях і попередження розвитку конфліктної взаємодії. Профілактика полягає в такій організації життєдіяльності суб'єктів соціальної взаємодії (членів колективу), що виключає чи зводить до мінімуму імовірність їх виникнення. Фахівець, підготовлений до попередження конфліктів, має бути спостережливим і помічати осіб, які можуть бути причиною і організаторами міжособистісних конфліктів, конфліктів у колективі, конфліктів між колективами.

*Рефлексивна.* Складається з усвідомлення себе і навколишнього світу. Наявність певного рівня готовності до попередження конфліктів у професійній діяльності спонукає фахівця з товаровознавства та комерційної діяльності до аналізу причинно-наслідкових зв'язків, стимулює його прагнення до саморозвитку, праці над собою і застосування цієї здатності до важких умов і обставин професійного буття, пошуку і особистісної оцінки професійного досвіду. Рефлексивна функція – одна з найважливіших функцій готовності до попередження конфліктів фахівця з товаровознавства та комерційної діяльності, оскільки рефлексія – техніка вирішення конфлікту (Б. Хасан).

Реалізація вищезазначених професійних функцій дозволяє вирішувати безліч складних завдань у діяльності з попередження конфліктів. Отже, функції фахівця з товаровознавства та комерційної діяльності місткі та багатопланові. Вони залежать від тієї ролі, яку виконує фахівець у процесі діяльності попередження конфліктів. Тому можна дійти висновку, що обґрунтовані нами функції максимально реалізуються під час попередження конфліктів у професійній діяльності, що переконує в потребі спеціальної підготовки студентів до реалізації зазначених функцій безпосередньо в ході попередження конфліктів.

**Висновки.** Підсумовуючи, вважаємо за необхідне презентувати власну дефініцію та структуру готовності майбутнього фахівця з товаровознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності.

*Готовність майбутнього фахівця з товаровознавства та комерційної діяльності до попередження конфліктів у професійній діяльності являє собою інтегративну якість особистості, що характеризується наявністю потреби особистості у безконфліктній взаємодії під час виконання професійних функцій та усвідомленим прагненням і спрямованістю на її організацію; високим рівнем оволодіння конфліктологічними знаннями, необхідними для попередження конфліктів у професійній діяльності; сформованістю умінь попередження конфліктів (комунікативно-мовленнєві, організаційно-управлінські, морально-етичні), емоційного інтелекту й рефлексії. Вона є основою активної професійної позиції фахівця з товаровознавства та комерційної діяльності, яка спонукає до мінімізації кількості конфліктів у професійній діяльності та сприяє їх конструктивному вирішенню.*

#### Список використаних джерел

1. Анцупов А.Я. Конфликтология: учебник для вузов / А.Я. Анцупов, А.И. Шепилов. – М.: ЮНИТИ, 1999. – 551с.
2. Беликов В.А. Личностная ориентация учебно-познавательной деятельности (дидактическая концепция) / В.А. Беликов. – Челябинск: Факел, 1995. – 141 с.
3. Варлакова Є.О. Розв'язання міжособистісного конфлікту як особистісний розвиток у ситуації «кризи безробіття» / Є.О. Варлакова // Актуальні проблеми професійної орієнтації та професійного навчання безробітних: матеріали Всеукраїнської наук.-практ. конф.; упор. В.Є. Скульська. – К.: ІПЗУ, 2006. – С. 124–130.



4. Волошенко О.В. Формування готовності майбутнього вчителя до педагогічної творчості в умовах коледжу: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.04 / Волошенко Олена Валентинівна. – К., 2000. – 180 с.

5. Дзяна О.С. Формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у професійній підготовці: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.04 / Оксана Сергіївна Дзяна. – Вінниця: Вінницький державний педагогічний університет імені Михайла Коцюбинського, 2012. – 22 с.

6. Дьяченко М.И. Психология высшей школы / М.И. Дьяченко, Л.А. Кандыбович. – Минск: БГУ, 1985. – 206 с.

7. Карпенко О.Г. Професійна підготовка майбутніх соціальних працівників в умовах університетської освіти: дис. ... д-ра пед. наук: 13.00.04 / О.Г. Карпенко. – К., 2008. – 546 с.

8. Крутецкий В.А. Вопросы психологии способностей: сб. ст. / В.А. Крутецкий. – М.: Педагогика, 1973. – 216 с.

9. Лазарева В. Формування готовності майбутніх дільничних інспекторів МВС до розв'язання конфліктних ситуацій у процесі фахової підготовки: автореф. дис. ... канд. пед. наук / Лазарева Вікторія Віталіївна. – Тернопіль: Тернопіл. нац. пед. ун-т імені Володимира Гнатюка, 2013. – 20 с.

10. Степаненко О. Формування готовності викладачів вищих навчальних закладів МВС України до попередження і розв'язання професійних конфліктів: автореф. дис. ... канд. пед. наук: 13.00.04 / О. Степаненко. – К.: ДВНЗ «Університет менеджменту освіти» НАПН України, 2012. – 20 с.

11. Холковська І. Принцип управління-самоуправління у формуванні готовності майбутніх учителів до попередження і розв'язання конфліктів / І. Холковська // Проблеми підготовки сучасного вчителя 2013. – № 8 (ч. 2). – С. 201–206.

12. Warters B. Collaboration and Conflict Resolution Skills: A Core Academic Competency? [Electronic resource] / B. Warters // Conflict Management in Academic Report, 2000. – Vol. 1. – № 4, Nov/Dec. – URL: [www.campus-adr.org/cmher/reportarticles/ArticlesIndex.html](http://www.campus-adr.org/cmher/reportarticles/ArticlesIndex.html)

13. Bacal R. Conflict Prevention In The Workplace [Electronic resource] / Robert Bacal. – URL: <http://store.eSellerate.net/work911/main>

В статье на основе анализа подходов ученых к определению готовности будущих специалистов к предупреждению конфликтов, выделения профессиональных функций специалистов по товароведению и коммерческой деятельности представлена авторская дефиниция феномена «готовность будущего специалиста по товароведению и коммерческой деятельности к предупреждению конфликтов в профессиональной деятельности».

*Ключевые слова: готовность, специалисты по товароведению и коммерческой деятельности, профессиональные функции, готовность будущего специалиста по товароведению и коммерческой деятельности к предупреждению конфликтов в профессиональной деятельности.*

Our own definition of the phenomenon «readiness of future specialists in merchandise and commercial activities to prevent conflicts in the profession» has been provided in the article, basing on analysis of scientific approaches to the definition of future specialists in conflicts prevention, identification of professional skills of experts on merchandise and commercial activities.

*Key words: readiness: experts in merchandise and commercial activities, professional skills, the willingness of future specialists in merchandise and commercial activities to prevent conflicts in professional activities.*

*Одержано 4.10.2014.*