

УДК 378.14:54:504

О.С. Жук

ФОРМУВАННЯ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ КУЛЬТУРИ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ ЗАСОБОМ ТРЕНІНГУ

Постановка проблеми. Нині навчанню персоналу відводиться особливе місце. Це пов'язано з тим, що робота в умовах ринку висуває високі вимоги до рівня кваліфікації фахівців, знань, навичок працівників. Уміння вирішувати конфлікти конструктивними способами – одна з найважливіших вимог до сучасного фахівця сфери обслуговування, тому підбір ефективних методик формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування – провідне завдання професійної освіти.

Аналіз останніх публікацій. Окремі компоненти конфліктологічної культури фахівця дістали обґрунтування в працях В.Андрєєва, В.Журавльова, Н.Гришиної, Н.Самсонової, Т.Черняєва, Н.Підбуцької. Вченими Б.Алишевим, Т.Чистяковою, Г.Болтуновою досліджено професійну конфліктологічну підготовку педагогів. Використання навчальної технології тренінгу стало можливим завдяки дослідженням К. Левіна, К. Роджерса, М.Форверга, Р. Пенто, М. Гравітца та ін.

Невирішена раніше частина проблеми полягає в тому, що дотепер в науковій і педагогічній літературі формуванню конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування достатньої уваги не приділялося, а отже, і засоби, методи та прийоми для її формування не описувались.

Мета статті полягає в розкритті методики підготовки і проведення тренінгів для формування конфліктологічної культури у майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Виклад основного матеріалу. Однією з особливостей сфери обслуговування є часті контакти споживачів з обслуговуючим персоналом підприємства. Серед складних і потрібних професій у сфері обслуговування існують особливі посади. Працівники які їх обіймають безпосередньо створюють імідж фірми. Вони повинні вміти швидко й ефективно виконувати всі операційні завдання, при цьому ввічливо спілкуватися з клієнтами і бути їм корисними. Тому сервісні контакти здебільшого закінчуються ситуаціями, коли потреби трьох частково конфлікуючих сторін – споживачів, обслуговуючого персоналу і самої сервісної компанії — заходять у суперечність. Якщо робочі завдання погано сплановані або їх виконують люди, які не придатні для такої роботи, то існує великий ризик, що такі працівники постійно будуть знаходитись у стані стресу і, отже, їх праця не буде продуктивною [4, с.653].

Наукові дослідження і публікації в діловій пресі з питань кадрового управління у сфері обслуговування, як правило, присвячені роботі з персоналом, що безпосередньо контактує з клієнтами.

Один із перших фахівців у сфері маркетингу послуг президент підприємства Lavlok Associates, викладач Гарвардської бізнес-школи і професор Міжнародного інституту розвитку менеджменту у Швейцарії Крістофер Лавлок стверджує, що майже кожен з нас може розповісти страшну історію про жахливий досвід спілкування з тією або іншою сервісною компанією, і, як правило, люди дуже люблять такі розповіді. При цьому, якщо дуже попросити, ті ж самі люди зможуть пригадати і про випадок, який став для них приємною несподіванкою. І фахівець сфери обслуговування завжди відіграє в таких розповідях провідну роль — або як неуважний, некомпетентний, зловбий грубіян, або як справжній герой, що прийшов на допомогу у скрутну хвилину, зміг розгледіти потенційну проблему і зробив все можливе, щоб клієнт отримав те, що йому було потрібно, був ввічливий, уважний і компетентний [4, с.655].

Як споживачі послуг ми спілкуємося, в основному, з працівниками сфери обслуговування низового рівня, а не з менеджерами. Так, у супермаркеті нас обслуговують продавці, а не їх бригадир, в ресторанах - офіціанти, а не керівники тощо.

Більшість сервісних організацій використовують гасло: "Люди — наш головний актив", проте лише деякі з них діють так, ніби їх вище керівництво справді поділяє цю точку зору. Проте необхідно відзначити, що успіх більшості процвітаючих сервісних компаній ґрунтується на постійній увазі до ефективного менеджменту людських ресурсів, зокрема до питань найму, відбору, проведення тренінгів і утримання кращих працівників. Через високі темпи розвитку сфери обслуговування в Україні підприємства не можуть дозволити собі втрачати клієнтів, тому постійно навчають персонал ефективно працювати в умовах конфліктогенного середовища: уникати конфліктних ситуацій, вирішувати їх конструктивними методами, тобто формують у працівників конфліктологічну культуру.

Насамперед потрібно з'ясувати, що таке "культура" взагалі.

У філософській та культурологічній літературі існує велика кількість визначень поняття "культура".

Традиційно вважається, що перше визначення культури було зроблено англійським етнографом Едвардом Тейлором: "Культура в широкому сенсі складається у своєму цілому із знань, вірувань, мистецтва, моральності, законів, звичаїв і деяких інших здібностей та звичок, засвоєних людиною, як членом суспільства" [6, с 17].

Відомий дослідник П.С.Гуревич вважає, що поняття "культура" належить до переліку фундаментальних у сучасному суспільствознавстві. Але цей термін має безліч відтінків. Так, американські культурологи Альфред Кребер і Клайд Клакхорн у спільному дослідженні, присвяченому огляду концепцій та інтерпретацій культури, виокремили більше двох сотень визначень даного поняття [2, с 17].

У. Бекет трактує поняття культури як міцні вірування, цінності й норми поведінки, що організують соціальні зв'язки та роблять можливою загальну інтерпретацію життєвого досвіду.

"Специфіка культури полягає в тому, - пише Л. М. Коган, - що вона розкриває якісну сторону людської діяльності, показує наскільки остання (у будь-якій сфері) виступає реалізацією сутнісних сил, творчих потенцій людини, наскільки ця діяльність відповідає певним вимогам і нормам" [3, с.55].

Б. Малиновський говорить про культуру як про винаходи, речі, технічні процеси, ідеї, звичаї та цінності, що успадковуються.

Що ж стосується культури фахівця, то для його професійної діяльності необхідні професійна культура та її складові частини (інформаційна культура, методологічна культура, комунікативна культура, конфліктологічна культура тощо).

Отже, конфліктологічна культура є частиною більш широкого, об'ємного та цілісного поняття, що називається "професійна культура".

Під конфліктологічною культурою фахівця сфери обслуговування ми розуміємо якісну характеристику професійної життєдіяльності фахівця в конфліктогенному професійному середовищі.

На сучасному етапі розвитку сфери обслуговування дуже велика увага приділяється високій професійній майстерності. Керівники перспективних підприємств постійно вкладають великі кошти в розвиток та навчання трудових ресурсів. Як ми вже згадували, одним з важливих складників професійної культури саме фахівців сфери обслуговування є конфліктологічна культура, адже специфіка даної сфери полягає в постійному спілкуванні працівників з клієнтами, а від уміння уникати та вирішувати конфліктні ситуації залежить імідж підприємства.

Науковці, що досліджували формування конфліктологічної культури (Н. Самсонова, Т. Черняєва, Н. Підбуцька) виокремлюють безліч методів, прийомів та засобів для

формування даного виду культури. Ми пропонуємо розглянути використання тренінгу як засобу формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Для цього ми в першу чергу з'ясуємо природу тренінгу. Зародження тренінгових груп пов'язано з іменами видних психологів: К. Левін ("тренінг-групи"), Я. Морено ("психодрама"), Ф. Перлз ("гештальт-терапія"), К. Роджерс, У. Шутц ("групи зустрічей") та ін. Вони заклали теоретичні й методичні засади тренінгу.

Нині існує безліч трактувань поняття "тренінг". Так, у психологічному словнику [5] тренінг визначається як галузь практичної психології, що зорієнтована на використання активних методів групової психологічної роботи з метою розвитку компетентності в спілкуванні.

У Великому тлумачному психологічному словнику [5] тренінг визначається як певна навчальна програма або набір процедур, розроблених для того, щоб в результаті їх здійснення був отриманий кінцевий продукт у вигляді організму, здатного на деяку реакцію (реакції) або участь у деякій складній діяльності, такій, що потребує певних умінь. Визначення тренінгу як розділу психології, як навчальної програми або набору процедур не пояснює суті тренінгу.

У зв'язку зі швидкими темпами розвитку і змін у бізнесі тренінг стає найбільш ефективним методом підготовки та навчання персоналу. На сучасному етапі розвитку підприємництва він широко використовується як в Україні, так і в зарубіжних країнах.

У межах корпоративного тренінгу можуть бути вирішені різноманітні завдання: формування навичок спілкування в умовах конфліктогенного оточення; формування робочої позиції; формування вмінь аналізувати психологічні особливості особистостей тощо.

Тренінгова форма дозволяє співробітникам не лише засвоїти ефективні технології (методи, техніки, навички, прийоми) вирішення конфліктних ситуацій, але й визначити певні індивідуально-психологічні особливості працівників, що впливають на зниження ефективності їх діяльності і внести корективи в свою поведінку.

Під поняттям тренінгу як засобу формування конфліктологічної культури майбутнього фахівця сфери обслуговування ми розуміємо перш за все ті властивості, сторони, моменти, що потенційно містяться в тренінгу, які можуть, за певних умов, сприяти формуванню стійких умінь та навичок для управління конфліктами в організації відповідно до поставлених цілей і тим самим забезпечити сформованість у фахівця сфери обслуговування конфліктологічних знань, конфліктологічної готовності та конфліктологічної компетентності як інтегрованих компонентів розвитку конфліктологічної культури.

Із цього виходить, що, розглядаючи можливості тренінгу як педагогічного засобу, необхідно виокремити в ньому ті сторони, що безпосередньо впливали б на формування конфліктологічної культури.

Ми погоджуємося з В. І. Барко, що виокремлює такі основні етапи тренінгу і вимоги до кожного з них.

1. Інструктаж учасників

Ефективність тренінгової справи багато в чому залежить від чіткості, ясності, лаконічності інструкції, що повинна містити достатню і необхідну інформацію. Не слід перевантажувати інструкцію деталями, зайвими поясненнями. Невдалим можна вважати такий варіант, коли тренер інструктує довше, ніж триває виконання самої справи. Іноді доцільно в процесі інструктажу навести приклад, що ілюструє процес виконання справи, або продемонструвати, як вона має виконуватися.

Даючи інструкцію, тренер уважно дивиться на учасників групи, встановлюючи з кожним візуальний контакт. Це підвищує рівень уваги учасників групи, знижує ймовірність відволікання і пропуску тих чи інших фрагментів інструкції. За виразом обличчя, очей тренер відразу помічає тих, хто щось не зрозумів, і, закінчуючи інструкцію запитанням

"Може, щось неясно і потрібні уточнення?", затримує погляд саме на цих учасниках групи. Приступати до виконання вправи слід тільки тоді, коли тренер переконався, що усі зрозуміли інструкцію і знають, що треба робити. Але навіть у тому випадку, коли витрачено досить багато часу на те, щоб перевірити, чи всі зрозуміли інструкцію, у процесі виконання вправи може виявитися неоднозначність її розуміння різними членами групи. У цьому випадку варто зупинити виконання вправи і внести корективи.

Тренер не бере участі в тих вправах, що потребують керівництва з боку тренера в процесі їхнього виконання. Тренер не бере участі і в тих випадках, коли, залишаючись "за кадром", він забезпечує безпеку членів групи - наприклад, при виконанні вправи із заплющеними очима.

2. Розминальні вправи.

До цього етапу належать вправи, що допомагають позитивно налаштуватися на сприйняття тренінгу.

Вправа 1.

Всі учасники групи сідають у коло.

Інструкція: "Нам потрібно спільно виконати одне завдання: якнайшвидше всім одночасно, не домовляючись і не вимовляючи ні слова, "викинути" однакову кількість пальців на обох руках. Виконувати його ми будемо в такий спосіб: я буду рахувати - раз, два, три - і на рахунок "три" всі одночасно "викидають" пальці. Якийсь час, достатній для того, щоб зрозуміти, чи справилися ми з завданням, не опускаємо руки. Якщо завдання не виконано, ми робимо чергову спробу. Зрозуміло? Давайте почнемо".

Вправа може проходити по-різному. Іноді групі потрібно до двадцяти повторень, перш ніж, завдання буде виконано, іноді досить чотирьох-п'яти. У будь-якому випадку вправа дає багатий матеріал для обговорення, що може використовуватися в ході тренінгу, а також у різних соціально-психологічних практикумах.

Вправа 2.

Всі учасники сідають у коло.

Інструкція: "Давайте почнемо сьогоднішній день з того, що висловимо один одному побажання. Перший учасник встане, підійде до будь-кого з групи, привітається і висловить йому побажання на сьогодні. Той, до кого підійшов перший учасник, у свою чергу підійде до наступного, і так далі доти, доки кожен з нас не дістане побажання на день".

Модифікація 1.

Учасники сідають у коло. У тренера в руках м'яч.

Інструкція: "Почнемо нашу роботу з висловлення один одному побажання на сьогодні. Воно має бути коротким, бажано в одне слово. Ви кидаєте м'яч тому, кому хочете побажати, і одночасно говорите це побажання. Той, кому кинули м'яч, у свою чергу кидає його наступному, висловлюючи йому побажання на сьогодні. Будемо уважно стежити за тим, щоб м'яч побував у всіх".

Модифікація 2.

Інструкція: "Почнемо нашу роботу з того, що кожен по черзі висловить побажання групі на сьогодні".

Усі побажання записуються на відеоплівку. Потім учасникам пропонується сісти так, щоб їм було зручно дивитися відеозапис. Перегляд відеозапису створює сильне позитивне емоційне враження в групі. Це пов'язано із взаємною індукцією позитивних вражень від побажань, що при перегляді сприймаються особливо гостро (кожен чекає своєї появи на екрані і потім порівнює себе з іншими).

Під час обговорення виконання вправи можна піти коротким шляхом, поставивши запитання: "Як Ви себе почуваете?", або більш довгим, поставивши запитання: "Розкажіть, як Ви себе почували, коли висловлювали побажання комусь із нас, і які у вас були почуття, стан, коли зверталися з побажаннями до Вас?" Під час обговорення може бути висунута ідея

співробітництва, важлива в тренінгу партнерського спілкування, проведення ділових переговорів-про те, що дискомфорт виникає в тому випадку, коли звернення до людини не відповідає її потребам, інтересам.

Якщо під час виконання вправи тренер зауважує, що багато учасників групи відчують труднощі, то після завершення вправи можна запитати групу саме про них. Запитання може звучати так: "Які у вас були труднощі під час виконання завдання?" Таке запитання виконує подвійну функцію: з одного боку, відповідаючи на нього, людина має можливість відреагувати негативні емоції, зняти напругу, що виникла під час виконання вправи; з іншого-відповіді на це запитання дозволяють усвідомити свій досвід і розширити його завдяки думкам інших учасників. Усвідомлення свого досвіду в даному випадку - це усвідомлення тих бар'єрів, що заважають людям бути більш відкритими, щирими, краще розуміти і відчувати інших людей, їхні потреби.

3. Психогімнастичні вправи змістовного плану.

До цього підрозділу увійшли вправи, під час виконання яких учасники тренінгу здобувають досвід, що дозволяє рухатися до змістовної мети тренінгу. Крім того, ці вправи дають можливість тренування тих чи інших прийомів, способів спілкування, елементів поведінки, що надалі можуть бути включені у цілісну дію. До першої частини включено вправи за темами:

- встановлення контакту у спілкуванні; розуміння свого стану і його презентація, а також розуміння стану інших людей, співпереживання;
- уміння слухати, що означає уміння сприймати іншу людину цілком, у всіх її вербальних і невербальних проявах, схоплювати підтекст, зміст її висловлювань, а також сприймати свої реакції, що виникають у відповідь на те, що говорить людина;
- встановлення контакту, сприйняття й розуміння емоційного стану.

Вправи, що увійшли до цієї частини, дозволяють членам групи тренінгу усвідомити різноманітні вербальні й невербальні засоби встановлення контакту, апробувати їх у безпечних умовах тренінгової групи, перевірити свої можливості встановлення контакту в різних ситуаціях, зрозуміти, що при встановленні контакту не існує універсальних засобів і правил. Насамперед необхідно орієнтуватися на людину, з якою взаємодієш, на стан, у якому вона знаходиться.

Вправа 3.

Всі учасники розташовуються великим півколом.

Інструкція: "Нехай кожний з нас по черзі вийде в центр і спробує будь-якими доступними йому засобами, але тільки не вербальними, встановити контакт із кожним учасником заняття".

Після того як усі виконають це завдання, тренер пропонує учасникам обговорити їхні враження, що виникли в процесі виконання вправи. При підбитті проміжних підсумків тренер акцентує увагу на тих засобах встановлення контакту, що перераховують учасники, а також на ознаках, які свідчать про те, що контакт установлений.

Вправа 4.

Учасники сідають у коло.

Інструкція: "Нехай хтось із нас першим скаже своєму сусіду ліворуч про його стан. Наприклад: "Мені здається, що ти зараз спокійний і зацікавлений" або "Мені здається, що ти стомлений" і т.д. Той, кому це сказали, у свою чергу скаже нам усім про свій стан у даний момент. Потім він висловить своє припущення про стан свого сусіда ліворуч, і той уточнить свій стан і т.д".

Після того як коло замкнеться, тренер може задати групі більш загальне запитання: "Яким чином ви визначали стан свого сусіда?" чи більш конкретне: "На які ознаки ви орієнтувалися, визначаючи стан свого сусіда?".

Вправа 5

Учасники сідають у коло.

Інструкція: "Зараз я роздам деяким з вас картки, на яких позначені ті чи інші емоційні стани. Учасники, які одержать картки, прочитають, що на них написано, але так, щоб напис не бачили інші члени групи, і потім по черзі спробують відтворити свій стан. Ми будемо дивитися і спробуємо зрозуміти, який стан зображений".

У процесі виконання вправи тренер дає можливість учасникам висловити свої думки щодо зображеного стану, потім називає його. Під час обговорення нерідко висловлюються ідеї про те, які стани важко розпізнаються, що може сприяти розумінню. Щоразу після того, як стан названий (наприклад, радість), можна запитати насамперед у тих, хто дав правильну відповідь, потім і в інших учасників групи, на які ознаки вони орієнтувалися, визначаючи стан. Таке обговорення дає можливість зібрати "банк" тих невербальних проявів, на які можна орієнтуватися, визначаючи стан людини.

Крім того, ця вправа дозволяє розвивати виразність поведінки в тих учасників, яким тренер пропонує зобразити той чи інший стан [1, с. 70 - 76].

Вправа 6.

Інструкція: "Я зараз поділю групу на пари. Ваше завдання: наблизитися і віддалитися, підходити один до одного збоку, зі спини. При цьому аналізуйте свої відчуття при наближенні та при віддаленні. Намагайтеся знайти оптимальну, комфортну дистанцію та зафіксувати її".

Модифікація. Тренер поділяє групу на пари, які будуть спілкуватися на задану ним тему. Протягом перших 5 хвилин партнери ведуть розмову, сидячи один до одного спиною. Наступні 5 хвилин розмова ведеться в ситуації, коли партнери сидять напроти один одного і дивляться один одному в очі. Після закінчення вправи учасники аналізують свої відчуття.

Мета. Виявлення стилю спілкування — свого і партнера, найбільш ефективних способів вступу і початку спілкування та його підтримки; з'ясування власних можливостей у збільшенні тривалості контакту; розширення знань про невербальне спілкування; розвиток вербального і невербального способів спілкування; осмислення взаємодії з позицій партнерства.

Отже, нині якість підготовки фахівця значною мірою пов'язана з використанням ефективних технологій навчання, серед яких особливе місце посідає тренінг. Система тренінгу дозволяє максимально зменшити кількість майбутніх помилок, тому що дозволяє оцінити переваги та недоліки тих чи інших варіантів поведінки в умовах тренінгу. Учасники тренінгу працюють не лише з теоретичними моделями, а з концентрованим досвідом і набувають під час тренінгу конкретних необхідних навичок з попередження та вирішення конфліктних ситуацій.

Список літератури: 1. Барко В.І. Методика проведення тренінгів управлінського спрямування // Практична психологія та соціальна робота. - 2004. - №4. - С. 70–76. 2. Гуревич П.С. Философия культуры. – М.: Аспект Прес, 1995. – 288 с. 3. Коган Л.С. Культурная деятельность: Опыт социологического исследования. – М.: Наука, 1981.– 238 с. 4. Лавлок Кристофер: Маркетинг услуг: персонал, технология, стратегия, 4-е изд.: Пер. с англ. – М.: Издательский дом "Вильямс", 2005. – 1008 с.: ил. – Парал. тит. англ. 5. Психология. Словарь / Под общ. ред. А.В. Петровского, М.Г. Ярошевского.- М.: Политиздат, 1990. - 494 с. 6. Тайлор Э.Б. Первобытная культура. – М., 1989. – 187 с.

Bibliography (transliterated): 1. Barko V.I. Metodika provedennja treningiv upravlins'kogo sprjamuvannja//Praktichna psihologija ta social'na robota. - 2004. - №4. – S. 70–76. 2. Gurevich P.S. Filosofija kul'tury. – М.: Aspekt Pres, 1995. – 288 s. 3. Kogan L.S. Kul'turnaja dejatel'nost': Opyt sociologicheskogo issledovanija. – М.: Nauka, 1981. – 238 s. 4. Lavlok Kristofer: Marketing uslug: personal, tehnologija, strategija, 4-e izd.: Per. s angl. – М.: Izdatel'skij dom "Vil'jams", 2005. – 1008 s.: il. – Paral. tit. angl. 5. Psihologija. Slovar' / Pod obw. red. A.V.

Petrovskogo, M.G. Jaroshevskogo. - M.: Politizdat, 1990. - 494 s. 6. Tajlor Je.B. Pervobytnaja kul'tura. – M., 1989. – 187 s.

О.С Жук

**ФОРМИРОВАНИЕ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ
БУДУЩИХ СПЕЦИАЛИСТОВ СФЕРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ СПОСОБОМ
ТРЕНИНГА**

Определені суть, содержание и роль тренинга в формировании конфликтологической культуры будущих специалистов сферы обслуживания, исследовані особенности основных этапов его проведения.

Ключевые слова: сфера обслуживания, культура, конфликтологическая культура, конфликтогенная среда, тренинг.

O. Zhuk

**FORMING OF CONFLICTOLOGICAL CULTURE OF CONSUMER SERVICES
PROSPECTIVE SPECIALISTS
BY MEANS OF TRAINING**

Determined the essence, content, and role of training in the process of forming conflictological culture of consumer services prospective specialists. The peculiar features of its main stages are highlighted in the article.

Key words: consumer services, conflictological culture, technology, training, pedagogical technology.

Стаття надійшла до редакційної колегії 12.10.2010