

социальных инноваций». Самара, май 2011. Самара: «СГАКИ», 2011. 476 с.

3. Романова Е. С., Рыжов Б. Н., Ксенофонтова К. М. Стиль руководства и корпоративная культура: системный аспект // Системная психология и социология. 2014. №4 (12). С. 5 – 12.

СРЕДСТВА ФОРМИРОВАНИЯ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ

М.П. Пупкова

*Самарский национальный исследовательский университет
имени академика С.П. Королева*

Проблема решения конструктивного поведения в конфликтной ситуации в современном обществе является актуальной, так как конфликтные ситуации стали одним из ведущих факторов нестабильности в обществе. Конфликты плохо управляются, имеют тенденции к разрастанию, охватывают большего числа участников, что создает угрозу не только тем, кто принимает в нем участие, но и окружающим в целом. В межличностных отношениях во время общения как в рабочем, так и студенческом коллективе нередко «эмоциональные вспышки», которые также отрицательно влияют на установленный психологический климат, на собственное восприятие окружающих. Исследования социальных процессов, происходящих в обществе, подтверждают, что конфликт является неотъемлемой частью нашей жизни, одной из серьёзных социальных проблем [2].

В научных источниках нет однозначного толкования понятия «конфликтологическая компетентность», но наряду с ним используется понятие «конфликтная компетентность», которая выражается умением удерживать противоречие в продуктивной конфликтной форме, способствующей его разрешению [5].

На основании того, что конфликтологическая компетентность развивается в результате практического применения знаний о конфликтных ситуациях в интересах повышения толерантного поведения, подготовка сотрудников сферы обслуживания должна содержать в себе первичные навыки конструктивного поведения

на всех этапах развития конфликта (начальный и завершающий); умения ориентироваться в конфликтной ситуации, прогнозировать ее динамику, не допускать действий, не соответствующих общепринятым нормам, завершать конфликт с минимальными убытками [1].

Практические навыки играют определяющую роль в профессиональной деятельности любого сотрудника: чем больший опыт накоплен человеком в применении своих теоретических знаний в деятельности, тем более эффективна работа такого сотрудника. Поэтому особую ценность в конфликтологической подготовке работников сферы обслуживания приобретает опыт применения знаний на практике. Чем более разнообразным будет круг проблемных конфликтных ситуаций, с которыми сотрудник столкнулся в процессе своей профессиональной деятельности, чем более интенсивным будет взаимодействие с потребителями услуг, тем более точно он будет представлять свой уровень конфликтологической компетентности в реализации трудовой деятельности [6].

Целью нашего исследования является определение уровня конфликтологической компетентности работников сферы обслуживания, которые в рамках выполнения своих функциональных обязанностей всегда находятся в процессе межличностного общения, где возникают конфликтные ситуации, требующие немедленного решения. Подтверждается актуальность формирования конфликтологической компетентности работников сферы обслуживания.

Для определения склонности личности к конфликтному поведению нами был использован диагностический опросник на выявление стилей поведения в конфликтных ситуациях (методика К. Томаса в адаптации Н.В. Гришиной) [3].

Респонденты отвечали на вопросы без воздействия посторонних лиц. Выборка составила 13 человек. Итак, большинство работников сферы обслуживания придерживаются компромисса – 54% опрошенных. Компромисс требует определенных навыков в конфликте. Сотрудники, не желая конфликтовать между собой, избегают конфликтные ситуации, на что указали 31% опрошенных. Уход от конфликта можно рассматривать как разумный шаг, если он не затрагивает прямые интересы личности.

При таких формах поведения в конфликтной ситуации, как компромисс, конкуренция (соперничество) и избегание, один участник выиграет, а другой проиграет, либо оба участника проиграют, так как пришли к компромиссному решению и не удовлетворили при этом свои интересы [3]. Всего 15% респондентов отметили, что готовы принести собственные интересы в жертву ради другого; и 8% исследуемых стремятся к альтернативному решению для удовлетворения интересов обеих сторон.

Опрос показал, что два респондента, заполняя опросник, выбрали одновременно такие формы поведения в конфликтной ситуации, как избегание и приспособление, либо компромисс, избегание и приспособление.

Значит они не способны самостоятельно принимать решения в нестандартной ситуации, в силу следующих проблем: искажение сути и страх перед конфликтом, неспособность справиться со сложившимися стрессовыми ситуациями; нежелание или неспособность видеть в конфликте конструктивный способ решения.

Вследствие того, что конфликтная ситуация возникает на стыке разногласий желаний, интересов и мнений, основными причинами конфликтов могут служить: несоответствие работника по профессиональным, нравственным и коммуникативным качествам требованиям занимаемой должности; разногласия между сотрудниками и клиентами сферы обслуживания «Клиент – контактный персонал»; между структурными элементами организациями; между отдельными сотрудниками; разногласия в сфере целей или средств к достижению целей.

Необходимость грамотного поведения в конфликтной ситуации обусловлена минимизацией потерь каждой стороной, участвующей в конфликте. В сфере обслуживания действует закон «Клиент всегда прав!».

Итак, конфликтологическая компетентность работников сферы обслуживания востребована задачами профессиональной деятельности в ситуации конкуренции. Конфликтологическую компетентность работника сферы обслуживания представляется возможностью и способностями определять свое поведение в предконфликтной, конфликтной ситуациях с целью недопущения или конструктивного их разрешения.

Формирование конфликтологической компетентности происходит на курсах повышения квалификации работников сферы обслуживания, где используются активные методы обучения: методы создания положительной мотивации (достижения, профессиональный опыт, комфортные условия); методы организации познавательной и практической деятельности (беседа, психологический тренинг, ролевая и деловая игра).

Взаимодействие управляющих, администраторов и менеджеров с сотрудниками во внутриучрежденческой системе повышения квалификации, позволяет формировать конфликтологическую компетентность, позволяет осуществлять своевременную профилактику конфликтных ситуаций, поддерживать благоприятный морально-психологический климат, что позволяет создать сплоченный коллектив работников сферы обслуживания.

Библиографический список

1. Асадов, А.Н. Конфликтология: учебное пособие. Санкт-Петербург. Издательство СПбГУЭФ. 2003.
2. Богомолова, И.П. Анализ формирования категории конкурентоспособности как фактор рыночного превосходства экономических объектов / И.П. Богомолова, Е.В. Хохлов // Маркетинг в России и за рубежом. 2005. №1 (45). С. 113 – 119.
3. Гришина, Н.В. Психология конфликта / Н.В. Гришина. Спб.: Питер, 2008.
4. Никулина И.В. Конфликтологическая компетентность преподавателя вуза // Вестник Самарского государственного университета. 2014. № 9 (120). С. 222-226.
5. Хасан Б.И. Психология конфликта и переговоры. М.: Издательский центр «Академия», 2003. 192с.
6. Шейнов, В.П. Управление конфликтами: теория и практика / В.П. Шейнов. Минск: Харвест, 2010. 373с.