

Лариса Руденко
Львівський науково-практичний центр
професійно-технічної освіти НАПН України
м. Львів

ПОНЯТТЯ “МІЖСОБИСТІСНІ СТОСУНКИ” І “КУЛЬТУРА СПІЛКУВАННЯ” У ПІДГОТОВЦІ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

Високий рівень соціальної й міжкультурної мобільності спонукає людей частіше й більше спілкуватися, що вимагає від них засвоєння моральних основ комунікативної культури, комунікації в системі “особистість – особистість”. Тому в більшості сучасних концепцій розвитку культури міжособистісних стосунків помітне перенесення акцентів з культури “моральних чеснот” на культуру спілкування, морально-етичний зміст якої розкривається у вербальному, невербальному, формально-рольовому, світському, науковому, психологічному та інших аспектах. Таким чином культура міжособистісних стосунків все більше набуває комунікативного сенсу. На думку відомого німецького психолога У. Дік, здатність до спілкування є вирішальним чинником кар’єрного зростання¹, адже люди, які орієнтуються в етикеті й стилі, живуть, маючи активний запас правил поведінки. З ними легко контактувати, тому що вони без проблем вирішують складні ситуації, у тому числі в професійній сфері.

Будь-яка особистість розглядається в її взаємозв’язку з іншими представниками певної соціальної групи, до якої вона належить. Саме в людських стосунках виявляється глибинний зміст людського “Я” і неповторними барвами “вплітається в канву об’єктивних суспільних відносин, дозволяючи виділити особливий їх рівень – міжособистісні стосунки, які ґрунтуються на основі певних чуттів людини, що виникають у неї з приводу іншої людини, її поведінки, діяльності, позиції в суспільстві”². Оскільки людські взаємини складають основу професійної діяльності працівників сфери обслуговування, то їх вивчення має практичну значущість для учнів, молодих працівників і фахівців сфери

¹ Дік У. Эффективная коммуникация. Приемы и навыки / Пер. с нем. / Улла Дик. — Х. : Изд-во Гуманитарный центр, 2007. — 188 с., с. 33.

² Савчин М. В. Соціальна психологія : навч. пос. / Мирослав Савчин. — Дрогобич : Відродження, 2000. — 274 с., с. 46.

обслуговування з чималим досвідом роботи, а також для педагогічних працівників професійно-технічних навчальних закладів, які готують таких фахівців.

Розвитку теорії взаємовідносин присвячені численні фундаментальні дослідження, в яких означена проблема розглядається з різних точок зору. Фундаментальне значення у цьому сенсі мають праці Б. Ананьєва, В. Бехтерева, М. Денісової, М. Касаткіна, О. Лазурського, В. М'ясищева, М. Щелованова, в яких висвітлені загальна характеристика, структура і функції міжособистісних стосунків. Л. Божович, Ш. Ганелін, Є. Зейлігер, О. Леонтьєв, Н. Морозова, Л. Славіна розглядають проблеми, пов'язані з питаннями взаємин у навчальній діяльності. Класифікація міжособистісних стосунків є предметом вивчення М. Обозова, Р. Грановської та ін. Взаємозв'язки соціальних стосунків із спілкуванням досліджували О. Бодальов, Н. Богомолова, Р. Гительмахер, К. Дубовська, Г. Дьяконов. Питанням міжособистісної взаємодії в педагогічному процесі присвячені праці І. Беха, В. Гриньової, В. Галузинського, Г. Дегтярьової, М. Євтуха, І. Зязюна, С. Карпенчук, З. Ковальчук, І. Кравченко, Г. Микитюк, М. Ратко, Т. Ротерс, Т. Черкашиної. Окремі концептуальні положення щодо розвитку моральних якостей особистості й культури міжособистісних стосунків розроблені в наукових розвідках А. Алексюка, О. Біди, Г. Васяновича, І. Вахоцької, І. Гапійчук, Є. Головахи, В. Кременя, А. Кузьмінського, І. Підласого, Г. Шевченко та ін.

Як зазначає Г. Васянович, життя особистості невіддільне від моральних вимог суспільства, як і перспектива розвитку останнього нерозривно пов'язана з активністю людей. Тому моральна регуляція відносин особистості й суспільства є ніби внутрішнім моментом їх розвитку, що вагомо впливає на діяльність особистості й суспільства³. Учений акцентує увагу на тому, що мораль у культурі є “зрізом” і аспектом усього суспільного існування людства. І надзвичайно важливу роль тут відіграє спілкування⁴. Система суспільних відносин, у яку включена кожна людина з моменту свого народження й до

³ Васянович Г. П. Педагогічна етика : навч. посібн. / Григорій Петрович Васянович. — Львів : «Норма», 2005. — 344 с., с. 10.

⁴ Там само, с. 14.

смерті, формує її суб'єктивні ставлення до всіх явищ дійсності. Ця система ставлень людини до навколишнього світу й до самої себе є найбільш специфічною характеристикою особистості, більш специфічною за ряд інших її компонентів, таких, як характер, темперамент, здібності. М. Воліцкий підкреслює, що категорія особистості, розуміння її життєвого шляху, особливостей самооцінних ставлень дає можливість зрозуміти те, чому і як вона вибудовує певні міжособистісні стосунки, чи є самодостатньою у творенні себе і світу довкола неї, у який спосіб здатна протистояти соціальному тиску ззовні тощо⁵.

Засновником психологічної теорії ставлень справедливо вважають В. Мясищев, який розвинув ідеї О. Лазурського про класифікацію особистостей за типами їхнього ставлення до навколишньої дійсності. Учений сформулював одне з провідних принципів положень теорії особистості у психології про те, що ставлення особистості – її потреби, інтереси, схильності – є не продуктом якихось абстрактних історичних умов, а перш за все результатом того, як вдається людині взаємодіяти з цілком конкретним для неї середовищем, і наскільки це середовище дає простір для прояву й розвитку її індивідуальності – і в предметній діяльності, і при взаємодії з іншими людьми.

В. Мясищев визначав ставлення людини як “свідомий вибіркової, заснований на досвіді, психологічний зв'язок її з різними сторонами об'єктивної дійсності, що виявляється в її діях, реакціях, переживаннях. Вони утворюються і формуються у процесах діяльності”⁶. Найважливішими видами ставлень учений вважав потреби, мотиви, емоційні ставлення (приязність, неприязність, любов, ворожнеча, симпатія, антипатія), інтереси, оцінки, переконання. Домінуючим серед них, що підпорядковує собі інші й визначає життєвий шлях людини, є спрямованість особистості. Найвищий ступінь розвитку особистості та її ставлень визначається рівнем свідомого ставлення до навколишнього світу й самосвідомістю як свідомим ставленням до себе.

⁵ Ничкало Н. Психологія для всіх і для кожного / Нелля Ничкало, Тамара Говорун // Педагогіка і психологія професійної освіти : наук.-мет. журнал. — 2009. — № 6. — С. 197—202, с. 198.

⁶ Мясищев В. Н. Психология отношений. Избранные психологические труды / Владимир Николаевич Мясищев / Под ред. А. А. Бодалева. — М. : Изд-во Института практической психологии, Воронеж : НПО “МОДЭК”, 1995. — 356 с., с. 48.

Головним і визначальним для особистості є її ставлення до людей, що водночас виступають як взаємовідносини, або міжособистісні стосунки.

Як найвищу цінність, заради якої розвивається суспільство трактує людину гуманістична психологія. За теорією самоактуалізації А. Маслоу, всі самоактуалізовані люди мають загальні характерні риси: самоповага і пошана до інших; доброзичливість і терпимість; інтерес до навколишнього світу; прагнення розібратися в собі тощо. Г. Олпорт розглядав онтогенез людини у нерозривності її суспільних зв'язків і на цій підставі експериментально вивчав ієрархію культурних цінностей, на які орієнтуються різні типи людей. Згідно з концепцією логотерапії В. Франкла, рушійною силою людської поведінки є прагнення знайти і реалізувати сенс життя. Роль сенсу виконують цінності – смислові універсалії, які узагальнюють досвід людства. К. Роджерс вважав фундаментальним компонентом структури особистості “Я–концепцію”, що формується в процесі взаємодії суб'єкта з соціальним оточенням і є інтегральним механізмом саморегуляції його (суб'єкта) поведінки. В теорії Роджерса акцентується увага на важливості людської потреби позитивної уваги з боку себе й інших для самоактуалізації особистості. А розвиток особистості багато в чому детермінується ставленням значущих для неї людей.

Відповідно до цих концепцій, людина стає особистістю у процесі діяльності, взаємодії й спілкування з іншими людьми, завдяки чому засвоюється соціальний досвід і твориться власний на індивідуальному рівні. Навчаючись порівнювати себе з іншими людьми, вона виокремлює і творить своє Я.

А. Маслоу вважає психологічно доладними взаємини, які викликають в учасників почуття приналежності, переконують людину, що вона перебуває поза небезпекою, зміцнюють її самоповагу, а в кінцевому рахунку уможливають самоактуалізацію. На його думку, позитивний вплив на міжособистісні стосунки справляє базове задоволення потреб, яке водночас сприяє особистісному зростанню людини, допомагає стати їй добрим

громадянином тощо. Адже індивід задовольняє базові потреби, спираючись переважно на інших людей⁷.

У цьому контексті доречно звернутися до праць А. Макаренка, який вважав виховання людини в колектив наріжним каменем її особистісного становлення. У загальному тоні спільної діяльності, підкреслює він, завжди повинно проглядатися, що окремі вихованці й колектив у цілому відчують свою гідність трудящих людей виробничого колективу. “Гідність виражається, з одного боку, стриманою ввічливістю до людини незнайомої, привітною готовністю бути хазяїном, якщо стороння особа прийшла у справах, і в такій самій готовності чинити опір, якщо ця особа, не поважаючи колектив, порушує його інтереси. Наявність такої гідності передбачає вміння орієнтуватися швидко стосовно окремих осіб і явищ”⁸. Отже, згідно з методикою організації виховного процесу А. Макаренка, треба виховувати у молоді здібність орієнтації в навколишньому середовищі, звичку відчувати, що відбувається навколо, розпізнавати й визначати своє ставлення до незнайомої людини, її дій і намірів та швидко встановлювати таку лінію поведінки, яка найбільш відповідала б інтересам колективу, зокрема виробничого. Таким чином, не вживаючи терміну “культура взаємин”, А. Макаренко фактично окреслює його основні характеристики.

У науковій літературі міжособистісні стосунки тлумачать як: безпосередні зв’язки й відносини, що складаються в реальному житті між живими індивідами, що мислять і відчують. Інакшими словами – це емпіричні стосунки реальних людей у їхньому реальному спілкуванні⁹; специфічний вид ставлення людини до людини, який надає можливість безпосереднього (чи опосередкованого технічними засобами) одночасного чи відтермінованого особистісного ставлення у відповідь¹⁰; психологічні стосунки, що ґрунтуються на взаємній готовності суб’єктів до певного типу неформальної

⁷ [Електронний ресурс] Маслоу А. Мотивация и личность / Абрахам Маслоу. — Режим доступа : <http://lib.ru/PSIHO/MASLOU/motivaciq.txt>

⁸ Макаренко А. С. Методика организации воспитательного процесса / Антон Семенович Макаренко // Педагогические сочинения : в 8-ми т. — . — Т. 1 : сост. Л. Ю. Гордин, А. А. Фролов. — М. : Педагогика, 1983. — С. 267—329, с. 316-317.

⁹ Социальная психология. Краткий очерк. / Под общ. ред Г. П. Предвечного и Ю. А. Шерковина. — М. : Политиздат, 1975. — 319 с., с. 195.

¹⁰ Коломинский Я. Л. Социальная психология взаимоотношений в малых группах. Учебное пособие для психологов, педагогов, социологов / Яков Львович Коломинский. — М. : АСТ, 2010. — 446 с., с. 37.

взаємодії й спілкування, супроводжуються почуттям симпатії – антипатії та можуть бути оціночними й дієвими, тобто реалізуватися у взаємодії¹¹. Людські відносини передбачають зв'язок як мінімум між двома індивідами, а їх характер узалежнюється характером і психологічними особливостями учасників. Водночас стосунки, у яких реалізується суб'єктивний психологічний чинник, накладають своєрідний відбиток на певну соціальну ситуацію.

Міжособистісні стосунки розглядаються також як сукупність взаємодій між індивідами, що складають суспільну ієрархічну драбину¹². Структура їх може бути вертикальною (наприклад, викладач – учень, керівник – підлеглий), або горизонтальною (при рівному статусі учасників взаємодії). Вони переважно ґрунтуються на зв'язках між членами суспільства завдяки різним видам спілкування: візуальному (або невербальним зв'язкам, наприклад, зовнішній вигляд, рухи тіла, жести тощо), лінгвістичному (усне мовлення), афективному, а також мовам, побудованим в результаті розвитку складних суспільств (економічних, політичних тощо). Ця категорія є фундаментальною для індивідуального інтелектуального розвитку, оскільки завдяки міжособистісним відносинам утворюються як малі й прості суспільства (такі як село), так і великі й складні (як мегалополіс).

Психологічний словник¹³ визначає міжособистісні стосунки як зв'язки між людьми, що суб'єктивно переживаються і об'єктивно виявляються в характері й способах міжособистісної взаємодії, тобто взаємних впливів людей один на одного в процесі їхньої спільної діяльності та спілкування. Це система установок, орієнтації й очікувань членів групи стосовно один одного, що визначаються змістом, організацією спільної діяльності, а також цінностями, на яких ґрунтується спілкування.

Як бачимо з наведених тлумачень, міжособистісні стосунки, взаємодія не мисляться без спілкування, отже формування культури міжособистісних стосунків неможливе без формування комунікативної культури особистості, зокрема

¹¹ Лепихова Л. А. Межличностные отношения / Л. А. Лепихова // Психология личности: Словник-довідник / За ред. П. П. Горностая, Т. М. Титаренко. — К. : Рута, 2001. — С. 71—72, с. 71—72.

¹² Межличностные (человеческие) отношения [Електронний ресурс] // Вікіпедія. — Режим доступу : <http://ru.wikipedia.org/wiki/>

¹³ Межличностные отношения // Краткий психологический словарь / Ред.-сост. Л. А. Карпенко; Под общ. ред. А. В. Петровского, М. Г. Ярошевского. — Ростов н/Д : “Феникс”, 1999. — С. 198.

майбутніх фахівців сфери “людина – людина”, до яких належать працівники підприємств обслуговування населення.

У цьому зв’язку В. Горяніна зауважує, що в сучасній психології спілкування часто розглядається як синонім поняття взаємодії, яким користуються для характеристики усього розмаїття природних і соціальних явищ. Взаємодія ж як процес безпосередньої чи опосередкованої дії суб’єктів один на одного породжує їхню взаємозумовленість. Тобто змістом будь-якої взаємодії є зв’язок, обмін (діями, предметами, інформацією тощо) і взаємний вплив. Таким чином, міжособистісна взаємодія – це реально функціонуючий зв’язок свідомих і активно цілеспрямованих суб’єктів, що характеризується їхньою взаємною залежністю¹⁴. Складовими поняття “міжособистісної взаємодії” дослідниця вважає поняття “взаєморозуміння”, “взаємодопомога”, “співпереживання”, “взаємовплив”.

У працях М. Обозова¹⁵ поряд з поняттям “взаємодії” також розглядається ряд понять, що характеризують і розкривають його смисл: “взаємовідносини”, які можуть бути конструктивними або неконструктивними залежно від задоволення сторін; “взаємодопомога” як сприяння людей один одному; “взаєморозуміння” свідчить про узгодженість і злагоду між людьми.

Кожне з цих понять вказує на афективну (емоційну), гностичну (когнітивну, інформаційну), поведінкову (практичну, регулятивну) складові реальної взаємодії людей. Перша (емоційна) відображає емоційні стани, що виникають у людей в процесі взаємодії. Друга – когнітивна – включає усі психічні процеси, пов’язані з пізнанням навколишньої дійсності й самого себе: відчуття, сприймання, пам’ять, мислення, уяву). Поведінкова складова характеризує зовнішні прояви взаємодії: результати діяльності, вчинки, міміку, жести, мовлення. Отже, М. Обозов вважає взаємовідносини складовою взаємодії, яка завдяки взаєморозумінню і через взаємодопомогу забезпечує її результат. Його конструктивність чи неконструктивність залежить від ступеню досягнення між партнерами злагоди й

¹⁴ Горяніна В. А. Психология общения: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. / Валентина Александровна Горяніна. — М. : Издательский центр «Академия», 2002. — 416 с., с. 21.

¹⁵ Обозов Н. Н. Психология межличностных отношений / Николай Николаевич Обозов. — К. : Лыбидь, 1990. — 191 с.; Обозов Н. Н. Психология работы с людьми: Советы руководителю : учеб. пос. / Николай Николаевич Обозов, Георгий Васильевич Щекин. — К. : МАУП, 2004. — 228 с.

узгодженості в процесі взаємодії. Учений вважає, що таке виокремлення складових міжособистісної взаємодії дозволяє глибше проникнути в природу й механізми багатьох соціально-психологічних феноменів: спілкування, сприймання й розуміння людини людиною, сумісності й спрацьованості, емпатії, міжособистісних стосунків.

Найважливішою специфічною особливістю міжособистісних стосунків, за твердженням Г. Андрєєвої, є їх емоційна основа, що означає їх виникнення й розвиток на ґрунті певних почуттів людей стосовно один одного¹⁶. Емоції є засобом вираження стану індивідуальності, тому, вони за своєю природою комунікативні (І. Зязюн). Аналіз ролі емоцій у процесах міжособистісних відносин, здійснений рядом зарубіжних учених (Р. Бак, В. Гейлін, П. Елсуорт, Дж. Зінгер, Р. Кліннерт та ін.) дозволив зробити висновок про те, що емоційна компетентність особистості взаємозалежна і взаємозумовлена її соціальною компетентністю. Пошук людиною емоційної інформації від значущих об'єктів її уваги та використання цієї інформації для осмислення власних життєвих позицій відображається поняттям “соціальної референтності”. Згідно з останнім емоція визнається результатом оцінки людьми свого оточення¹⁷. Емоційна основа міжособистісних стосунків включає усі три види емоційних проявів особистості – афекти, емоції й почуття.

Як зауважує В. Лабунська, означення міжособистісних стосунків терміном “взаємини” має на меті підкреслити, що вони є результатом взаємного сприйняття, пізнання, впливу, оцінки, тобто “певним ідеальним продуктом взаємних зусиль”. Дослідниця вивчала праці ряду зарубіжних учених щодо ролі невербальної експресивної поведінки в передачі якості інтерперсональних відносин і з'ясувала, що спектр таких взаємин відповідає трьом видам: рівність, підпорядкування, перевага. Крім того, вона дійшла висновку про те, що індикатором усіх видів взаємовідносин є невербальні інтеракції¹⁸. Особливо

¹⁶ Андрєєва Г. М. Социальная психология: учебн. для высш. учебн. завед. / Галина Михайловна Андреева. — М.: Аспект Пресс, 1998. — 376 с., с. 63.

¹⁷ Руденко Л. Формування комунікативної компетентності майбутніх працівників сфери обслуговування у контексті їхньої адаптованості до професії / Лариса Руденко // Гуманітарні основи професійної адаптації майбутніх фахівців : монографія [За ред. Г. П. Васяновича, С. М. Вдович]. — Львів : Сполом, 2009. — С. 203—222., с. 213.

¹⁸ Лабунская В. А. Экспрессия человека: общение и межличностное познание / Вера Александровна Лабунская. — Ростов н/Д : Феникс, 1999. — 608 с., с. 192-203.

наочно у них проявляються ворожі, домінантні стосунки, нещирість, прагнення виділитися. Дослідниця підкреслює, що певне сполучення експресивних елементів у структурі поведінки партнерів надає їхнім стосункам зовнішній обрис. Таким чином в цілому особливості експресивної невербальної поведінки займають більш значущу позицію в ситуації розпізнання взаємин партнерів, ніж навіть їхня мовленнєва поведінка.

Сукупність розсудливості, бадьорості й обачності, які вкладає індивід у свою поведінку, а також здатність завойовувати, мотивувати й налаштовувати людей завдяки власній поведінці У. Дік називає “інтелектом стосунків”. Іншими словами, “інтелект стосунків” – це талант спілкування з людьми, який забезпечує стратегічну перевагу й допомагає впоратися з конкурентами, перетворити ділових партнерів у друзів і союзників та завоювати активну підтримку з їхнього боку.

Будь-яке професійне життя відбувається у колі інших людей, від бажання яких співпрацювати разом і здатностей це робити залежить результат спільної праці. Тобто, професійне життя й діяльність заповнені стосунками з оточуючими людьми. Якщо фахівець хоче бути незалежним від зовнішніх впливів у досягненні професійної мети, то має вибудувати якомога більше позитивних відносин. За твердженням У. Дік¹⁹ робота приносить найбільше задоволення, коли пов’язана з позитивними контактами й стосунками, особливо в жорсткому конкурентному середовищі.

Людей, яким властивий “інтелект стосунків”, на її думку, можна розпізнати за певними способами поведінки. Наприклад: вони знають, як підійти до людей, легко зав’язують контакти і “завойовують” інших, ведуть цікаві бесіди, не бояться почати розмову з незнайомими людьми і вміють її підтримати. Крім того, такі люди вельми зацікавлені у відносинах з іншими й спілкуються з ними обережно й уважно. Вони емпатичні, швидко розуміють співбесідника, можуть уявити себе в його ситуації й легко інтерпретують мову рухів його тіла. Емпатичність дозволяє їм емоційно впливати на інших,

¹⁹ Дік У. Эффективная коммуникация. Приемы и навыки / Пер. с нем. / Улла Дик. — Х. : Изд-во Гуманитарный центр, 2007. — 188 с., с. 37, 39.

мотивувати їх, підвищити їхнє почуття власної гідності²⁰. Люди з притаманним їм “інтелектом стосунків” активно впливають на відносини, зокрема сприяючи вирішенню конфліктів, відчують, що можна виграти від стосунків, з якими людьми їм корисно спілкуватися, а з якими – ні, і в стані управляти цим так, що за певної ситуації можуть перервати контакт, не доводячи до конфлікту.

Отже, стосунки людини з об’єктивним світом реалізується у спілкуванні. Крім того, в реальному спілкуванні виявляються не лише емоційні ставлення людей як показник їхніх взаємин, але втілюються й суспільні, або безособові за своєю природою, стосунки. Місце людини у соціальній системі потребує певної побудови системи її зв’язків²¹. Цей процес також може реалізуватися лише у спілкуванні. Таким чином, без спілкування просто не мислиться людське суспільство, адже спілкування не лише консолідує індивідів, а й сприяє їхньому розвитку.

Таким чином, кореляція між поняттями “міжособистісні стосунки” і “культура спілкування” у контексті підготовки фахівців сфери обслуговування як представників професій типу “людина – людина” очевидна: міжособистісні стосунки реалізуються через певний вид взаємодії, яка потребує відповідного спілкування (як вербального, так і невербального); культура взаємин і культура спілкування є взаємозумовленими характеристиками особистості, зокрема у професійній сфері; формування у майбутніх фахівців сфери обслуговування культури міжособистісних стосунків передбачає передусім формування їхньої комунікативної культури.

²⁰ Дик У. Эффективная коммуникация. Приемы и навыки / Пер. с нем. / Улла Дик. — Х. : Изд-во Гуманитарный центр, 2007. — 188 с., с. 41.

²¹ Андреева Г. М. Социальная психология: учебн. для высш. учебн. завед. / Галина Михайловна Андреева. — М.: Аспект Пресс, 1998.— 376 с., с. 65.

Лариса Руденко

ПОНЯТТЯ “МІЖОСОБИСТІСНІ СТОСУНКИ” І “КУЛЬТУРА СПІЛКУВАННЯ” У ПІДГОТОВЦІ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

Резюме

Здійснений теоретичний аналіз поняття “міжособистісні стосунки” в контексті професійної підготовки фахівців сфери обслуговування. Розглядаються співвідношення між поняттями взаємин і спілкування, їх взаємозумовленість і вплив на поведінку особистості, зокрема у професійній сфері.

Ключові слова: міжособистісні стосунки, міжособистісна взаємодія, спілкування, культура взаємин, комунікативна культура, підготовка фахівців сфери обслуговування.

Łarisa Rudenko

POJĘCIE “MIĘDZYOSOBISTOŚCI STOSUNKI” I “KULTURA OBCOWANIA” W PRZYGOTOWANIU FACHOWCÓW ZAKRESU OBSŁUGI

Podsumowanie

Jest odbyta analiza teoretyczna pojęcia “ stosunki międzyosobistości” w kontekście kształcenia zawodowego fachowców zakresu obsługi. Rozpatrują się współzależność między pojęciami stosunków i obcowania, ich wzajemne uwarunkowanie i wpływ na zachowanie osobistości, w szczególności w fachowym zakresie.

Słowa kluczowe: stosunki międzyosobistości, współdziałanie międzyosobistość, obcowanie, kultura relacji osobowych, komunikatywna kultura, kształcenie zawodowe fachowców zakresu obsługi.

Laryssa Rudenko

NOTION OF “INTERPERSONAL RELATIONS” AND “COMMUNICATION CULTURE” IN VOCATIONAL TRAINING OF SERVICE SPECIALISTS

Summary

The author analyzes theoretically the notion of “interpersonal relations” in the context of the professional training of service specialists, and considers the correlation between notions of relations and communication, their interties and influence on the behavior of a personality, in a professional sphere particularly.

Keywords: interpersonal relations, interpersonal co-operation, communication, culture of relations, communicative culture, service specialists training.

РЕЦЕНЗІЯ

на статтю “Поняття “міжособистісні стосунки” і “культура спілкування” у підготовці фахівців сфери обслуговування ” (0,55 авт. арк.) завідувача відділу практичної психології, к. п. н., с. н. с. Руденко Л. А.

Останнім часом помітні зрушення у складі суспільних потреб стимулюють активне нарощування сфери послуг у кількісних та якісних вимірах. З підвищенням рівня економічного розвитку країни на долю сфери обслуговування припадає дедалі більша частина ресурсів суспільства, а її продукція відіграє все більшу роль у задоволенні людських потреб.

Слід відзначити, що працівник сфери послуг має бути такою ж мірою кваліфікованим виробником послуги, якою й бути компетентним комунікатором, мати позитивний вплив на клієнта, уміти конструктивно взаємодіяти з ним. Трудове життя такого фахівця складається із контактів. Адже на це він витрачає значну частину робочого часу. Тому володіння мистецтвом спілкування, а також культура поведінки, що є показниками культури взаємин такого фахівця – його професійний обов'язок. Отже, головна мета статті полягає в актуалізації формування у майбутніх фахівців сфери обслуговування культури міжособистісних стосунків.

Слушно спираючись на наукові авторитети, авторка статті робить адекватні висновки щодо кореляційних зв'язків між поняттями “міжособистісні стосунки” і “культура спілкування”. Ретельний аналіз першого на основі вивчення численних джерел дає можливість виявити сутність, складові, основні характеристики міжособистісних стосунків і визначити роль спілкування у їх конструюванні. Л. Руденко переконливо доводить, що повноцінний розвиток особистості, передусім психічний і соціальний, залежить від її спілкування, оскільки воно виступає не тільки в якості важливої духовної потреби особистості як соціальної істоти, а й в якості головного інструмента, що забезпечує її зв'язок і взаємодію з іншими людьми. Крім того, потреба людини у спілкуванні зумовлена як суспільним способом її буття, так і необхідністю взаємодії у процесі діяльності. Будь-яка спільна діяльність, і, передусім, трудова, не може здійснюватись успішно, якщо між тими, хто її виконує, не будуть налагоджені відповідні взаємовідносини.

Стаття містить слушні, на наш погляд, узагальнення й висновки, написана на належному науково-методичному рівні й рекомендується до друку.

Рецензент:

**провідний науковий співробітник
відділу природничо-математичних дисциплін
кандидат педагогічних наук
старший науковий співробітник**

А. В. Литвин

Лариса РУДЕНКО

м. Львів, Україна

кандидат педагогічних наук, завідувач відділу практичної психології
Львівського науково-практичного центру професійно-технічної освіти НАПН
України

Поняття “міжособистісні стосунки” і “культура спілкування” у підготовці фахівців сфери обслуговування

Здійснений теоретичний аналіз поняття “міжособистісні стосунки” в контексті професійної підготовки фахівців сфери обслуговування. Розглядаються співвідношення між поняттями взаємин і спілкування, їх взаємозумовленість і вплив на поведінку особистості, зокрема у професійній сфері.

Notion of “interpersonal relations” and “communication culture” in vocational training of service specialists

The author analyzes theoretically the notion of “interpersonal relations” in the context of the professional training of service specialists, and considers the correlation between notions of relations and communication, their interties and influence on the behavior of a personality, in a professional sphere particularly.