***Лариса Руденко,***
***Україна, м. Львів***

# ФАХОВЕ СПІЛКУВАННЯ В КОНТЕКСТІ ВИХОВАННЯ ОСОБИСТОСТІ ПРОФЕСІОНАЛА

**Вступ.** Сучасні педагогічні пошуки спрямовані на проблеми особистісного розвитку майбутніх фахівців, їхньої здатності адаптуватися у загальнолюдську і виробничу спільноту. Важливе місце відводиться й формуванню вмінь знаходити конструктивні стратегії спілкування, усвідомлено проникати в культуру співрозмовника, не втрачаючи при цьому власної індивідуальності. Зважаючи на це, одним із провідних завдань професійної підготовки є виховання особистості професіонала з притаманною їй високою комунікативною культурою, яка покликана розвинути ключові уявлення й навички забезпечення соціально прийнятного рівня міжособистісних стосунків, у тому числі в професійній сфері. Професійна культура працівника сфери обслуговування передбачає наявність у нього здатності до моральної творчості, володіння професійними знаннями, вміннями й навичками, серед яких значне місце належить культурі спілкування, адекватному донесенню інформації, естетизації професійної діяльності. У країнах з розвинутими освітніми системами становлення і розвиток професійної культури фахівця сфери обслуговування пов'язують з формуванням культури міжособистісного спілкування.

**Аналіз останніх публікацій.** Різні аспекти проблеми спілкування знайшли висвітлення у психолого-педагогічних і соціальних дослідженнях Б. Ананьєва, Г. Андрєєвої, А. Барташева, О. Бодальова, Г. Васяновича, Г. Дегтярьової, О. Дробницького, О. Киричука, О. Леонтьєва, В. Малахова, В. Рибалки, І. Риданової, С. Рубінштейна, М. Скиби, В. Сухомлинського, В. Тесленка, Г. Чайки, Н. Хворостовської та ін. Питання формування готовності до особистісно орієнтованого спілкування розкриваються у працях К. Богатирьова. І. Зязюна, В. Лівенцової, Л. Савенкової. Проблеми культури спілкування досліджували І. Афанасьєв, В. Грехнєв, А. Коваль, В. Малахов, Я. Радевич-Винницький, І. Сайтарлі та ін. Нині проблеми спілкування досить активно розробляють українські вчені Г. Балл, М. Боришевський, Л. Бурлачук, С. Вдович, В. Кіслов, М. Корольчук, В. Крайнюк, С. Максименко, В. Семиченко, Ю. Трофімов, Т. Чмут, І. Ющук. Зусилля науковців спрямовані на вивчення компонентів спілкування: комунікації, пізнання, взаємодії впливів на ефективність спілкування, труднощі, які заважають результативному спілкуванню. Досліджуються також засоби спілкування, пізнавальні процеси під час його здійснення, їх взаємозв'язок. Разом з тим велика увага приділяється вивченню історичних підходів до пізнання і спілкування, визначенню умов його оптимізації, які залежать від індивідуальних особливостей. Окремі наукові пошуки присвячені спілкуванню під час

навчально-виховної діяльності. Різні аспекти формування комунікативної компетентності та комунікативних умінь у процесі фахової підготовки висвітлені у працях Т. Адам'янц, Л. Василевської-Скупої, М. Василенко, С. Вдович, Т. Ганніченко, К. Глушенко, Д. Годлевської, Н. Грищенко, Л. Дарійчук, Г. Дегтярьової, Т. Дементьєвої, М. Ісаєнка, Т. Коноваленко, В. Кручек, О. Палки.

**Мета статті** – проаналізувати фахове спілкування у контексті підвищення якості виховання особистості професіонала у професійно-технічних навчальних закладах.

**Основна частина.** Найважливішою соціальною і професійною здатністю називає здатність до спілкування В. Рибалка, спираючись на результати багаторічного обстеження американськими психологами різних психічних якостей декількох тисяч людей з дитячого до дорослого віку. Це дослідження виявило, що головним чинником успішності кар'єри і життєвого благополуччя виступає так зване "комунікативне ядро" особистості. Учений пропонує розглядати комунікативні якості особистості як умову спільної трудової діяльності у контексті діяльнісного виміру структури особистості. Причому спілкування, як підструктура, знаходиться на її вершині та включає такі компоненти:

- потреба і мотиви спілкування;
- власне обмін інформацією (комунікація) у монологічній, діалогічній чи полілогічній формі, за допомогою вербальної, образної, жестової систем, при використанні рідної, іноземної чи професійної мов;
- взаєморозуміння партнерів спілкування (перцепція) з його механізмами рефлексії, ідентифікації тощо;
- взаємодії (інтеракції) між сторонами спілкування на основі рольового очікування, почуття такту тощо;
- емоційно-почуттєвий супровід міжособистісного спілкування на основі симпатії, антипатії та емпатії[1].

Професійне виховання фахівців сфери обслуговування потребує зосередження уваги саме на соціальному рівні спілкування, оскільки їх майбутня діяльність пов'язана з необхідністю швидкої адаптації до виникаючих ситуацій, постійним оновленням контактів з численними клієнтами закладів сфери послуг, налаштовуванням нових стосунків для тривалої взаємодії. Метою такої взаємодії є задоволення потреби у спільній діяльності. Спілкування тут виступає як міжособистісна взаємодія, тобто сукупність зв'язків і взаємовпливів, що виникають у процесі спільної діяльності працівника сфери послуг і клієнта. Така діяльність відбувається в

[1] Рибалка В. В. Психологія праці особистості : навч.-мет. посібник / В. В. Рибалка. — К. ; Кременчук : ПП Щербатих, 2006. — 76 с., с. 45

умовах соціального контролю на основі соціальних норм і прийнятих у суспільстві зразків поведінки, чим регламентуються взаємодії і взаємовідносини людей, що спільно діють.

Оскільки спілкування передбачає міжособистісні стосунки, не можна не зупинитися детальніше на ролі діалогу як квінтесенції цього процесу. Дослідженню проблем, пов'язаних з діалогом, приділена увага як у філософських (М. Бахтін, В. Біблер, І. Зязюн та ін ), так і в психолого-педагогічних (Г. Андрєєва, О. Бодальов, Л. Бурдейна, Л. Виготський, О. Леонтьєв, Б. Ломов, А. Маслоу, В. Мясищев, М. Піаже та ін.) працях.

Діалогічна комунікативна культура, як показник діалогічної компетентності особистості, проголошена гуманістичною освітньою парадигмою і забезпечується готовністю майбутніх фахівців до узгодженості особистісних цінностей, здатністю до адекватного, позитивного, ефективного ділового і міжособистісного спілкування. Крім того, вона сприяє творчому співрозвитку особистостей і виключає будь-яке насильство над ними[2].

Поняття діалогу означає почерговий обмін репліками двох і більше осіб. У широкому розумінні реплікою вважається також відповідь у вигляді дії, жесту, мовчання[3]. Діалог тлумачиться як розмова між двома або кількома особами, які прагнуть зрозуміти одна одну. Це спілкування в системі "Я – Ти", яке можна назвати суб'єкт-суб'єктним або актуалізаторським, воно передбачає паритетність сторін[4].

Із точки зору психології діалог є універсальною складовою спілкування протягом усього життя людини. Діалогічне спілкування розглядається психологічною наукою як форма спілкування, що базується на апріорному внутрішньому сприйнятті одним одного як цінностей самих по собі й передбачає орієнтацію на індивідуальну неповторність кожного із суб'єктів. Воно відкриває можливості справжнього взаємопізнання, взаємопроникнення у світ партнера, особистісного взаємозбагачення. На емоційному тлі такого спілкування виникає прагнення самовдосконалення[5]. Отже, специфіка діалогічного спілкування полягає у прилученні суб'єкта до суб'єкта, організації їхніх спільних дій, духовній єдності. М. Шевандрін визначив п'ять правил взаємовідносин, за умови дотримання яких можливе діалогічне спілкування:

- наявність психологічного настрою на актуальний стан співбесідника і власний актуальний психологічний стан (відповідність принципу "тут і зараз");

---

[2] Митрова Н. О. Формирование коммуникативной культуры у студентов вуза в процессе их включения в социально ориентированную деятельность : автореф. дис. на соискание ученой степени канд. пед. наук : спец. 13.00.08 «Теория и методика профессионального образования» / Нэлла Олеговна Митрова. — Майкоп, 2006. — 27 с., с. 11–12.

[3] Григорьева Т. Г. Основы конструктивного общения: хрестоматия. — 2-е изд., испр. и доп. / Т. Г. Григорьева, Т. П. Усольцева. — Новосибирск : изд-во Новосиб. ун-та, 1999. — 207 с., с. 94.

[4] Цигульська Т. Ф. Загальна та прикладна психологія. Як допомогти собі та іншим. Курс лекцій : навч. посібник / Т. Ф. Цигульська. — К. : Наукова думка, 2000. — 190 с., с. 50.

[5] Зимняя И. А. Ключевые компетенции как результативно-целевая основа компетентностного подхода в образовании. Авторская версия / И. А. Зимняя. — М. : Исслед. центр проблем качества подготовки специалистов, 2004. — 140 с., с. 109.

- використання безоцінювального сприймання особистості партнера, апріорна установка на довіру до його намірів;
- сприймання партнера як рівного, котрий має право на власні думки й рішення;
- спілкування повинно містити проблеми і невирішені питання (проблематизація змісту спілкування);
- треба персоніфікувати спілкування, тобто вести розмову від свого імені, а не від невизначеної особи, представляти свої істинні почуття й бажання[6].

Саме діалогічним шляхом здійснюється критичне засвоєння духовних цінностей у процесі взаємин, моральні цінності переходять у особистісні надбання; вплив набутого власного життєвого досвіду на формування позитивного соціального середовища[7]. Усвідомлення комунікативної функції слова в діалозі дозволяє закласти основи уміння слухати співбесідника, чути та відчувати його через слово, відповідати, міркуючи над кожним словом, емоційно інтонувати у процесі мовлення, формувати культуру спілкування. Діалогічне спілкування називають гуманістичним, тому що воно дозволяє досягти більш глибокого взаєморозуміння, саморозкриття партнерів, створює умови для взаємного особистісного росту.

Розглядаючи спілкування у виховному аспекті, виокремлюють такі особливості діалогу:

- установка на взаємну довіру, відповідальність і доброзичливість у спілкуванні;
- рівність позицій викладача і студента, при якому здійснюється взаємний вплив один на одного, формуються здібності вставати на позиції іншого;
- відсутність оцінок, повне прийняття студента таким, яким він є, повага і довіра до нього;
- формування у суб'єктів навчальної діяльності схожих установок в аналогічній ситуації;
- особливе емоційне забарвлення спілкування, щирість і природність вияву емоцій, установка на взаємне проникнення у світ почуттів і переживань один одного;
- здатність учасників спілкування бачити, розуміти й активно використовувати широкий спектр комунікативних засобів, включаючи невербальні[8].

Спілкування базується на принципах суб'єкт-суб'єктного і суб'єкт-об'єктного підходів, що відповідає діалогічному і монологічному спілкуванню[9]. За такою теорією обидві форми

---

[6] Шевандрин Н. И. Социальная психология в образовании : учеб. пособие – Ч. 1. Концептуальные и прикладные основы социальной психологии / Н. И. Шевандрин. — М. : ВЛАДОС, 1995. — 544 с., с. 97-98.

[7] Бурдейна Л. Діалогічне спілкування як необхідна умова формування моральної культури студентської молоді / Людмила Бурдейна // Педагогіка і психологія професійної освіти. — 2004. — № 1 — С. 38—46, с. 40.

[8] Петровская Л. А Воспитание как общение – диалог / Л. А. Петровская, А. С. Спиваковская // Вопросы психологии. — 1983. — № 2. — С. 85—89.

спілкування можуть розвиватися на різних рівнях: глибинному, який охоплює особистісно-смислові утворення, і зовнішньому, який відображає поведінкові аспекти спілкування. Істинна компетентність у спілкуванні передбачає використання набору засобів, зорієнтованих як на розвиток продуктивних, особистісних сторін спілкування, так і його репродуктивних операційних складових. У спілкуванні є співрозмовники, співучасники однієї справи, і взаємодія між ними відбувається на суб'єкт-суб'єктному рівні. Тобто, за умов, коли відправник інформації бачить в її отримувачеві суб'єкта, дана інформація адресується індивідуально-своєрідній системі, активній відповідно до своєї унікальної природи і здатній переробити цю інформацію, ставши партнером її відправника у спільному виробленні результуючої інформації[10]. Такі діалогічні форми спілкування, пов'язані з "міжсуб'єктним" розумінням детермінації психічного і рівністю партнерів зі спілкування, емоційною відкритістю і довірою, прийняттям іншої людини як цінності можуть значною мірою впливати на процес професійної адаптації майбутніх фахівців, особливо тих, що працюватимуть у сфері "людина – людина".

Крім того, що професійне спілкування працівників сфери обслуговування потребує володіння мистецтвом діалогу, зокрема торгового, воно належить до *рольової* комунікації, учасники якої виступають як носії певних ролей (майстер – замовник, покупець – продавець тощо). За умов рольового спілкування людина деякою мірою позбавлена спонтанності своєї поведінки, оскільки ті чи інші її кроки або дії диктуються виконуваною роллю. При такому спілкуванні вона відображається не стільки як індивідуальність, скільки як соціальна одиниця, що виконує певні функції. До функцій комунікативної компетентності майбутніх фахівців належать: орієнтованість у різних ситуаціях спілкування, що ґрунтується на знаннях і життєвому досвіді конкретної особистості; здатність ефективно взаємодіяти з оточенням завдяки розумінню себе та інших за постійної видозміни психічних станів, міжособистісних відносин і умов соціального середовища; готовність і вміння знаходити контакт із людьми; внутрішня регуляція комунікативних дій у ситуаціях міжособистісної взаємодії[11].

У контексті завдань професійного виховання майбутніх фахівців сфери обслуговування важливо підкреслити, що в умовах діалогічних стосунків фахівець повинен мати чітку позицію, що базується на професійній компетентності та професійному обов'язку, вміти формувати довіру до себе у суспільстві, бути коректним і водночас принциповим.

---

[9] Петровская Л. А. Компетентность в общении: социально-психологический тренинг./ Л. А. Петровская. —– М. : Изд-во МГУ, 1989. — 216 с.

[10] Барановська Л. Навчання студентів спілкування на заняттях з основ психології та педагогіки / Лілія Барановська // Педагогіка і психологія професійної освіти. — 2002. — № 2. — С. 32—42, с. 35.

[11] Малашевська К. О. Сутнісно-функціональний аналіз комунікативної компетентності особистості майбутнього фахівця / К. О. Малашевська // Науковий вісник Волинського національного університету імені Лесі Українки. — 2010. — № 23. — С. 85—88, с. 85.

Професійне спілкування як важлива складова професійної компетентності фахівців, що працюють у сфері обслуговування, має специфічні особливості. Ґрунтуючись на працях Н. Ревської[12], виділяємо, на наш погляд, найважливіші:

- спілкування – не лише передача і прийом інформації, оскільки відбуваються стосунки двох чи кількох індивідів, кожен з яких є активним суб'єктом. Обмін інформацією передбачає успішну спільну діяльність. Особливу роль при спілкуванні відіграє значущість інформації для кожного учасника. Це зумовлюється прагненням виробити спільний сенс, що можливо лише за умов не тільки прийому, а й розуміння й осмислення інформації. Таким чином, комунікативний процес постає як єдність діяльності, спілкування й пізнання;
- під час спілкування партнери можуть впливати один на одного через систему знаків. Тобто може мати місце психічний вплив на поведінку партнера;
- учасники спілкування повинні мати єдину систему кодування. Частими є випадки, коли однакові слова люди розуміють по-різному з соціальних, політичних причин, вікових невідповідностей тощо;
- у процесі спілкування можуть виникати соціальні та психологічні бар'єри, викликані відсутністю єдиного розуміння ситуації через відмінності між партнерами (бар'єри розуміння і ставлення, соціально-культурні відмінності тощо).

Складність процесу спілкування полягає у тому, що в ньому беруть участь як мінімум двоє учасників, кожен з яких має свій внутрішній світ, "фільтри" сприймання інформації, власні думки й цінності, зовнішні прояви, котрі можуть не збігатися. Інформація від комунікатора надходить до реципієнта через вербальні й невербальні засоби: міміку, жести, тон голосу, інтонацію тощо.

Отже, у процесі комунікації перед учасниками стоїть завдання не тільки обмінятися інформацією, а й досягти її адекватного розуміння. Тобто, важливою є інтерпретація повідомлення, яке надходить від комунікатора до реципієнта. Тут слід враховувати, що: *по-перше*, форма і зміст повідомлення суттєво залежать від особистісних характеристик самого комунікатора, його уявлень про реципієнта і ставлення до нього, ситуації, в якій відбувається спілкування; *по-друге*, надіслане повідомлення не залишається незмінним – воно трансформується, змінюється під впливом індивідуально-психологічних особливостей реципієнта, його ставлення до комунікатора, тексту повідомлення й ситуації.

На індивідуальному рівні людського життя виокремлюють три основні розділи функцій спілкування – інформаційно-комунікативний, регуляційно-комунікативний та афектно-

---

[12] Ревская Н. Е. Психология и педагогика : краткий конспект курса лекций / Н. Е. Ревская. — СПб. : ООО Изд-во «Альфа», 2001. — 304 с.

комунікативний[13]. Спираючись на це, визначені три сторони спілкування: *обмін інформацією, міжособистісна взаємодія* і *взаєморозуміння*, в яких реалізуються відповідно *інформаційна, інтерактивна* і *перцептивна* його функції.

Для успішної реалізації професійної діяльності працівнику сфери обслуговування слід навчитися в найкоротший час встановлювати контакт з партнером по спілкуванню (клієнтом), без зайвої напруги створювати доброзичливу атмосферу, яка б сприяла поглибленню контакту. Для оптимізації цього процесу треба послідовно виконати такі дії:

- переключитися зі спілкування з самим собою на спілкування з партнером, який на цьому етапі повинен стати найважливішим компонентом ситуації. Тобто, має відбутися перерозподіл уваги; початися вивчення партнера; перерватися, закінчитися чи відійти на другий план попередня діяльність;
- встановити контакт (останній вважається встановленим, коли обидва партнери впевнені у включенні іншого в спілкування). Переважно це відбувається завдяки невербальним засобам. Слово ж включається, коли такі засоби не діють. Вони ж сигналізують про обраний тип ситуації (робоча, інтимна, ігрова). За умов обрання обома партнерами одного типу ситуації автоматично визначаються ролі кожного. Після цього подальше спілкування набуває чітких меж;
- підтримати контакт під час передачі основного повідомлення. Основну долю уваги на цьому етапі поглинає слово, його зміст, значення;
- розірвати контакт. Від того, яким чином партнери закінчать спілкування, багато в чому залежить, чи відбудеться наступний контакт, чи налагодиться тривала взаємодія.

Інтерактивна функція спілкування реалізується у міжособистісній взаємодії та пов'язана з організацією спільної діяльності. Найбільш детально ця сторона комунікації досліджувалась в межах символічного інтеракціонізму, (сутність його полягає в тому, що взаємодія між людьми розглядається як неперервний діалог, у процесі якого вони спостерігають за намірам один одного, осмислюють ці наміри і реагують на них). Центральну ідею інтеракціоністської концепції складає думка про те, що особистість формується у взаємодії з іншими особистостями, а механізмом цього формування є встановлення контролю дій людини над уявленнями оточуючих про неї[14].

Л. Уманський пропонував три можливі форми організації спільної діяльності: 1) спільно-індивідуальна діяльність, де кожен учасник виконує свою частину роботи незалежно від інших; 2) спільно-послідовна діяльність, коли спільне завдання виконується послідовно кожним

---

[13] Мелибруда Е. Я – ты – мы. / Е. Мелибруда. — М. : Прогресс, 1986. — 256 с., с. 45.

[14] Шевандрин Н. И. Социальная психология в образовании : учеб. пособие – Ч. 1. Концептуальные и прикладные основы социальной психологии / Н. И. Шевандрин. — М. : ВЛАДОС, 1995. — 544 с., с. 111-112.

учасником, як на конвеєрі; 3) спільно-взаємодіюча діяльність, коли всі учасники виконують одночасно завдання, в якому дії одного нерозривно пов'язані з діями інших і залежать від них, як у командних видах спорту.

Соціальна психологія розрізняє два типи взаємодії – кооперативну і конкурентну. Кооперація вважається однією з основних форм міжособистісної взаємодії і характеризується об'єднанням зусиль учасників для досягнення спільної мети при одночасному розподілі між ними функцій, ролей і обов'язків[15]. У контексті професійної діяльності кооперація виявляється у контрактних формах, де індивідуальні інтереси учасників поєднуються на основі формальних чи неформальних угод між ними.

*Конкуренція,* на відміну від кооперації, передбачає досягнення індивідуальних або групових цілей та інтересів в умовах протиборства з іншими індивідами чи групами[16]. Вона характеризується сильним персональним залученням до боротьби, активізацією суб'єкта дії, частковою деперсоналізацією уявлень про опонента. Конкурентна взаємодія потребує встановлення певних правил і регулюючих санкцій. У соціально-психологічному плані конкуренція означає взаємодію змагання між людьми за досягнення кращих результатів діяльності.

Професійне виховання фахівців сфери обслуговування слід спрямовувати на розвиток у них прагнення встановлювати кооперативні стосунки з колегами, клієнтами, замовниками, користувачами послуг, а також виховувати у них розуміння здорової конкуренції у процесі виконання трудової діяльності.

Обов'язковим компонентом процесу спілкування є сприймання одної людини іншою, що складає його перцептивну сторону. Велику регулятивну роль тут відіграють враження від поведінки партнера. Водночас, пізнаючи співбесідника, людина формується й сама. Від того, наскільки точно сприймається партнер по спілкуванню, залежить успіх взаємодії з ним, оскільки здійснюється й емоційна оцінка, й намагання зрозуміти його вчинки, й формування власної поведінки.

Пізнання людей – це активна діяльність, а не пасивне відображення. Соціальну перцепцію визначають як сприймання зовнішніх ознак людини, співвідношення їх з її особистісними характеристиками, інтерпретацію і прогнозування на цій основі її вчинків. Вона залежить від цілого ряду чинників: віку, статі, професії, очікування, індивідуальних особливостей особистості, і, великою мірою, від судження людини про себе. Численні складності, що виникають у процесі спілкування, пов'язані з невідповідністю самооцінки

---

[15] 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. — 512 с., с. 171.
[16] Там само, с. 165.

особистості й оцінки з боку оточуючих. Доведено, що самооцінка, як правило, завжди вища за оцінку оточення. Визнання цінності кожної людини проявляється в конкретних вчинках, загальній лінії поведінки, судженнях, навіть у допущених помилках.

Здобуття професії пов'язане з процесом соціалізації особистості. Створити адекватне уявлення про людину, її бажання, потреби великою мірою можливо за умов конструктивного спілкування або співпраці. Гуманістична етика спілкування орієнтується на такі загальнолюдські моральні цінності як толерантність, довіра, відвертість, чесність, турбота, вдячність, виконання обов'язку і вірність слову[17]. Ідеальне спілкування невіддільне й від таких цінностей, як свобода, справедливість, рівність. Причому цінувати слід не лише власну свободу, а й свободу співбесідника. Це виражається в недопущенні нав'язливого втручання у внутрішній світ партнера, пригнічення його потреб та інтересів. Важливо пам'ятати, що несправедливість не можна виправдати важким характером, а брутальність і безтактність – прагненням свободи й творчості.

Реалізація сучасних педагогічних технологій у вихованні учнів професійно-технічних навчальних закладів з метою розвитку їхньої культури фахового спілкування дасть змогу забезпечити належну професійну підготовку фахівців відповідно до стандартів професійно-технічної освіти та сучасних вимог роботодавців і ринку праці.

**Висновок.** Підсумовуючи викладене, можемо стверджувати, що сума набутих людиною знань, вмінь і навичок спілкуватися, які створені, прийняті та реалізуються в конкретному суспільстві на певному етапі його розвитку виражається в культурі спілкування, зокрема у професійній сфері. Особистісний розвиток майбутнього фахівця відбувається у процесі професійного навчання та виховання, освоєння професії, виконання професійної діяльності. Оскільки трудова діяльність працівників сфери обслуговування передбачає роботу з людьми різних характерів і темпераментів, соціального статусу й віку тощо, вважаємо уміння фахівців такого профілю конструктивно спілкуватися одним із головних показників їхньої професійної майстерності.

## Література

1. Барановська Л. Навчання студентів спілкування на заняттях з основ психології та педагогіки / Лілія Барановська // Педагогіка і психологія професійної освіти. — 2002. — № 2. — С. 32—42.

2. Бурдейна Л. Діалогічне спілкування як необхідна умова формування моральної культури студентської молоді / Людмила Бурдейна // Педагогіка і психологія професійної освіти. — 2004. — № 1 — С. 38—46.

[17] 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. — 512 с., с. 94.

3. Григорьева Т. Г. Основы конструктивного общения: хрестоматия. — 2-е изд., испр. и доп. / Т. Г. Григорьева, Т. П. Усольцева. — Новосибирск : изд-во Новосиб. ун-та, 1999. — 207 с.

4. Зимняя И. А. Ключевые компетенции как результативно-целевая основа компетентностного подхода в образовании. Авторская версия / И. А. Зимняя. — М. : Исслед. центр проблем качества подготовки специалистов, 2004. — 140 с.

5. 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. — 512 с.

6. Малашевська К. О. Сутнісно-функціональний аналіз комунікативної компетентності особистості майбутнього фахівця / К. О. Малашевська // Науковий вісник Волинського національного університету імені Лесі Українки. — 2010. — № 23. — С. 85—88.

7. Мелибруда Е. Я – ты – мы. / Е. Мелибруда. — М. : Прогресс, 1986. — 256 с.

8. Митрова Н. О. Формирование коммуникативной культуры у студентов вуза в процессе их включения в социально ориентированную деятельность : автореф. дис. на соискание ученой степени канд. пед. наук : спец. 13.00.08 «Теория и методика профессионального образования» / Нэлла Олеговна Митрова. — Майкоп, 2006. — 27 с.

9. Петровская Л. А. Компетентность в общении: социально-психологический тренинг./ Л. А. Петровская. —— М. : Изд-во МГУ, 1989. — 216 с.

10. Петровская Л. А Воспитание как общение – диалог / Л. А. Петровская, А. С. Спиваковская // Вопросы психологии. — 1983. — № 2. — С. 85—89.

11. Ревская Н. Е. Психология и педагогика : краткий конспект курса лекций / Н. Е. Ревская. — СПб. : ООО Изд-во «Альфа», 2001. — 304 с.

12. Рибалка В. В. Психологія праці особистості : навч.-мет. посібник / В. В. Рибалка. — К. ; Кременчук : ПП Щербатих, 2006. — 76 с.

13. Цигульська Т. Ф. Загальна та прикладна психологія. Як допомогти собі та іншим. Курс лекцій : навч. посібник / Т. Ф. Цигульська. — К. : Наукова думка, 2000. — 190 с.

14. Шевандрин Н. И. Социальная психология в образовании : учеб. пособие – Ч. 1. Концептуальные и прикладные основы социальной психологии / Н. И. Шевандрин. — М. : ВЛАДОС, 1995. — 544 с.

***Лариса Руденко***

**Фахове спілкування у контексті виховання особистості професіонала**

Актуалізується проблема професійного виховання майбутніх фахівців сфери обслуговування. Особлива увага приділяється аналізу процесу спілкування у контексті професійної діяльності, формуванню комунікативної культури учнів професійно-технічних навчальних закладів, значенню діалогу як основного компонента комунікації, специфічним особливостям професійного спілкування як процесу встановлення контактів. Обґрунтовується роль комунікативної компетентності як складової професійної компетентності працівників сфери послуг.

***Łarysa Rudenko***

**Zawodowa komunikacja w kontekście edukacji osobistości fachowca**

Aktualizuje się problem zawodoowej edukacji przyszłych fachowców zakresu obsługi. Szczególna uwaga użycza się analizie procesu komunikacje w kontekście fachowej działalności, kształtowaniu komunikatywnej kultury uczni szkół zawodowych, znaczeniu dialogu jak głównego komponentu komunikacji, specyficznym właściwościom fachowego obcowania jak procesowi ustalenie kontaktów. Uzasadnia się rola komunikatywnej kompetencji jak składowej fachowej kompetencji pracowników zakresu obsługi.

***Laryssa Rudenko***

**Professional communication in the context of training of specialist's personality**

The article analyses the problem of professional education of the future specialists of the service sphere. A special attention is paid to the analysis of the process of communication in the context of professional activity, and forming of communicative culture of vocational schools' students. A dialogue as a basic component of communication and specific features of professional communication as a process of contacts establishment are under consideration. The author grounds the role of communicative competence as a component of professional competence of the workers of the service sphere.

*note o autorze – krotkie CV:*

**Rudenko Łarysa**, kierownik działu praktycznej psychologii Lwowskiego naukowo-praktycznego centrum zawodowej edukacji NAPN Ukrainy, doktor pedagogicy, starszy naukowy współpracownik.

Adres dla korespondencji: 79008, Україна; м. Львів, вул. Кривоноса, 10. ЛНПЦ ПТО НАПН України, Руденко Ларисі Анатоліївні.

Тел. (032) 295-29-91. E-mail: larudenko@rambler.ru