

**Лариса Руденко** – кандидат педагогічних наук, старший науковий співробітник, завідувач відділу практичної психології Львівського НПЦ ПТО НАПН України

## **ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КУЛЬТУРИ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ**

*Проаналізовано сутність феномену комунікативної культури як складової професійної майстерності та особистісної культури фахівців сфери обслуговування.*

**Ключові слова:** спілкування, комунікативна культура, майбутні фахівці сфери обслуговування.

*Проанализирована сущность феномена коммуникативной культуры как составляющей профессионального мастерства и личностной культуры специалистов сферы обслуживания.*

**Ключевые слова:** общение, коммуникативная культура, будущие специалисты сферы обслуживания.

*The author analyses the essence of communicative culture phenomenon as a component of service specialists' professional skills and personal culture.*

**Key words:** communication, communicative culture, future service specialists.

**Постановка проблеми.** У дослідженнях з проблем спілкування останнього десятиріччя ХХ ст. виокремився культурологічний аспект (В. С. Біблер, С. Ю. Курганов та ін.). У працях Л. В. Агафонцевої, Г. І. Бабій, І. І. Зарецької, Т. Б. Старостіної з'явилося поняття – “комунікативна культура”, яке набуло поширення стосовно педагогічної професії. Воно розглядається як компонент педагогічної культури, особистісний компонент професійної майстерності, умова успішності педагогічного процесу й комфортності педагога у його діяльності.

Для роботи працівників сфери обслуговування метою предметної та міжособистісної взаємодії є задоволення потреби у спільній діяльності, коли спілкування виступає як сукупність зв'язків і взаємовпливів, у якій формуються й реалізуються стосунки працівника сфери послуг і клієнта. Психологічні механізми сприймання, розуміння один одного, міжособистісна привабливість, взаємовплив і рольова поведінка відображаються у комунікативній культурі

особистості. Потреба підвищення професійної майстерності фахівців сфери обслуговування шляхом формування й розвитку їхньої комунікативної культури і недостатня розробленість у науково-методичній літературі зумовлюють актуальність вивчення даної проблеми.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Незважаючи на те, що поняття комунікативної культури знаходиться в процесі формування, у сучасних науково-педагогічних дослідженнях існують різноманітні підходи до його трактовки: методологічний (В. О. Сластьонін, Є. В. Бондаревська, Н. В. Кузьміна, А. В. Мудрик, Б. Т. Ліхачов); свідоглядний (О. О. Бодальов, Б. Ф. Ломов); психологічний (Б. Г. Ананьєв, Г. М. Андрєєва, І. А. Зімняя, І. Б. Котова, О. О. Леонтєєв, Б. Д. Паригін); психолого-педагогічний (А. К. Маркова, Л. М. Мітіна, Є. В. Руденський); морально-етичний (І. В. Страхов, І. О. Синиця, В. С. Грехнев, С. Н. Батракова); творчий (В. А. Кан-Калик, М. Д. Нікандров, С. В. Кондратьєва). Комунікативна культура розглядається дослідниками як: частина професійної культури фахівця (В. С. Грехнев, В. О. Сластьонін, І. І. Зарецькая); комунікативний аспект професійної підготовки (Н. В. Кузьміна); компонент культури особистості (А. В. Мудрик, В. І. Саф'янов).

**Мета нашої статті** полягає в обґрунтуванні феномену комунікативної культури як складової професійної майстерності та особистісної культури фахівців сфери обслуговування.

**Виклад основного матеріалу.** Комунікативна культура є однією з визначальних властивостей сучасної людини, оскільки займає провідне місце в загальнокультурному і професійному становленні особистості. Сучасні філософські дослідження переконують, що феномен комунікативної культури з чинника, який супроводжує процес соціальної взаємодії, перетворюється на один з провідних чинників досягнення соціальної стійкості й упорядкованості завдяки його стабілізуючому впливу на комунікативні процеси. Саме культурна наповненість надає цьому феномену поліфункціонального характеру. В умовах інформаційної цивілізації комунікативна культура стає метою (культура діалогу),

підґрунтям (взаєморозуміння), засобом регламентації (культура ділового й повсякденного спілкування) комунікативних процесів.

Будь-яке явище суспільного життя є проявом діяльності як універсального способу існування людини й суспільства (діяльнісний підхід). У зв'язку з цим комунікативну культуру позиціонують як сукупність елементів, що регулюють комунікативну діяльність і формуються, функціонують та розвиваються через взаємодію суб'єктів. Комунікативна ж культура індивіда визначається як система знань, норм, цінностей і зразків поведінки, прийнятих в суспільстві, і вміння органічно, природно й невимушено реалізувати їх у діловому й емоційному спілкуванні.

Осмислення поняття комунікативної культури розвивалося на основі нормативно-етичного підходу до проблем спілкування у педагогічній взаємодії. Початковий етап його виявлення характеризується виокремленням у структурі спілкування етичної складової – педагогічного такту (І. В. Страхов, Н. В. Кузьміна). Н. В. Кузьміна визначає його як “відчуття міри в прояві вимогливості, вміння вибрати форму вимог, особливу чуйність, що проявляється у всій системі багатоманітних стосунків з учнями, їхніми батьками, у вирішенні часом надзвичайно тонких психологічних питань, які виникають у процесі педагогічної діяльності” [3, 146]. Істотне значення для комунікативної культури, яка ґрунтується також на вмінні орієнтуватися в інформаційній структурі спілкування, має соціально-психологічна інформація. Остання передається якраз за допомогою етикету з використанням стандартів спілкування, кодів, знаків, символів тощо.

Слід відзначити, що становлення поняття відбувалося на основі певної трансформації й переосмислення поняття “культура спілкування”. Так, В. С. Грехнев виділяє поняття “культура спілкування” і визначає її “як особливу систему типових за проявом емоційно-почуттєвих, раціональних і вольових реакцій поведінки людини на основі спільності конкретних соціально-значущих умов її життєдіяльності” [1]. При цьому, він акцентує увагу як на значущості

психологічних особливостей учасників спілкування, так і на власне соціальних характеристиках у змісті культури спілкування. Б. Т. Ліхачов також підкреслює етичність і духовність змісту культури спілкування, який включає: “освіченість, духовне багатство, розвинене мислення, здатність осмислювати явища в різних сферах життя, різноманітність форм, типів, способів спілкування і його емоційно-естетичні модифікації, міцну етичну основу, взаємну довіру суб’єктів спілкування; його результати у вигляді освоєння істини, стимулювання діяльності, її чіткої організації” [4, 194].

У працях І. І. Риданової, присвячених основам педагогіки спілкування [7, 25], запроваджується поняття “культури комунікативної взаємодії” і виділяються її показники: адекватність реакцій учнів на педагогічні дії і вчинки вчителя, синхронність спільної діяльності; емоційно-пізнавальна активність, атмосфера творчого пошуку і співпраці; дотримання етично-естетичних норм у діловому й міжособистісному спілкуванні вчителя і учнів. Є. В. Руденський [6], розглядаючи комунікативну культуру вчителя, як систему його особистісних якостей, включає в її структуру наступні компоненти: творче мислення, культуру мовної дії, культуру самоналаштування на спілкування, культуру жестів і пластики рухів в ситуації спілкування, культуру сприйняття комунікативних дій партнера по спілкуванню, культуру емоцій, культуру комунікативних умінь.

У дослідженнях Т. Н. Єрмекової і К. С. Абішева [2] комунікативна культура трактується, як складова професійної культури особистості, і включає, зокрема професійну мовленнєву культуру і професійну культуру мислення. На ще одну, принципову на наш погляд, якість комунікативної культури вказує А. В. Мудрик [5, 3], вважаючи, що “генералізує” основу комунікативної культури її гуманістичний характер. Це підсилює значення аксіологічного компонента комунікативної культури, зокрема таких цінностей, як гуманність, інтерес до людини, духовність. Саме спілкування повинно бути для людини цінністю. А ступінь значущості для суб’єкта спілкування цінностей комунікативної культури визначається якістю комунікативного процесу. У його ході комунікативна

культура особистості характеризується вмінням кожного з партнерів створювати такі психологічні умови, які сприятимуть прояву на оптимальному рівні їхнього інтелектуально-вольового й морально-етичного потенціалу. Сучасні психологічні дослідження підтверджують широко відомий факт – успіх професійної діяльності залежить не лише від професійної компетентності, але і на 50 % від уміння спілкуватися, володіти високим рівнем комунікативної культури.

У складі комунікативної культури А. В. Мудрик виділяє [5, 3]: психологічні особливості особистості, що включають товариськість, емпатію, рефлексію комунікативної діяльності, саморегуляцію; особливості мислення, що виражаються у відвертості, гнучкості, нестандартності асоціативного ряду і внутрішнього плану дій; соціальні установки, що зумовлюють інтерес до самого процесу спілкування і співпраці, а не до результату; сформованість комунікативних умінь.

Н. В. Юрченко [8] пропонує виділити в структурі комунікативної культури аксіологічну, технологічну і творчу складові. Перша відображає основні цінності комунікативної культури особистості – гуманістичну позицію, інтерес до людей, загальну культуру, морально-етичні норми, зокрема професійні, естетичний компонент. Друга – відбиває операційну сторону професійного спілкування і включає: загальнотеоретичні знання щодо основ міжособистісної комунікації, професійного спілкування, теорій формування особистості та її психологічних особливостей; знання своїх індивідуально-типологічних особливостей; комунікативно-значущі уміння і навички: розуміння і сприймання; міжособистісної взаємодії; володіння техніками спілкування. Творча складова дозволяє відстежити динаміку розвитку і саморозвитку особистості в комунікативній діяльності й передбачає передусім її комунікативні якості: рефлексія комунікативної діяльності, гнучкість (оперативне творче мислення, що дозволяє орієнтуватися в непередбачених ситуаціях спілкування), емпатія, товариськість, емоційно-психологічна саморегуляція, особистісна атракція.

Нероздільна єдність і взаємозв'язок усіх складових проявляється в тому, що особистість опосередковує вибір комунікативних цінностей, цінності впливають на вибір комунікативних знань і вмінь та визначають стилістику спілкування. У свою чергу комунікативні знання впливають на вибір комунікативних цінностей і розвиток особистості, що дає імпульс до подальшого освоєння цінностей комунікативної культури.

Сутність інноваційних підходів до підвищення рівня комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у системі професійно-технічної освіти полягає в тому, що:

- навчання майбутніх фахівців сфери обслуговування має ґрунтуватися на сучасних підходах до розвитку культури міжособистісних стосунків і спрямовуватися на формування вмінь швидко адаптуватися до нестандартних професійних ситуацій, налаштовувати нові стосунки для тривалої взаємодії, запобігати конфліктам і, в разі потреби, конструктивно їх вирішувати;

- ефективна підготовка персоналу до професійно-комунікативної діяльності потребує системної реалізації, в основу її змісту слід покласти функціональні обов'язки та під час навчання враховувати сучасні особливості професійної діяльності у сфері послуг (можливості колективної організації виробничих процесів; оперативне та своєчасне виконання замовлень відповідно до запитів клієнтів і вимог роботодавців; обмін інформацією за допомогою вербальних і невербальних засобів, у тому числі інформаційно-комунікаційних тощо);

- зростання параметрів якості комунікативних умінь і навичок учнів (глибина, повнота, ґрунтовність, усвідомленість тощо) у процесі професійної підготовки має забезпечуватись раціональним використанням новітніх педагогічних технологій, реалізацією взаємозв'язків естетичних, психологічних, культурологічних знань і професійних умінь, врахуванням міжнародних вимог до професійної компетентності працівників сфери обслуговування.

**Висновки та перспективи подальших досліджень.**

Комунікативну культуру особистості можна позиціонувати як особистісну потребу взаємодії з іншими суб'єктами, вираження цілісного й індивідуального в людині, прояв її творчого потенціалу у здатності підтримувати позитивний характер комунікативного процесу й доброзичливо ставитися до співрозмовників. Вона зумовлюється розвитком і саморозвитком особистості, що виявляється у творчому характері освоєння кращих зразків комунікативної діяльності. Водночас вона забезпечує ступінь соціальної активності особистості, соціальну значущість норм її поведінки, застосування відповідних засобів комунікативної діяльності. Розуміння комунікативної культури як засобу й умови формування особистості ґрунтується на пізнанні її адаптивних можливостей, які допомагають людині діяти відповідно до культурних стандартів значущого для неї оточення.

У зв'язку з цим сучасна професійна підготовка повинна спрямовуватися на становлення духовно розвинутої культурної особистості, якій притаманне цілісне гуманістичне світосприйняття. Це можливо при наявності комунікативної культури, яка несе не тільки загальнокультурні ознаки, а й є проявом внутрішньої культури особистості.

До подальших напрямів дослідження відносимо: вивчення завдань, функцій і напрямів розвитку комунікативної культури фахівців, визначення організаційно-педагогічних умов формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування, розроблення науково-методичного забезпечення цього процесу.

1. Грехнев В. С. *Культура педагогического общения: кн. для учителя / Вадим Сергеевич Грехнев.* — М. : Просвещение, 1990. — 144 с.

2. Ермекова Т. Н. *Коммуникативная культура специалиста в системе образования / Т. Н. Ермекова, К. С. Абишев // Современные проблемы науки и образования — 2009. — № 6. — С. 108–110.*

3. Кузьмина Н. В. *Очерки психологии труда учителя. Психологическая структура деятельности учителя и формирование его личности. / Нина Васильевна Кузьмина.* — Л. : Изд-во Ленингр. ун-та, 1967. — 183 с.

4. Лихачев Б. Т. *Педагогика. Курс лекций : учеб. пособие для студ. пед. учеб. заведений и слушателей ИПК и ФПК / Борис Тимофеевич Лихачев.* — М. : Прометей, Юрайт, 2001. — 607 с.

5. Мудрик А. В. *Общение в процессе воспитания: Учебное пособие для ВУЗов.* / Анатолий Викторович Мудрик — М.: Педагогическое общество России, 2001. — 320 с.
6. Руденский Е. В. *Социальная психология : курс лекций / М-во общего и проф. образования РФ; Новосибирская гос. академия экономики и управления; отв. ред. Е. А. Яблокова / Евгений Владимирович Руденский.* — М.: ИНФРА-М; Новосибирск: НГАЭиУ; Сиб. соглашение, 2000. — 221 с.
7. Рыданова И. И. *Основы педагогики общения : методический материал / И. И. Рыданова.* — Минск : Беларуская навука, 1998. — 319 с.
8. Юрченко Н. В. *Понятие коммуникативной культуры в научно-педагогической литературе / Н. В. Юрченко [Электронный ресурс] — Режим доступа : [conference.kemsu.ru/GetDocsFile?id=11965&table=papers\\_file](http://conference.kemsu.ru/GetDocsFile?id=11965&table=papers_file).*

**Руденко Лариса Анатоліївна** – канд. пед. наук, старший науковий співробітник, завідувач відділу практичної психології Львівського науково-практичного центру професійно-технічної освіти НАПН України (79008 м. Львів, вул. Кривоноса, 10, ЛНПЦ ПТО НАПН України; тел. (032) 275-29-91).

097 923 13 61



## РЕЦЕНЗІЯ

**на статтю “Теоретичні основи формування комунікативної культури майбутніх фахівців” (0,4 авт. арк.) зав. відділу практичної психології, к. п. н., с. н. сп. Руденко Л. А.**

Культура спілкування є однією з визначальних властивостей сучасної людини, оскільки вона займає провідне місце в загальнокультурному і професійному становленні особистості. Тому актуальність теми рецензованої статті не викликає заперечень.

Авторка поставила мету обґрунтувати феномен комунікативної культури як складову професійної майстерності та особистісної культури фахівців сфери обслуговування.

Слід відзначити, що працівник сфери послуг має бути компетентним комунікатором, мати позитивний вплив на клієнта, уміти конструктивно взаємодіяти з ним. Тому культура спілкування й поведінки, – його професійний обов’язок. Слушно спираючись на наукові авторитети, автори статті розглядають спілкування як вид міжособистісної взаємодії, яка впливає на поведінку її учасників і на результати спільної діяльності, переконливо доводить, що професійний і особистісний розвиток фахівця залежить від його спілкування, що забезпечує її зв’язок і взаємодію з іншими людьми.

Заслужують на увагу запропоновані інноваційні підходи щодо підвищення рівня комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у системі професійно-технічної освіти.

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

**Рецензент:**  
**провідний науковий співробітник**  
**відділу практичної психології,**  
**кандидат філософських наук,**  
**старший науковий співробітник**

**Г. С. Дегтярьова**