

ДО ПИТАННЯ ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КУЛЬТУРИ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

Нові соціально-економічні умови розвитку Української держави, її входження до європейського співтовариства і Світової організації торгівлі спонукають до змін у всіх сферах суспільного життя, зокрема, в системі освіти, яка відповідає за відтворення інтелектуального й духовного потенціалу народу, слугує засобом вирішення проблем розвитку науки й техніки, культури й національного відродження, становлення державності, утвердження принципів демократії, підвищення рівня якості життя громадян.

Професійно-технічна освіта спрямована на забезпечення усіх галузей народного господарства високопрофесійними конкурентоспроможними кадрами з метою розбудови економічно міцної демократичної держави. Особливої актуальності сьогодні набуває підготовка фахівців сфери обслуговування, діяльність яких презентує Україну на міжнародному рівні, а також має значний вплив на економічне життя і побут суспільства.

Останнім часом зміни суспільних вимог стимулюють активне нарощування кількісних та якісних вимірів сфери послуг. На долю цієї галузі припадає дедалі більша частина ресурсів суспільства, а її продукція відіграє все більшу роль у задоволенні запитів населення. Відповідно збільшується доля витрат на платні послуги й підвищуються вимоги до їх якості. Це потребує від фахівців, які надають послуги, не лише високої кваліфікації, а й уміння працювати на відповідному професійно-культурному рівні.

Вивчення вимог до професійної діяльності фахівців на підприємствах сфери обслуговування, аналіз міжособистісних контактів у цій галузі, використання комунікативних технологій у професійній діяльності кваліфікованих фахівців сфери послуг дозволили виявити невідповідність між потребами сучасного суспільства та рівнем професійно-комунікативної

підготовки у професійно-технічних навчальних закладах [2, с. 35]. Ця невідповідність породжує низку суперечностей між: динамічними змінами у професійній діяльності майбутніх фахівців сфери послуг і недостатнім урахуванням цих змін у змісті професійної підготовки; стрімким розширенням вимог до якості обслуговування і готовністю молодих фахівців раціонально, свідомо використовувати професійно-комунікативні знання, вміння і навички в умовах реальної професійної діяльності; сучасними підходами до формування професійно-комунікативної культури та відсутністю науково-методичного обґрунтування змісту цієї складової професійної підготовки в системі професійно-технічної освіти; наявним і необхідним обсягом знань, умінь і практичних навичок учнів з культури обслуговування, а також наявним і необхідним рівнем комунікативної культури випускників ПТНЗ сфери обслуговування; чинною дидактичною системою навчально-виховного процесу в ПТНЗ і потребами комплексного формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Психічний і соціальний розвиток особистості фахівця великою мірою залежить від 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 з іншими людьми. У зв'язку з цим фахівці галузей, що передбачають роботу з людьми, мають володіти уміннями й навичками культури спілкування у системі “особистість – особистість”.

Проблеми спілкування досить активно розробляють Г. Балл, М. Боришевський, Л. Бурлачук, С. Вдович, В. Кіслов, М. Корольчук, В. Крайнюк, С. Максименко, В. Семиченко, Ю. Трофімов, Г. Чайка, Т. Чмут та ін. Зусилля науковців спрямовані на вивчення компонентів спілкування: комунікації, пізнання, взаємодії впливів на ефективність спілкування, труднощів, 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.

Важливо зазначити, що міжособистісні стосунки ґрунтуються на взаємній готовності суб'єктів до певного типу неформальної взаємодії та спілкування, виникають і розвиваються на основі суб'єктивної потреби у спілкуванні та її задоволенні, регулюються індивідуально-психологічними особливостями людей, що взаємодіють, і супроводжуються станом задоволення чи незадоволення один одним. Якщо фахівець хоче бути незалежним від зовнішніх впливів у досягненні професійної мети, він має будувати якомога більше позитивних стосунків. Це можливо, коли йому властива культура спілкування.

У науковій літературі міжособистісне спілкування розглядається як елемент поведінки, що сприяє розвитку або блокуванню контакту між людьми. Таке спілкування ще називають міжособистісною взаємодією, тобто сукупністю взаємозв'язків і взаємовпливу людей, що складаються у процесі спільної діяльності. Питання формування стилю міжособистісної взаємодії, готовності до особистісно орієнтованого спілкування розкриваються у працях Г. Дегтярьової, І. Зязюна, В. Лівенцової, Л. Савенкової. Важливою особливістю міжособистісної взаємодії є здатність людини "приймати роль іншого", уявляти, як її сприймає партнер, і відповідно інтерпретувати ситуацію та конструювати власні дії. Крім того, спілкування обов'язково передбачає певний результат – зміну поведінки і діяльності інших людей. У цьому контексті знання сутності спілкування, його особливостей і проблем складає підґрунтя для реалізації та поліпшення стосунків з іншими людьми, яке, своєю чергою, позитивно впливатиме й на процес адаптації молодого фахівця до нових умов життя, у тому числі й до професійної діяльності.

Міжособистісне спілкування трактують як процес інформаційно-предметної та особистісної взаємодії між людьми, в якій формуються та реалізуються їхні стосунки. Для професійної діяльності працівників сфери обслуговування метою такої взаємодії є задоволення потреби у спільній

діяльності, коли спілкування виступає як сукупність зв'язків і взаємовпливів працівника сфери послуг і клієнта. Психологічні механізми сприймання й розуміння один одного, міжособистісна привабливість, взаємовплив і рольова поведінка реалізуються у комунікативній культурі. Аналіз наукової літератури з цієї проблеми свідчить про те, що комунікативна культура розглядається дослідниками як: частина професійної культури фахівця (В. Грехнев, В. Сластьонін, І. Зарецкая; комунікативний аспект професійної підготовки (Н. Кузьміна); частина культури особистості (А. Мудрик, В. Саф'янов).

У науково-методичній літературі культуру спілкування часто ототожнюють з культурою мовлення. Але це різні феномени, бо спілкування передувало мовленню. Розрізнення цих понять знаходимо у працях Т. Чмут і Г. Чайки. Культура мовлення визначається науковцями як здатність використовувати оптимальні для конкретної ситуації мовні засоби, а культура спілкування розглядається як складова культури людини загалом, котра містить певну суму знань, у цьому контексті – про спілкування. Вона охоплює знання про психологію, етику спілкування, вміння людей застосовувати на практиці комунікативні установки. При цьому автори наголошують, що лише знання не забезпечать культури спілкування, якщо ними не скористатися. Для того, щоб спілкування було успішним, потрібні вміння, а їх набувають з досвідом, психологічними засобами, за допомогою певних вправ [3, с. 19]. Вони дуже важливі для формування культури спілкування, оскільки допомагають встановити контакт між співрозмовниками, підготувати їх до позитивного сприймання інформації, перебороти байдуже чи негативне ставлення до людей, ситуацій тощо.

О. Я. Гойхман і Т. М. Надеїна розуміють культуру мовлення як “володіння нормами усної і письмової літературної мови (правилами вимови, наголосу, слововживання, граматики, стилістики), а також як уміння використовувати виразні засоби мови в різних умовах спілкування відповідно до цілей і змісту мовлення” [1, с. 29]. Іншими словами, культура мовлення – це уміння правильно говорити і писати, а також уміння вживати слова і вирази відповідно до ситуації

спілкування. Таким чином, дослідники виділяють два головні показники культури мовлення – правильність і комунікативну доцільність. Додатковими і уточнюючими їх характеристиками можна назвати точність, логічність висловів, їх ясність і доступність, чистоту мови та її виразність, естетичність тощо.

Культура мовлення не є вродженою характеристикою людини. Вона формується через середовище – у родині, колі друзів, учнівському колективі, при виконанні професійних обов'язків. Водночас великий вплив на формування культури мовлення справляють психологічні особливості індивіда, його інтереси, нахили, рівень розумового та естетичного розвитку тощо.

Погоджуємося з наведеними визначеннями і вважаємо, що культура мовлення – це важлива характеристика індивіда, яка виявляється у процесі спілкування і є показником його загальної культури. Культура ж спілкування, на нашу думку, зокрема забезпечується культурою мовлення і є складовою особистісної культури.

У Львівському вищому професійному училищі ресторанного сервісу і туризму проведене психологічне дослідження стану комунікативної культури з майбутніх фахівців сфери обслуговування. Причому досліджувалися прояви лихослів'я в учнівському середовищі, їх причини, внутрішні мотиви тощо. Дослідження мало на меті: виявити вислови, що вживаються як образи у середовищі учнів, педагогічних працівників і батьків; з'ясувати ставлення респондентів до цього явища, їхній емоційний стан після того, як на них «впливали» такими словами.

У ході дослідження зверталася особлива увага на застосування «лихих» слів як прийому регуляції поведінки учнів; ситуації в сім'ї та учнівському середовищі, що провокували лихослів'я; частоту вживання таких слів учнями і педагогами. Щоб уникнути психологічного захисту респондентів, у процесі спілкування з ними нарівні зі словом «лихослів'я» використовувалося словосполучення «образливий вислів». Для отримання достовірних відповідей змінювалася форма однакових за змістом запитань: деякі за формою були проєктивними («Якби ти

був батьком, то якими словами ніколи б не образив свою дитину?», «Якби ти був викладачем, то з якими словами ніколи б не дозволив собі звертатися до учнів?»).

Об'єктом анонімного опитування були 500 учнів I-III курсів, 50 педагогічних працівників, 500 батьків учнів. Використання спеціально складених анкет для кожної групи респондентів дозволило виявити характерні прояви лихослів'я у сім'ї та учнівському середовищі, з'ясувати особливості лихослівної взаємодії, вплив лайки на соціалізацію молодого особистості.

Якісний аналіз розуміння поняття «лихослів'я» учнями виявив, що вони розуміють його не лише як лайку. Лихослів'я для них – це: форма активної вербальної прямої та непрямой агресії; всі слова, якими можна образити іншу людину, завдати їй душевного болю. Ці вислови свідчать про те, що лихослів'я сприймається учнями як засіб образи, тобто, передусім, до уваги береться агресивний потенціал лайки. Водночас учні вважають, що вживаючи лихі слова, люди виявляють рівень своєї культури.

91% опитаних учнів дали ствердну відповідь щодо вживання прокльонів у своєму мовленні. Лише троє зазначили, що «не лаються ні за яких обставин». Незначна кількість опитаних намагаються не лихословити. Причинами вживання брутальної лайки учні називають роздратованість, невдачі, злість; дуже часто лихослів'ям відповідають на образі.

За нашими спостереженнями, приводом для лихослів'я можуть бути й інші, власне психологічні та соціально-психологічні чинники. Так, дехто з учнів може лихословити, щоб продемонструвати свою дорослість або належність до кола «крутих», яким усе дозволено. Інші вживають лайку, щоб розрядитися, привернути до себе увагу або в такий спосіб покепкувати. Для підлітків лихослів'я часто є своєрідним паролем, що дозволяє бути прийнятим до компанії.

Дослідження поширення лихослів'я серед учнів, і які з «лихих» слів є найбільш популярними, виявило, що 55% опитаних вживають у мовленні брутальну лайку. Однак реальний відсоток може бути і вищим, бо 5% відсотків респондентів взагалі не дали відповіді на це питання, хоча визнали що

лихословлять. Хлопці удвічі частіше за дівчат наводили приклади нецензурної лайки. Під час групових та індивідуальних бесід виявилось: у ситуації гострого конфлікту більшість дівчат застосовує весь репертуар брутальної інвективи, не відстаючи від хлопців. Найпоширенішою лайкою серед учнів є слово «дурень» і його похідні: «придурок», «дурепа», «дурка», «дурник», «дуринда».

Якісний аналіз лихослів'я виявив цікавий факт – деякі слова молодіжного сленгу учні також вважають лихими. Наприклад, відомі вислови «От блін!», «Задовбав!» не мають на меті образити когось. Схоже, що без цих слів деякі учні не можуть адекватно передати свій емоційний стан і ставлення до світу.

Аналіз прокльонів, які вживають у комунікативній взаємодії учні, дозволяє розподілити їх на такі групи:

- тіло і зовнішність («каліка», «урод», «кривий», «дистрофік»);
- розум («дурень», «придурок», «дебіл», «даун»);
- темперамент («тормоз», «гальмо»);
- характер («странний», «лох», «штурпак», «лопух»);
- психопатологія («ідіот», «дебіл», «кретин», «болван», «псих», «психічно хворий», «шизик», «дегенерат», «хворий на голову», «ненормальний»);
- національність («чукча», «молдаван», «жидяра», «чурка»);
- тваринний світ («козел», «корова», «свиня», «баран», «мавпа», «скотина», «бидло»);
- кримінал («фуфло», «падло», «параша», «канай звідси»);
- соціальний статус («чмо», «шестірка», «бомж», «дикий»);
- різноманітні нецензурні висловлювання, брутальна лайка.

Оскільки первинна соціалізація людини відбувається у батьківській родині, то великою мірою її якість буде залежати від емоційних зв'язків між дорослими і дітьми. Саме тому ми цікавилися, яке лихослів'я чують діти від батьків. Аналіз відповідей учнів на запитання анкети («Якими лайками вас можуть образити?», «Якби ти був батьком, то якими словами не ображав би свою дитину?»), дав

можливість отримати такі результати: 78% опитаних відверто відповіли, що зазнають словесних образ від батьків. Були відповіді й такі: «Мені соромно про це писати». Деякі учні взагалі не відповіли на ці запитання. Проте 12% учнів категорично зауважили, що батьки не ображають їх словами. І тільки 38% батьків відповіли, що вживають щодо дітей прокльони.

Серед слів, якими батьки ображають дітей, трапляються такі, що висміюють і принижують дитину. Так, щодо дівчат батьки можуть вживати слова «курва», «сука», «шльондра», «повія», «шлюха», «гуляща», «пройда». Ображають дітей, принижують їхні інтелектуальні здібності слова «неук», «телепень», «тупоголовий», «бовдур», «йолоп», «тупак». Зафіксовано, що батьки у спілкуванні з дітьми говорять: «нечупара», «неандерталець», «егоїст», «безсовісний», «недоросток», «здоровило», «безхребетне», «безруке», «каліка», «дармоїд», «трутень», «паразит», «гімняр», «засланець», «шмаркач», «зараза», «виродок», «байстрюк», «кровопивця», «чортяка», «нещастя», «невдаха», «непотріб», «виродок», «сволота», «гидота», «гниль». Досить часто батьки «проклинають» своїх дітей, навіть вдаються до «лихих побажань» («шляк би тебе трафив», «щоб ти здохла»). Прикро, що досить популярними у спілкуванні батьків із дітьми є «тваринні» лихослів'я, а нерідко й нецензурні вислови, які діти вважають найгіршими і найобразливішими.

Ще більше занепокоєння викликають вислови типу: «Мені соромно називати тебе своєю дитиною», «Я шкодую, що ти мій син», «Ти – не наша дочка», «Ти - найгірший у нашій родині», «Додому можеш не вертатися», «Я тебе вб'ю», «Краще б я тебе не народжувала». Формально – ці вислови не є лихослів'ям, однак за своїм впливом на емоційний стан підлітка, за реально завданою шкодою його психіці – це лихослів'я.

Порівняння лихослів'я з фізичним покаранням дозволяє зробити припущення про те, що його застосування для «виховного впливу» є не менш сильним методом регулювання поведінки, ніж фізичне покарання, а часом і сильнішим: «Вибили і забули, а образливі слова в душі залишаються надовго».

Батьки ж, відповідаючи на запитання: «Якщо діти потрапляють вам під «гарячу» руку, то якими словами ви можете їх образити?», були менш відвертими. З відповідями їхніх дітей збігаються такі образи: «турок», «баран», «сволота», «скотина», «придурок», «дебіл», «непослух», «ідіот», «зараза», «свиня», «гидота», «гуляща дівка», «брехун», «паразит», «непотріб».

Прикра статистика свідчить, що 10% опитаних батьків зізналися у вживанні щодо дитини нецензурних слів, а 60% зазначили, що у їхньому сімейному оточенні лихословлять. Якісний аналіз учнівських і батьківських анкет дозволяє зробити висновок, що сім'я є тим місцем, де дитина навчається лаятися. Активне вживання дорослими прокльонів у сім'ї знижує поріг чутливості до лихослів'я у дитини. У результаті деякі з цих висловів стають буденними і звичними для молодої людини.

Слід зауважити, що такі форми батьківського спілкування не можуть виховати в дітей почуття любові й поваги, відчуття безпеки та самоцінності. Навпаки, інколи лихослів'я може стати пророцтвом: дитина починає поводитися відповідно до образу, який створюють її ж батьки. Визнаючи факт існування батьківського лихослів'я щодо себе, діти водночас у більшості випадків виправдовують батьків. Але при цьому зауважують, що до своїх дітей лихословити не будуть.

Цікавими є й такі показники: 45% батьків вважають, що їхні діти взагалі не лихословлять; близько 72% стверджують, що найпоширенішим «виховним» впливом є сварка і побиття. При цьому більшість батьків сварять дітей, застосовуючи брудну лайку, хоча вважають, що дитина вчиться лихословити на вулиці. На жаль, лише 9% батьків вважають, що до цього причетна сім'я. Такий факт свідчить про недостатнє самоусвідомлення батьками своєї поведінки і відповідальності. Аналіз зібраного у ході дослідження матеріалу переконує: проблема лихослів'я серед учнів ПТНЗ вкорінена, насамперед, у родині.

Професійне навчання є періодом початкової особистісної професійної ідентифікації, становлення і розвитку професійної культури, засвоєння

професійних знань, формування психологічної готовності до майбутньої професії і планування свого соціально-професійного і кваліфікаційного розвитку. Важливу світоглядно-орієнтувальну функцію у ПТНЗ несе взаємозв'язок естетичних, психологічних, культурологічних знань і професійних умінь як чинник розвитку комунікативної культури майбутнього фахівця. І першочергова роль у цьому процесі належить педагогові.

Зважаючи на це, ми вважали за необхідне з'ясувати стан означеної проблеми у колі педагогічних працівників. Зазначимо, що 10% опитаних зізналися, що іноді можуть образити дитину словом. Цей факт підтвердили 38% учнів. І якщо батьківське лихослів'я діти в більшості випадків намагались виправдати, то викладачів здебільшого засуджують. Навіть звичайні оцінні висловлювання викладачів, що сприймаються як несправедливі обвинувачення («Ти ніколи не будеш в мене мати 7 балів»), учні також вважають лихослів'ям.

Найчастіше вживаним лихослів'ям серед педагогів є всі похідні від слова «дурень», а також «дебіл», «неук», «тупий», «ненормальний», «туман», «темний ліс», «пеньок», «безголові», «тупоголові», «сибірські валянки», «до тебе доходить, як до осла», «ледащо», «гуляща дівка», «дикуни», «татари», «баби базарні», «психічно хворий», «недорозвинений». Типовими образливими звертаннями до дітей є: «Теж мені розумник знайшовся!», «Хто ти такий, щоб робити мені зауваження», «Повторюю для особливо “обдарованих”», «Ану, позатикали писки», «Від твоєї відповіді можна заснути» тощо.

Учні зазначають, що такі зауваження їх прикро вражають, натомість педагоги ці вирази не вважають лихими. Таким чином, викладач може образити учня будь-яким, навіть зовсім не «лихим» словом, використавши для цього іронію, сарказм, гіперболу, узагальнення.

Серед причин лихослів'я у педагогічних працівники ПТНЗ домінують:

- поведінка учня: хамство, грубість, непередготовленість до уроку (58%);
- професійно-етичні проблеми: відсутність педагогічного такту, неспроможність розв'язати проблему педагогічно доцільним способом – 15%;

- індивідуально-особистісні проблеми: неврівноваженість, нестриманість, сімейні негаразди, перевтома, гнів, поспіх, стрес – 7%;
- соціальні проблеми: важке матеріальне становище, важке життя – 5%.

Нас цікавила й думка педагогів щодо причин лихослів'я в дітей. На жаль, 12% педагогічних працівників не спромоглися відповісти на це запитання. У відповідях решти першим (58%) у рейтингу стало: найближче соціальне оточення (сім'я, однолітки); наслідування мовної поведінки дорослих; «мода» на лайку (5%). Друге місце (23%) посіли телебачення і преса. Тільки 2% педагогів визнали відповідальність навчального закладу за розповсюдження цього явища.

Узагальнений аналіз проявів учнівського, батьківського і викладацького лихослів'я підтверджує, що лайкою переважно засуджують не вчинок, а особистість загалом, висміюють і принижують її. Внаслідок цього у ображеного виникає руйнація почуття власної гідності, яка викликає стан фрустрації, котрий на певний час нейтралізує погану поведінку деяких учнів, а в інших викликає лихослів'я й, надалі, – посилення агресії, бажання помститися. Лише 1% опитаних учнів залишаються байдужими, коли їх лають. Є учні, які під впливом «лихих» слів замикаються в собі, переживають сильний душевний дискомфорт. Накопичення негативних емоцій у 1% опитаних учнів викликає суїцидальні думки.

Відповіді учнів на запитання анкети свідчать про те, що вплив лихослів'я на покращення їхньої поведінки є дуже незначним. Навпаки, у 45% учнів лайка породжує бажання чинити наперекір дорослому і навіть помститися йому за образу. Це свідчить про те, що хоч з якими намірами дорослий використовував би лихослів'я щодо дитини, воно сприймається як вияв агресії. Природною реакцією людини у такій ситуації є захист або контрнапад.

Виявлені у ході психологічного дослідження факти і встановлені закономірності актуалізують потребу вироблення заходів, які б знижували частоту лайки у мовленні, розвивали компетентність у спілкуванні, гармонізували суб'єкт – суб'єктні стосунки. Щоб не користуватись у скрутних ситуаціях

інвективною лексикою, людина повинна вміти: упевнено попросити, твердо і впевнено вимагати, адекватно відповідати на справедливо і несправедливу критику, не дозволяти маніпулювати собою, твердо відмовити.

Таким чином, проведене дослідження показало, що в учнівському середовищі існує проблема лихослів'я, з'ясовані її передумови і причини. Запобігання лихослів'я в учнівському середовищі створить сприятливі умови для розвитку у майбутніх фахівців сфери обслуговування комунікативної культури. З цією метою у Львівському вищому професійному училищі ресторанного сервісу і туризму розроблені заходи для реалізації профілактики лихослів'я в учнів, батьків і педагогічних працівників. Пам'ятки для них, розроблені практичним психологом, наводимо далі. Пам'ятка заборон і схема боротьби з гнівом та попередження вживання лихослів'я застосовується і для учнів. і для педагогічних працівників.

Пам'ятка для батьків

*«Бережіть сльози ваших дітей,
щоб вони могли проливати їх
на ваші могили»*

Порядок встановлення обмежень:

1. Слід показати дитині, що її почуття приймають і розуміють, що її бажання важливі.
2. Далі встановлюють обмеження, пояснюють причини і наслідки реалізації небажаної дії: «Але цього робити не можна, бо...», «Якщо так зробити, то це призведе до...».
3. Дитині пропонують альтернативу, яка б її зацікавила.
4. Якщо після цього дитина не відмовляється від своїх дій, батьки дають їй право вибору: або вона припиняє свої дії, або... Тут батьки можуть підібрати умову, яка найкращим чином впливає на дитину (відповідно до сімейних традицій, віку, психологічних особливостей, самої ситуації).

Правила покарання

1. Покарання – крайній захід, і використовується тоді, коли інші засоби не дали результату.
2. Покарання не повинно принижувати гідності дитини. Караючи, слід поважати особистість.
3. Перед покаранням потрібно для себе з'ясувати, чого ви хочете досягти в такий спосіб.
4. Для профілактики наперед, про всяк випадок – дитину не карають.

5. Карати із запізненням не можна.
6. Не можна цькувати дитину власною провиною і згадувати її довго, втрачаючи емоційний контакт. Покарали – означає вибачили.
7. Покарання не повинно шкодити здоров'ю: ні фізичному, ні психічному.

Пам'ятка для учнів

*«Людино, заговори, щоб я тебе побачив»
(Сократ)*

Як упоратися з лихослів'ям

- вдосконалюватись у рідній мові, розширювати свій активний і пасивний словниковий запас;
- виховувати в собі гуманні риси – доброту, милосердя, повагу до старших;
- прагнення гідного життя несумісне з негідними думками і словами;
- виховувати себе сильною особистістю, яка вміє керувати своїми емоціями і поважає почуття інших;
- вміти об'єктивно оцінювати ситуацію, нейтралізувати свій гнів;
- у скрутних ситуаціях навчитись використовувати «Я – повідомлення»;
- пам'ятати про те, що лайка – гріх;
- для того, щоб поступово позбутися звички лихословити, потрібно звужувати коло осіб, до яких вголос або подумки лихословили (спершу не лихословити до літніх людей, далі – до дітей, потім – до батьків, викладачів, однокласників, взагалі не лаятися).

Пам'ятка заборон

Заборони на

Тон	Слова і вирази	Доведення
<ul style="list-style-type: none"> • образливий; • крикливий; • злий 	<ul style="list-style-type: none"> • грубі; • зневажливі; • презирливі; • категоричні 	<ul style="list-style-type: none"> • з погрозами і залякуванням; • зі спотворенням думки співрозмовника; • з насмішкою; • такі, що провокують різку реакцію

Схема боротьби з гнівом і попередження вживання лихослів'я

- у чернетці наведіть ситуації, що провокують лихослів'я;
- опишіть ситуацію об'єктивно, як би її зафіксувала відеокамера;
- визначте мету вживання лайки (встановлення контролю над іншими; уникнення когось або чогось; помста; перемога в суперечці; захист своїх прав);
- запишіть свої «лихі» слова;

- запропонуйте альтернативу у вигляді «поміrkованих» думок;
- спробуйте відчути, які нові почуття з'явилися у вас тепер.

Пам'ятка для педагогічних працівників

*«Людино, заговори, щоб я тебе побачив»
(Сократ)*

Дієві аргументи проти лихослів'я

1. Образи і приниження, як реакція на негативні вчинки учнів, – це визнання власного безсилля у продуктивному розв'язанні конфлікту. Це – педагогічне банкрутство.

2. Ще Аристотель говорив про те, що якщо людиною оволодіває гнів, то її рішення стають неправильними. Коли ми даємо «вихід» своїм почуттям, то лише на мить «полегшуємо» свій стан. А потім він змінюється на глибоке розчарування і смуток (до речі, викладачі в анкеті на запитання: «Як ви почуваетесь після образливих слів щодо учня?» відповідали, що їм соромно і вони розчаровані собою). Недаремно давня мудрість каже: «Сильніший за всіх – той, хто вміє опанувати себе».

3. Наше зневажання принципів доброзичливості звільняє учня від потреби бути ввічливим щодо викладача. Як сказав Януш Корчак: «Зачудовано зупиняється часом розумна дитина перед агресією в'їдливої сивоволосої дурості... Я часто думав про те, що означає «бути добрим». Мені здається, добра людина – це така людина, в якій є уява, і вона розуміє, як буває іншому, вміє відчути те, що відчуває інший».

Отже:

- Існує відмінність між засудженням, як прийомом педагогічного впливу, який виявляється в негативному ставленні до порушення норм моралі, і дратівливістю, озлобленістю. Засудження саме по собі містить елемент переконання, розкриває сутність провини і ставлення до винного.

- Виявити невдоволеність можна діями делікатними і ефективними, які не викликають озлобленості дитини.

- Вияв обурення як прийом педагогічного впливу не можна змішувати зі звичним виявом обурення, коли в нападі гніву вириваються грубі слова, погрози та образи. Обурення негативним вчинком можна виявити у словах, інтонації та міміці. Ефективність впливу забезпечать ваша витримка й уміння опанувати себе. Раджу протягом 2 тижнів фіксувати кожен випадок, коли ви відчуваєте роздратування, і скрупульозно аналізувати його причини. Можливо, річ не в учнях, а роздратування – результат внутрішнього незадовільного до них ставлення, або ж невміння бути терплячим.

- Від педагога часто доводиться чути: «Здають нерви». А самовладання – одна з найголовніших рис педагогічної майстерності. І просто так воно не дається.

Вимоги до гумору

- Не можна висміювати особистість людини; можна посміятися з окремої риси характеру або конкретного вчинку;
- Не слід сміятися з того, що учень не може виправити;
- Забороняються жарти про прізвище, фізичні вади, хвороби, повноту, незвичні пропорції тіла;
- Не рекомендується першим сміятися зі свого жарту;
- Педагогу не слід ображатись на жарт учня; потрібно вміти посміятися із власної невдачі;
- Не потрібно сміятись із випадковості, висміювати неуважність учня;
- Грубий і непристойний жарт, приниження, цькування учня є неприпустимими.

Особистісні риси, які допомагають педагогу в роботі:

- самовладання;
- емпатійність;
- повага до особистості дитини;
- тактовність;
- доброзичливість;
- терпимість;
- справедливість;
- вимогливість до себе;
- врівноваженість;
- поміркованість;
- вміння імпровізувати;
- любов до дітей;
- пунктуальність;
- акуратність;
- великодушність.

Крім того, для підвищення рівня комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування доцільним є розроблення й упровадження науково обґрунтованої системи її формування у ПТНЗ. Сутність інноваційних підходів до формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування у системі професійно-технічної освіти полягає в тому, що:

- професійна компетентність майбутніх фахівців сфери обслуговування зросте, якщо їхнє навчання ґрунтуватиметься на сучасних підходах до розвитку культури міжособистісних стосунків і спрямовуватиметься на формування вмінь швидко адаптуватися до нестандартних професійних ситуацій, налаштовувати нові стосунки для тривалої взаємодії, запобігати конфліктам і, в разі потреби, конструктивно їх вирішувати;

- підготовка персоналу до професійно-комунікативної діяльності буде ефективною, якщо вона реалізовуватиметься системно, в основу її змісту покладатимуться функціональні обов'язки та під час навчання враховуватимуться 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);

- параметри якості комунікативних умінь і навичок учнів (глибина, повнота, ґрунтовність, усвідомленість тощо) зростуть, якщо у процесі професійної підготовки раціонально використовуватимуться новітні педагогічні технології, реалізуватиметься взаємозв'язок естетичних, психологічних, культурологічних знань і професійних умінь, враховуватимуться міжнародні вимоги до професійної компетентності працівників сфери обслуговування.

Література

1. Гойхман О. Я. Речевая коммунікация: учебн. / О. Я. Гойхман, Т. М. Надеина. [Под ред. проф. О. Я. Гойхмана]. — М. : ИНФРА-М, 2003. — 272 с.
2. Руденко Л. А. Проблеми формування комунікативно культури майбутніх фахівців сфери обслуговування / Лариса Руденко // Педагогіка і психологія професійної освіти. — 2011. — № 4. — С. 35—42.
3. Чмут Т. К. Етика ділового спілкування : навч. посіб. — 6-те вид., випр. і доп. / Т. К. Чмут, Г. Л. Чайка. — К. : Знання, 2007. — 230 с.

РЕЦЕНЗІЯ

на статтю “До питання формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування” (0,8 авт. арк.) (автори – завідувач відділу практичної психології, к. п. н., с. н. с. Руденко Л. А. і практичний психолог вищої категорії Львівського ВПУ ресторанного сервісу і туризму Пілат Н. Я.)

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 компетентним комунікатором, мати позитивний вплив на клієнта, уміти конструктивно взаємодіяти з ним. Тому культура спілкування й поведінки, – його професійний обов’язок. Актуальність проблематики статті полягає в загостренні уваги на необхідності формування у майбутніх фахівців сфери обслуговування культури спілкування. Однією з вагомих перешкод у цьому процесі є лихослів’я в учнівському середовищі.

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. 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.

Науково обґрунтовані висновки щодо попередження лихослів’я в середовищі майбутніх фахівців сфери обслуговування спираються на результати експериментального дослідження щодо з’ясування причин лихослів’я серед учнів, впливу на цей процес родинного середовища і умов навчання в ПТНЗ.

Стаття містить цікаві, на наш погляд, узагальнення і матеріали для реалізації профілактики лихослів’я в учнівському середовищі, написана на належному науково-методичному рівні й рекомендується до друку.

Рецензент:

**старший науковий співробітник
відділу практичної психології,
кандидат психологічних наук**

І. М. Матійків