

## **РОЗВИТОК КОМУНІКАТИВНОЇ КУЛЬТУРИ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ ЯК ПРІОРИТЕТНИЙ НАПРЯМ ПРОФЕСІЙНОЇ ПІДГОТОВКИ**

Будь-які соціальні зміни мають прогресивний характер лише в тому випадку, якщо вони забезпечують розвиток особистості. Більше того, у процесі реформування суспільства сама особистість має розглядатися як головна цінність і кінцева мета. Це зумовлює потребу модернізації системи освіти, зокрема професійної підготовки майбутніх фахівців. Основні завдання, поставлені перед професійно-технічною освітою, тісно пов'язані з підготовкою висококваліфікованого фахівця, що не лише володіє необхідним обсягом теоретичних знань, практичних умінь та навичок, а й має необхідні професійно значущі особистісні якості, котрі дають йому змогу успішно адаптуватися до майбутньої діяльності, прагнути фахового й особистісного самовдосконалення, тобто бути професіоналом, який не зупиняється у своєму розвитку. Професійно-технічна освіта має не тільки готувати кадри для виробництва і сфери послуг, а й виховувати Людину, сприяти розвитку її таланту, вчити любити рідну землю, працювати на її благо [12, с. 76].

За даними наукових досліджень існуюча система навчання і виховання підростаючого покоління недостатньо спрямовується на формування суб'єктних якостей особистості та спирається на внутрішню логіку їх саморозвитку, не завжди використовуються необхідні психолого-педагогічні засоби [16, с. 3–5]. Це приводить до певних труднощів у розвитку індивіда як суб'єкта, схильного до психічної активності, здатного брати на себе відповідальність, самостійно ставити перед собою цілі та знаходити шляхи їх досягнення, адаптуватися до життя в складних сучасних умовах і до професійної діяльності на виробництві.

Суспільство потребує нового покоління компетентних фахівців, які поєднують фундаментальні знання та ґрунтовну практичну підготовку з конкретної галузі, здатні орієнтуватись у швидкоплинному світі, знаходити раціональні способи дії у складних непередбачуваних ситуаціях. Для цього професійно-технічна освіта має забезпечити підготовку молоді до сучасних і майбутніх ринків праці, орієнтуватись на вимоги передових підприємств,

гарантувати випускникам конкурентоздатність отриманої кваліфікації [9, с. 6]. Крім того, професійна підготовка майбутнього фахівця взагалі, і фахівця сфери обслуговування зокрема, має включати й такий важливий аспект, як підготовка учня до виконання професійної ролі, що особливо актуально для тих випускників, які працюватимуть у сфері «людина – людина». Засвоєння основних професійних ролей, форм спілкування необхідні для успішного виконання майбутньої професійної діяльності, формування професійної рефлексії та професійної самосвідомості учнів. Сучасні дослідження в галузі теорії та методики професійної освіти актуалізують питання реалізації концепції гуманітарної освіти, цільовою установкою якої є формування гармонійно розвиненої особистості, що володіє не лише чисто професійними знаннями і вміннями, але і широким розумінням процесів і змін, що відбуваються в суспільстві. Вона передбачає засвоєння культури, звичаїв, традицій, досвіду спілкування, а також здатність творчо вирішувати поставлені життям завдання [1]. Важливою складовою гуманітарної освіти є формування комунікативної культури майбутніх фахівців, що дозволить не лише полегшити процес їхньої професійної адаптації, а й сприятиме ефективній реалізації знань, вмінь і навичок спілкуватися й досягати взаєморозуміння при виконанні професійних і соціальних функцій.

Для фахівців професій типу «людина – людина» компетентність у спілкуванні, знання закономірностей, функцій, видів, форм, рівнів і способів впливу на особистість є однією з головних умов досягнення високого рівня професіоналізму, оскільки в умовах контактування можна створити адекватне уявлення про людину, її бажання, потреби. Таким чином, знання сутності спілкування, його особливостей і проблем складає підґрунтя для реалізації та поліпшення стосунків з іншими людьми, у тому числі в професійній сфері.

Професійне спілкування працівників сфери обслуговування належить до *рольової* комунікації, учасники якої виступають як носії певних ролей (майстер – замовник, покупець – продавець тощо). При такому спілкуванні людина віддзеркалюється не стільки як індивідуальність, скільки як соціальна одиниця, що виконує певні функції. С. Бахтіярова визначає поведінкову роль як

виконуючу соціальну функцію певну повторювану стандартизовану частину особистості, що відповідає прийнятим нормам і є відповіддю на рольові очікування оточуючих [3, с. 105]. Рольову гнучкість, мистецтво бути різним, відповідно до ситуації, вона називає необхідною умовою самоідентифікації особистості.

Яку б роль не виконувала особистість, вона завжди знаходиться у певній групі людей – родині, серед друзів, у трудовому колективі, має контакти з партнерами у процесі професійної діяльності. «Подібно до того, як музика побудована на чергуванні приємного для слуху *консонансу* й напруженого чи навіть різучого вуха *дисонансу*, *музика людських стосунків* є природним чергуванням *консонансів* і *дисонансів*, *узгодженості* й *неузгодженості*, *компромісу* і *конфронтації*, *кооперації* та *конкуренції*. Ця музика, крім того, *поліфонічна* містить багато *різноголосся*. Наука людського спілкування потребує створення чогось подібного до *контрапункту* – музичної науки про одночасний та узгоджений між собою *рух* кількох *самостійних* голосів, які утворюють *нерозривне гармонійне ціле*» [3, с. 185]. Досить вдалою, на нашу думку, є паралель між музикою й людськими стосунками, концентрація уваги на спілкуванні як головному чинникові порозуміння у міжособистісній взаємодії. У цьому зв'язку слід зазначити, що міжособистісні стосунки ґрунтуються на взаємній готовності суб'єктів до певного типу неформальної взаємодії й спілкування, яке супроводжується почуттям симпатії – антипатії. Вони виникають і розвиваються на основі суб'єктивної потреби у спілкуванні та її задоволенні; регулюються безпосередньо або опосередковано індивідуально-психологічними особливостями людей, що взаємодіють, і супроводжуються станом задоволення чи незадоволення один одним [17, с. 72]. Будь-яка комунікативна взаємодія обов'язково передбачає обмін знаннями, думками, інтересами й ціннісними орієнтаціями. У міжособистісних стосунках беруть участь психологічні механізми сприймання й розуміння один одного, міжособистісна привабливість, взаємовплив і рольова поведінка, про яку вже велася мова. Усе це реалізується в комунікативній культурі, яку вважаємо провідним важелем у формуванні й розвитку міжособистісних стосунків.

Формування комунікативної культури учнів слід безпосередньо пов'язувати як з навчально-виховним процесом, так і з дозвіллям. Найбільшою мірою це досягається в умовах реалізації особистісно орієнтованого підходу до навчання і потребує загальних зусиль усіх педагогічних працівників навчального закладу. Основними чинниками цього процесу є зовнішні дії освітнього середовища навчального закладу і власна активність особистості, спрямована на самореалізацію комунікативних можливостей..

У процесі професійної підготовки формування комунікативної культури майбутніх фахівців має спиратися на положення про те, що:

- пріоритетним завданням є використання комунікативних засобів відповідно до конкретного соціального контексту;
- побудова навчального процесу вимагає залучення учнів до ситуативного спілкування, максимально наближеного до реальних виробничих ситуацій;
- викладач не лише організовує ефективну взаємодію, а й стає активним координатором навчальної діяльності майбутніх фахівців, їхнім партнером;
- на практичних заняттях перевага надається інтерактивним парним, груповим видам діяльності, діловим і рольовим іграм, завданням з вирішенням певних виробничих проблем із використанням діалогу, дискусії, дебатів, моделювання ситуацій.

Комунікативна культура особистості реалізується в комунікативних знаннях, уміннях і навичках. Під комунікативними знаннями розуміють узагальнений людський досвід комунікативної діяльності, тобто відображення у свідомості людей комунікативних ситуацій у їх причинно-наслідкових зв'язках і стосунках. Цінність комунікативних знань давно усвідомлена людством. Давньогрецький філософ Демокрит говорив про те, що «виховання розвиває у молодій людині три дари: милостиво мислити, бездоганно говорити, належно діяти». До комунікативних знань належить знання про сутність спілкування як процесу, соціального явища, його види, етапи, закономірності розвитку. Воно містить також відомості про існуючі комунікативні методи і

прийоми, їх вплив на комунікативний процес, можливості й обмеження. Це також знання про те, які методи виявляються ефективними відносно різних людей і ситуацій. До цієї області належить і знання про ступінь розвитку в себе певних комунікативних умінь і про те, які методи ефективні, а які – не ефективні для того, хто їх застосовує.

Під комунікативними вміннями розуміється комплекс комунікативних дій, заснованих на високій теоретичній і практичній підготовленості особистості до міжособистісного спілкування, що дозволяє творчо використовувати комунікативні знання. Серед умінь, необхідних для конструктивного спілкування, чільне місце займає вміння розуміти іншу людину. Для цього необхідне, перш за все, знання її ціннісних орієнтацій, які знаходять вираження в ідеалах, потребах та інтересах, у рівні прагнень. Не менш важливим є вміння внести до центру своєї системи ціннісні орієнтації іншого, про що писав В. Сухомлинський: «Умій відчувати поряд з собою людину, умій розуміти її душу, бачити в її очах складний духовний світ». Оскільки акт спілкування передбачає двох і більше учасників, то для їх порозуміння обом чи кільком людям необхідно вміти не лише виробляти сигнали, а й навчитися їх сприймати. Разом з тим, різні ситуативні чинники й міжособистісні стосунки учасників комунікативної взаємодії можуть впливати на відтінки значень слів і невербальних засобів, зумовлювати їх перебільшення або відхилення при використанні як символів сенсу. У таких ситуаціях важливо вміти сприймати сигнали, які мимоволі прослизують в поведінці партнера (експресивні сигнали), хоча він хотів би їх приховати; передавати обманні сигнали, покликани приховати дійсну проблему і дійсні цілі.

До комунікативних навичок, як до практичного застосування комунікативних знань і вмінь, належать автоматизовані компоненти свідомих дій, які сприяють швидкому і точному віддзеркаленню комунікативної ситуації і визначають успішність сприйняття, розуміння об'єктивного світу і адекватної дії на нього. Тобто, комунікативна культура зумовлюється розвитком і саморозвитком особистості, що виявляється в 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.

Обґрунтування поняття комунікативної культури особистості акцентує увагу на прийомах взаємодії з оточуючими людьми, а також на способах, засобах, культурних інструментах, які при цьому використовуються [6]. Певні характеристики спілкування, які виявляються у одній і тій же людині в різних контекстах і середовищах спілкування, характеризують специфічний для неї «профіль» комунікативної діяльності. Причому ці характеристики можуть стійко виявлятися у взаємодії даної людини саме з цим партнером або у конкретно визначених ситуаціях. У такому контексті комунікативна культура є чинником, який зумовлює успішність професійної діяльності майбутніх фахівців сфери обслуговування. Комунікативна культура розглядається як сукупність знань, умінь, навичок забезпечення взаємодії людей у конкретній соціокультурній ситуації, сформованість певних здібностей. Її рівень забезпечує результативність професійної поведінки.

Формування комунікативної культури набуває особливої значущості, оскільки пронизує й зв'язує в єдине ціле усі елементи моделі майбутнього фахівця нинішнього століття як професіонала й особистості та передбачає: навчання етичних принципів і психологічних основ ділової комунікації як загального підґрунтя для розвитку духовних якостей майбутніх фахівців [15, с. 331]. Як свідчать спостереження людина, котра вміє добре говорити, навіть якщо вона і не відзначається якимись особливим здібностями, робить враження знавця своєї справи. Мова йде про здатність швидко знаходити найсприятливіший тон і потрібну форму спілкування з клієнтами та співробітниками, розуміння ситуації, гнучкість у розмові на засадах чуйності та співчуття, простоти і природності спілкування, об'єктивність підходу до поведінки інших [7, с. 202]. Таким чином, від міри відповідності поведінки людини соціальним вимогам залежить успіх її професійної діяльності.

Зауважимо, що необхідною складовою професійно-комунікативної культури будь-якого фахівця є культура поведінки як «зовнішня» сторона етичної культури особистості. У зв'язку з цим необхідним елементом комунікативної підготовки фахівця будь-якого профілю сьогодні вважають опанування основ технології створення професійного іміджу. Привабливий імідж співробітника фірми, образ, створений у сфері міжособистісних стосунків, викликає у людей відчуття взаємної симпатії, приваблює споживачів і партнерів [10].

Професійна комунікативна культура фахівців типу «людина – людина» визначається відповідністю компонентів внутрішньої структури комунікативної поведінки особистості (культура використання мовних засобів і мовних стереотипів; способів формування і формулювання думки, культура мислення тощо) компонентам професійної діяльності (сфера комунікативної діяльності, типові ситуації з найбільш характерними для них соціальними ролями і жанрами тощо). Таким чином, специфіка комунікативної культури фахівців сфери обслуговування виявляється в адекватності способу формування і формулювання думки і відбору мовних і поведінкових засобів професійним ситуаціям і виконуваним ролям.

Міру здатності об'єктивно бачити, тлумачити комунікативну ситуацію і знаходити адекватний спосіб поведінки у ній характеризує комунікативна компетентність. Поняття ж комунікативної компетентності відображає рівень майстерності людини у міжособистісному спілкуванні і спирається, перш за все, на психологічні знання про себе та інших, а також на обрану стратегію в спілкуванні і комплекс відповідних умінь [8, с. 219]. Це слід враховувати у підготовці майбутніх фахівців сфери обслуговування для забезпечення результативної міжособистісної взаємодії у професійній діяльності, а також з метою впливу на формування комунікативної культури майбутніх працівників сфери послуг.

Зупинимося детальніше на комунікативній компетентності. Найбільш загально її визначають як сукупність навичок і умінь, необхідних для ефективного спілкування. З точки зору лінгвістики, комунікативна

компетентність – це знання, якими володіє носій мови та які стосуються не тільки формального коду, але й соціальних наслідків мовних виборів, що доступні йому в процесі використання мови протягом життя, коли суб'єкт виступає як учасник мовних подій, що утворюють важливий елемент людського суспільства.

У контексті комунікативного підходу її визначаючи як «знання, вміння та навички, необхідні для розуміння чужих та породження власних програм мовленнєвої поведінки, адекватних цілям, сферам, ситуаціям спілкування». Причому маються на увазі не тільки знання основних понять лінгвістики мови – стилів, типів, способів зв'язку речень у тексті тощо, а й уміння й навички аналізу тексту і власне комунікативні уміння – мовленнєве спілкування відповідно до різних сфер і ситуацій спілкування з урахуванням адресата та мети. Запровадження комунікативного методу ґрунтується на розумінні процесу навчання як моделі процесу комунікації. У цьому контексті комунікативний метод навчання відносять до мовної діяльності, що, у свою чергу, містить *п'ять принципів*: мовної спрямованості; особистої індивідуальності; ситуативності; новизни; функціональності. Наближення процесу навчання до потреб комунікації можливе тільки при організації матеріалу не навколо розмовних тем і граматичних явищ, а навколо мовних завдань і функцій. Засвоївши матеріал для виконання однієї мовної задачі, учень володіє одним з «вузлів» загального механізму системи промови і може не чекати наступної порції, а брати участь у спілкуванні у межах даної ситуації. Просуваючись в опануванні системою промови (за рахунок розширення сфер спілкування і ситуацій з одного боку та постійного концентричного поглиблення їх обговорення, з іншого), учень на кожному етапі процесу навчання зможе почувати себе компетентним мовним партнером, хоча й усвідомлюючи водночас необхідність вдосконалення. Таким чином, у процесі навчання за комунікативним методом учні набувають комунікативної компетенції – здатності користуватися мовою залежно від конкретної ситуації [19, с. 63–64], що, безперечно, сприятиме розвитку їхньої комунікативної культури.



Як структурована цілісність комунікативна компетентність поєднує змістовий, емоційний і діяльнісний компоненти. Перший передбачає усвідомлення учнем сутності й значущості комунікативної діяльності, як детермінант його поведінки. Емоційний компонент характеризується особистісним ставленням до комунікативного аспекту майбутньої професійної діяльності. Процесуальний компонент – це діяльнісний вияв комунікативних умінь: гностичних (уміння сприймати, розуміти і адекватно моделювати особистість партнера по спілкуванню), експресивних (уміння самовираження власної особистості через самопрезентацію), інтерактивних (уміння впливати на партнера по комунікативній діяльності) [11, с. 414].

С. Кормієр [21] виділяє у структурі комунікативної компетентності когнітивний, емоційно-оцінний і поведінковий компоненти, що, на наш погляд, дозволяє розглядати її ширше і наближує за змістом до поняття комунікативної культури. Перший компонент, окрім знання мови, передбачає знання теорії та психології спілкування, правил ділового етикету, засобів впливу на аудиторію й формування іміджу, прийомів встановлення, підтримки і завершення мовленнєвого контакту для досягнення певної мети. Разом з тим когнітивний компонент характеризує адекватну орієнтацію фахівця в собі, партнерах, ситуаціях професійного спілкування і конкретних комунікативно-професійних цілях, а також знання ним нормативно-проектної та політично орієнтованої комунікативної культури. Емоційно-оцінний компонент свідчить про комунікативні установки фахівця, його мотиви вибору професії, інтерес до неї, сприйняття себе та інших. Поведінковий – розкриває уміння використовувати техніки спілкування, кодувати і декодувати повідомлення за вербальними і невербальними каналами комунікації, також визначає рівень ситуативної адаптивності у професійно значущих ситуаціях. У ньому виявляються також уміння справляти враження і впливати на співбесідника. Таке бачення комунікативної компетентності дозволяє розглядати її в ракурсі фахової комунікативної культури.

Комунікативна діяльність, як процес суб'єкт-суб'єктної взаємодії, потребує обов'язкового врахування експресивного компоненту, адже обмін

емоційними станами відіграє у ній значну роль. Проте експресивність не пов'язана із здатністю сприймати й розшифровувати чужі сигнали. На цю закономірність указував також П. Екман, пояснюючи її тим, що людина рідко отримує правдивий зворотний зв'язок у відповідь на свої припущення про емоційні стани інших людей. Зважаючи на це, комунікативна компетентність розглядається також як емпатична властивість (Л. Петровська).

Оскільки здатність поставити себе на місце партнера у спільній діяльності є однією з важливих психологічних якостей працівника сфери обслуговування, вважаємо доцільним розвиток у майбутніх фахівців сфери обслуговування емпатії. Розглянемо детальніше сутність і психологічні аспекти цієї властивості особистості.

Сам термін «емпатія» більшість дослідників тлумачать як особливу здатність суб'єкта до відображення емоційних переживань і внутрішнього світу іншої людини, яка дозволяє партнерам досягти взаємоузгодження позицій, взаєморозуміння, обрати у відповідно до цього спільні засоби само- і взаєморегуляції у процесі міжособистісної взаємодії (Т. Гаврилова, М. Обозов, К. Роджерс).

Поняття «емпатія» введене у психологічну науку в 1909 р. американським психологом Е. Тітченером, який узагальнив у ньому близькі за змістом ідеї філософських і етичних концепцій симпатії та співстраждання Д. Юма, А. Сміта і А. Шопенгауера з концепціями учування Р. Фішера, Г. Лотце і Т. Ліппса. Німецький психолог Т. Ліппс висунув теорію емпатії як особливого психічного акту, під час якого суб'єкт, сприймаючи предмет, проектує на нього свій емоційний стан, відчуваючи при цьому позитивні чи негативні естетичні переживання.

Психологічний словник визначає емпатію як осягнення емоційного стану, чуттєве проникнення – учування у переживання іншої людини [20, с. 461]. У словнику-довіднику «Психологія особистості» [13, с. 148–149] емпатія тлумачиться як емоційна чуйність, здатність людини до емоційної чуйності, співчуття, до розуміння внутрішнього стану інших людей; пізнання людиною

внутрішнього світу інших людей (учування), яке здійснюється поза раціональним компонентом.

У соціально-психологічному аспекті емпатія розглядається як основна навичка, набута в процесі соціалізації. Вона передбачає здатність особистості приймати соціальні ролі та установки інших, уявляти себе в соціальній позиції іншої людини та передбачати її реакції [13, с. 149].

Емпатія проявляється у формах співпереживання, співчуття і учування. Перша з них визначається як переживання емоційних станів іншої людини через ототожнення з нею. Друга форма передбачає переживання власних емоційних станів у зв'язку з почуттями іншого. Почуттєвою формою соціального пізнання об'єктів мистецтва і внутрішнього світу інших людей є учування.

Відповідно до цього розрізняють декілька видів емпатії:

- емоційна – ґрунтується на механізмах проєкції, учування і наслідування руховим і афективним реакціям іншої людини;
- когнітивна – базується на інтелектуальних процесах (аналогії, порівняння тощо);
- предикативна – здатність передбачати афективні реакції іншої людини в афектогенних ситуаціях;
- естетична – передбачає учування в художній об'єкт, що є джерелом насолоди.

Очевидно, що усі форми і види емпатії передбачають розвиненість емоційно-почуттєвої сфери особистості й спрямовані на глибоке розуміння перш за все іншої людини, через неї – самовдосконалення, збагачення власного емоційного світу, а також набуття й розвиток навичок контролю своїх емоцій та саморегуляції в різних ситуаціях. Тобто, емпатичне розуміння іншого ґрунтується передусім на безпосередньому емоційному досвіді особистості й передбачає досить слабку представленість рефлексивного компоненту.

Зважаючи на викладене, можемо говорити про рівень емпатичної культури особистості, яка виявляється в різних контекстах і середовищах спілкування і водночас віддзеркалює прояви певних деталей комунікативної

культури учасників комунікативного акту, які й характеризують специфічні конфігурації комунікативної компетентності особистості та її динаміку.

Упровадження компетентнісного підходу у процес професійної підготовки учнів ПТНЗ передбачає спрямування навчально-виховного процесу на засвоєння компетентностей, завдяки яким майбутній фахівець спроможний якісно вирішувати професійні завдання. Формування особистості професіонала, здатної реалізуватися в сучасному суспільстві, пов'язують з розвитком інформаційно-комунікативної компетентності особистості [14]. На відміну від комунікативної, інформаційно-комунікативну компетентність майбутнього фахівця пов'язують з його професійною активністю, здатністю до самоорганізації в опануванні новими формами діяльності, розкриттям внутрішнього потенціалу, розширенням уявлень, формуванням майбутніх цілей і способів їх досягнення. Комунікативна компетентність розглядається як більш загальна когнітивна здібність, сутність якої полягає у пошуку рішень для усунення труднощів, котрі виникають у процесі спілкування [23]. Особливості ж інформаційно-комунікативної компетентності полягають у зв'язках між навичками людини й успішним виконанням певного комунікативного завдання.

На основі проведення паралелей між інформаційною, комунікативною та культурною компетентностями В. Луї [24] припустив, що інформаційну й комунікативну компетентності з кількома видами інших індивідуальних компетентностей поєднує соціолінгвістична складова, яка детермінується соціокультурними умовами мовознавчого вжитку, врегульовується соціальними нормами (правила ввічливості, міжособистісні й міжгрупові стосунки тощо) і є характерною для будь-якого спілкування між представниками різних культур. У її структурі виокремлюють: знання (взаємозв'язки, мотивації, цінності, віросповідання, когнітивні стилі, особистісні риси); уміння – загальнокультурні (або знання про світ), культурно-побутові (що стосуються щоденного життя, міжособистісних стосунків і мови тіла, цінностей, поглядів і поведінки тощо); практичні та міжкультурні навички і здібності (соціальні, побутові, технічні й професійні, а також здатність

встановлювати зв'язки між культурами, виконувати роль культурного посередника).

Окрім соціолінгвістичної у структурі інформаційно-комунікативної компетентності вирізняють також лінгвістичну та прагматичну складові [22]. Проте лінгвістичну вважають основною, оскільки завдяки їй можна сформулювати й інтерпретувати граматично правильні фрази та складні слова, узяті в їх звичайному значенні. Вона реалізується у мовних актах, знаннях щодо розуміння і мовлення відповідно до лексичних, морфологічних, синтаксичних, граматичних, фонетичних і семантичних правил, необхідних для комунікативної практики. Натомість до прагматичної компетентності належать знання і розуміння письмового й усного повідомлення, що дозволяє вибір стратегічного дискурсу для досягнення мети комунікативного акту. Розвиток відповідних комунікативних навичок у сфері соціальних взаємовідносин потребує аналізу певних ситуацій у сфері навчання, праці, сімейного життя. Комунікативна компетентність у таких випадках тлумачиться як компетентність щодо захисту своєї або сприйняття чиеїсь думки і має бути основним правилом життєдіяльності особистості як члена спільноти, у тому числі професійної.

Урахування соціокультурного аспекту інформаційно-комунікативної компетентності особистості потребує передбачення у її структурі відповідних компонентів [2]. Так, опрацювання інформації на основі мікрокогнітивних актів (аналіз, порівняння з наявними базами знань, синтез, пошук варіантів використання і прогнозування його наслідків, організація зберігання і відновлення інформації в довготривалій пам'яті) здійснюється в межах когнітивної діяльності особистості (когнітивний компонент). Створенню оптимальних умов для вибору важливих ціннісних орієнтацій сприяє ціннісно-мотиваційний компонент, який водночас формулює мотиваційну сферу фахівця, його ставлення до професійної діяльності й до життя в цілому. Важливе місце у структурі інформаційно-комунікативної компетентності фахівця посідає рефлексія, як усвідомлення рівня саморегуляції, на якому

функція самосвідомості полягає не лише в управлінні власною поведінкою, а й у самоактуалізації в професійній діяльності.

Не можна не враховувати й технологічного аспекту професійної діяльності, розуміння доцільності використання технічних пристроїв, правил автоматизованого пошуку і опрацювання інформації, уміння класифікувати завдання і відповідно вибирати технічні засоби; знання особливостей інформаційних технологій, що відображає технологічний компонент. Власне комунікативний компонент інформаційно-комунікативної компетентності фахівця відображає його знання щодо розуміння і вживання мов та інших видів знакових систем, технічних комунікаційних засобів у процесі передачі інформації від однієї людини до іншої за допомогою різноманітних форм і способів спілкування, як вербальних, так і невербальних.

За твердженням Ф. Перено, поняття інформаційно-комунікативної компетентності не належить ні до чого, окрім внутрішньої граматики як основи мовної діяльності людини [25]. Водночас інформаційно-комунікативна компетентність відзначається вміннями самостійно розшукувати, вибирати, аналізувати, репрезентувати й передавати інформацію. Її освітній потенціал спрямований на підвищення ефективності навчання, використання інноваційних форм взаємодії у процесі професійної підготовки, вдосконалення управління, організації, контролю навчально-виховного процесу тощо. Досягнення відповідного рівня комунікативної культури у професійній діяльності актуалізується в контексті засвоєння сучасного стилю професійної культури з установленням нових стандартів, правил і норм фахової діяльності, продиктованих розвитком інтерактивних технологій. Професійно-культурологічний аспект інформаційно-комунікативної компетентності має спиратися на загально визнані теорії мовленнєвої комунікації, а також враховувати вітчизняний і міжнародний досвід комунікативної підготовки майбутніх фахівців у професійних навчальних закладах, її організацію і зміст відповідно до функцій професійної діяльності.

Як структурний компонент особистості, інформаційно-комунікативна компетентність залежить від її об'єктивних (обсягу знань і вмінь, створення й

використання інформаційних продуктів, опанування новими комунікативними практиками) і суб'єктивних характеристик (когнітивних і соціальних установок, інтересів і цінностей кожної особистості), і визначає її можливість здійснювати суб'єкт-суб'єктну взаємодію [14]. Зважаючи на це, до специфічних властивостей компетентного (в інформаційно-комунікативному сенсі) фахівця належать його аналітичні настанови, здатність до самооцінки й інтерпретації власної комунікативної поведінки, гнучке реагування на різноманітні комунікативні ситуації, уміння ініціювати й самостійно організувати комунікативну взаємодію, забезпечувати її конструктивність. У такому розумінні інформаційно-комунікативну компетентність справедливо розглядати як частину фахової комунікативної культури, яка справляє вплив на входження фахівця у професійну спільноту і визначає рівень його професійної компетентності.

З метою підвищення якості професійної підготовки фахівців сфери обслуговування та розвитку їхньої комунікативної культури наукові співробітники відділу практичної психології Львівського науково-практичного центру професійно-технічної освіти НАПН України Г. С. Дегтярьова і Л. А. Руденко розробили навчально-методичний посібник «Теоретичні та методичні основи розвитку комунікативної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування» [4], присвячений проблемам педагогічного спілкування і розвитку комунікативної компетентності фахівців сфери обслуговування у контексті їхньої професійної адаптації. Розглядаючи професійне спілкування як інструмент розвитку особистості педагога і учня, автори посібника зробили спробу показати, за яких умов і якими шляхами це досягається.

Для розуміння ролі комунікативної компетентності як умови професійної адаптації, перш за все, необхідно усвідомити її сутність як складного у педагогічному сенсі явища і зрозуміти, що професійна адаптація майбутніх фахівців сфери обслуговування детермінується особистісним і професійним розвитком учнів ПТНЗ і потребує вироблення у них професійно значущих якостей, завдяки яким вони зможуть успішно виконувати професійну діяльність. Для працівників сфери «людина – людина» однією з головних

професійних якостей є комунікативна культура, яка передусім забезпечується володінням основами психології професійного спілкування. Навчання майбутніх фахівців сфери обслуговування психології професійного спілкування оптимізується за умов реалізації гуманістичної спрямованості спілкування на всіх етапах професійної підготовки у ПТНЗ.

Здатність до спілкування майбутніх фахівців сфери обслуговування посідає одне з чільних місць у структурі ключових кваліфікацій. Їх формування ґрунтується на особистісно орієнтованому підході та спрямованості на забезпечення ефективної міжособистісної взаємодії у майбутній професійній діяльності. В межах міжособистісної взаємодії комунікативна компетентність фахівців сфери обслуговування виявляється у їхній комунікативній діяльності, яка детермінується потребами й мотивами, передбачає обмін інформацією, перцепцію та інтеракцію, а також враховує емоційно-почуттєві аспекти спілкування, зокрема емпатію. Емпатична культура в поєднанні з емоційним інтелектом особистості є каталізатором процесу адаптації майбутніх працівників сфери послуг до трудової діяльності, оскільки виражає їхнє соціалізоване ставлення до інших людей.

Формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування має передбачати їхнє ознайомлення з основами конфліктології, оскільки будь-яка міжособистісна взаємодія не позбавлена виникнення конфліктних ситуацій. Спілкування є основним інструментом вирішення конфлікту на основі взаємоповаги обох сторін, з'ясування позицій і порозуміння. Завдяки вмінню конструктивно спілкуватися та приймати правильні рішення в умовах конфлікту оптимізується готовність майбутнього фахівця до професійної діяльності.

Усі викладені положення відображені у представленій у посібнику програмі курсу «Основи психології професійного спілкування» для майбутніх фахівців сфери обслуговування [4, с. 179–189], яка апробувалася у професійно-технічних навчальних закладах сфери обслуговування Львівської області.

Психологічне забезпечення розвитку комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування передбачає формування в учнів



ПТНЗ відповідної потребнісно-мотиваційної сфери в процесі навчальної діяльності, емоційної насиченості його комунікативної складової. Адже спілкування як критерій соціалізації людини і розвитку особистості приносить радість, якщо воно є емоційно збагаченим, тим самим допомагає змінити власні переживання і стани та переживання і стани партнера по спілкуванню. Особливу значущість розвитку комунікативної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування в процесі їх професійної підготовки. Управління в освіті передбачає цілеспрямовану діяльність суб'єктів навчання, за допомогою якої забезпечуються оптимальні умови освітньої діяльності.

Отже, 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.

1. Арканникова М. С. Развитие коммуникативной культуры как приоритетное направление в процессе подготовки специалиста XXI века. / М. С. Арканникова, Л. И. Евсева. // Высокие интеллектуальные технологии и инновации в образовательно-научной деятельности : материалы XIII междунар. научно-методической конференции, 16-17 февраля 2006 года. — СПб. : Изд-во Политехнического ун-та, 2006. — Т. 1. - 403 с.: ил. <ftp://ftp.unilib.neva.ru/dl/1100.pdf>

2. Астафьева О. Н. Информационно-коммуникативная компетентность личности в условиях становления информационного общества [Электронный ресурс] / О. Н. Астафьева, О. А. Захарова — Режим доступа : [ural-yeltsin.ru/.../Astafieva\\_Zaharova.doc](http://ural-yeltsin.ru/.../Astafieva_Zaharova.doc)
3. Бахтиярова С. А. Азбука саморозуміння. Реверсивний психоаналіз. / С. А. Бахтиярова. — К. : ТОВ “Росава” ЛТД, 2002. — 440 с.
4. Дегтярєва Г. С. Теоретичні та методичні основи розвитку комунікативної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування : навч.-метод. посібник / Г. С. Дегтярєва, Л. А. Руденко. — К. : Педагогічна думка, 2010. — 192 с.
5. Емельянов Ю. Н. Теория формирования и практика совершенствования коммуникативной компетентности : дис. ... док. психол. наук : 19.00.05 / Емельянов Юрий Николаевич. — Л., 1990. — 403 с.
6. Закордонєць Н. Методологічні аспекти вивчення формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців сфери туризму / Наталія Закордонєць. [Електронний ресурс] Режим доступу : [http://www.nbu.gov.ua/portal/Soc\\_Gum/Npd/2011\\_3/zakordon.pdf](http://www.nbu.gov.ua/portal/Soc_Gum/Npd/2011_3/zakordon.pdf)
7. Кучерявий І. Т. Творчість – основа розвитку потенційних джерел особистості: навч. посібник / І. Т. Кучерявий, О. І. Клепиков — К. : Вища шк., 2000. — 288 с.
8. Леонтьев А. А. Психология общения : учеб. пособие / А. А. Леонтьев. — М. : Смысл, 2005. — 365 с.
9. Литвин А. В. Інформатизація професійно-технічних навчальних закладів будівельного профілю : монографія / Андрій Вікторович Литвин. — Львів : Компанія «Манускрипт», 2011. — 498 с.
10. Макарова С. Н. Коммуникативная составляющая профессиональной культуры специалиста С. Н. Макарова. // Коммуникативная культура современника: проблемы и перспективы исследования: материалы I Всероссийской научно-практической конференции / под ред. Т. А. Федосеевой. — Новокузнецк: РИО КузГПА, 2007. — 244 с. [Электронный ресурс] : Режим доступа : <http://rudocs.exdat.com/docs/index-12113.html?page=8>
11. Максименко І. Г. Формування комунікативної компетентності студентів технічного університету / І. Г. Максименко // Теоретичні та методичні засади розвитку педагогічної освіти: педагогічна майстерність, творчість, технології: збірн. наук. праць [За заг. ред. Н. Г. Ничкало] — Харків : НТУ “ХП”, 2007. — С. 413–416.
12. Ничкало Н. Г. Трансформація професійно-технічної освіти України : монографія / Н. Г. Ничкало — К. : Педагогічна думка, 2008. — 200 с.
13. Повякель Н. И. Эмпатия / Н. И. Повякель // Психология личности: словарь-справочник [За ред. П. П. Горностая, Т. М. Титаренко] — К. : Рута, 2001. — С. 148–149.
14. Поліщук Т. В. Інформаційно-комунікативна компетентність майбутніх фахівців: погляд зарубіжних науковців [Електронний ресурс] / Поліщук Тетяна Володимирівна // Готуємось до успішної комунікації з особовим складом! — Режим доступу : [http://trushtv.net46.net/index.php?option=com\\_content&view=article&id=47&Itemid=57](http://trushtv.net46.net/index.php?option=com_content&view=article&id=47&Itemid=57)
15. Полянська І. В. Навчання професійного спілкування та формування гуманітарно-технічної еліти нового типу у контексті Болонського проекту / І. В. Полянська, Т. В. Пахалкова-Соїч // Проблеми та перспективи формування національної гуманітарно-технічної еліти: збірн. наук. праць [За ред. Л. Л. ТОВАЖНЯНСЬКОГО та О. Г. РОМАНОВСЬКОГО] — Вип. 12 (16). — Харків : НТУ “ХП”, 2006. — С. 329–336.
16. Пономаренко Л. П. Основы психологии для старшеклассников: пособие для педагога: в 2-х ч. / Л. П. Пономаренко, Р. В. Белоусова — М. : Гуманит. изд. Центр ВЛАДОС, 2001. — Ч. 2. Психология общения: 11 кл. — 192 с.
17. Психология личности: словарь-справочник [За ред. П. П. Горностая, Т. М. Титаренко] — К. : Рута, 2001, — 320 с.
18. Сидоренко Е. В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии / Е. В. Сидоренко. — СПб. : Речь, 2002. — 208 с.
19. Федоренко Ю. Комунікативна компетенція як найважливіший елемент успішного спілкування / Ю. Федоренко // Рідна школа. — 2002. — № 1 (864). — С. 63–65.

20. Эмпатия // 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. — С. 461.
21. Cormier S. La communication et la gestion / Cormier Solange. — Université de Québec. 2006. — 247 p.
22. Kyslouskova N. La compétence de communication / Kyslouskova Nana // . — Brno, 2001. — P. 33-38.
23. Little, D., Devitt, S., Singleton, D. Authentic texts in foreign language teaching: theory and practice Text. / D. Little, S. Devitt, D. Singleton. Dublin: Authentik, 1998. - 384 p.
24. Louis V. Compétence communicative et savoirs culturels en didactique des langues étrangères / Louis Vincent // . — Université de Liege. 2006. — P. 50-63.
25. Perrenoud Ph. Compétences, langage et communication / Perrenoud Philippe // . — Université de Geneve, 2000. - P. 42-49.