

**РОЗВИТОК КОМУНІКАТИВНОЇ КУЛЬТУРИ МАЙБУТНІХ
ФАХІВЦІВ: МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ**

Професійна підготовка майбутніх фахівців у ПТНЗ має орієнтуватися передусім на Національну стратегію розвитку освіти в Україні на 2012–2021 роки, яка проголошує освіту стратегічним ресурсом «соціально-економічного, культурного і духовного розвитку суспільства, поліпшення добробуту людей, забезпечення національних інтересів, зміцнення міжнародного авторитету й формування позитивного іміджу нашої держави, створення умов для самореалізації кожної особистості» [15]. Курс на виховання людини інноваційного типу мислення та культури через створення освітнього простору з урахуванням освітніх інновацій, запитів особистості, суспільних і державних потреб визнається цим документом як найважливіший для України. Серед ключових напрямів державної освітньої політики, задекларованих у Стратегії, відзначимо: реформування системи освіти на основі філософії «людиноцентризму», переорієнтацію її змісту на цілі сталого розвитку, підвищення якості освіти на інноваційній основі тощо. Зважаючи на це, сучасна професійна освіта має орієнтуватися на формування духовно розвинутої культурної особистості, якій притаманне цілісне гуманістичне світосприйняття.

Створення умов для гармонійного розвитку особистості професіонала, її самовизначення й самореалізації потребує побудови цілісного процесу набуття знань, адекватного життя, на основі органічного поєднання гуманітарно-соціально-історичних, природничо-наукових і мистецьких дисциплін спільними гуманістичними смислами і духовно-моральними цілями. Як відзначає А. П. Валицька, сучасна філософія бачить перспективу людства у становленні нового гуманітарного мислення і практики на основі принципів цілісності буття, культури, особистості [4]. Освіта у цьому контексті є сферою соціокультурної життєдіяльності, в якій відбувається становлення духовно зрілої, морально вільної особистості, здатної нести відповідальність за долю земної цивілізації і культури, захищати загальнолюдські цінності, творити цілісний, гуманний світ.

Становлення особистості фахівця відбувається у процесі професійної підготовки в атмосфері взаємин і спілкування. У такий спосіб набувається соціальний досвід і створюється власна система цінних міжособистісних і суспільних зв'язків, які неодмінно передбачають певний вид взаємодії та потребують відповідного типу спілкування. Крім того, комунікативною взаємодією, міжособистісними контактами, необхідністю долати конфліктні ситуації пронизана професійна діяльність працівників сфери обслуговування. Це означає, що культура взаємин і комунікативна культура є важливими взаємозумовленими професійними й особистісними характеристиками фахівців цієї галузі.

Спираючись на викладені положення і враховуючи здобутки сучасної психолого-педагогічної теорії й методики професійної освіти, **мета статті** полягає в обґрунтуванні теоретико-методологічних підходів до професійної підготовки фахівців сфери обслуговування, які забезпечать оптимізацію процесу підвищення їхньої професійної майстерності шляхом формування й розвитку комунікативної культури. Ці підходи визначалися відповідно до філософського, культурологічного, психолого-педагогічного змісту поняття комунікативної культури, визначення його сутності у контексті проблеми її формування у фахівців сфери обслуговування.

Виховання особистості, підготовленої до життя і праці у світі, що змінюється, формування у молоді сучасного світогляду і культури міжособистісних відносин, розвиток творчих здібностей і навичок самоосвіти й самореалізації особистості, конкурентоспроможної на ринку праці, дозволить забезпечити синергетичний підхід до організації навчально-виховного процесу, застосуванню якого щодо різних аспектів функціонування освітніх систем присвячені праці С. Ф. Клепка, В. С. Лутая, В. М. Чайки, Ю. В. Шароніна та ін. Синергетичний підхід утверджує ідею самоорганізації, пробудження власних сил та здібностей фахівця, пошук індивідуальних шляхів його розвитку [21, с. 20]. Здатність особистості до трансформації власної життєдіяльності у її вищу форму – творчу самореалізацію детермінована принципом саморозвитку, який не тільки

перетворює її на зацікавленого у самозмінах суб'єкта, а й зумовлює надалі його становлення як професіонала, здатного до побудови своєї діяльності, її зміни і розвитку. Власне принцип саморозвитку Л. М. Мітіна вважає психологічною основою освітніх проєктів і програм професійного розвитку особистості, а досягнення певного рівня особистісної та професійної самосвідомості – його найважливішою умовою [13, с. 29, 34].

Сутність синергетичного підходу до освіти зумовлена одним із найважливіших завдань її перебудови на всіх рівнях – розвитком творчого мислення. На думку В. Г. Кременя, його застосування розвиває здатність трансформувати теоретичні й практичні знання у стратегії розв'язання проблем, методи перетворення нового знання на власне особистісне мислення й відчуття [9, с. 5]. В основу цього покладається принцип гуманізму і ціннісний ідеал особистості – історично зумовлений взірець моральних чеснот, який впливає на формування поведінково-комунікативного стандарту.

Як переконують наукові джерела, професійний та особистісний розвиток фахівця обов'язково супроводжується суперечностями, що зумовлюють перебудову ціннісних орієнтацій, самопізнавальну і самовиховну активність (Б. Г. Ананьєв, Д. Б. Ельконін). Якщо розглядати професійне становлення майбутніх працівників сфери обслуговування під синергетичним кутом зору, то процес формування їхніх професійних якостей є особливою формою саморозвитку, яка допоможе піднятися на вищий рівень власного професійного і особистісного зростання, оскільки синергетика вивчає ступінь взаємодії людини у соціумі з самою собою та своєю діяльністю.

Важливими чинниками професійного становлення особистості є цінності (те, що є значущим для людини й відповідає її актуальним потребам, ідеалам особистісним смислам [6, с. 146]) і ціннісні орієнтації (спрямованість інтересів і потреб особистості на певну ієрархію цінностей, схильність надавати перевагу одних цінностей над іншими у різних життєвих ситуаціях, спосіб диференціації особистісних об'єктів і явищ за їх особистісною значущістю [5, с. 145]). У процесі професійної підготовки вони передусім впливають на мотиваційну сферу

майбутнього фахівця та, відповідним чином, проектується на розвиток його комунікативної культури та поведінки у процесі професійної діяльності.

Філософсько-культурологічні та психолого-педагогічні аспекти категорії цінностей і ціннісних орієнтацій особистості відображені у працях Б. Г. Ананьєва, М. М. Бахтіна, І. Д. Беха, Г. С. Дегтярьової, І. А. Зязюна, М. С. Кагана, О. М. Леонтєва, В. М. Мясіщева, В. О. Сластьоніна, Н. О. Ткачової. У них окреслюються функції цінностей у життєдіяльності людини, значущість їх впливу на поведінку і прийняття рішень в умовах ситуативного вибору, в тому числі у професійній діяльності. Особистісні цінності формуються на основі позитивно значущих для людини подій, явищ та їх властивостей, ідеї і спонукань. Завдяки їм особистість надає перевагу певним смислам над іншими, внаслідок чого обирає відповідні способи своєї поведінки. Тобто, взаємозалежність ціннісних орієнтацій і потребнісно-мотиваційної сфери особистості зумовлюється морально-соціальними детермінантами, які регулюють діяльність людини.

Базуючись на категорії цінностей, аксіологічний підхід дає можливість з'ясувати якості й властивості предметів, явищ, процесів, здатних задовольнити потреби окремої особистості та певного суспільства, а також ідеї і спонукання у вигляді норми та ідеалу [23]. З позицій аксіологічного підходу, комунікативна культура передбачає взаємозв'язок і взаємозалежність нормовідповідних і творчих компонентів [22, с. 219]. Це означає наявність у суспільному й індивідуальному житті людини комунікативних норм, способів і засобів відповідно до ієрархії цінностей та установок. Якщо завдяки комунікативній культурі задовольняються у край необхідні людські потреби у спільній діяльності й духовному розвитку, то можна говорити, що вона є цінністю. Усвідомлення цього факту буде цінністю для суспільства в цілому і для кожної людини зокрема, оскільки забезпечить успіх міжособистісної взаємодії.

У психолого-педагогічних дослідженнях роль аксіологічного підходу підкреслюється положенням про нерозривний зв'язок цінностей як засобу задоволення професійних потреб з ідеями гуманізму і культури [21, с. 29.]. Основу комунікативної культури «генералізує» її гуманістичний характер [14,

с. 3], що підсилює значення аксіологічного компонента, зокрема таких цінностей як гуманність, інтерес до людини, духовність. У спілкуванні, яке дає можливість людині виявити всі грані своєї особистості, зробити їх значущими для інших, самоствердитися у власній цінності проявляється людська сутність.

Вперше обґрунтування цього феномену здійснив Л. Фейєрбах, який довів, що «істинна діалектика не є монологом самотнього мислителя із собою, це діалог між Я і Ти» [20, с. 144]. Тобто, оскільки спілкування є способом самовираження людського «Я», то воно має бути для людини цінністю, ступінь значущості якої визначатиме якість комунікативного процесу. Будь-яке спілкування неодмінно висуває проблему наявності (або відсутності) в його учасників певних спільних цінностей. Орієнтація духовної культури спілкування на гуманістичні цінності має відбуватися з урахуванням природних і соціальних особливостей індивідуальностей партнерів по спілкуванню, відрізнятися високою моральністю вибору засобів спілкування, відповідно до гуманістичних цінностей.

У руслі аксіологічного підходу комунікативна культура фахівців сфери обслуговування є системою цінностей, які регулюють професійну діяльність. Завдяки їй задовольняються актуальні потреби особистості у спільній діяльності й духовному розвитку. У контексті нашої проблематики аксіологічний підхід дає змогу аналізувати процес формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування через детермінацію їхнього ціннісного ставлення до змісту і результатів власної діяльності, професійних ролей і позицій. Індивідуальне сприйняття і засвоєння професійних цінностей визначається ступенем розвитку професійного мислення і свідчить про наявність власного стилю комунікативної діяльності. Реалізація аксіологічного підходу передбачає здійснення впливу на формування ціннісних комунікативних якостей майбутніх фахівців сфери обслуговування, опанування якими забезпечить їх трансформацію з особистісно значущих у професійно значущі.

Отже, цінності, як засіб задоволення людських потреб, у тому числі професійних, нерозривно пов'язані з ідеями гуманізму і культури. При цьому в особистісній культурі виявляються як результати культурного впливу суспільства

на людину (характеристика освіченості індивіда), так і результат опанування нею суспільних культурних цінностей (узагальнена ознака змістового наповнення життєдіяльності суб'єкта, стилю і способу його життя, засіб творчої самореалізації) [18, с.61]. Пошук цінностей, норм і законів життя, їх дослідження в конкретних видах діяльності, спілкуванні складають зміст сучасної культурологічної освіти. Філософсько-педагогічне її бачення відображене в культурологічній концепції академіка І. А. Зязюна [8], який вважає ключовими напрямками культурологічної парадигми освіти перегляд традиційної освітньої системи на користь її наповнення культурологічним змістом, аксіологічним характером набування знань, а також надання освітньому середовищу культурологічного характеру. Це дозволить виховувати особистість і наповнювати її культурними смислами і цінностями.

Значущість культурологічного підходу у формуванні змісту освіти підкреслював В. А. Сластьонін, за визначенням якого гуманітарна культура – це упорядкована сукупність загальнолюдських ідей та ціннісних орієнтацій, особистісних якостей та універсальних способів пізнання й гуманістичних технологій професійної діяльності [19]. Вона сприяє становленню і вдосконаленню цілісної особистості, здатної до усвідомленого й обґрунтованого вибору рішень у різних життєвих і професійних ситуаціях. Її гуманність, як соціально-психологічна властивість є «зумовленою моральними нормами і цінностями системою установок особистості на соціальні об'єкти (людину, групу людей, живу істоту), яка представлена у свідомості переживаннями (співчуття, співрадість), і реалізується у спілкуванні й діяльності в аспектах сприяння, співучасті, допомоги» [7, с. 79].

У сучасних науково-педагогічних дослідженнях розвивається тенденція щодо реалізації гуманістичних цінностей та цінностей культури у навчально-виховному процесі через формування ціннісного ставлення до людини та визнання її розвитку провідним завданням освіти та виховання, забезпечення можливостей особистості щодо самовизначення, самоорганізації та самореалізації [21, с. 26]. За висловом Г. О. Балла, гуманістична орієнтація в освіті передбачає

спрямованість на особистісний розвиток людини, що вимагає якомога всеосяжного її входження в культуру не лише як носія, але й як суб'єкта останньої [1, с. 10]. Гуманітарні науки послуговуються визначеннями культури, у яких домінує взаємозв'язок і взаємозалежність понять «культура» та «особистість». Тобто, поняття культури, що є «філософією самої людини, яка збагнула себе як єдине джерело, мету і результат усього суспільно-історичного розвитку...» [10, с. 330], набуло визначеного особистісного статусу та все більше тяжіє до виявлення особистісних смислів і тлумачення культури як певної форми творення, існування й прояву людської духовності, креативності, індивідуальності.

Є. К. Бистрицький наголошував на кореляції смислових меж культури із тим, що не виходить за межі особистісного ставлення, вважаючи культурним те, що зберігає та стверджує особистість [3, с. 163–164]. О. П. Рудницька, безпосередньо пов'язуючи якість освіти зі здобутим культурним рівнем, відзначала, що, залежно від міри опанування змісту культурних надбань суб'єктом навчально-виховного процесу, можна говорити про досягнутий ним рівень освіченості й ступінь його відповідності нормам розвитку особистості, прийнятим у даному конкретному суспільстві [18, с. 18–19]. Отже, у педагогіці всі виміри існування культури фокусуються на особистість, а будь-які культурні явища відображають її внутрішній світ і творчий потенціал.

Тому для педагогічної галузі принципово важливим є розуміння культури не лише як історично визначеного рівня розвитку суспільства, творчих сил і здібностей людини, відтворених у типах і формах організації життя та людської діяльності [21, с. 28], а й як фактора становлення та властивості особистості [12, с. 79]. Такий підхід розкриває широкі можливості для формування її культурного простору та є підґрунтям людської духовності, гарантією гармонійної життєтворчості та співіснування з соціумом, органічного спілкування. Тому закономірним видається необхідність спрямування освітнього процесу на розвиток загальної культури особистості, що, у свою чергу, потребує посилення культурологічного напрямку в освіті.

Обґрунтуванню засад культурологічного підходу в освіті присвячені наукові праці О. Г. Асмолова, М. В. Бастуна, Є. В. Бондаревської, А. П. Валицької, Г. П. Васяновича, Г. С. Дегтярьової, І. А. Зязюна, О. М. Отич, В. М. Руденка, В. В. Серікова, В. А. Сластьоніна, В. М. Шейка, у яких розроблено провідні концептуальні положення та принципи розбудови освітнього процесу в контексті цього підходу.

У самій дефініції культурологічного підходу простежується його тісний зв'язок з аксіологічним: культурологічний підхід є конкретно-науковою методологією пізнання й перетворення педагогічної реальності на основі аксіології, яка розуміє освіту як культурний процес, що відбувається у культуровідповідному середовищі, всі компоненти якого наповнені людськими смислами і слугують людині, яка вільно проявляє свою індивідуальність, здатність до культурного саморозвитку і самовизначення у світі культурних цінностей [11]. Тобто, відповідно до означеного підходу, людина через буття у культурі самовизначається як особистість.

У світлі культурологічного підходу епіцентром освіти є людина як вільна, активна індивідуальність, здатна до особистісної самодетермінації в спілкуванні і співпраці з іншими людьми, сама з собою і культурою [8]. Як напрям педагогічної діяльності, культурологічний підхід ґрунтується на принципі культуровідповідності освіти, котрий не суперечить науковому змісту освіти, а навпаки, доповнює та збагачує, забезпечуючи таким чином справжню гуманізацію та гуманітаризацію освіти [2, с. 172.]. У такий спосіб культурологічна парадигма утверджує ідею необхідності спрямування освіти на розвиток в особистості культури мислення, почуттів, поведінки, утворюючи центр, навколо якого об'єднуються знання, уміння, навички, що стають константами її діяльності [17].

Зауважимо, що становлення поглядів на культуру як особистісну характеристику супроводжувалося обґрунтуванням особистісно значущих функцій культури (діяльнісної, етичної, ціннісно-духовної, життєтворчої та ін. [12, с. 80–81]), серед яких особливе місце посідає комунікативна, згідно з якою

культура постає як спосіб людського буття, прозорих міжособистісних стосунків і розумного ставлення одне до одного і до природи. Комунікативна функція культури полягає у здатності людей виступати суб'єктами своєї життєдіяльності, максимально контролювати, змінювати умови й обставини власного буття у міжособистісних зв'язках і стосунках зі світом.

З урахуванням викладеного, феномен комунікативної культури фахівців сфери обслуговування можна розглядати як професійно-особистісну якість, що зумовлює ефективну фахову діяльність і є показником їхньої професійної компетентності. Варто зазначити, що культура залежить не лише від комунікативного потенціалу особистості, а й від набутих нею знань, умінь, навичок встановлювати контакт [16, с. 116], а також від комунікативних установок особистості на спілкування з іншими. У процесі особистісного і професійного розвитку майбутніх фахівців важливо забезпечити не просто формування комунікативних установок на спілкування, а саме гуманістичних комунікативних установок, завдяки яким людина не зашкодить іншому, візьме участь у конструктивному розв'язанні гострих проблем [22, с. 20]. Установка у цьому контексті трактується як стан готовності певним чином реагувати на об'єкти чи зовнішній вплив.

Отже, застосування культурологічного підходу в освіті передусім має спрямовуватися на розвиток внутрішньої культури особистості, вироблення у її структурі культурних новоутворень [12, с. 83]. У контексті нашого дослідження відзначимо, що у форматі культурологічного підходу поняття комунікативної культури все частіше стає аналогом професійної майстерності фахівців, особливо тих, що працюють у сфері «людина – людина», до якої належить і сфера обслуговування. У процесі її формування пов'язується в єдине ціле вироблення професійних умінь і навичок майбутнього фахівця та освоєння ним форм і способів успішної комунікації, що виражається у виявленні доброзичливості у стосунках, відкритості до діалогу, обміну думками, здатності взаємодіяти з людьми. Тобто, під кутом зору культурологічного підходу, культура саморегуляції у процесі міжособистісної взаємодії, культура діяльності у

професійній сфері та культура мовної поведінки під час спілкування відображають сутність комунікативної культури фахівця у загальній культурі його особистості.

Охарактеризовані підходи є методологічним підґрунтям дослідження формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у професійно-технічних навчальних закладах, уможлиблюють розгорнуте і системне її вивчення як актуальної проблеми професійної освіти. Комплексне врахування положень названих методологічних підходів сприятиме розумінню сутності, змісту, функцій і структури комунікативної культури фахівців сфери обслуговування, дозволить обґрунтувати організаційно-педагогічні умови і розробити методику її формування у ПТНЗ шляхом реалізації сучасних педагогічних технологій.

Подальшого дослідження потребують проблеми застосування у процесі формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування особистісно орієнтованого, діяльнісного та компетентнісного підходів та їх взаємозв'язок із окресленими у дані статті.

1. Балл Г. О. Особистість як індивідуальний модус культури і як інтегративна якість особи / Г. О. Балл, В. О. Медінцев // *Горизонти освіти*. — 2011. — № 3. — С. 7–14.
2. Бастун М. В. Культурологічний підхід в освіті та його психолого-педагогічне забезпечення / М. В. Бастун // *Горизонты образования*. — 2012. — № 3. — т. 2 (36). — С. 170–175.
3. Быстрицкий Е. К. Феномен личности : мировоззрение, культура, бытие / Е. К. Быстрицкий. — К. : Наукова думка, 1991. — 200 с.
4. Валицкая А. П. Философские основания современной парадигмы образования / А. П. Валицкая. — Педагогика. — 1997. — № 3. — С. 15–19.
5. Горностай П. П. Ценностные ориентации / П. П. Горностай // *Психология личности : Словник-довідник* / за ред. П. П. Горностая, Т. М. Титаренко. — К. : Рута, 2001. — С. 145–146.
6. Горностай П. П. Ценность / П. П. Горностай // *Психология личности : Словник-довідник* / за ред. П. П. Горностая, Т. М. Титаренко. — К. : Рута, 2001. — С. 146.
7. Гуманность // *Краткий психологический словарь* / ред.-сост. Л. А. Карпенко ; под общ. ред. А. В. Петровского, М. Г. Ярошевского. — 2-е изд., расш., испр. и доп. — Ростов н/Д : Феникс, 1999. — С. 7.
8. Иванова Т. Культурологічна парадигма освіти у концепції академіка І. Зязюна / Тетяна Иванова // *Дзеркало тижня. Україна*. — 2013. — №8. — 1 березня [Електронний ресурс] — режим доступу : http://gazeta.dt.ua/EDUCATION/kulturologichna-paradigma-osviti-u-koncersiyi-akademika-i-zyazyuna_.html
9. Кремень В. Г. Освіта і суспільство в парадигмі синергетичного мислення / В. Г. Кремень // *Педагогіка і психологія : вісник НАПН України*. — 2012. — № 2(75). — С. 5–11.

10. Культура, человек и картина мира / Акад. Наук СССР. Ин-т филос. / [Отв. ред. А. И. Арнольд, В. А. Кругликов. — М. : Наука, 1987. — 347 с.
11. Культурологический подход [Электронный ресурс] // Мир словарей : Экономический словарь. — Режим доступа : http://mirslovari.com/content_eco/kulturologicheskij-podxod-32415.html
12. Лобова О. В. Формування основ музичної культури молодих школярів: теорія і практика : [Монографія] / О. В. Лобова — Суми : ВВП «Мрія» ТОВ, 2010. — 516 с.
13. Митина Л. М. Личностное и профессиональное развитие человека в новых социально экономических условиях / Л. М. Митина // Вопросы психологии. — 1997. — № 4. — С. 28–38.
14. Мудрик А. В. Общение в процессе воспитания : учеб. пособие для ВУЗов / А. В. Мудрик — М. : Педагогическое общество России, 2001. — 320 с.
15. Національна стратегія розвитку освіти в Україні на 2012–2021 роки. [Електронний ресурс] — Режим доступу : <http://www.mon.gov.ua/images/files/news/12/05/4455.pdf>
16. Орбан-Лембрик Л. Е. Соціальна психологія : підручник : у 2 кн. — Кн. 1 : Соціальна психологія особистості і спілкування. — К. : Либідь, 2004. — 576 с.
17. Отич О. М. Культурологічна педагогічна парадигма як методологічна основа сучасної освіти / О. М. Отич. — [Електронний ресурс] — Режим доступу — http://archive.nbuv.gov.ua/portal/soc_gum/Moztm/2010_5/21.pdf
18. Рудницька О. П. Педагогіка : загальна та мистецька : навч. посібник / О. П. Рудницька. — Тернопіль : Навчальна книга – Богдан, 2005. — 360 с.
19. Слостенин В. А. Педагогіка : инновационная деятельность / В. А. Слостенин, Л. С. Подымова. — М. : Магистр, 1997. — 224 с.
20. Фейербах Л. Основные положения философии будущего / Л. Фейербах // Сочинения : в 2-х т. ; пер. с нем. / Ин-т философии. — М. : Наука, 1995. — Т.1. — С. 90—145.
21. Чайка В. М. Підготовка майбутнього вчителя до саморегуляції педагогічної діяльності : монографія / В. М. Чайка / за ред. Г. В. Терещука. — Тернопіль : ТНПУ, 2006. — 275 с.
22. 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.
23. Шейко В. М. Організація та методика науково-дослідницької діяльності / В. М. Шейко, Н. М. Кушнарченко. [Електронний ресурс] — Режим доступу : <http://www.kandidatnauk.com/infot.php?idd=4&id2=20>

Лариса Руденко

Развитие коммуникативной культуры будущих специалистов: методологические аспекты

Учитывая философское, культурологическое и психолого-педагогическое содержание понятия коммуникативной культуры и определение ее сущности в контексте ее формирования у будущих специалистов сферы обслуживания, в статье обосновываются синергетический, аксиологический и культурологический подходы, как обеспечивающие оптимизацию развития их личностных и профессиональных качеств в процессе формирования коммуникативной культуры.

Ключевые слова: коммуникативная культура, специалисты сферы обслуживания, синергетический подход, аксиологический подход, культурологический подход в образовании