

ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КУЛЬТУРИ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ: ОСОБИСТІСНО ОРІЄНТОВАНИЙ, ДІЯЛЬНІСНИЙ ТА КОМПЕТЕНТНІСНИЙ ПІДХОДИ

Сучасна парадигма освіти актуалізує питання про місце і роль освіти у житті людини і суспільства. З урахуванням викликів XXI століття потрібно звернути увагу на провідні сутнісні аспекти освіти, запропоновані сучасною наукою в умовах глобалізації [13] – біологічний, соціальний та гуманістичний. Відповідно до першого – освіта має спрямовуватися на забезпечення людини необхідним для виконання своєї функції набором знань та вмінь і адаптацію біологічної природи людини до життя в суспільстві. З позиції соціальної сутності завдання освіти полягає у формуванні необхідних, з точки зору соціального замовлення, особистісні якості й передбачає засвоєння соціокультурного досвіду особистості. Гуманістична ж сутність освіти полягає не лише в розвитку здібностей, особистих і професійно важливих якостей майбутніх фахівців, а й у допомозі людині щодо саморозвитку й духовного зростання. Формування особистості майбутнього фахівця передбачає виховання людини інноваційного типу мислення й культури завдяки створенню освітнього простору, який би враховував суспільні й державні потреби, новітні освітні технології, а також запити самої особистості.

Методологічне забезпечення цього процесу полягає у визначенні закономірних зв'язків розглядуваних об'єктів, сукупності теоретичних положень, необхідних для його обґрунтованого вивчення. Відповідно до змісту поняття комунікативної культури, визначеного у контексті досліджуваної проблеми, ми з'ясували, що оптимізацію процесу підвищення професійної майстерності фахівців сфери обслуговування шляхом формування й розвитку їхньої комунікативної культури забезпечить комплекс теоретико-методологічних підходів (синергетичний, аксіологічний,

культурологічний, особистісно орієнтований, діяльнісний, компетентнісний). Перші три підходи з наведеного переліку розглянуті у статті «Формування комунікативної культури майбутніх фахівців: методологічні аспекти». **Мета** даної статті полягає в обґрунтуванні особистісно орієнтованого, діяльнісного і компетентнісного підходів у контексті формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Спираючись на результати аналізу наукових розвідок з проблеми, узагальнивши їх ідеї й положення, ми вважаємо, що комунікативна культура фахівця – це складне утворення особистості як суб'єкта професійної діяльності, яке включає гуманістичне мотиваційно-ціннісне ставлення до комунікативних процесів, дозволяє реалізувати власний професійно особистісний потенціал у інформаційно-комунікативній діяльності та є одночасно засобом і результатом духовного зростання професіонала. Вона ґрунтується на фахових знаннях і комунікативних вміннях, навичках професійного спілкування, соціально-особистісному досвіді та детермінується індивідуальними якостями особистості (набутими у процесі спеціально спроектованої фахової підготовки та подальшої діяльності), необхідними для успішного виконання професійної діяльності.

Важливу роль у процесі формування комунікативної культури відіграють особистісні характеристики самого фахівця. До психологічних основ особистості майбутнього професіонала будь-якого профілю Л. М. Мітіна відносить особистісну спрямованість, поведінкову гнучкість і професійну компетентність [9, с. 35]. Ці характеристики дозволять йому реалізувати власні ціннісні еталони, засновані насамперед на визнанні важливості й унікальності окремої особистості та пов'язані переважно з потребами людей у самоповазі та в спільній діяльності. Особистісне і професійне становлення майбутніх фахівців сфери обслуговування, можливість досягнення ними успіху в професійній діяльності та самоствердження в процесі міжособистісної взаємодії забезпечить особистісно орієнтований підхід, який вимагає визнання унікальності

особистості, її інтелектуальної і моральної свободи, права на повагу. Водночас він передбачає створення під час професійної підготовки майбутніх фахівців відповідних умов для їхнього особистісного розвитку. Тобто, метою, суб'єктом, результатом і головним критерієм ефективності педагогічного процесу є особистість, що досягла рівня соціального розвитку і самосвідомості, який дозволяє їй знаходити і обирати серед цінностей культури особистісні смисли, самостійно виконувати відповідну перетворювальну діяльність, свідомо і відповідально здійснювати саморегуляцію діяльності й поведінки.

Філософсько-психологічне підґрунтя особистісно орієнтованого навчання закладене у працях М. М. Бахтіна (специфіка особистісної природи людини характеризується через детермінацію, цілісність внутрішнього світу, відповідальність) [1], І. А. Зязюна (ідентифікація структури особистості на основі тілесного начала, ціннісних орієнтацій, здатності народжувати нетривіальні фільтри в критичних ситуаціях, багатовимірною її розкриття і глибини міжособистісних стосунків [5], О. Ф. Лосева (зміст категорії особистості визначається через самосвідомість, самопізнання, суб'єктно-об'єктне самоспостереження, діалог із собою та світом [7], А. Маслоу (теорія само актуалізації особистості у процесі діяльності та спілкування з іншими людьми) [8], К. К. Платонова (концепція динамічної функціональної структури особистості, яка включає спрямованість, досвід, особливості психічних процесів і біопсихічні властивості особистості) [10], К. Роджерса («Я-концепція як фундаментальний компонент структури особистості, що формується у процесі взаємодії суб'єкта з соціальним оточенням і є вираженням сутності особистості у її самосвідомості, суб'єктивності, здатності діяти свідомо й відповідально) [15], С. Л. Рубінштейна (рівень психічного розвитку особистості дозволяє їй свідомо керувати власною поведінкою і діяльністю; особистість є носієм свідомості, яка активно виявляє ставлення до світу, підкреслюючи свою здатність формувати це ставлення, займати певну позицію [11, с. 436–437] та ін.

Теоретичні основи особистісно-орієнтованого підходу в освіті обґрунтовані у працях Є. В. Бондаревської, Е. Ф. Зеєра, М. В. Кларіна, О. М. Пехоти, В. В. Серікова, А. В. Хуторського, І. С. Якиманської. Проблематика нашого дослідження потребувала розгляду особистісно-орієнтованого підходу в контексті самореалізації особистості через спілкування, що відображено у працях М. В. Бастуна, А. А. Бодальова, Л. С. Виготського, М. С. Кагана, О. О. Леонтьєва. З позицій особистісно-орієнтованого підходу учень має бути і об'єктом, і суб'єктом навчання. Це означає, що необхідно враховувати насамперед його потреби, мотиви, цілі, здібності, активність, інтелект та інші індивідуально-психологічні особливості. Метою навчально-виховного процесу, орієнтованого на особистість, є підтримка її гуманістичного начала й розвиток механізмів самореалізації, саморозвитку, адаптації, саморегуляції, самозахисту, самовиховання тощо, необхідних для її становлення і взаємодії з людьми, природою, культурою, цивілізацією.

Особистісно орієнтований підхід дозволяє тлумачити комунікативну культуру особистості як єдність двох взаємопов'язаних, але якісно своєрідних підструктур: особистісної, до якої належать мотиваційно-ціннісні установки, соціальні орієнтації, які визначають спрямованість спілкування, вибір певних способів взаємодії з іншими, та поведінкової, яка охоплює способи організації взаємодії з партнерами, вербальні та невербальні засоби спілкування, комунікативні стратегії та прийоми впливу на співбесідника. Зважаючи на це, комунікативна культура майбутнього фахівця сфери обслуговування розглядається у нашому дослідженні як: умова його особистісного і професійного становлення; спосіб самореалізації та досягнення успіху у професійній діяльності; засіб самоствердження в процесі міжособистісної взаємодії. Реалізація цього підходу полягає в концентрованому вираженні особистості професіонала у його комунікативній культурі.

Реальний процес взаємодії людини з навколишнім світом, який забезпечує вирішення певних життєво важливих завдань відображається у її діяльності. Людина в цьому випадку виступає як суб'єкт взаємодії, що виконує певну послідовність різного роду дій. Провідні механізми формування та розвитку особистості шляхом проектування, конструювання, організації й управління діяльністю розглядає діяльнісний підхід як фундаментальний пояснювальний принцип, предмет вивчення та оцінювання сучасної педагогіки і психології [12, с. 22].

Діяльнісна теорія знайшла відображення у філософських і психолого-педагогічних працях К. О. Абульханової-Славської, В. П. Беспалька, Л. С. Виготського, П. Я. Гальперіна, В. В. Давидова, Д. Б. Ельконіна, М. С. Кагана, О. М. Леонтьєва, В. О. Семіченко, Н. Ф. Талізінної, В. Д. Шадрікова, Г. І. Щукіної, Е. Г. Юдіна та ін. На сучасному етапі розвитку діяльнісної теорії спостерігається посилення уваги до особистісних параметрів суб'єкта діяльності та його внутрішньої активності. Ключовими у ній є обґрунтовані С. Л. Рубінштейном особистісний принцип діяльності, положення про діяльнісну природу людини крізь призму ідеї суб'єктності, характеристика діяльності як прояву активності суб'єкта в системі його суспільних відносин, що виявляє і формує його психіку і сприяє розвитку [11, с. 492]. Психолог відзначав, що зв'язок психіки людини з її діяльністю полягає в об'єктно-діяльнісному та суб'єктно-свідомому співвідношенні конкретного суб'єкта з продуктами його діяльності та відносинами, що її детермінують. Це сприяє виявленню суб'єктом вищого рівня активності. Людина у такий спосіб стає творцем власної долі, а її діяльність набуває змісту, самостійності, творчості.

Отже, діяльнісний підхід спирається на положення про те, що психіка людини нерозривно пов'язана з її діяльністю і діяльністю ж зумовлена. При цьому діяльність розуміється як активна взаємодія з довкіллям, у ході якого людина виступає як суб'єкт, що цілеспрямовано впливає на об'єкт і задовольняє у такий спосіб свої потреби [3, с. 84]. Така взаємодія сприяє

вирішенню життєво важливих для особистості завдань, які визначають її існування й розвиток. Тобто, діяльність особистості є механізмом перетворення зовнішніх впливів у новоутворення особистості як продукти розвитку. Це зумовлює особливу важливість реалізації діяльнісного підходу при побудові навчальних технологій, провідною метою яких визнається не накопичення знань, а формування способу дій.

У контексті діяльнісного підходу професійна підготовка майбутніх фахівців у ПТНЗ передбачає також навчання відповідних розумових дій, формування яких неможливе без засвоєння певних знань. Діалектика тут полягає в тому, що отримати знання означає виконати з їх допомогою певну діяльність. Зважаючи на викладене, проектування підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування має починатися з психологічного аналізу їхньої професійної діяльності на операційному рівні. Лише після цього може бути визначений необхідний обсяг знань, які пояснять потрібні практичні дії, дозволять визначити, яким чином їх треба виконувати, і забезпечать успішне виконання цих дій.

Засвоєння знань призводить до закріплення вже відомих дій та опанування новими діями, які опосередковують становлення професійних здібностей і способів поведінки майбутніх фахівців [4, с. 48]. Тобто, знання не просто передаються, а здобуваються учнем у процесі його власної діяльності.

З позицій діяльнісного підходу, згідно з яким будь-яке явище суспільного життя є проявом діяльності як універсального способу існування людини й суспільства, комунікативна культура є сукупністю елементів, що регулюють комунікативну діяльність і формуються, функціонують і розвиваються через взаємодію. Виходячи з цього, комунікативна культура фахівців сфери обслуговування визначається як система знань, норм, цінностей і зразків поведінки, прийнятих в суспільстві, і вміння органічно, природно й невимушено реалізувати їх у професійній діяльності. При цьому комунікативній культурі властиві як загальні ознаки особистісної культури

фахівця, так і відображення специфічного характеру його комунікативної діяльності.

Реалізація діяльнісного підходу в процесі формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування передбачає опанування ними теоретичних знань, етико-психологічних положень, принципів і норм, що мають загальний характер у конкретному суспільстві, та практичних умінь і навичок комунікативної взаємодії у професійній діяльності. Під таким кутом зору комунікативну культуру слід розуміти як спосіб та інструмент успішної професійної діяльності, а також як передумову і мету самореалізації в ній особистості професіонала.

Чітку орієнтацію на майбутнє, яка виявляється в можливості побудування своєї освіти з урахуванням успішності в особистісній і професійній діяльності передбачає компетентнісний підхід, який ґрунтується на міждисциплінарних вимогах до результату процесу освіти. До застосування компетентнісного підходу в освітньому просторі науково-педагогічну громадськість спонукала необхідність допомогти учням навчитись правильно вирішувати будь-які проблеми у певних навчальних, життєвих, професійних ситуаціях.

Теоретичні засади компетентнісного підходу в освіті обґрунтовані у працях І. Д. Беха, Н. М. Бібік, Б. С. Гершунського, О. В. Глузмана, Р. С. Гуревича, Е. Ф. Зеєра, І. А. Зимньої, І. А. Зязюна, А. К. Маркової, О. М. Новікова, О. І. Пометун, О. Я. Савченко, С. І. Сисоєвої.

Компетентнісний підхід передбачає високий ступінь готовності майбутнього фахівця до успішної професійної діяльності, забезпечує активізацію механізмів його загального і професійного саморозвитку з урахуванням мотивації та її динаміки у процесі професійної підготовки [12, с. 32]. Його упровадження в процес професійної підготовки учнів ПТНЗ передбачає спрямування навчально-виховного процесу на формування їхньої професійної компетентності, яка не лише забезпечить якісно вирішення

професійних завдань, а й сприятиме самоорганізації особистості та діяльності фахівця, виявленню й розвитку його творчого потенціалу.

Професійна компетентність визначається рівнем професійної освіти, індивідуальними здібностями й досвідом особистості, її мотивацією до самовдосконалення, а також творчим і відповідальним ставленням до професійної діяльності. Вищим проявом людської освіченості і професійної компетентності Б. С. Гершунський вважає культуру, атрибутами якої є глибоке, усвідомлене і шанобливе ставлення до спадщини минулого, здібність до творчого сприйняття, розуміння і перетворення дійсності в тій чи іншій сфері діяльності та стосунків [2, с. 83.].

Професійна компетентність майбутніх фахівців формується у процесі професійної підготовки під впливом особистісних, соціально-психологічних, організаційних та ін. чинників. І. А. Зязюн, розглядаючи компетентність у соціально-педагогічному контексті, вважає її екзистенціальною властивістю людини та продуктом її власної життєтворчої активності [6], що забезпечує суб'єкта можливістю вирішувати будь-які характерні для певної сфери діяльності проблеми, незалежно від ситуації. Тобто, у змісті поняття «компетентність» поєднуються когнітивний і технологічний, але й мотиваційний, етичний, соціальний, поведінковий елементи.

Реалізація компетентнісного підходу у процесі розвитку комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування передбачає формування їхньої комунікативної компетентності як загальної когнітивної здібності особистості [14] та професійно значущої якості, сутність якої полягає у зв'язках між навичками людини й успішним виконанням певного комунікативного завдання, пошуку рішень для усунення труднощів, що виникають у процесі спілкування під час виконання професійної діяльності. Це сприятиме формуванню вищого рівня готовності майбутніх фахівців сфери обслуговування до професійної діяльності, оптимізації розвитку їхніх особистісних якостей, прагнення до професійного самовдосконалення через розвиток комунікативної компетентності.

Комплексне застосування названих теоретико-методологічних підходів дозволить розробити концепцію формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у професійно-технічних навчальних закладах на основі розуміння її сутності, змісту, функцій і структури, на що необхідно спрямувати подальші дослідження.

1. Бахтин М. М. К философии поступка / М. М. Бахтин // Философия и социология науки и техники : ежегодник. — 1984–1985. — М. : Наука, 1986. — С. 80–160.
2. Гершунский Б. С. Философия образования для XXI века : учеб. пособие для самообразования / Б. С. Гершунский. — Изд. 2-е, перераб. и доп. — М. : Педагогическое общество России, 2002. — 512 с.
3. Деятельность // Большой психологический словарь / под. ред. Б. Г. Мещерякова, В. П. Зинченко. — М. : Прайм-Еврознак, 2003. — С. 84.
4. Загвязинский В. И. Методология и методы психолого-педагогического исследования : учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / В. И. Загвязинский, Р. Атаханов. — 3-е изд., испр. — М. : Академия, 2006. — 208 с.
5. Зязюн І. А. Безсвідоме у пізнавальній діяльності / І. А. Зязюн // Кримські педагогічні читання : матеріали Міжнар. наук. конф. 12–17 вересня 2001 року / За ред. С. О. Сисоевої і О. Г. Романовського. — Харків : НТУ «ХПІ», 2001. — С. 9–20.
6. Зязюн І. А. Філософія поступу і прогнозу освітньої системи / І. А. Зязюн // Педагогічна майстерність : проблеми, пошуки, перспективи : монографія. — К. : Глухів : РВВ ГАПУ, 2005. — С. 10–18.
7. Лосев А. Ф. Диалектика мифа / А. Ф. Лосев [Сост., подг. текста, общ. ред. А. А. Тахо-Годи, В. П. Троицкого] — М. : Мысль, 2001. — 558 с.
8. Маслоу А. Мотивация и личность / Абрахам Маслоу. — СПб. : Евразия, 1999. — 478 с.
9. Митина Л. М. Личностное и профессиональное развитие человека в новых социально экономических условиях / Л. М. Митина // Вопросы психологии. — 1997. — № 4. — С. 28–38.
10. Платонов К. К. Структура и развитие личности / К. К. Платонов. — М. : Наука, 1986. — 256 с.
11. Рубинштейн С. Л. Основы общей психологии / С. Л. Рубинштейн. — СПб. : Питер Ком, 1999. — 720 с.
12. Чайка В. М. Підготовка майбутнього вчителя до саморегуляції педагогічної діяльності : монографія / В. М. Чайка / за ред. Г. В. Терещука. — Тернопіль : ТНПУ, 2006. — 275 с.
13. Чумак О. В. Парадигма освіти XXI століття : інноваційні аспекти / О. В. Чумак [Електронний ресурс] — Режим доступу http://virtkafedra.ucoz.ua/el_gurnal/pages/vyp7/konf1/Chumak.pdf
14. 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.
15. Rogers, Carl R. The Foundations of the Person-Centered Approach / Carl R. Rogers // Education 100. — 1979, no. 2 — С. 98-107.

Лариса Руденко

Формирование коммуникативной культуры будущих специалистов: лично ориентированный, деятельностный и компетентностный подходы

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 лично ориентированный, деятельностный и компетентностный подходы, как обеспечивающие оптимизацию развития их личностных и профессиональных качеств в процессе формирования коммуникативной культуры.

Ключевые слова: коммуникативная культура, специалисты сферы обслуживания, лично ориентированный подход, деятельностный подход, компетентностный подход в образовании