

УДК 37. 013.42: 316.454.52

КУЛЬТУРА ПРОФЕСІЙНО ОРІЄНТОВАНОГО СПІЛКУВАННЯ МАЙБУТНІХ СОЦІАЛЬНИХ ПЕДАГОГІВ**Савченко Т. О.**

У статті висвітлено визначення понять “культура педагогічного спілкування”, “культура ділового спілкування”, “культура професійного спілкування”, “культура професійно орієнтованого спілкування майбутніх соціальних педагогів”. Основну увагу приділено поглядам науковців щодо трактування сутності поняття “культура ділового спілкування”. Акцентовано увагу на головних характеристиках культури професійного спілкування. Розкрито зміст культури професійного спілкування. Охарактеризовано поняття “комунікативний потенціал особистості”. Висвітлено компоненти культури професійного спілкування. Визначено сутність комунікативної компетентності соціального педагога.

Ключові слова: майбутній соціальний педагог, професійно орієнтоване спілкування, культура професійно орієнтованого спілкування майбутніх соціальних педагогів, культура ділового спілкування.

В статье освещены определения понятий “культура педагогического общения”, “культура делового общения”, “культура профессионального общения”, “культура профессионально ориентированного общения будущих социальных педагогов”. Основное внимание обращено на взгляды ученых относительно определения сущности понятия “культура делового общения”. Акцентировано внимание на главных характеристиках культуры профессионального общения. Раскрыто содержание культуры профессионального общения. Охарактеризовано понятие “коммуникативный потенциал личности”. Освещены компоненты культуры профессионального общения. Определена сущность коммуникативной компетентности социального педагога.

Ключевые слова: будущий социальный педагог, профессионально ориентированное общение, культура профессионально ориентированного общения будущих социальных педагогов, культура делового общения.

The article elucidates definitions of “culture of pedagogical communication”, “culture of business communication”, “culture of professional communication”, “culture of professionally-oriented communication of future social teachers”. The main focus of attention is on the views of scientists about interpretations of the essence of “culture of business communication”. Emphasis is placed on the main characteristics of the culture of professional communication. The content of the culture of professional communication is revealed. The author characterizes the concept communicative potential of a person”, elucidates the components of professional communication, and determines the essence of communicative competence of a social teacher.

Key words: future social teacher, professionally-oriented communication, culture of professionally-oriented communication of future social teachers, culture of business communication.

Постановка проблеми у загальному вигляді. В умовах глибоких політичних, економічних та соціокультурних змін, реформування системи освіти України відповідно до потреб інтеграції у світовий освітній простір, культура професійного спілкування фахівців соціальної сфери, його особистісний та професійний розвиток набувають особливого значення.

Аналіз основних досліджень і публікацій. Проблему культури спілкування вивчали О. Авраменко, С. Амеліна, А. Бичок, І. Гайдаєнко, І. Маруніч, М. Пентиліук, Т. Спіріна, В. Шийка, Л. Яковенко та ін. Питанням формування культури спілкування майбутніх фахівців займалися А. Бичок, О. Берестенко, В. Гриньова, Н. Дусь, В. Кочина, О. Лисевич, О. Околович, Т. Слюсар та ін. Деякими аспектами підготовки спеціалістів до професійного спілкування займалися Н. Берестецька, С. Дубовик,

С. Зонтова, С. Капітанець, Г. Локарева, Ю. Ніколаєнко, О. Пасічник, Л. Савенкова, В. Теслюк, І. Ярошук та ін.

Незважаючи на всю багатогранність дослідження сутності поняття культури професійно орієнтованого спілкування майбутніх соціальних педагогів, окреслена проблематика не досліджена та недостатньо висвітлена.

Метою статті є розкриття сутності культури професійно орієнтованого спілкування майбутніх соціальних педагогів.

Виклад основного матеріалу дослідження. О. Пасічник констатує, що комунікативна компетентність соціального педагога виявляється через:

- готовність до комунікативної діяльності під час безпосередньої взаємодії з усіма учасниками соціально-педагогічного процесу;
- знання особливостей, видів, складових соціально-педагогічного спілкування як засобу консультативної допомоги та вирішення соціальних і професійних завдань;
- досвід реалізації знань, умінь та навичок у сфері спілкування;
- ціннісно-змістове ставлення до процесу спілкування;
- емоційно-вольову регуляцію комунікативної компетентності відповідно до ситуації професійної взаємодії [10, с. 47].

Таким чином, культура професійно орієнтованого спілкування є невід'ємною складовою комунікативної компетентності майбутнього соціального педагога.

Культура спілкування є складовою частиною культури людини загалом. Вона, як і будь-яка інша культура, включає суму знань про спілкування. Для культури спілкування характерна нормативність, яка визначає, як повинні спілкуватися люди в тому чи іншому суспільстві, у тій чи іншій ситуації. Норми, як правило, визначаються станом суспільства, його історією, традиціями, національною своєрідністю, загальнолюдськими цінностями. Кожна епоха в розвитку людства характеризується певною культурою спілкування, яка невіддільна від цієї своєрідності й відповідає загальнолюдським цінностям. Тому й важливо зараз закласти основи такої культури спілкування нашого суспільства, яка відповідала б часові, нашій історії та духовно-творчому потенціалу українського народу.

Безумовно, самі знання не забезпечать культуру спілкування, якщо вони не будуть використовуватися. Для того щоб спілкування було успішним, треба мати необхідні вміння. Вони набуваються досвідом, за допомогою психологічних засобів, певних вправ. Отже, культура спілкування у вузькому смислі слова – це сума знань та ступінь оволодіння людиною вміннями та навичками спілкування, створених і прийнятих у конкретному суспільстві на певному етапі його розвитку [11, с. 121].

О. Лисечич розглядає культуру педагогічного спілкування як своєрідну систему адаптації, яка дозволяє швидко пристосовуватись до навколишнього середовища. З одного боку, культура – це продукт діяльності людей; а з іншого, є системою адаптації: кожний індивід засвоює культурні зразки як необхідну умову процесу його прийняття рідним культурним середовищем. Програма поведінки людини закладається зусиллями безпосереднього оточення: моральними уявленнями, стереотипами поведінки, естетичними смаками тощо [9, с. 8].

Проаналізувавши особливості культури, О. Лисечич, стверджує, що вона має певну структуру повсякдення: специфічні навички, вміння, моделі взаємодії. У ній є свої культурні практики, що складаються з видів діяльності, відповідно до яких існують нормативні очікування. Через події повсякденного життя, види діяльності, ситуації, контексти формується культурна звичка поведінки. Засвоєння культури, так само як і засвоєння рідної мови, відбувається через занурення у міжособистісні ситуації [9, с. 8].

На думку Г. Чайки, “культура ділового спілкування – це сукупність моральних норм та уявлень, що регулюють поведінку і взаємини людей у процесі їхньої виробничої діяльності...” [15, с. 32]. У діловій культурі учена виділила дві складові: ціннісна і ментальна.

Н. Колетвінова трактує культуру професійного спілкування як “поєднання інформаційної, інтерактивної, перцептивної та емоційної функцій спілкування” [6, с. 34].

А. Бичок зазначає, що “культура професійного спілкування – це основа професійної та соціокультурної діяльності менеджера, яку визначають сукупність ціннісних орієнтирів, норм професійної поведінки, дотримання загального і службового етикету

у процесах міжсуб'єктної взаємодії на предметно-інформаційному та інтерактивному рівнях у прийнятті управлінських рішень” [3, с. 22].

Також вчена підкреслює, що зміст культури професійного спілкування полягає в поєднанні морально-етичних норм, загальнолюдських цінностей, які регулюють поведінку, взаємовідносини та професійну діяльність у сфері виробництва, під час ділових переговорів, презентацій, укладенні угод; умінні переконати партнера і вплинути на нього з метою досягнення позитивного результату міжсуб'єктної взаємодії; в умовах ринкових відносин приймати управлінські рішення, розв'язувати професійні завдання, налагоджувати контакти з представниками іноземних підприємств [3, с. 21].

На думку В. Кочиної, культура професійного спілкування є складовою загальної культури особистості, включає відповідні знання, вміння й навички, якості, емоційний настрій та спрямованість фахівця на ефективну професійну діяльність. Досліджуваний феномен розглядається як рівень морального розвитку людини та міра прийняття професійних цінностей; рівень професійно-особистісних якостей, знань та вмінь; сукупність специфічних засобів, що спрямована на досягнення позитивного результату професійної діяльності [7, с. 41–42].

Т. Спіріна на основі аналізу літературних джерел узагальнила поняття професійної культури майбутніх соціальних педагогів як інтегративної властивості особистості фахівця соціальної педагогіки, що містить сукупність інтелектуальних, духовних, педагогічних особистісних характеристик, сформованих на основі загальної культури, психолого-педагогічних знань, умінь і навичок у поєднанні з творчим підходом у розв'язанні педагогічних завдань. Такий підхід дозволяє ефективно та якісно здійснювати соціально-педагогічну діяльність, зміст якої спрямовано на сприяння розвитку дітей, підлітків і молоді в різних соціумах [13, с. 8].

Існують різні підходи до трактування сутності поняття “культура ділового спілкування” (див. табл. 1) [1, с. 48].

Таблиця 1

Визначення поняття “культура ділового спілкування”

ПІБ науковця	Трактування поняття “культура ділового спілкування”
С. О. Рябушко	Складник загальної культури фахівця, провідний показник якості та дієвості його спілкування
В. В. Полторацька	Соціально значуща міра розвитку комунікативного мистецтва фахівця
В. В. Соколова	Сукупність умінь і навичок у галузі засобів спілкування та міжособистісної взаємодії, що сприяють взаєморозумінню, ефективному розв'язанню завдань спілкування
О. А. Баєва, Ф. О. Кузін	Високий рівень сформованості вміння спілкуватися в діловому світі
Н. Ф. Долгополова	Основа міжособистісної, організаційної, інтеркультурної взаємодії
Н. В. Горбунова	Ступінь розвитку комунікативних умінь, що дає змогу здійснювати міжсуб'єктну взаємодію, зорієнтовану на ефективне виконання виробничих обов'язків

Отже, культура професійно орієнтованого спілкування майбутніх соціальних педагогів включає в себе сукупність знань, умінь і навичок професійно орієнтованого спілкування, які спрямовані на налагодження міжособистісної взаємодії, сприяють взаєморозумінню, ефективному розв'язанню завдань професійної діяльності фахівців.

Н. Кузьміна підкреслює, що володіння культурою професійного спілкування необхідно для встановлення контакту з людьми, для регулювання власного емоційного стану, для встановлення сприятливого психологічного клімату в колективі. Для здійснення таких дій фахівцю необхідно володіти вміннями саморегуляції, встановлення контакту, використання невербальних і вербальних засобів спілкування, здійснення самого процесу професійного спілкування, його самоаналізу [8].

Т. Буряк виділяє наступні головні характеристики культури професійного спілкування: позитивність у відношенні до культурного контексту (суб'єкт має здібності до продуктивного культурного існування через культурний спосіб життя, уміння залучати інших до цінностей культури за допомогою підвищення достоїнстві

кожної людини), успішність у діяльності та в житті (визначається здібностями, які дозволяють реалізувати себе в житті, досягти високого життєвого рівня, досконалого фізичного, психічного, духовно-морального стану), творча спрямованість та рефлексивність (лат. reflexio – відображення, роздум, сумніви, обмін думками між рівноправними партнерами в діалозі), суб'єкт-суб'єктні взаємини (співрозмовники є особистостями, значущими одне для одного), активна взаємодія; цілеспрямованість (з приводу конкретної справи), продуктивна співпраця, співтворчість (основне завдання спілкування), ефективність, результативність (високий рівень професійних досягнень). Важливу роль у досягненні результатів діяльності має комунікативність, комунікативна компетентність, професіоналізм (професійна майстерність, фахова підготовка спеціаліста, професійна самосвідомість, професійно значущі властивості), сформованість індивідуального стилю спілкування, професійна етика, професійний такт [4].

Ф. Хміль підкреслює, що культура професійного мовлення включає: володіння термінологією даної спеціальності; вміння будувати виступ на професійну тему; вміння організувати професійний діалог і управляти ним; вміння спілкуватися з неспеціалістами з питань професійної діяльності [14].

Н. Дусь, говорячи про культуру педагогічного спілкування, вважає за доцільне ввести поняття “комунікативний потенціал особистості”, що за певної цілеспрямованої роботи з його розвитку визначатиме компетентність у педагогічному спілкуванні. Таким чином, культуру педагогічного спілкування вчителя визнає складовою його професійної компетентності як фахівця загалом та виявом його компетентності у педагогічному спілкуванні зокрема. За своїм змістом ця компетентність і становить синтез компетенцій комунікації, перцепції та інтеракції у спілкуванні. Кожен із охарактеризованих видів компетенцій, будучи основою компетентності педагога у фаховому спілкуванні, своїм рівнем розвитку визначатиме і рівень розвитку культури педагогічного спілкування як інтегрованої компетентності педагога у спілкуванні [5, с. 9].

Вчені виділяють компоненти, які створюють високий рівень культури спілкування: 1) комунікативні установки, які “включають” механізми спілкування; 2) знання: а) норм спілкування, прийнятих у даному суспільстві; б) психології спілкування (категорій, закономірностей, механізмів); в) психології сприймання і розуміння одне одного; 3) вміння застосовувати ці знання відповідно до ситуації, норм моралі конкретного суспільства та загальнолюдських цінностей [11, с. 122].

О. Берестенко культуру професійного спілкування виражає формулою $KPC = KP + KR + KK + KI$ [2, с. 23].

Культура перцепції (КП) – рівень адекватності сприймання співрозмовника, уміння формувати та підтримувати позитивне ставлення до інших на основі емпатії, співчуття, симпатії, настанови на позитивне, конструктивне ставлення до співрозмовника, який забезпечує емоційно-чуттєве задоволення (подобається) та зароджується інтерес до продовження контактів. Культура спілкування вважається не на достатньому рівні, якщо в партнера залишається відчуття незадоволення (не подобається), якщо він відчуває злість або депресію [2, с. 23].

Культура рефлексії (КР) – рівень вміння формувати нову спільну мову в діалозі незалежних особистостей, через певні знання, способи, види, форми, методи, прийоми. Прийом “діалог незалежних” – це найпоширеніший прийом спільної мови, яку конструюють двоє, сприяє їхньому об'єднанню та вияву самосвідомості. Культура рефлексії вважається не на достатньому рівні, якщо в партнера залишається відчуття непорозуміння (не зрозуміло), якщо він відчуває невпевненість, невдоволеність, страх невідомого [2, с. 24].

Культура комунікації (КК) має на увазі рівень готовності передати або прийняти необхідну інформацію достатньої кількості та якості, її розуміння, грамотність, дикцію, артикуляцію та інше, також уміння подолати комунікативні бар'єри та здатність їх самому не створювати, включає технічну легкість, простоту спілкування, швидкість та повноту формування загальних змістів [2, с. 25].

Культура інтеракції (КІ) – це рівень уміння конструктивно співпрацювати, здатність знаходити загальні інтереси, орієнтація на розвиток відносин, взаємний позитивний результат. Отже, якщо професіонал має високий рівень культури професійного спілкування, він завжди здатен: по-перше, розвивати позитивні емоції,

налаштовувати позитивне ставлення співрозмовника до себе і до своєї діяльності; по-друге, налаштовувати доступні зв'язки; по-третє, організувати взаємини на взаємовигідних умовах [2, с. 25].

Отже, можна зробити висновок про те, що культура професійно орієнтованого спілкування майбутніх соціальних педагогів складається з культури перцепції, культури рефлексії, культури комунікації та культури інтеракції.

Вчені стверджують, щоб професійно-педагогічне спілкування було ефективним, викладачеві треба оволодіти психолого-педагогічною культурою спілкування, що відповідає принципу гуманізму, а саме: знати психологію студентського віку та психологічні особливості конкретної студентської аудиторії; об'єктивно оцінювати поведінкові реакції, комунікативну активність окремих студентів, адекватно емоційно відгукуватися на них; уміти швидко організувати аудиторію і привернути її увагу до змісту заняття (прийоми самопрезентації і динамічного впливу), залучати до активної навчальної роботи всіх студентів; вибирати такий спосіб своєї професійної поведінки, який найкраще відповідав би психологічним особливостям і психічному стану студентів; володіти прийомами стимулювання інтелектуальної ініціативи й пізнавальної активності студентів, умінням організувати діалогічну взаємодію; своєчасно коригувати свій комунікативний задум відповідно до реальних умов педагогічної взаємодії.

Таким чином, психолого-педагогічна культура спілкування – це такі його ознаки і властивості, сукупність яких свідчить про його психолого-педагогічну довершеність (умотивованість, спрямованість, комунікативність, урегульованість тощо), які забезпечують комунікативно-творчу і психологічно-комфортну педагогічну взаємодію, взаємообмін інформацією, взаємовплив і взаєморозуміння викладача та студентів [12, с. 228–229].

Висновки. Можна зробити висновок про те, що під час підготовки майбутніх соціальних педагогів у вищому навчальному закладі важливо сприяти оволодінню культурою професійно орієнтованого спілкування фахівців. Культура професійно орієнтованого спілкування майбутніх соціальних педагогів включає в себе вміння слухати та вміння говорити, уміння об'єктивно сприймати і правильно розуміти партнера по спілкуванню, вміння здійснювати ефективну взаємодію на вирішення завдань професійної діяльності. Професійно орієнтоване спілкування майбутніх соціальних педагогів буде ефективним тільки, тоді коли фахівець володіє культурою професійно орієнтованого спілкування. Перспективи подальших досліджень полягають у дослідженні основ формування культури професійно орієнтованого спілкування майбутніх соціальних педагогів.

Література

1. Авраменко О. О. Ділове спілкування : навч. посіб. / О. О. Авраменко, Л. В. Яковенко, В. Я. Шийка ; за наук. ред. О. О. Авраменко. – Івано-Франківськ : Лілея-НВ, 2015. – 160 с.
2. Берестенко О. Г. Культура професійного спілкування : навч.-метод. посіб. для студ. ден. та заоч. форм навчання всіх спец. гуманіт. профілю / О. Г. Берестенко ; Держ. закл. "Луган. нац. ун-т імені Тараса Шевченка". – Луганськ : Вид-во ДЗ "ЛНУ імені Тараса Шевченка", 2013. – 299 с.
3. Бичок А. В. Формування культури професійного спілкування майбутніх фахівців міжнародного бізнесу і менеджменту : дис. ... канд. пед. наук : спец. 13.00.04 / Бичок Алла Володимирівна. – Тернопіль, 2010. – 290 с.
4. Буряк Т. П. Формування комунікативної культури майбутніх менеджерів : автореф. дис. ... канд. пед. наук : спец. 13.00.04 / Буряк Т. П. – К., 2003. – 20 с.
5. Дусь Н. А. Формування культури педагогічного спілкування у студентів гуманітарно-педагогічного коледжу : автореф. дис. ... канд. пед. наук : спец. 13.00.04 / Дусь Наталія Анатоліївна. – Вінниця, 2008. – 23 [1] с.
6. Колетвинова Н. Д. Формирование профессиональной коммуникативности студентов на языковых факультетах педвузов : дисс. ... канд. пед. наук : спец. 13.00.01 / Колетвинова Наталья Дмитриевна. – Казань, 1999. – 338 с.
7. Кочина В. В. Педагогічні умови формування культури професійного спілкування майбутніх інженерів-педагогів транспортної сфери : дис. ... канд. пед. наук : спец. 13.00.04 / Кочина Валентина Василівна. – Харків, 2015. – 311 с.

8. Кузьмина Н. В. Професионализм личности учителя / Н. В. Кузьмина. – М. : Высшая школа, 2008. – 119 с.
9. Лисевич О. В. Формування культури педагогічного спілкування майбутніх вчителів засобами діалогічних навчальних ситуацій : автореф. дис. ... канд. пед. наук : спец. 13.00.04 / Лисевич Олександра Вікторівна. – Кіровоград, 2011. – 17 [1] с.
10. Пасічник О. О. Формування професійних комунікативних умінь майбутніх соціальних педагогів засобами навчальних тренінгів : дис. ... канд. пед. наук : спец. 13.00.04 / Пасічник Олена Олексіївна. – Тернопіль, 2013. – 277 с.
11. Пентиліук М. І. Ділове спілкування та культура мовлення : навч. посіб. / М. І. Пентиліук, І. І. Маруніч, І. В. Гайдаєнко. – К. : Центр навчальної літератури, 2010. – 224 с.
12. Подоляк Л. Г. Психологія вищої школи : підруч. / Л. Г. Подоляк, В. І. Юрченко. – 2-ге вид. – К. : Каравела, 2008. – 352 с.
13. Спіріна Т. П. Формування професійної культури майбутніх соціальних педагогів у навчально-виховному процесі вищого навчального закладу : автореф. дис. ... канд. пед. наук : спец. 13.00.04 / Спіріна Тетяна Петрівна. – Житомир, 2009. – 19 [1] с.
14. Хміль Ф. І. Ділове спілкування : навч. посіб. / Ф. І. Хміль. – К. : Академвидав, 2004. – 278 с.
15. Чайка Г. Л. Культура ділового спілкування менеджера : навч. посіб. / Г. Л. Чайка. – К. : Знання, 2005. – 442 с. – (Вища освіта XXI століття).