

УДК 377.1

Лариса Руденко

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

Сучасна парадигма освіти актуалізує питання про місце і роль освіти у житті людини і суспільства. З урахуванням викликів XXI століття слід звернути увагу на провідні сутнісні аспекти освіти, запропоновані сучасною наукою в умовах глобалізації [14]: біологічний, соціальний та гуманістичний. Відповідно до першого освіта має спрямовуватися на забезпечення людини необхідним для виконання своєї функції набором знань і вмінь та адаптацію біологічної природи людини до життя в суспільстві. З позиції соціальної сутності завдання освіти полягає у формуванні необхідних, з точки зору соціального замовлення, особистісних якостей і 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 і духовного зростання. Формування особистості майбутнього фахівця передбачає виховання людини інноваційного типу мислення і культури завдяки створенню освітнього простору, який би враховував суспільні та 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 “комунікативна культура”, визначеного у контексті досліджуваної проблеми, ми з'ясували, що оптимізацію процесу підвищення професійної майстерності фахівців сфери обслуговування шляхом формування і 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” [12]. Мета даної статті полягає в обґрунтуванні особистісно орієнтованого, діялісного і компетентнісного підходів у контексті формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Спираючись на результати аналізу наукових розвідок із проблеми, узагальнивши їх ідеї та 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 уміннях, 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. 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 у спільній діяльності. Особистісне і професійне становлення майбутніх фахівців сфери обслуговування, можливість досягнення ними успіху в професійній діяльності та самоствердження у процесі міжособистісної взаємодії забезпечить особистісно орієнтований підхід, який вимагає визнання унікальності особистості, її інтелектуальної та 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 й 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. Бахтіна (специфіка особистісної природи людини характеризується через детермінацію, цілісність внутрішнього світу, відповідальність) [1], І. Зязюна (ідентифікація структури особистості на основі тілесного начала, ціннісних орієнтацій, здатності народжувати нетривіальні фільтри у критичних ситуаціях, багатовимірною її розкриття і глибини міжособистісних стосунків [5], О. Лосева (зміст категорії особистості визначається через самосвідомість, самопізнання, суб'єктно-об'єктне самостереження, діалог із собою та світом [7], А. Маслоу (теорія само-

актуалізації особистості у процесі діяльності та спілкування з іншими людьми) [8], 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) [16], С. 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. Бондаревської, Е. Зеєра, М. Кларіна, О. Пехоти, В. Серікова, А. Хуторського, І. Якиманської. Проблематика нашого дослідження потребувала розгляду особистісно орієнтованого підходу в контексті самореалізації особистості через спілкування, що відображено у працях М. Бастуна, А. Бодальова, Л. Виготського, М. Кагана, 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 і 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 в професійній діяльності; засіб самоствердження у 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 різноманітних дій. Провідні механізми формування та розвитку особистості шляхом проектування, конструювання, організації й управління діяльністю розглядає діяльнісний підхід як фундаментальний пояснювальний принцип, предмет вивчення й оцінювання сучасної педагогіки і психології [13, с. 22].

Діяльнісна теорія знайшла відображення у філософських і психолого-педагогічних працях К. Абульханової-Славської, В. Беспалька, Л. Виготського, П. Гальперіна, В. Давидова, Д. Ельконіна, М. Кагана, О. Леонтьєва, В. Семиченко, Н. Талізінної, В. Шадрикова, Г. Щукіної, Е. 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 обгрунтовані С. 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 зазначав, 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 і розвиток. Тобто діяльність особистості є механізмом перетворення зовнішніх впливів у новоутворення особистості як продукти розвитку. Це зумовлює особливу важливість реалізації діялісного підходу при побудові навчальних технологій, провідною метою яких визнається не накопичення знань, а формування способу дій.

У контексті діялісного 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 приводить 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 у суспільстві та 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 побудови 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 навчитися правильно вирішувати будь-які проблеми у певних навчальних, життєвих, професійних ситуаціях.

Теоретичні засади компетентнісного підходу в освіті обґрунтовані у працях І. Беґа, Н. Бібік, Б. Гершунського, О. Глузмана, Р. Гуревича,

Е. Зеєра, І. Зимньої, І. Зязюна, А. Маркової, О. Новікова, О. Пошетун, О. Савченко, С. 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 [13, с. 32]. Його впровадження у процес професійної підготовки учнів ПТНЗ передбачає спрямування навчально-виховного процесу на формування їхньої професійної компетентності, яка не лише забезпечить якісне 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 і досвідом особистості, її мотивацією до самовдосконалення, а також творчим і відповідальним ставленням до професійної діяльності. Вищим проявом людської освіченості та професійної компетентності Б. Гершунський вважає культуру, атрибутами якої є глибоке, усвідомлене і шанобливе ставлення до спадщини минулого, здібність до творчого сприйняття, розуміння і перетворення дійсності у 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 інших чинників. І. 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 не лише когнітивний і технологічний, але й мотиваційний, етичний, соціальний, поведінковий елементи.

Реалізація компетентнісного підходу в процесі розвитку комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування передбачає формування їхньої комунікативної компетентності як загальної когнітивної здібності особистості [15] 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, прагненню 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.

Посилання:

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. Сисоєвої 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.* — С.-Пб. : 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.* — С.-Пб. : Питер Ком, 1999. — 720 с.
12. *Руденко, Л. А.* Формування комунікативної культури майбутніх фахівців: методологічні аспекти / *Л. А. Руденко* // *Педагогіка і психологія професійної освіти.* — 2013. — № 5. — С. 29—39.
13. *Чайка, В. М.* Підготовка майбутнього вчителя до саморегуляції педагогічної діяльності : монографія / *В. М. Чайка* / за ред. *Г. В. Терещука.* — Тернопіль : ТНПУ, 2006. — 275 с.
14. *Чумак, О. В.* Парадигма освіти XXI століття : інноваційні аспекти / *О. В. Чумак.* — [Електронний ресурс]. — Режим доступу : http://virtkafedra.ucoz.ua/el_gurnal/pages/vyp7/konfl/Chumak.pdf
15. *Little, D.* Authentic texts in foreign language teaching: theory and practice Text / *D. Little, S. Devitt, D. Singleton.* — Dublin : Authentik, 1998. — 384 p.
16. *Rogers, Carl R.* The Foundations of the Person-Centered Approach / *Carl R. Rogers* // *Education 100.* — 1979. — № 2. — С. 98—107.

References (transliterated and translated):

1. *Bakhtin M.* K filosofii postupka (On the philosophy of deed) // *Philosophy and sociology of science and technology : yearbook.* 1984-1985. Moscow, 1986. P. 80-160.
2. *Gershunskiy B.* Filosofiya obrazovaniya dlya XXI veka : ucheb. posobiye dlya samoo-brazovaniya (Philosophy of education for the XXI century : manual for self-education). Issue 2. Moscow, 2002. 512 p.

3. Deyatelnost (Activity) // Large psychological Dictionary. Moscow, 2003. P. 84.
4. Zagvyazinskiy V., Atakhanov R. Metodologiya i metody psikhologo-pedagogicheskogo issledovaniya : ucheb. posobiye dlya stud. vyssh. ucheb. zavedeniy (Methodology and methods of psychological and pedagogical research : textbook for students of higher education institutions). Issue 3, Moscow, 2006. 208 p.
5. Zyazyun I. Bezsvidome u piznavalniy diyalnosti (Unconscious in cognitive activity) // Crimean pedagogical readings : proceedings of the International Scientific Conference, 12-17 September 2001. Kharkiv, 2001. P. 9-20.
6. Zyazyun I. Filosofiya postupu i prohozu osvitiyoi systemy (The philosophy of progress and prognosis of the educational system) // Pedagogical skills: problems, search and perspectives : monograph. Kyiv, 2005. P. 10-18.
7. Losev A. Dialektika mifa (Dialectics of myth). Moscow, 2001. 558 p.
8. Maslou A. Motivatsiya i lichnost (Motivation and personality). St. Petersburg, 1999. 478 p.
9. Mitina L. Lichnostnoye i professionalnoye razvitiye cheloveka v novykh sotsialno ekonomicheskikh usloviyakh (Personal and professional development of an individual in the new social and economic conditions) // Questions of psychology. 1997, № 4. P. 28-38.
10. Platonov K. Struktura i razvitiye lichnosti (Structure and the development of personality). Moscow, 1986. 256 p.
11. Rubinshteyn S. Osnovy obshchey psikhologii (Fundamentals of general psychology). St. Petersburg, 1999. 720 p.
12. Rudenko L. Formuvannya komunikativnoyi kultury maybutnikh fakhivtsiv: metodolohichni aspekty (Formation of communicative culture of future professionals: methodological aspects) // Pedagogy and psychology of professional education. 2013, № 5. P. 29-39.
13. Chayka V. Pidhotovka maybutnioho vchytelya do samorehulyatsiyi pedahohichnoyi diyalnosti : monohrafiya (Preparing future teacher to self-regulation of pedagogical activity : monograph). Ternopol, 2006. 275 p.
14. Chumak O. Paradyhma osvity XXI stolittya : innovatsiyini aspekty (The paradigm of education of XXI century : innovative aspects). – [Electronic resource]. – Mode of access : http://virtkafedra.ucoz.ua/el_gurnal/pages/vyp7/konfl/Chumak.pdf
15. Little D. Authentic texts in foreign language teaching: theory and practice Text / D. Little, S. Devitt, D. Singleton. — Dublin : Authentik, 1998. — 384 p.
16. Rogers Carl R. The Foundations of the Person-Centered Approach / Carl R. Rogers // Education 100. — 1979. — № 2. — С. 98—107.

Стаття надійшла до редакції 27.08.2013

Л. 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. Автор делает вывод, что реализация компетентностного подхода в процессе развития коммуникативной культуры будущих специалистов сферы обслуживания предусматривает формирование их коммуникативной компетентности как общей когнитивной способности личности и профессионально значимого качества, сущность которого заключается в связях меж-

ду навыками человека и успешным выполнением определенного коммуникативного задания, поиска решений для устранения трудностей, возникающих в процессе общения во время выполнения профессиональной деятельности. Это будет способствовать формированию высокого уровня готовности будущих специалистов сферы обслуживания в профессиональной деятельности, оптимизации развития их личностных качеств, стремлению к профессиональному самосовершенствованию через развитие коммуникативной компетентности.

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

L. Rudenko

**Formation of Communicative Culture of the Future Professionals:
Personal-Oriented, Activity and Competence Approaches**

Taking into consideration philosophical, cultural, psychological and pedagogical content of the concept of communicative culture and determination of its essence in the context of its formation at the future professionals of the service sphere, the article substantiates personally oriented, activity and competence approaches as ones that provide optimization of the development of their personal and professional qualities in the process of communicative culture formation. The author concludes that the implementation of competence approach in the development of the communicative culture of the future professionals of the service sphere involves the formation of their communicative competence as general cognitive ability of personality and professionally important quality the essence of which lies in the relationship between human skills and successful fulfillment of certain communicative task, the search of solutions to eliminate the difficulties encountered in the process of communication during the execution of professional activity. This will promote the formation of a high level of preparedness of future service sphere specialists in their professional activity, optimize the development of their personal qualities and desire for professional self-improvement through the development of communicative competence.

Key words: communicative culture, service sphere specialists, student-oriented approach, activity approach, competence approach in education.

Рецензент – доктор педагогічних наук,
старший науковий співробітник Т. П. Усатенко