

**ЛАРИСА РУДЕНКО**

(Львів)

## **СТРУКТУРНІ КОМПОНЕНТИ КОМУНІКАТИВНОЇ КУЛЬТУРИ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ**

---

Проаналізовано стан дослідження структурних компонентів комунікативної культури в науковій літературі й обґрунтовано її структуру в контексті професійної підготовки фахівців сфери обслуговування.

***Ключові слова:** комунікативна культура фахівців, структурні компоненти комунікативної культури, фахівці сфери обслуговування.*

Культурно-комунікативну основу соціального життя суспільства складають міжособистісні стосунки, які реалізуються й формуються у процесі спілкування, а також сприяють формуванню спільності настроїв і поглядів, взаєморозумінню та узгодженості дій. В умовах сучасного суспільства комунікативна культура стає метою (культура діалогу), підґрунтям (взаєморозуміння) і засобом регламентації (культура ділового й повсякденного спілкування) міжособистісних стосунків.

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. Сума набутих людиною комунікативних знань, умінь і навичок, які створені, прийняті й реалізуються в конкретному суспільстві на певному етапі його розвитку виражається в культурі спілкування. Комунікативну ж культуру особистості можна позиціонувати як особистісну потребу взаємодії з іншими суб'єктами, вираження цілісного й індивідуального в людині, прояв її творчого потенціалу в здатності підтримувати позитивний характер комунікативного процесу й доброзичливо ставитися до співрозмовників.

Зважаючи на це, вважаємо, що комунікативна культура індивіда виявляється у творчому характері опанування прийнятих норм комунікативної діяльності. Вона детермінується розвитком і саморозвитком особистості, забезпечує ступінь її суспільної активності, а також соціальну значущість її поведінки й застосування відповідних засобів комунікативної діяльності, в тому числі у професійній сфері. Людина, котра вміє чітко та ясно висловлюватися, навіть якщо вона й не вирізняється особливим здібностями, справляє враження знавця своєї справи. У зв'язку з цим, сучасна професійна підготовка має спрямовуватися на становлення духовно розвинутої культурної особистості, якій притаманне цілісне гуманістичне світосприйняття. Фахівцеві, який працюватиме у сфері обслуговування, треба володіти й мистецтвом швидко знаходити найбільш сприятливий тон і потрібну форму спілкування з клієнтами та співробітниками, розуміти ситуацію, бути гнучким у розмові на засадах чуйності та співчуття, простоти і природності спілкування, об'єктивно підходити до поведінки інших.

Крім того, у процесі спілкування досягається належна організація, єдність і регуляція дій окремих індивідів, інтелектуальна та емоційно-почуттєва взаємодія між ними. З цього випливає, що комунікативна культура є однією з визначальних властивостей сучасної людини і займає провідне місце в загальнокультурному та професійному становленні особистості. У зв'язку з цим сьогодні одним із найважливіших аспектів професійної освіти й навчання є підготовка фахівців, яким притаманна комунікативна культура, що забезпечує взаємоузгодження дій у професійній діяльності.

У сучасних науково-педагогічних дослідженнях комунікативну культуру розглядають як компонент: особистісної культури (А. В. Мудрик, В. І. Саф'янов); інформа-

ційної культури особистості (Р. С. Гуревич, А. М. Коломієць, А. В. Литвин); професійної культури фахівця (К. С. Абішев, В. С. Грехнев, Т. Н. Єрмекова, І. І. Зарецька); комунікативний аспект професійної підготовки (Л. В. Барановська, Н. В. Кузьміна). Проблеми структурного аналізу комунікативної культури, зокрема професійної, досліджували Л. М. Іванченко, О. В. Запара, С. В. Знаменська, В. А. Лівенцова, І. О. Мазаєва, Н. О. Мітрова, А. В. Мудрик, В. С. Садовська, О. В. Шевцова, М. П. Шовкун, Н. В. Юрченко. Розбіжність думок щодо підходів, критеріїв, принципів структурування комунікативної культури фахівців зумовила вибір теми статті, метою якої є дослідження структурних компонентів комунікативної культури, зокрема їх обґрунтування в контексті підготовки фахівців сфери обслуговування.

Обґрунтування цілісної системи спілкування майбутнього фахівця спирається на життєвий досвід особистості. Усі її елементи [3, с. 9-10] враховують професійні вимоги і завдання, ціннісні орієнтації майбутнього фахівця, спрямованість на спільну діяльність і розкриття в ній свого потенціалу, тобто вказують на те, що комунікативна культура особистості є невіддільною від професійної культури. Опора на життєвий досвід суттєво допомагає фахівцеві самореалізуватися у професійній діяльності.

Складовою професійної культури особистості вважає комунікативну культуру В. С. Садовська і пропонує виокремити в її структурі дві підструктури – діяльнсну і власне комунікативну. Перша характеризує значущість цінностей, знань, умінь, навичок і особистісних якостей для реалізації ефективної професійної діяльності; друга – значущість цих самих компонентів для реалізації ефективного професійного спілкування. Причому розподіл є умовним, оскільки названі підструктури взаємопроникають одна в одну, а не існують як два боки того самого явища. Домінує комунікативна підструктура, оскільки вона дозволяє екстеріоризувати компоненти діяльнсної, реалізувати їх на практиці, донести до співрозмовника [9, с. 87-89]. На цій основі в структурі комунікативної культури виділяються інваріантний, технологічний і варіативний компоненти. Перший відображає аксіологічний напрям комунікативних процесів і основні цінності комунікативної культури: гуманістичну позицію, інтерес до людей, загальну культуру фахівця, морально-етичні норми, в тому числі професійні, естетичний компонент. Другий віддзеркалює операційний бік спілкування і ґрунтується на загальнотеоретичних знаннях із основ міжособистісної комунікації, психології спілкування, теорії формування особистості та її психологічних особливостей. До технологічного компоненту також відносять комунікативно значущі вміння та навички розуміння, сприймання, взаємодії, техніки спілкування. Враховується також творчий характер праці, що дозволяє відстежити динаміку розвитку й саморозвитку фахівця в комунікативній діяльності. Третій, варіативний, компонент характеризує комунікативно значущі якості особистості: рефлексію комунікативної діяльності, гнучкість (оперативне творче мислення, що дозволяє орієнтуватися в непередбачуваних ситуаціях спілкування), емпатію, товариськість, емоційно-психологічну саморегуляцію, особистісну атракцію. Взаємодія цих трьох компонентів формує цілісну динамічну структуру комунікативної культури. При цьому структурування комунікативної культури спирається на особистісно-діяльнсний та аксіологічний підходи. Нероздільна єдність і взаємозв'язок усіх компонентів виявляється в тому, що особистість опосередковує вибір комунікативних цінностей, які зумовлюють вибір комунікативних знань і вмінь та визначають стилістику спілкування. У свою чергу, комунікативні знання впливають на вибір комунікативних цінностей і розвиток особистості, що дає імпульс до подальшого засвоєння цінностей комунікативної культури.

У структурі загальної культури особистості професійна комунікативна культура відображається в таких компонентах, як культура саморегуляції, культура інтелектуальної діяльності і власне культура мовної поведінки [5]. Аналіз наукової літератури свідчить, що в рамках культурологічного підходу поняття комунікативної культури все частіше стає аналогом професійної майстерності фахівців. Найчастіше це стосується педагогічної професії.

Комунікативна культура вчителя, як система його особистісних якостей, включає такі компоненти: творче мислення, культуру мовної дії, культуру самоналаштування на спілкування, культуру жестів і пластики рухів у ситуації спілкування, культуру сприйняття комунікативних дій співрозмовника, культуру емоцій, культуру комунікативних умінь [8]. Як складова професійної культури особистості, комунікативна культура педагогічних працівників поділяється на професійну мовленнєву культуру і професійну культуру мислення [2]. В умовах інформаційного суспільства до комунікативної культури педагога, окрім усного та письмового викладу інформації, відносять використання технічних засобів комунікації [4, с. 382].

Вважаємо, що успішність усіх професій, пов'язаних із людськими контактами (типу «людина – людина»), прямо пропорційна рівню професійної комунікативної культури фахівців. Це переконливо доводить аналіз науково-педагогічної літератури: в останні роки проблема структурування культури професійного спілкування фахівців різного профілю набуває все більшої актуальності у зв'язку з необхідністю підвищення рівня професійної підготовки і конкурентоспроможності фахівців на ринку праці. Проте, у деяких дослідженнях цієї проблематики, при яскраво вираженій професійній, майже не враховується особистісна складова.

Наприклад, Н. Ф. Долгополова пропонує розглядати культуру професійного спілкування менеджера співвідносно із специфікою діяльності, а її складові – як необхідні для повноцінного ділового спілкування комунікативні вміння. Ці вміння поділяються на орієнтувальні (оцінка ситуації, вибір комунікативної моделі поведінки тощо), інформаційно-аналітичні (вміння отримувати і передавати інформацію), прогностичні (проектування різних видів діяльності, моделювання системи комунікації), полемічні (вербальні, невербальні, електронні, телекомунікаційні засоби зв'язку), візуально-презентативні (створення іміджу, поєднання вроджених і набутих рис характеру), креативні (прийняття рішень у нестандартних ситуаціях), рефлексивні (самооцінка, самоаналіз, саморозвиток тощо) [1].

Не можемо погодитися з таким структуруванням, оскільки вважаємо, що кожне вміння базується на знаннях, їх усвідомленні людиною, формулюванні її установок, ставленні до ділових ситуацій. Вважаємо, що комунікативна культура фахівця типу «людина – людина» повинна обов'язково враховувати особистісну складову (психологічний тип, рівень загальної культури фахівця, його емоційність, здатність до емпатії тощо), а не обмежуватися лише його професійно комунікативними вміннями. Адже будь-яке вміння несе відбиток особистості, яка ним володіє, ґрунтується на певних знаннях, їх усвідомленні, трансформації щодо ситуації тощо.

Саме в такому напрямі, більш розгорнуто, розглядають комунікативну культуру державних службовців, як систему знань, норм, цінностей і зразків поведінки, прийнятих у суспільстві, а також вміння органічно, природно й невимуслено реалізовувати їх у діловому та емоційному спілкуванні. Виходячи з цього, у її структурі виокремлюються три взаємопов'язані компоненти: пізнавальний, особистісний і практичний. Перший ґрунтується на знаннях про: стилістичні, лексичні, граматичні, фонетичні аспекти мови; основи процесу спілкування; про себе як суб'єкта спілкування; особливості професійного спілкування; формули мовного етикету, норми немовної поведінки. Особистісний компонент відображає комунікативні якості, ціннісні орієнтації в процесі спілкування, адекватність самооцінки особистості. І лише практичний компонент характеризує комунікативні вміння, до яких належать вміння: контролювати свою поведінку, проявляти такт, розуміти людину, презентувати себе у професійному спілкуванні, організовувати спільну діяльність, запобігати конфліктам або врегульовувати їх, психологічно оптимально вибудовувати своє мовлення, аналізувати вчинки людини, давати їм адекватну соціально-психологічну оцінку [6]. Визначальними у структурі комунікативної культури державного службовця є ціннісні орієнтації, адже саме через систему цінностей здійснюється регулювання спілкування. Ураховані також специфіка професійної діяльності та індивідуальні особливості особистості.

Отже, у більшості наукових джерел комунікативна культура майбутнього фахівця тлумачиться як складова професійної культури і водночас як особистісне утворення, що концентрує мистецтво мовлення і слухання, об'єктивне сприйняття матеріалу та правильне його розуміння, сприяє побудові гуманних взаємин і досягненню ефективної взаємодії на основі спільних інтересів. Із позицій діяльнісного підходу комунікативна культура розглядається як атрибут діяльності та її результатів у взаємодії між суб'єктами і складається з таких професійно валентних компонентів:

- *світоглядного* (система поглядів і знань майбутнього фахівця, етичних і естетичних норм обраної професії), спрямованого на досягнення професійного результату через високий духовний потенціал, визнання абсолютної цінності особистості, дотримання в повсякденній міжособистісній діяльності прийнятих етичних норм;

- *мотиваційного* (мотиви комунікативної поведінки, комунікативні установки, професійна спрямованість), у якому домінує потреба розуміння й усвідомлення особливостей майбутньої професії;

- *власне комунікативного* (комунікативні вміння і навички, професійна спрямованість мовлення), скерованого на усвідомлення спілкування як засобу досягнення мети в міжособистісних стосунках, розвитку й саморозвитку особистості, стимулу формування важливих особистісних і професійних якостей, необхідних для самореалізації в суспільних взаєминах;

- *емоційно-вольового* (тактовність, витримка, толерантність), який відображає рівень комунікативної культури і сприяє добору доцільних емоційно виправданих засобів мовного і немовного впливу;

- *конструктивного*, як здатності обирати оптимальний стиль спілкування і взаємодії, комунікативної поведінки, адекватного сприйняття особистістю студента себе як фахівця [10].

У культурологічному контексті комунікативна культура є підґрунтям загальної культури особистості, базовим компонентом культури, який забезпечує готовність особистості до життєвого самовизначення і зумовлює досягнення гармонії з собою та довкіллям. З таких позицій саме комунікативна культура є засобом створення внутрішнього світу особистості, багатства його змісту, відображає спрямованість особистості на культуру. У цьому сенсі її розглядають, як сукупність культуротворчих елементів, якими є: емоційна культура, або культура почуттів, як адекватне реагування на довкілля; культура мислення, що проявляється у вигляді специфічних форм пізнавальної діяльності, спрямованої на сприйняття і створення текстів, які відповідають задуму і достовірно відображають дійсність; культура мовлення.

Відповідно до цього, комунікативна культура включає три компоненти: когнітивно-мотиваційний, діяльнісний і риторичний [7, с. 11-14]. Перший передбачає розуміння сутності психологічної взаємодії, особливостей спілкування, уважне й доброзичливе ставлення до його учасників, прагнення до ідентифікації, емпатії та рефлексії в комунікативному процесі. Другий характеризується гнучкістю в спілкуванні, вмінням спілкуватися під час спільної діяльності та знаходити адекватний стиль спілкування. Ознаками третього, риторичного компоненту, є регулярний аналіз комунікативних ситуацій, прагнення розвитку комунікативних якостей мовлення, його емоційність і виразність тощо. Тобто структурні компоненти комунікативної культури, визначені на основі культурологічного з урахуванням особистісного підходу до підготовки фахівців, відображають їхні когнітивно-мотиваційні якості, зміст професійно-комунікативної діяльності та вміння цю діяльність виконувати.

Професійна комунікативна культура фахівців, які працюють у сфері «людина – людина», визначається співвідношенням складових внутрішньої структури мовної поведінки особистості (культура використання мовних засобів і стереотипів, способи формування і формулювання думки, логіка побудови висловлювання) і структурних компонентів професійної діяльності (сфера комунікативної діяльності, типові ситуації з найбільш характерними для них соціальними ролями й жанрами) [5, с. 9-10]. Спе-

цифіка професійної комунікативної культури фахівців означених професій убачається, передусім, в адекватності способу формування й формулювання думки та добору мовних засобів комунікативним ситуаціям, що виникають у професійній діяльності, а також відповідно до соціальних ролей співрозмовників.

На основі вивчення проблеми структурування комунікативної культури в науково-педагогічній літературі та враховуючи специфіку професійної діяльності фахівців галузі обслуговування, виокремлюємо такі структурні компоненти комунікативної культури фахівців сфери обслуговування: особистісно-рефлексивний, когнітивно-гносеологічний, операційно-діяльнісний і професійно орієнтований. Розглянемо їх детальніше.

Особистісно-рефлексивний компонент характеризує загальну культуру та внутрішній світ особистості фахівця, сприймання довкілля і ставлення до нього, уміння оцінювати свої почуття і стани, здатність до саморегуляції й емпатії. Він передбачає врахування особистісних чинників: мотиваційно-ціннісного як сукупності ціннісних орієнтацій, мотивів комунікативної поведінки, комунікативних установок, професійно-комунікативних цінностей; мисленевого, що відображає гуманістично спрямовану інтелектуальну діяльність, щирість, гнучкість мислення, нестандартність асоціативного ряду і внутрішнього плану дій; психологічного як здатностей особистості до оцінювання й самооцінювання, самоаналізу й саморозвитку, самоконтролю й емоційно-психологічної саморегуляції, самоналаштування на спілкування, емпатії, особистісної атракції тощо; особистісно-комунікативного, який визначається тактовністю, витримкою, толерантністю, рефлексією комунікативної діяльності тощо. До останнього чинника можна віднести й товариську (у розумінні стійкого прагнення особистості до контактів із людьми в поєднанні зі швидкістю їх встановлення, комунікабельністю, альтруїстичними тенденціями, бажанням перебувати в соціумі, здатності отримувати естетичну насолоду від процесу спілкування) і контактність (спроможність входити у психологічний контакт, формувати довірчі стосунки в зоні взаємодії на засадах узгодженості та взаємосприйняття).

Когнітивно-гносеологічний компонент є основою взаєморозуміння партнерів по спілкуванню і вказує на роль особистості в комунікативному процесі. Цей компонент забезпечують: усвідомлення себе як суб'єкта спілкування; знання психологічних і світоглядних особливостей особистості, етичних норм і естетичних рис майбутньої професії, а також основ психології міжособистісного та професійного спілкування; набуття професійно значущих комунікативних умінь і навичок міжособистісної взаємодії (розуміння і сприймання, дотримання норм мовного етикету і немовної поведінки), опанування технік спілкування з урахуванням стилістичних, лексичних, граматичних, фонетичних аспектів мови та розвитку мовних, у тому числі іншомовних, умінь і навичок.

Операційно-діяльнісний компонент демонструє арсенал засобів, які забезпечують ефективний перебіг комунікативних процесів, як частини міжособистісних стосунків, зокрема, у професійній сфері. У ньому виокремлюємо вербальний (мовна дія та мовна поведінка, оптимальне вибудовування свого мовлення тощо), невербальний (візуальні, тактильні, акустичні, ольфакторні засоби спілкування), технологічний (електронні, телекомунікаційні засоби зв'язку), оцінювальний (сприйняття комунікативних дій співрозмовника, аналіз його вчинків, надання їм адекватної соціально-психологічної оцінки) чинники.

Професійно орієнтований компонент є показником ефективності комунікативних дій фахівця у професійній діяльності. Він включає: соціальні установки (зацікавлення як самим процесом комунікативної співпраці, так і його результатом), а також професійно значущі якості – організаційні (створення статечного іміджу, якнайкраще поєднання вроджених і набутих рис характеру, самопрезентація у професійній комунікативній взаємодії, організація колективної діяльності, запобігання конфліктам або їх врегулювання); конструктивні (адекватне оцінювання ситуації, вибір точної моделі

поведінки, здатність обирати оптимальний стиль спілкування і взаємодії тощо); прогностичні (проєктування різних видів професійної діяльності відповідно до ситуації, моделювання комунікативного процесу, передбачення реакції співбесідника на певні слова і вчинки); інформаційно-аналітичні (уміння отримувати і передавати інформацію, адекватно застосовувати прийоми рефлексивного і нереліксивного слухання, розрізняти конгруентність вербального та невербального мовлення співбесідника, розпізнавати його емоційні стани, мотиви поведінки і наміри, спостерігаючи за мімікою й жестами); креативні (прийняття рішень у нестандартних ситуаціях, гнучкість і оперативність творчого мислення, що дозволяє орієнтуватися в непередбачуваних ситуаціях спілкування).

До подальших досліджень відносимо визначення критеріїв і показників кожного з компонентів, а також розроблення методики їх формування, що дозволить вдосконалити зміст комунікативної підготовки майбутніх працівників сфери послуг у процесі навчання в ПТНЗ.

### СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Долгополова Н. Ф. Развитие коммуникативных умений студентов-менеджеров в условиях университета : дис. канд. пед. наук. : 13.00.01 – Общая педагогика, история педагогики и образования / Наталья Федоровна Долгополова. – Оренбург, 1998. – 188 с.
2. Ермекова Т. Н. Коммуникативная культура специалиста в системе образования / Т. Н. Ермекова, К. С. Абишев // Современные проблемы науки и образования. – 2009. – № 6. – С. 108-110.
3. Знаменская С. В. Педагогические условия формирования коммуникативной культуры студентов в процессе профессиональной подготовки в вузе : автореф. дис. ... канд. пед. наук : 13.00.08 – Теория и методика профессионального образования / Стояна Васильевна Знаменская. – Ставрополь, 2004. – 23 с.
4. Литвин А. В. Інформатизація професійно-технічних навчальних закладів будівельного профілю : монографія / Андрій Вікторович Литвин. – Львів : Компанія «Манускрипт», 2011. – 498 с.
5. Мазаева И. А. Профессиональная коммуникативная культура в содержании подготовки специалиста: на материале профессий «человек – человек» : автореф. дис. ... канд. пед. наук : 13.00.01 – Общая педагогика, история педагогики и образования / Ирина Александровна Мазаева. – М., 2003. – 27 с.
6. Малик Ю. І. Розвиток комунікативних навичок як важливий чинник успішної діяльності державних службовців / Ю. І. Малик // Державне управління : теорія і практика : електронне наукове фахове видання. – 2009. – № 2 (10) / [електронний ресурс]. — Режим доступу : [http://www.academy.gov.ua/ej/ej10/doc\\_pdf/Malyk.pdf](http://www.academy.gov.ua/ej/ej10/doc_pdf/Malyk.pdf).
7. Митрова Н. О. Формирование коммуникативной культуры у студентов вуза в процессе их включения в социально ориентированную деятельность : автореф. дис. ... канд. пед. наук : 13.00.08 – Теория и методика профессионального образования / Нелла Олеговна Митрова. – Майкоп, 2006. – 27 с.
8. Руденский Е. В. Социальная психология : курс лекций / Е. В. Руденский / [М-во общего и проф. образования РФ; Новосибирская гос. академия экономики и управления ; отв. ред. Е. А. Яблокова]. – М. : ИНФРА-М; Новосибирск : НГАЭиУ, 2000. – 221 с.
9. Садовская В. С. Основы коммуникативной культуры / В. С. Садовская, В. А. Ремизов; [общ. ред. В. А. Ремизова]. – М. : Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2011. – 206 с.
10. Шовкун М. П. Складові комунікативної культури студентів / М. П. Шовкун [електронний ресурс]. – Режим доступу : [brar.org.ua/sections\\_load.php?s=culture\\_science\\_education&id=6451&start=2](http://brar.org.ua/sections_load.php?s=culture_science_education&id=6451&start=2).

ЛАРИСА РУДЕНКО

### СТРУКТУРНЫЕ КОМПОНЕНТЫ КОММУНИКАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ СПЕЦИАЛИСТОВ СФЕРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Проанализировано состояние исследования структурных компонентов коммуникативной культуры в научной литературе и обоснована её структура в контексте профессиональной подготовки специалистов сферы обслуживания.

**Ключевые слова:** коммуникативная культура специалистов, структурные компоненты коммуникативной культуры, специалисты сферы обслуживания.

LARYSA RUDENKO

THE STRUCTURAL COMPONENTS OF COMMUNICATIVE CULTURE OF SPECIALISTS  
OF SERVICE SPHERE

The state of structural components of communicational culture in scientific literature is analysed; its structure is grounded in the context of vocational training of service sphere's specialists.

**Keywords:** *specialists' communicational culture, structural components of communicational culture, specialists of service sphere.*

Одержано 21.10.2012, рекомендовано до друку 2.11.2012.