

#### Список використаних джерел:

1. Закон України «Про туризм» (15 вересня 1995 р.). – К., 1995.
2. Закон України «Про страхування»: Збірник нормативно-правових актів. – Т 2. – Ужгород, 1999.
3. Безпека життєдіяльності / За ред. О.Н. Русака. СПб.: Видавництво «Лань», 2000. – 448 с.
4. Биржаков М.Б. Введення в туризм. СПб.: Видавничий Торговий дім «Герда», 2000. – 192 с.
5. Вайзман Д. Керівництво по виживанню. М.: ТОВ «Видавництво АСТ», ТОВ «Видавництво Астрель», 2002. – 383 с.
6. Гуляєв В.Г. Туристські перевезення. М.: Фінанси і статистика, 2003. – 367 с.
7. Дгоран Ж. Гід-перекладач, мистецтво, іноземна мова, психологія. М., 2002 р.
8. Маринин М.М. Туристські формальності і безпеку в туризмі. М.: Фінанси і статистика, 2002.
9. Туризм і готельне господарство. Під ред. Проф., Д.е.н. Чудновського А.Д. - М.: Асоціація авторів і видавців «Тандем». Вид. ЕКМОС, 2001. – 400 с.
10. Сайт Турбізнес [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://www.Tourbus.Ru/archiv/09\\_99/news/law/1.Htm](http://www.Tourbus.Ru/archiv/09_99/news/law/1.Htm). - (29.03.2010).

## ОСНОВНІ НАПРЯМКИ ПОБУДОВИ БЕЗПЕЧНОЇ КОМУНІКАЦІЇ У ПРОФЕСІЙНОМУ СЕРЕДОВИЩІ

Кондор М. Ю., Шуть С. О., Белякова Т. Ю.  
м. Полтава

*Анотація.* Формування комунікативної стратегії – це багатогранний процес, у якому необхідно враховувати широкий спектр соціально-психологічних параметрів. Особливо тих, які можуть негативно впливати на ефективність комунікаційних актів. Встановлена тенденція зміни форми соціальних взаємодій у схематичних форматах, які були описані у наукових дослідженнях попередніх десятиліть. Вони втрачають актуальність у зв'язку із стрімким розвитком технологій, реагують на перехід до віртуальної реальності та відповідних форм побудови комунікативних актів. Зважаючи на це, для побудови безпечної комунікації у професійному середовищі важливо врахувати всі фактори, які впливають на ефективність проведеного акту комунікації.

*Ключові слова:* комунікативна компетентність, соціокультурна компетентність, комунікація, безпека спілкування, діалог, професійне навчання, невербальна комунікація, майбутні викладачі професійного навчання.

У сучасному суспільстві комунікативні стратегії та соціально-психологічні параметри зазнають змін. Соціальна сфера перейшла на новий рівень співіснування і сумісності, який формується складною взаємодією із великою кількістю організацій, груп і типів відносин. Крім того значні зміни відбулися в інформаційній сфері. Збалансована комунікація між соціальними групами та інститутами забезпечується глобальним збільшенням кількості новинних повідомлень, зв'язків і потоків. Визнаються проблеми в комунікативних стратегіях, спрямованих на придушення, запобігання диференціації цінностей і агресивних мотивацій.

Результати соціологічних опитувань показують, що найбільшу стурбованість викликає загроза масових маніпуляцій (75% респондентів), у той час як міжособистісні маніпуляції викликають переживання тільки 20%. Респонденти заявили, що ситуації перегляду телевізора викликають найбільшу кількість страхів і побоювань щодо змісту отриманої інформації (38% респондентів). У плані міжособистісного спілкування найбільшу напруженість викликає відсутність стриманості у професійній та діловій сфері – 42%, у сфері сім'ї та родичів – 21%, а у сфері дружби – 14%. Тому питання індивідуальної безпеки залежить від впливу засобів масової інформації і використання численних маніпулятивних прийомів, які, вторгаючись у внутрішній світ людини, руйнують його звичні стереотипи, цінності і спотворюють особистий світогляд.

Проведений аналіз літератури присвяченої формуванню безпечних ситуацій, при створенні різного типу комунікативних актів, показав, що основні напрямки даного

формування пов'язані з адаптацією до умов соціально-психологічної мінливості особистості [1].

Установлено, що формування комунікативної стратегії – це багатогранний процес, у якому необхідно враховувати широкий спектр соціально-психологічних параметрів. Особливо тих, які можуть негативно впливати на ефективність комунікаційних актів. Серед основних на сучасному етапі суспільного розвитку є ті, які актуалізують свій вплив у контексті розширення он-лайн комунікацій.

Проведений аналіз літератури показав, що спостерігається тенденція зміни форми соціальних взаємодій у схематичних форматах, описаних у наукових дослідженнях попередніх десятиліть, вони втрачають актуальність у зв'язку з бурхливим розвитком технологій, реагують на перехід до віртуальної реальності та відповідних форм побудови комунікативних актів [1]. Така позиція у змісті комунікації змінює соціальні та функціональні установки, відбувається подальша диференціація масового суспільства, зростають темпи історичних змін, – все це визначає необхідність підготовки змін у структурах особистості до динаміки соціально-психологічної плинності. Тому перед педагогічною наукою постає актуальне питання побудови безпечної комунікації у професійному середовищі.

Для побудови безпечної комунікації у професійному середовищі необхідним є встановлення всіх факторів, які впливають на кінцевий результат комунікації – її ефективність.

Проведені дослідження дозволяють констатувати, що перший набір змінних, *факторів соціального контексту*, стосується учасників взаємодії та комунікативної ситуації. Відомо, що *вік, стать, посада* (професія, звання та державна посада), *статус* (соціальний статус), *соціальна дистанція* та *стосунки* з іншими (як з точки зору сили, так і впливу) визначають, як говорять учасники комунікативного акту і про що вони говорять. Ситуаційні змінні включають *часові та фізичні аспекти* взаємодії (час і тривалість, місце розташування), а також соціальний вимір *ситуації* (наприклад, офіційний прийом).

*Фактори стилістичної відповідності* включають змінні, що піддаються явним інструкціям. Найважливіші *стратегії ввічливості* можна легко залучити як інструменти для навчання комунікативної поведінки [8, 3], а також основні характеристики різних *стилів та реєстрів* також можна узагальнити та адаптувати для студентів.

*Культурні фактори* включають три основні компоненти: *соціокультурні фонові знання цільової мовної спільноти, усвідомлення основних діалектних чи регіональних відмінностей та міжкультурну обізнаність*. Віддовсон [9] позначає ці галузі знань як «схематичні знання», що доповнюють «системні знання» мовного коду; він стверджує, що в реальному житті спілкування системне знання підпорядковується схематичному. *Соціокультурні фонові знання мови цільової спільноти* також важливі, на це звертали увагу ван Ек і Трім [8], які присвоюють окрему категорію для таких питань у своїх переглянутих цілях, відповідно до *порогового рівня*.

Четвертий основний компонент – це *невербальні комунікативні фактори*. Як зазначає Пеннікук [7], «дії говорять голосніше, ніж слова», а невербальне спілкування несе значну частку соціального значення. Оскільки невербальні дії значною мірою діють на несвідомому рівні, спікери можуть навіть не усвідомлювати, що певні помилки можуть бути спричинені невідповідними невербальними сигналами.

Невербальна комунікація у нашій гіпотезі розділена на п'ять компонентів. Перший – це *кінезична поведінка* або *мова тіла*, щовключає невербальні сигнали для регулювання реакції (наприклад, вдих, напруга тіла та нахили вперед) або демонстрація співрозмовнику того, що інший розуміє про що йдеться, а також афективні маркери (такі як міміка), жести (особливо ті, що мають умовне значення) та зоровий контакт [4]. Другий компонент, *проксемічні фактори*, стосується використання простору мовцями (наприклад, фізична відстань між людьми), а третій, *тактильних факторів*, стосується ролі дотику у цільовій комунікативній групі; обидва фактори можуть бути джерелом серйозної міжкультурної

напруги. Четвертий компонент включає *паралінгвістичні фактори*, такі як акустичні ефекти (наприклад, бурчання) та неголосні звуки (наприклад, шипіння), але він не включає інтонацію, яку вважаємо частиною базового мовного коду і, отже, частиною мовленнєвої компетенції. Паралінгвістичні фактори надають повідомленню афективну глибину та функціонують як сигнали зворотного каналу. Останній компонент, *мовчання*, часто має соціально та культурно обумовлений зміст, що виражається такими фразами, як «багатозначна пауза» або «красномовне мовчання».

Не менш важливі й інші аспекти комунікативної кризи. Наприклад, бути в групі з двадцяти чоловік і здійснювати комунікативний акт мовою конфронтації неможливо, тому що це економічно і політично затратно.

У зв'язку з цим важливо звернути увагу на такий соціально-психологічний параметр, як гальмування, яке має особливе значення у стратегіях збереження комунікаційної безпеки. Культуралізація взаємодії у складному і динамічному суспільстві є обмежуючим фактором для виникнення складних і кризових ситуацій, яких так багато в сучасному суспільстві. Ці ситуації мінливі, довговічні і історично розходяться.

За умови відмови від обмежень поведінкових можливостей, пов'язаних із відокремленим індивідом, можна говорити про програму, яка сама по собі означає стратегію. Виходячи з позиції Лумана, доцільно розглядати програму як сукупність умов соціально прийнятної поведінки, що забезпечують безпечне поле спілкування. При цьому програми стратегічного рівня повинні формулюватися системно, з можливістю коригування і без детальної диференціації. У цьому випадку аксіологічний консенсус полегшує комунікацію про непередбаченість програм, тобто розробку програм, адаптацію їх до ситуації, їх зміну або старіння [5]. Тому, на думку Е. Муньє, важливо слідувати ряду інтерактивних положень у стратегіях комунікативної взаємодії. По-перше, потрібно вийти за межі свого «я» - відокремитися від себе, розкрити себе, відкритися іншому. По-друге, важливо вийти за рамки власної точки зору і вміти приймати позицію іншого, тобто поєднувати різні позиції задля досягнення згоди. По-третє, один повинен бути здатний взяти на себе відповідальність за долю іншого. По-четверте, потрібно вміти щедро і вільно віддавати. «Великодушність, навіть якщо вона не отримує відповіді, розтоплює лід недовіри і розриває коло самотності, згладжує гострі кути розбіжностей». І, нарешті, потрібно бути вірним – «вірність, любов і дружба досконалі, тільки якщо вони постійні. Сталість не має нічого спільного ні з опором, ні з однаковістю, це безжальна еманация» [6].

Соціально-психологічні параметри соціальної взаємодії багато в чому залежать від типу культури, а також від певних поведінкових стратегій, пов'язаних з національними і ментальними особливостями.

Істотні відмінності в міжкультурних моделях взаємодії обумовлюють необхідність врахування відмінностей соціально-психологічних параметрів і факторів міжкультурних відносин. Відомо, що японські форми особистих займенників для позначення мовця або того, до кого була звернена мова, нескінченно варіювалися відповідно до суворих правил етикету, в залежності від рангу кожного комунікатора і пов'язаних з ними соціальних відносин. Коли кількість соціальних класів різко скоротилася, а потім вони повністю зникли, стало дуже важко зрозуміти, як ставитися до людини, щоб уникнути складних або загрозливих комунікативних ситуацій. У сумнівних випадках замість «я» або «ви» люди стали застосовувати все більш розпливчасті безособові форми, вважаючи за краще нейтральне «*вважається, що...*» замість «*я думаю, що*», щоб не допустити випадкової помилки, використовуючи ситуативно невідповідний особовий займенник.

Тенденція до створення тотального інформаційного простору з обов'язковим кодуванням суб'єктів соціальної взаємодії знімає значимість ритуалів і етикету сумісності, морально-ціннісної регуляції, створює уявну свободу спілкування.

Наприкінці варто звернути увагу на думку Ч. Кулі, сформульовану ще століття тому: «У тій мірі, у якій [суспільство] сприяє розвитку вищих можливостей кожної дитини, воно вільне, але там, де воно не досягає цього, воно не є таким. До тих пір, поки діти погано

виховані або погано навчені, оскільки сімейне навчання погане, школи неефективні, місцевий уряд погано функціонує, публічні бібліотеки відсутні... до тих пір люди не є вільними» [2].

Отже, відносини довіри мають не менше значення для розширення просторово-часової дистанції в соціальній взаємодії для комунікативної ефективності і для реалізації системної інтеграції. Акцент на переважанні такту, відновлення після деформації соціальної структури і підтримання довіри в соціальних взаємодіях передбачає першорядну увагу захисту соціальної цілісності, внутрішніх механізмів суспільного відтворення, посилення діалогу з оточуючими, що буде сприяти побудові безпечної комунікації у професійному середовищі.

#### Список використаних джерел:

1. Кондор М. Ю. Характеристика основних компонентів структури комунікативної компетентності майбутніх викладачів професійного навчання // Педагогічний альманах. 2020. №46. С. 150- 157.
2. Cooley Ch. H. Human Nature and the Social Order (Revised Edition).[Електронний ресурс] New York: Charles Scribner's Sons, 1922.P. 422-434.Режим доступу до ресурсу:[https://brocku.ca/MeadProject/Cooley/Cooley\\_1902/Cooley\\_1902m.html](https://brocku.ca/MeadProject/Cooley/Cooley_1902/Cooley_1902m.html).
3. Dornyei Z. & Thurrell S. Conversation and dialogues in action. Kernel Hempstead: Prentice Hall,1992.
4. Kellerman S. «I see what you mean»: The role of kinesic behavior in listening and implications for foreign and second language learning. Applied Linguistics, 13, 1992,239-258.
5. Luhmann N. Social systems. stanford university Press,1995.
6. Mounier E. Personalism. University of Notre Dame Pess, 1989.
7. Pennycook A. Actions speak louder than words: Paralanguage,communication and education. TESOL Quarterly, 19, 1985, 259-282.
8. van Ek J. A. & Trim J. L. M. Threshold level 1990. Strasbourg: Council of Europe Press, 1991.
9. Widdowson H. G. Knowledge of language and ability for use. Applied Linguistics, 10, 1989, 128-137.

## **ПРОБЛЕМИ БЕЗПЕКИ ПРИ ПОБУДОВІ КОМУНІКАТИВНОГО АКТУ ТА ШЛЯХИ ЇХ ВИРІШЕННЯ**

*Кондор М. Ю., Доценко А. О., Діденко Н. В.  
м. Полтава*

*Анотація. Основні напрями формування безпечних ситуацій при створенні різних видів комунікативних актів пов'язані з адаптацією до умов соціально-психологічної мінливості. Формування комунікативної стратегії – це багатогранний процес, у якому необхідно враховувати широкий діапазон соціально-психологічних параметрів, особливо актуальних у сучасний період соціального розвитку в напрямку розширення мережових комунікацій. Показано, що безпека комунікацій багато в чому залежить від рівня координації дій учасників взаємодії, а також від ступеня прихильності та соціальної підтримки, які сприяють психологічній стійкості учасників соціальної взаємодії в професійному середовищі.*

*Ключові слова: комунікативна компетентність, соціокультурна компетентність, комунікація, безпека спілкування, діалог, професійне навчання.*

Аналіз тенденцій розвитку професійної підготовки педагогів професійної освіти з проблем комунікаційної компетентності показав, що учасники комунікації повинні розглядати мову і культуру, тобто граматику і стиль, лексику і її культурні констатації, тексти з точки зору різних ціннісних орієнтацій як нероздільні [1]. Такий підхід сприяє розвитку толерантності до двозначності і сприйняттю форми як значення [8, с. 251]. Тобто однією із сучасних тенденцій розвитку комунікації у професійному середовищі є пріоритет прагматичного передавання, отримання і обробки інформації, над її лінгвістичним