

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ СОЦІАЛЬНОЇ ПЕДАГОГІКИ ТА ПСИХОЛОГІЇ
Кафедра педагогіки та психології освітньої діяльності

Кваліфікаційна робота
магістра
на тему **Формування культури спілкування студентів гуманітарних**
спеціальностей

Виконала: студентка 2 курсу, групи 8.0118-з
спеціальності 011 Освітні, педагогічні науки
освітньої програми Педагогіка вищої школи

Л.В. Білозуб

Керівник к.пед.н., доцент Козич І.В.

Рецензент к.філос.н., доцент Іванова Л.С.

Запоріжжя

2020

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет соціальної педагогіки та психології

Кафедра педагогіки та психології освітньої діяльності

Рівень вищої освіти магістр

Спеціальність 011 Освітні, педагогічні науки

Освітня програма Педагогіка вищої школи

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри _____

д.психол.н., проф. Н.Ф. Шевченко

« ____ » _____ 2019 р.

ЗАВДАННЯ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТЦІ

Білозуб Ліні Вікторівні

1. Тема роботи Формування культури спілкування студентів гуманітарних спеціальностей

керівник роботи Козич Ірина Володимирівна, к.пед.н., доцент

затверджені наказом ЗНУ від «30» травня 2019 року № 819-с

2. Строк подання студентом роботи _____

3. Вихідні дані до роботи аналіз філософської, психологічної і педагогічної літератури.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) проаналізувати генезис уявлень про культуру спілкування в контексті культурно-цивілізаційного підходу; виділити і охарактеризувати структурні елементи поняття «культура спілкування», виявити зв'язки між ними; обґрунтувати педагогічні умови формування культури спілкування студентів закладів вищої освіти; провести дослідно-експериментальну роботу з формування культури спілкування студентів гуманітарних спеціальностей.

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень) 3 таблиці

6. Консультанти розділів роботи

| Розділ | Прізвище, ініціали та посада консультанта | Підпис, дата | |
|----------|---|----------------|------------------|
| | | Завдання видав | Завдання прийняв |
| Вступ | Козич І.В., доцент | | |
| Розділ 1 | Козич І.В., доцент | | |
| Розділ 2 | Козич І.В., доцент | | |
| Висновки | Козич І.В., доцент | | |

7. Дата видачі завдання _____

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

| № з/п | Назва етапів кваліфікаційної роботи | Строк виконання етапів роботи | Примітка |
|-------|--|-------------------------------|----------|
| 1 | Збір та систематизація матеріалу | січень-лютий 2019 р. | Виконано |
| 2 | Вивчення і аналіз наукової літератури | січень-березень 2019 р. | Виконано |
| 3 | Написання вступу | березень 2019 р. | Виконано |
| 4 | Робота над першим розділом | березень-травень 2019 р. | Виконано |
| 5 | Проведення дослідно-експериментальної роботи | вересень-листопад 2019 р. | Виконано |
| 6 | Написання висновків | листопад 2019 р. | Виконано |
| 7 | Передзахист | грудень 2019 р. | Виконано |
| 8 | Нормоконтроль | грудень 2019 р. | Виконано |

Студент _____ Л.В. Білозуб

Керівник роботи _____ І.В. Козич

Нормоконтроль пройдено

Нормоконтролер _____ І.В. Козич

РЕФЕРАТ

Магістерська робота: 82 сторінки, 3 таблиці, 84 джерела, 3 додатки.

Мета дослідження: теоретично обґрунтувати і експериментально перевірити педагогічні умови формування культури спілкування студентів гуманітарних спеціальностей.

Об'єкт дослідження: процес формування культури спілкування студентів.

Предмет дослідження: педагогічні умови формування культури спілкування студентів.

Методи дослідження: теоретичні: вивчення і теоретичний аналіз філософської, психологічної і педагогічної літератури по темі дослідження; емпіричні: тестування, спостереження, бесіда, анкетування, педагогічний експеримент; математичні методи обробки результатів експерименту.

Наукова новизна дослідження: проаналізовано генезис уявлень про культуру спілкування в контексті культурно-цивілізаційного підходу; охарактеризовані структурні елементи культури спілкування як складної системної освіти і культурного феномена; виявлені педагогічні умови реалізації процесу формування культури спілкування студентів гуманітарних спеціальностей; визначені зміст, форми і методи формування культури спілкування студентів гуманітарних спеціальностей.

Практична значущість дослідження. Розроблені і апробовані критерії, показники і рівні психолого-педагогічної готовності студентів гуманітарних спеціальностей до позитивного спілкування. Запропонована програма курсу і методика тестування ступеня освоєння пройденої програми, які можуть бути використані як факультативні курси і їх частини в різних закладах вищої освіти.

Ключові слова: КУЛЬТУРА, КУЛЬТУРА СПІЛКУВАННЯ, ЕТИКЕТ, ПОВЕДІНКОВА КУЛЬТУРА, ВИХОВАННЯ, КУЛЬТУРА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ, КОМУНІКАТИВНА КУЛЬТУРА, МОРАЛЬНІСТЬ.

ЗМІСТ

| | |
|--|----|
| ВСТУП..... | 6 |
| РОЗДІЛ 1. ФОРМУВАННЯ КУЛЬТУРИ СПІЛКУВАННЯ ЯК ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГІЧНА ПРОБЛЕМА..... | |
| 1.1. Генезис уявлень про формування культури спілкування..... | 11 |
| 1.2. Зміст, структура і сутність культури спілкування..... | 27 |
| 1.3. Педагогічні умови формування культури спілкування студентів закладів вищої освіти..... | 43 |
| РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДНО-ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНА РОБОТА З ФОРМУВАННЯ КУЛЬТУРИ СПІЛКУВАННЯ СТУДЕНТІВ ГУМАНІТАРНИХ СПЕЦІАЛЬНОСТЕЙ..... | |
| 2.1. Діагностика сучасних уявлень про культуру спілкування..... | 57 |
| 2.2. Форми і методи формування культури спілкування студентів гуманітарних спеціальностей..... | 60 |
| 2.3. Психолого-педагогічна готовність студентів до позитивної комунікації..... | 67 |
| ВИСНОВКИ..... | 80 |
| СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ..... | 83 |
| ДОДАТКИ..... | 90 |

ВСТУП

Актуальність дослідження. Однією з найбільш гострих і важливих проблем сучасності, до якої учені багатьох галузей науки виявляють цікавість, є проблема спілкування. Соціально-економічні перетворення в Україні привели до зміни уявлень про цінність людини в суспільстві, а вони, у свою чергу, зажадали зміни освітньої парадигми. Пріоритетним напрямом освіти сьогодні стало формування духовно-етичного потенціалу суспільства, яке і визначило підвищений інтерес до культури спілкування.

Формування культури спілкування є одним з сегментів етичного виховання. Сформована етична культура, дійсна духовність, виявляється, багато в чому, саме в культурі спілкування, і в той же час культура спілкування не стане природним продовженням особистості, якщо вона не заснована на етичних цінностях, покладених в основу світогляду людини.

Необхідність підвищення культурної, мовної та професійної підготовки студентів підкреслюється в низці законів та нормативно-правових актів, зокрема в законі України «Про вищу освіту», а також «Національній стратегії розвитку освіти в Україні на період до 2021 року».

Культура спілкування є єдністю особистісно-важливих світоглядних установок, що стали ціннісними переконаннями людини і поведінки, узгодженої з вимогами як моралі, так і етикету. Таким чином, формування культури спілкування розуміється як частина процесу етичного виховання, де переважна увага приділяється формуванню навиків поведінки і спілкування, але не менш важливим також є їх етичне наповнення.

Культура спілкування – незмінний атрибут, що супроводжував освічених і інтелігентних людей протягом багатьох століть. Конструктивне спілкування, обмін думками – необхідні складові професіонала. Саме тому така важлива роль культури спілкування в середовищі представників молодого покоління, налаштованих на здобування вищої освіти. Особливо актуальним направлене

формування культури спілкування є в закладах вищої освіти на гуманітарних факультетах. Основна частина виховного процесу забезпечується гуманітарною складовою освіти, інша – позааудиторною формою дії на студента. Ні той, ні інший підхід не є вичерпним. Позитивний вплив гуманітарного знання у формуванні духовності і світоглядних основ особистості безперечний, але для реалізації отриманого потенціалу необхідне направлене формування зовнішнього оформлення поведінки і спілкування.

Проблема формування культури спілкування, в широкому її розумінні, обумовлена необхідністю підвищення якості підготовки фахівців, оскільки засвоєння і застосування студентами загальнолюдських, гуманістичних, етичних цінностей і реалізація їх безпосередньо в спілкуванні сприяють не тільки особистісному і духовному розвитку молодій людині, але і соціального, професійного потенціалу фахівця.

На актуальність проблеми вказує також значна кількість проведених досліджень. Зокрема вченими в галузі психології, етики, лінгвістики, педагогіки висвітлено проблематику культури спілкування як важливого чинника професіоналізму та майстерності фахівців (В. Андреев, О. Баєва, О. Головаха, І. Зарецька, Ф. Кузін, Ю. Палеха, А. Панфілова, Г. Сагач, Т. Чмут та інші).

Окремі аспекти формування культури спілкування фахівців знайшли відображення в роботах, де розглядається проблема формування загальної та професійної культури фахівця (Г. Балл, І. Зязюн, С. Гончаренко), розкриваються культурологічні аспекти підготовки фахівців (В. Андрущенко, Г. Васянович, Г. Дегтярьова, В. Кизима, В. Маслов, Л. Масол, Л. Руденко, О. Шевнюк), йдеться про формування професійної компетентності фахівців (Н. Бібік, В. Бондар, Є. Зеєр, І. Зимня, Н. Кузьміна, Л. Мітіна, А. Маркова, В. Стрельников, А. Хуторський та ін.).

Однак у сучасних психолого-педагогічних дослідженнях ще недостатньо дослідженими є зміст поняття «культура спілкування», умови її формування у студентів гуманітарних спеціальностей, відповідні критерії та показники її сформованості, способи реалізації культури спілкування студентів у виховному

процесі закладів вищої освіти. Саме це й спонукало вибір теми дослідження: «Формування культури спілкування студентів гуманітарних спеціальностей».

Мета дослідження: теоретично обґрунтувати і експериментально перевірити педагогічні умови формування культури спілкування студентів гуманітарних спеціальностей.

Об'єкт дослідження: процес формування культури спілкування студентів.

Предмет дослідження: педагогічні умови формування культури спілкування студентів.

Гіпотеза дослідження: культури спілкування студентів буде сформована за таких педагогічних умов:

– забезпечення інтерактивної суб'єкт-суб'єктної взаємодії в освітньому процесі на засадах особистісно-орієнтованого підходу;

– засвоєння студентами курсу, який поєднує питання поведінкового етикету і культури спілкування в різних ситуаціях в історичному і сучасному аспекті, що підвищує якість підготовки студентів до професійної діяльності.;

– усвідомлення студентами сенсу і цінності культури спілкування в житті і професійній діяльності.

Відповідно до мети, об'єкту, і предмету сформульовані **завдання дослідження:**

1. Проаналізувати генезис уявлень про культуру спілкування в контексті культурно-цивілізаційного підходу.

2. Виділити і охарактеризувати структурні елементи поняття «культура спілкування», виявити зв'язки між ними.

3. Обґрунтувати педагогічні умови формування культури спілкування студентів закладів вищої освіти.

4. Провести дослідно-експериментальну роботу з формування культури спілкування студентів гуманітарних спеціальностей.

Методологічною основою дослідження є філософські положення про взаємозв'язок етичної свідомості і сформованості культурного і соціального

досвіду під впливом соціалізації і виховання (інструменталізм); теоретичні розробки педагогіки, орієнтуючу теорію і практику виховання на особистісно-діяльнісних підхід в процесі формування суспільно значущих стійких якостей особистості.

Теоретичною основою дослідження стали філософські, соціологічні та психологічні положення про особистість як суб'єкт життєдіяльності (Н. Анциферова, І. Бех, В. Білоусова, П. Якобсон); концепція спілкування як виду людської діяльності (О. Бодальов, М. Каган, Н. Кузьміна, О. Леонт'єв, М. Лісіна, Б. Ломов, В. Соковнін, О. Щербаков); роль спілкування в розвитку студентської молоді (Л. Божович, Д. Ельконін, І. Кон, Г. Костюк, А. Мудрик, В. М'ясищев, С. Рубінштейн).

Методи дослідження:

- теоретичні: вивчення і теоретичний аналіз філософської, психологічної і педагогічної літератури по темі дослідження;
- емпіричні: тестування, спостереження, бесіда, анкетування, педагогічний експеримент;
- математичні методи обробки результатів експерименту.

Наукова новизна дослідження:

- проаналізовано генезис уявлень про культуру спілкування в контексті культурно-цивілізаційного підходу;
- охарактеризовані структурні елементи культури спілкування як складної системної освіти і культурного феномена;
- виявлені педагогічні умови реалізації процесу формування культури спілкування студентів гуманітарних спеціальностей;
- визначені зміст, форми і методи формування культури спілкування студентів гуманітарних спеціальностей.

Теоретична значущість дослідження: розкрита суть поняття «культура спілкування» як складної, системної освіти; розкрита змістовна сторона формування культури спілкування, виявлені форми, методи і умови реалізації цього процесу.

Практична значущість дослідження. Розроблені і апробовані критерії, показники і рівні психолого-педагогічної готовності студентів гуманітарних спеціальностей до позитивного спілкування. Запропонована програма курсу і методика тестування ступеня освоєння пройденої програми, які можуть бути використані як факультативні курси і їх частини в різних закладах вищої освіти.

Вірогідність і надійність результатів дослідження забезпечується методологічною і теоретичною обґрунтованістю вихідних положень дослідження; критичним аналізом і урахуванням стану проблеми в теорії і практиці; застосуванням комплексу взаємодоповнювальних методів дослідження, адекватних меті, предмету та завданням; поєднанням кількісного і якісного аналізу емпіричного матеріалу; дослідно-експериментальною перевіркою гіпотези; позитивними результатами формування культури спілкування студентів в експериментальній групі.

РОЗДІЛ 1

ФОРМУВАННЯ КУЛЬТУРИ СПІЛКУВАННЯ ЯК ПСИХОЛОГО- ПЕДАГОГІЧНА ПРОБЛЕМА

1.1. Генезис уявлень про формування культури спілкування

Проблема формування культури спілкування носить комплексний, міждисциплінарний характер, чим мотивований розгляд зв'язаних питань не тільки в педагогічній присвяченій питанням виховання літературі. Значну роль в розкритті даної проблематики грають праці класиків філософської думки, що багато в чому пов'язане з тим, що всі науки, і зокрема педагогіка, виділилися з філософського знання. Суспільство ж усвідомило необхідність певного обмеження і формування особистості задовго до того, як слово «педагогіка» отримало свій сьгоднішній сенс.

Процесам виховання, становлення особистості громадянина значну увагу приділяли багато античних філософів (Феофраст, Фалес, Плутарх), але найбільш закінчений вигляд, на наш погляд, отримали виховні теорії Платона і Аристотеля.

Виховання і освіта в епоху античності розглядалися як єдиний процес, тому питання культури спілкування також не виділялися з цього цілого. Проте саме в епоху античності спостерігаються перші спроби навчити людей певній поведінці, усвідомленому культивуванню правил, що визначають і зовнішні форми поведінки і, в основному, їх етичну основу. Культура спілкування того часу була практично тотожна основним чеснотам античної людини, його уявленням про моральність і громадянськість. Основою цієї поведінки було поєднання досконалості тілесного складання і духовно-етичного складу, краси і сили, справедливості і цнотливості, мужності і розумності. Було відсутнє зіставлення зовнішнього і внутрішнього. Правила поведінки в найзагальнішій формі орієнтували людину на прояв його доброго початку. Культура

спілкування не включала правил поведінки в конкретних ситуаціях, а давала тільки загальний напрям діяльності, представляючи кожному максимальну свободу вибору поведінки, але свобода ця мала на увазі наявність освіти і виховання. Бесіда Сократа з учнем Евтідемом дає основи для розуміння виховної стратегії стародавніх греків: «... Отже, ця назва (рабські душі) належить таким людям, які не мають поняття про добре і справедливе? – Я вважаю. – Значить, ми повинні всіляко прагнути не виявитися низькими душами» [76, с. 64].

Педагогічна концепція Платона, в основному, викладена в творах «Держава» і «Закони». Мета виховання по Платону – гармонійно розвинена людина. Важливо, що це мета державного виховання. Малюючи свою ідеальну державу, Платон розглядає педагогіку як частину політики, а політику, у свою чергу, як частину етики. Якщо сучасна дійсно етична педагогіка прагне максимально ослабити зв'язок між аморальними аспектами політики і педагогікою, то для Платона держава була лише умовою якнайкращого здійснення етичних ідеалів людини, і ця політична концепція робила можливим підпорядкування виховних стратегій політичним.

Платон розглядає ідею справедливості стосовно дрібного організму – організму людини і до організму великому – державі, стверджуючи, що масштаб робить ідею наочнішою. Державна справедливість, на думку Платона, диктує, в першу чергу строгий розподіл повноважень між громадянами держави, пропонуючи розділення на виробників, вартових і правителів. Філософська дилема, що виникає тут: як зробити вартових небезпечними для зовнішнього ворога і нешкідливими для громадян держави, і примушує Платона звернутися до педагогіки. Політико-етична проблема отримує статус педагогічної – для її вирішення запропонована спеціальна концепція виховання вартових.

Навчання в цій системі є своєрідним привілеєм, підтверджуючим біологічний аристократизм. Велику увагу Платон приділяє тому, що ми називаємо етичним вихованням, а він позначив словом, буквальный переклад

якого звучатиме як цнотливість, хоча по сенсу до нього слід додати ще і скромність і розсудливість.

У переліку наук, яким слід було навчати вартових, на першому місці стояв предмет, що дозволяє скласти уявлення про богів і обрядовість богослужіння. Основний спосіб передачі інформації – казки і міфи. Багато з них Платон знаходить неспроможними з погляду етичного виховання. Він пропонує своєрідну цензуру, основне призначення якої – виставити справедливість як природний рух душі, єдино можливу форму існування, зворотну сторону тілесного здоров'я.

Другим предметом в системі етичного виховання Платона стояла поезія. Тут, на думку Платона, так само необхідна цензура, що не допускає наслідування і направлена на формування душевного здоров'я: «... наша варта повинна бути звільнена від всіх інших робіт і бути старанними працівниками над свободою міста, і не займатися нічим, що не направлене до цього, вони не повинні нічого іншого робити і нічого іншого наслідувати; а якщо їм потрібно чого-небудь наслідувати, то хай наслідують з дитинства тому, що відповідає їх призначенню: хоробрим, цнотливим, благочестивим, благородним людям і всьому такому; нічого ж низького вони не повинні уміти робити і не повинні уміти наслідувати цьому, як і нічому поганому, щоб через наслідування не засвоїти собі цих якостей. Адже ти розумієш, що наслідування, якщо воно тривале і починається з юних років, стає характером і природою людини, залишаючи слід і на її тілі, і на голосі і на образі думок» [54, с. 120].

Піклується Платон і про якості особистості, що мають безпосереднє відношення до культури спілкування – смішливості і стриманості. «Проте наші хлопці не повинні бути і дуже смішливими. Майже завжди, коли людина дає волю сильному сміху, це спричиняє за собою таку ж сильну реакцію. А стриманість хіба не потрібна нашим хлопцям? – звичайно потрібна. – А стриманість мас чи не виявляється, головним чином, в тому, щоб покорятися властям, а самим володарювати пристрастю до пиття, любовної насолоди і їжі» [54, с. 130]. Якості особистості, що є на погляд сучасного спостерігача швидше

естетичними, – стриманість в питті, їжі і пристрастях, для Платона є основою могутності держави, механізмом реалізації влади його над громадянами – вищої оцінки культура спілкування не отримувала ніколи.

За поезією слідує музика у вузькому сенсі слова. На думку Платона, музика і мелодією і ритмом діє безпосередньо на відчуття і волю, крім розуму, як ми сказали б сьогодні, за допомогою навіювання. Які саме плотські аспекти слід вселяти варті, він також чітко обумовлює. Платон пропонує виключити з музичного виховання все, що розслабляє і всі духові інструменти, як збудники пристрасті і ті, що порушують душевну рівновагу.

У гімнастичному вихованні Платон дотримується традицій, вироблених в Греції, вважаючи потрібним тільки нагадати, що гімнастичне виховання має крім фізичного і етичний характер, а з'єднання його з музичним створює гармонію, яка і є метою виховання.

Одним з основних революційних аспектів платонівського виховання можна рахувати жіночу освіту. Розглянувши природу статі, він прийшов до висновку, що жінки-вартові цілком прийнятні, а якщо так, то і у вихованні вони повинні бути порівнянні з чоловіками.

У пізнішому творі «Закони» Платон проводить ту ж ідею виховання гармонійно розвиненої особистості, тільки адаптує її, переносячи ідеї ідеальної держави на реальне суспільство: «Адже справедливі слова, що правильне в усіх відношеннях виховання повинне опинитися в змозі зробити тіла і душі якомога красивішими і хорошими» [54, с. 50].

Аристотель, подібно до свого вчителя Платона, підпорядковував педагогіку політиці. Але його освітні концепції не носять утопічного характеру і будуються, в основному, на етиці і психології. Аристотель так само вважає державу способом здійснення чесноти. Основний напрям його виховній концепції – формування здатності робити добро, а не тільки утримуватися від зла, але головне – необхідно знаходити вдоволення в цій позитивній діяльності. Виникнення чесноти, на думку Аристотеля, трояко: по-перше, природа – природжена здатність, по-друге, навика – здатність, сформована в процесі

навчання, і по-третє, – наука – прагнення до добра, отримане завдяки знанням про пристрій всесвіту. Аристотель вирішує виниклу задовго до нього суперечку про природженість або придбаність здатності робити добро і вирішує її за допомогою виховання: «Всяке мистецтво, у тому числі і мистецтво виховання, має на меті заповнити те, чого не дістає від природи» [5, с. 273]. Аристотель обґрунтовує необхідність загального державного виховання: «... Всі здібності людини, всяке практичне застосування їх для відповідної кожній з них роботи потребують попереднього виховання і попереднього пристосовування. Очевидно, все це необхідно і для прояву діяльності у душі чесноти. А оскільки вся держава в її цілому має на увазі одну кінцеву мету, то, ясно, для всіх громадян тотожне виховання, і турбота про це виховання повинна бути турботою державною, а не справою приватної ініціативи. Тепер всякий печеться про виховання своїх дітей по-своєму, кожен учить їх по-своєму, як йому надумається. На ділі ж, те, що має загальний інтерес, повинне і робиться спільно» [5, с. 274].

Мета цього загального державного виховання – вести членів общини до чесноти, а оскільки її джерело потрійне – природа, навик і розум, то і свої турботи вихователь повинен розподілити відповідним чином: «Троякого роду чинники роблять людей хорошими і добродійними. Ці чинники наступні: природа, звичка і розум. Перш за все треба народитися людиною як таким. Останнє – справа виховання, за допомогою якого люди одне засвоюють шляхом навику, інше – за допомогою навчання» [5, с. 261].

Але у державного характеру виховання Аристотель бачить ще один аспект: виховання не тільки повинне відповідати державному ладу, але воно винне і йому сприяти, служити його основою: «Навряд чи хто-небудь сумніватиметься в тому, що законодавець повинен віднестися з винятковою увагою до виховання молоді, оскільки в тих державах, де цього немає, і самий державний лад терпить збиток» [5, с. 274].

Аристотель обговорює і проблему мети виховання: «В даний час існує розбіжність в тому, чому повинні вчитися молоді люди і в цілях розвитку в них

чесноти, і заради досягнення якнайкращого життя; не з'ясована також і мета виховання – розвиток розумових здібностей або етичних якостей» [5, с. 275]. Також можливо поставити питання і в наші дні, коли освітня парадигма демократичного суспільства ще повністю не сформована.

Подібно до Платона Аристотель ділить виховання на дві частини – розумове і фізичне, визначаючи послідовність їх збагнення: «Ясно, що в справі виховання розвиток навиків повинен передувати розвитку розуму і що фізичне виховання повинне передувати вихованню розумовому» [5, с. 278]. Але кажучи про предмети, покликані розвивати розум, Аристотель виділяє і естетичний компонент виховання. Формуванню естетичного відчуття повинні служити малювання, оскільки воно розвиває око при визначенні краси тілесної і музика, що служить в числі інших і облагороджуванню вдач.

Приділив увагу Аристотель і культурі спілкування як такий, причому зауваження це стосувалося виховання дітей до семи років: «Розумно усувати від вух і очей дітей, навіть в такому віці, все те, що не відповідає гідності вільно народженої людини. Та і взагалі законодавець повинен видалити з держави лихослів'я... тому що із звички лихословити розвивається і схильність до здійснення поганих вчинків» [5, с. 272].

Утопічність «Держави» Платона, уривчастість і незавершеність педагогічної концепції Аристотеля заважали розвитку їх педагогічних переконань, але культура Античності зробила величезний вплив на педагогіку епохи Відродження, на слов'янську концепцію вільного виховання, до неї сходять вся ліберальна постановка питання виховання, всі теорії, що беруть за основу принцип благородства людської натури, а не зіпсованості її, що вважають інструментом педагога не залякування, а збудження змагання, зараження інтересом, дія прикладом, загалом, все те, що потім назвуть педагогікою співпраці.

Концепції виховання можна розглянути з декількох точок зору: фізичне і розумове, розумове і етичне, етичне і естетичне. Для нашого дослідження важливим є критерій домінування у вихованні етичних основ – чесноті,

моральності, громадянськості або естетичних – відвернуто етикетних, що відповідають за зовнішнє оформлення поведінки. Якщо з цих позицій подивитися на еволюцію виховних концепцій, то античність можна віднести до періоду домінування етичних основ, питання естетичності поведінки точно не регламентувалися, а сама фізична краса розглядалася як складова чесноти, тобто як частина етики. У знаменитому принципі єдності зовнішнього і внутрішнього внутрішнє займало перше місце. Виховання в цей період розглядалося як необхідний атрибут людини, що належить до правлячої еліти суспільства.

У епоху середньовіччя педагогічні роботи з'являлися, як і в епоху античності, в рамках філософії, теології і художньої літератури. В цей час відбулася зміна ідеї про всесторонній розвиток особистості на верховенство аскетизму і церковної проповіді в освіті. У зв'язку з цим небагато що з педагогічних ідей середньовіччя знайшло своє продовження надалі. Але якщо говорити про виховання, то тут середньовіччя навпаки залишило незгладимий слід. Виховання в період середньовіччя внесло величезний внесок до культури етикету і базувалося на естетичних цінностях, іноді навіть в збиток етичним.

Виникнення культури етикету і формалізація поведінкових норм в епоху середньовіччя відбулися завдяки появі нового суспільного стану – рицарства. Лицарі були станом, що порушив строгу стратифікацію середньовічного суспільства, і щоб довести своє право на окремий ступінь в ієрархічних сходах, лицарям необхідна була якась особливість, яка б безумовно виділила їх з середовища тих, що «моляться, воюють і працюють», – цією особливістю і стала певна культура виховання – етикет.

Основна думка про людину того часу визначала поняття честі, але в той же час людина честі – це людина певного стану, за межі якого ці принципи не виходили. Строге, формалізоване дворянське виховання давало представникові стану певний привілей – честь, але вона була не тільки привілеєм, але і тягарем, обов'язком, для виконання якого, деколи, доводилося жертвувати багатом і навіть життям.

Хоча честь і була основним законом етики дворянина, етикет диктував вихованому придворному безліч інших дрібних, формальних, але строго обов'язкових правил. Ці закони етикету наказували поведінку, яка здавалася дивною вже в епоху Нового часу – найстрогішу оцінку їм дав А. Шопенгауер. Проте в той історичний період таке строге відношення до норм вихованості було виправдане появою нового стану, який інакше не зміг би відбутися.

Зайва формалізація етикету в цей історичний період привела до девальвації етичних цінностей, що лежали в їх основі [75, с. 47]. У міру розвитку і розширення рицарського стану (у історії цей процес пов'язують з розвитком міст) рицарське звання стало можливим купити, а поняття рицарської честі почало диктувати поведінку, що йде врозріз з максимами моральності.

Ускладненість і професіоналізація етикету створювали необхідність в письмовому керівництві по правилах поведінки і спілкування. Перший відомий трактат про поведінку був виданий ще в 1204 р. Він був написаний іспанським священником Педро Альфонсо і називався «Дисципліна клерикалис». Ця книга була орієнтована на духівництво. У ній висловлювалися правила поведінки за столом, порядок ведення бесід, прийому гостей і так далі. Пізніше на основі цієї книги почали виходити посібники з етикету в Англії, Голландії і Франції.

У епоху середньовіччя, коли цивілізація, безумовно, просунулася вперед, у тому числі і в питаннях виховання, поведінкові норми почали формулювати детальніше. Етикет того часу носив характер закону і настільки нівелював прояви особистості, що не залишав достатньої свободи для поведінкової творчості. Але сама ідея направленої формування всіх особливостей поведінкового етикету, бажання зробити все життя людину підлеглий естетиці були, безумовно, прогресивними, хоча етична наповненість виховання в цей період значно постраждала. Саме у епоху середньовіччя вперше була чітко оформлена думка про те, що виховання – це привілей, це етикетка, що відрізняє людину знатну від простолюдина.

У епоху Нового часу був знайдений своєрідний баланс: етикет отримав етичне наповнення – відчуття власної гідності стало базою етикету, і разом з тим отримав подальший розвиток естетичний прояв поведінкових норм. Крім того, новим напрямом в етикеті стала вимога дотримання правил пристойності в спілкуванні з представниками різних, а не тільки вищих шарів суспільства. Етикет, таким чином, вийшов за рамки правлячої еліти. Норми вихованості, правила етикету, залишаючись привілеєм, відмітною етикеткою, встали на службу людині, збереженню її комфорту і в теж час зручності що оточують в будь-яких життєвих ситуаціях.

Окремим рядком проходить педагогічна спадщина Яна Амоса Коменського, що творив в перехідний період від середньовічної схоластики до волелюбних ідей Відродження і Нового часу. Чеський мислитель, педагог-практик більше всього відомий як засновник дидактики початкового навчання, але у нього була безліч ідей по навчанню і вихованню людей різних віків. Я. Коменський передбачив ідею «вільного виховання». У вісімнадцять років він написав, що на шлях педагогічної діяльності і новацій його штовхнув наступний роздум: «Мене засмучувало те, що людям (особливо моїм співгромадянам) було нудно вивчати науки» [33, с. 110-111]. У подальших працях Я. Коменського і особливо в його ключовому творі «Велика дидактика» постійно простежується думка про те, що завдання вчителя – зробити навчання задоволенням, процес придбання знань, на його думку, повинен був проходити «граючи і без нудьги». Але це тільки одна сторона навчально-виховного процесу: «Треба, проте, стежити за тим, щоб академії виховували тільки працелюбних, чесних і здатних людей. Вони не повинні терпіти лжестудентів, які, подаючи іншим шкідливий приклад бездіяльності і розкоші, марнують батьківське майно і гублять свої роки» [33, с. 461].

Незвичність і суперечність самої історичної епохи не могла не відбитися на вихованні. Виховні теорії Нового часу розвивалися під впливом двох суперечливих чинників: з одного боку – технологічності і утилітарності всіх сторін життя, викликаних бурхливим розвитком наук, і, зокрема, природного,

технічного знання, і з іншого боку – самоцінності особистості, визнанням людини суб'єктом, а не об'єктом життєвих колізій.

Етикет зв'язку з цим почав розглядатися як особливий інструментарій, що дозволяє стримувати людські відчуття, недоречні в суспільстві. Такий прагматичний підхід до виховання розвинув в своєму творі «Характери або вдачі нинішнього століття» Жан де Лабрюйер.

Ж. Лабрюйер приділяв велику увагу манерам, стверджуючи, що саме вони роблять людину вихованою і лише формування гідних манер здатне утримати інших від поганої думки про людину. Про увагу, яку він приділяв вихованню, можна судити за детальним визначенням ввічливості: «Ввічливість не завжди вселяє доброту, справедливість, поблажливість і подяку; вона дає, принаймні, зовнішню благопристойність, примушуючи людину бути таким зовні, яким вона повинна бути усередині. Можна визначити внутрішній дух ввічливості, але важко встановити практичні правила. Вона слідує звичаю і встановленим звичкам, вона зв'язана з часом, містом і особистістю, вона не однакова для обох статей і в різних суспільних положеннях; одного розуму ще мало для неї: їй навчаються унаслідок наслідування, в ній потрібно удосконалитися... а щоб підтримувати себе не володіючи ввічливістю, потрібно мати видатні якості. Внутрішній дух ввічливості, здається мені, полягає в деякого роду старанні своїми словами і манерами зробити інших задоволеними нами і самими собою» [38, с. 117].

Усвідомлення гідності особистості привело до необхідності приділяти більше уваги суспільному вихованню, найважливішою складовою частиною якого став етикет і хороші манери: «Навчите джентльмена панувати над своїми схильностями і підпорядковувати свої потяги розуму. Якщо це досягнуто і завдяки постійній практиці увійшло до звички, то найважча частина завдання виконана» [45, с. 142]. Це завдання виховання, в оцінці Дж. Локка, відображала механістичний підхід до виховання – як до технології прийнятної в суспільстві поведінки, а мета виховного процесу.

І в той же час Дж. Локк оцінював і зовнішні прояви вихованості, технологія була покликана забезпечити гармонію між внутрішнім і зовнішнім: «Витончена манера і форма у всьому — ось що прикрашає людину і робить її привабливою. В більшості випадків манера діяти має більше значення, чим саме дія, і від неї залежить задоволення, що викликається останнім, або незадоволення... Якщо душа людини, що знаходиться в суспільстві, поглинена тим, щоб неспокійно стежити за кожною дрібницею в своїй поведінці, то замість того, щоб благодійно діяти на її душу, поведінка її стає примушеною, ніяковою і позбавленою всякій грації» [45, с. 129-130]. В даному випадку другим завданням виховання можна вважати турботу і про естетичність поведінки людини і одночасно про її природність. Природність тут потрібно розцінювати як етичну наповненість виховання – етичні заповіді покликані були зробити манеру поведінки природним продовженням особистості.

У епоху Нового часу вихованню надавалося величезне значення, воно почало розглядатися як всеосяжне явище, що включає різні складові: етична наповненість виховання і естетична привабливість вихованості – знайшли рівновагу, виховання продовжувало залишатися привілеєм, етикеткою, що відрізняє одну людину від іншого: того, хто хотів або не хотів працювати над собою. Своєрідна рівновага етичної наповненості і естетичного оформлення вихованості збереглися і в подальші епохи, проте значним явищем в західній культурі ХХ століття стала концепція культури спілкування Дейла Карнегі.

Система спілкування Д. Карнегі припускала ряд практичних кроків, які повинні були дозволити будь-якій людині навчитися виступати публічно, грамотно і переконливо будувати свою мову, налагодити відносини з тими, що оточують, уміти справляти бажане враження на них. Він сприймав культуру спілкування як: «... досягнення, до якого прагне майже кожна освічена людина» [30, с. 7]. У Д. Карнегі простежується значніша увага до зовнішніх аспектів спілкування, але багато його рекомендацій по культурі мови, виробленню упевненості в собі, атрибуції, складанню проекту і виголошуванню публічних промов важливо для нашого предмету розгляду.

Отже, уявлення про культуру спілкування в західній літературі ХХ століття залишається комплексним, таким, що включає і зовнішні і внутрішні аспекти, але внутрішнє з філософської етичної площини переходить в психологічну.

Розглянемо процес формування в Україні наукової думки про спілкування.

Одним із перших описав спілкування на території нинішньої України ще у V ст. до н.е. Геродот. Він розповідав, як наші пращури спілкувалися при світлі вогнища, «казали казку», «баяли байку». Цікаві свідчення того, як у далекі часи жили люди, як вони захищали свою землю, як розвивали ремесла і, звичайно, як спілкувалися, дає Велесова книга, або «Скрижалі буття українського народу», – збірка поліських пам'яток V-IX ст. Люди вміли спілкуватися, бо правила п'ятнадцять віків через віче, де будь-хто міг слово сказати – і то було благом. Узагалі слово для людей було вагомою частиною життя, через нього вони доходили згоди й розв'язували свої життєві проблеми.

Уже тоді встановилися певні звичаї та традиції, що регулювали життя членів громади. Повага до старших, взаємодопомога, хоробрість, чесність стали загальноприйнятими нормами моралі. Проте перехід до моральних відносин здійснювався поступово від найпростіших форм моральності (групових) до вироблення особистістю власних моральних орієнтирів.

Дещо пізніше, коли на території Київської Русі відкрилися перші бібліотеки, школи, набуло розвитку мистецтво, тобто закладалася культура слов'янських народів, з'являються пам'ятки, що підтверджують прагнення тодішнього суспільства вплинути на людину, на її думки та почуття, дати їй християнські правила, норми поведінки й спілкування. Такими найвідомішими пам'ятками є твори першого митрополита Київської Русі Іларіона та оратора й мислителя Кирила Туровського.

Мудрі настанови щодо етики та етикету, спілкування й поведінки дав своєму та прийдешнім поколінням Володимир Мономах. У «Повчанні» Володимир Мономах підкреслював, що «правильне життя» людини досягається

її «добрими ділами». Як бачимо, етика та етикет, культура спілкування, поведінки і мовлення в цих джерелах подаються в єдності. Це саме простежується і в подальших пам'ятках історії та культури України.

У ті часи чи не найбільший вплив на людину, на її взаємини з іншими, на формування етики та культури спілкування мали центри духовної культури та духовні особи – мислителі. У XVII ст. в Україні, коли вже чітко окреслились ознаки української народності (територія, мова, економічна й культурна спільність, психічний склад), з'являються й перші центри освіти та культури (наприклад, Львівська братська школа та Острозька греко-слов'яно-латинська школа). У них викладали граматику, арифметику, астрономію, риторику, діалектику, логіку, мистецтво. Ті заклади мали не лише освітню мету, а й формували культуру поведінки, мовлення та спілкування учнів.

Справжнім центром формування культурної, філософської та психологічної думки й утвердження етики та етикету, культури спілкування в Україні стала Києво-Могилянська академія. Тут працювали видатні вихователі й мислителі, які зробили певний внесок в теоретичне висвітлення етики спілкування. Викладачі академії наставляли своїх учнів, що поведінка та культура спілкування кожної людини мають відповідати загальноприйнятим нормам і правилам. Вони вважали, що людина йде до себе, «відштовхуючись» від іншого, а від себе йде до іншого, пізнаючи в собі та в іншому все людське єство (єдину психологічну структуру, долю, мету). Вони висловлювали ідею про те, що шлях до успіху у спілкуванні пролягає через пізнання себе та іншого, через використання етичних норм і правил, що притаманні лише гуманному суспільству [25].

Серед викладачів Києво-Могилянської академії працював учений, письменник, оратор, громадський діяч Феофан Прокопович. Він написав «Духовний регламент», де критикував «князів церкви» за їхні зловживання та порушення моральних основ ритуалу. У курсі лекцій він доводив, як за допомогою етики, мистецтва слова й мистецтва спілкування можна впливати на людей і переконувати їх.

Один з учнів академії, філософ і поет Григорій Сковорода, який увійшов до історії як людинознавець, підготував та прочитав курс «християнської добродетності», який можна назвати «християнським етикетом». Він наголошував, що ритуальні норми та правила приносять користь суспільству та людині тоді, коли вони спираються на добродетельність. Він вважав, що суспільство, де кожен, спілкуючись з іншими, реалізує свої природні обдарування, можна побудувати тільки за допомогою освіти і самопізнання. Саме цьому мають слугувати, на його погляд, наука й культура. Для цього, як стверджував Г. Сковорода, головне – пізнати в собі «справжню людину». Це принесе щастя, бо корінь нещастя людини – у неправильному пізнанні своїх здібностей. Отже, самопізнання філософ проголошував як універсальний засіб моральної перебудови світу. Г. Сковорода написав два філософських і водночас психологічних твори «Наркис, або пізнай самого себе» та «Асхань, або пізнай самого себе», де накреслив шляхи становлення культури в Україні через олюднення людини [55].

Видатний український учений М. Драгоманов у своїх спогадах «Два учителі» розповідає про етикет у школі, де він навчався, правила поведінки та спілкування учнів між собою та з учителем. Із вдячністю згадував він учителя, який вмів гуманно й тепло жити з учнями і піднімати їх інтелект і мораль. Спілкування з таким учителем сприяло формуванню у М. Драгоманова вміння спілкуватися з людьми, любові до книги, творчого мислення, аналітичного підходу до явищ і, зрештою, національної самосвідомості [21, с. 442].

З розширенням мережі наукових центрів в Україні збільшилась кількість науковців і підвищилась їхня кваліфікація, розширився фронт досліджень у галузі спілкування. За останні десятиріччя було зроблено помітний крок уперед у його науковому осмисленні, а також проведено дослідження, які допомогли вченим поглибити наукове розуміння феномена спілкування загалом і різних його аспектів зокрема.

Спілкування розглядається як система, а отже, його вивчення має системний характер. Можна виокремити два напрямки його вивчення:

- теоретичні дослідження спілкування;
- практичне навчання формам і методам підвищення рівня культури спілкування.

Учені не залишають поза увагою вивчення етичних і психологічних компонентів спілкування, їх впливу на розвиток психіки й формування особистості, труднощів, що заважають людям розуміти одне одного, діяти спільно і т. ін. Досліджується вплив прийнятих у суспільстві моральних норм і правил на спілкування та поведінку людей. Вивчаються засоби спілкування, способи впливу людей як під час спільної діяльності, так і в міжособистісних взаєминах, особливості монологічного й діалогічного спілкування.

Українські вчені-етики також вивчають спілкування та його етичні норми. Вони зазначають, що різноманітний світ людських відносин є сферою безпосередньої реалізації моральності, насамперед у тому аспекті, в якому він розкривається як спілкування, тобто як між-суб'єктна взаємодія між людьми. Спілкування через це є справжньою цариною людської моральності [79].

У середині 70-х років з'являються перші праці з проблеми ділового спілкування в Україні. Цей феномен виокремлюється й формалізується як наукова категорія, описуються типи та стилі спілкування, особливості оптимального спілкування. У науковій літературі зазначається, що спілкування сприяє створенню умов для розвитку мотивації тих, хто займається професійною діяльністю, надає їй творчого характеру, розвиває особистості суб'єктів спілкування, попереджує виникнення психологічних бар'єрів [79]. Певний внесок у вивчення проблеми ділового спілкування зробили спеціалісти з менеджменту. Процес комунікації вони описують як засіб підвищення ефективності управління, виділяють бар'єри в діловому та міжособистісному спілкуванні й пропонують способи і засоби їх подолання.

Термін «культура спілкування» вперше з'явився в наукових працях у 80-ті роки. Загальноприйнятого визначення цього поняття немає ще й досі. Схарактеризовано лише окремі види культури спілкування, описано культуру професійного, зокрема педагогічного, спілкування, виокремлено компоненти

цього феномена. Автори свого часу зробили спробу визначити поняття «культура спілкування» й описати його як феномен.

Таким чином, для уявлення про культуру спілкування в Україні початку ХХ століття характерна етична, моральна домінанта, яка покликана визначити зовнішні аспекти вчинку. В кінці ХХ століття основна увага обернена на формування зовнішніх аспектів поведінки і спілкування; зміст виховання, на думку значної кількості авторів, закладається за рамками культури спілкування.

Автори посібників і книжок з різних аспектів культури і техніки взаємодії одноставно визнають очевидну користь і навіть необхідність культури спілкування для будь-якого, що говорить, але ні в школі, ні у закладах вищої освіти негуманітарного профілю подібних предметів немає. Ця область відводиться до сфери самовиховання і самонавчання. Немає наукового обґрунтування того, в якому віці треба освоювати культуру спілкування.

Нам представляється безперечною необхідність привнесення культури спілкування, перш за все, в середу вищої професійної освіти. Проте, особлива складність даного нововведення – міждисциплінарний характер проблеми: культура спілкування не може існувати у відриві від адекватних правових установок, що визначають існування цивільного суспільства і моральних норм, що визнаються цим суспільством, або професійним співтовариством.

На основі аналізу літератури ясно, що ідеал виховної концепції знайдено – це баланс етичної наповненості і естетичного контролю поведінки і спілкування, синтез зовнішнього і внутрішнього, світоглядного. Проте питання шляхів досягнення цього стану недостатньо розроблені, особливо стосовно специфіки сучасної вищої освіти.

Аналіз минулого і сьогодення освітньої системи закладу вищої освіти дозволяє виділити ряд особливостей формування культури спілкування студентів ЗВО.

1.2. Зміст, структура і сутність культури спілкування

Формування культури спілкування – одне з основних завдань виховання. Освіта і виховання орієнтовані на формування і розвиток людини як суб'єкта власної життєдіяльності. Глибинний сенс виховання полягає в різносторонньому становленні особистості, того хто навчається, в гармонізації його відносин з природою, самим собою, іншими людьми, миром в цілому.

Ключовим для формування вихованості є поняття культури. Поняття «культура» в сучасних наукових джерелах трактується досить широко. На буденному рівні культура, у тому числі і поведінкова, розуміється як зразок, на який повинні дорівнювати люди. Культуру також іноді ототожнюють з освіченістю і інтелігентністю, кваліфікують як певна властивість особистості. На теоретичному рівні культура розглядається як специфічна характеристика суспільства, яка виражає досягнутий людством рівень історичного розвитку, визначуваний відношенням людини до природи і суспільства. Існує розуміння культури як творчої діяльності людини і людського суспільства в цілому, у всіх сферах буття. Також культуру визначають як сукупність матеріальних і духовних цінностей, характеристику рівня розвитку суспільства і конкретної людини, творчу діяльність по створенню, збереженню, освоєнню і передачі цінностей. У нашому розгляді культура – це стійка характеристика особистості, об'єднуюча світоглядний і аксіологічний її компонент і що визначає відношення людини до навколишнього світу.

Вирішення виховних завдань у ЗВО неможливе без вивчення різних аспектів спілкування. Успішність різних видів діяльності людини залежить від знання специфіки спілкування як явища дійсності. Характер спілкування, що виникає в процесі різноманітних видів діяльності зумовлений функціональними зв'язками між людьми, а його результат обумовлюється особистісними якостями учасників, їх здібностями, знаннями, уміннями, ціннісними орієнтаціями, установками.

Спілкування – процес взаємозв'язку і взаємодії суспільних суб'єктів (як окремих осіб, так і соціальних груп), в якій може відбуватися обмін інформацією, діяльністю, настроєм, досвідом, здібностями, уміннями і навиками. Роль спілкування в житті людей не можливо зміряти. Р. Шулигіна указує на провідну роль спілкування в житті і розвитку людини: «потреба в спілкуванні властива не тільки людині, але і багатьом тваринам, що народжуються беспорядними і такими, що вимагають піклування тих, що оточують. Спочатку ця потреба у маленької дитини, можливо, має схожість з тваринною. Але дуже скоро набуває людського характеру. Спілкування у неї зв'язане також з розумінням того, чого хочуть від неї дорослі, і того, як їй поступати» [81, с. 52].

В процесі спілкування забезпечується життєдіяльність людини і суспільства, змінюється структура і суть соціальних суб'єктів, формуються історично конкретні типи особистостей і вся різноманітність людських індивідуальностей, відбувається соціалізація людини, становлення її як особистості. За словами А. Леонтєва «Спілкування – процес або процеси, що здійснюються усередині певної соціальної спільності – групи, колективу, суспільства в цілому, процеси по своїй суті, не міжіндивідуальні, а соціальні. Вони виникають через суспільну потребу, суспільну необхідність. Спілкування – те, що забезпечує колективну діяльність» [39, с. 4].

Б. Паригін стверджує, що дати визначення спілкуванню достатньо складно, і виділяє декілька основних параметрів процесу спілкування: а) психічний контакт, що виникає між індивідами і реалізовується в процесі їх взаємного сприйняття один одного; б) обмін інформацією за допомогою вербального або невербального спілкування; в) взаємодія і взаємовплив один на одного. Цей підхід дав йому можливість виділити три сторони спілкування: комунікативну, перцептивну і інтерактивну [52, с. 221].

У ряді соціально-психологічних досліджень розглядають роль і функції людини в процесі спілкування. В. Панферов виділив шість функцій людини в процесі спілкування: комунікативні – функції взаємозв'язку людей;

інформаційні – функції передачі інформації; когнітивні – функції осмислення і сприйняття інформації; емотивні – функції переживання людиною своїх взаємин з іншими людьми; конативні – функції дії тих або інших цінностей людини, що управляє, на процес спілкування; креативні – функції перетворення, зміни, виховання людей в процесах спілкування [51, с. 82-83].

А. Свенцицкий виділяє вербальну і невербальну комунікацію, стверджуючи, що: «Деколи невербальна комунікація навіть перевершує по своїй дієвості вербальні форми. Невербальна комунікація має на увазі передачу інформації без використання мови слів. При цьому ми отримуємо інформацію за допомогою зору, фіксуючи такі виразні елементи поведінки, як лицьову експресію, жести, позу, міміку, зовнішній вигляд в цілому»[61, с. 242].

Зовнішній вигляд людини серйозно впливає на процес спілкування. Ці дані підтверджуються дослідженням американського психолога Г. Келлі, який експериментально підтвердив вплив зовнішнього вигляду людини або її опису на сприйняття її іншими людьми [40]. Дані експериментів А. Бодальова і П. Вілсона також підтверджують висновок про те, що зовнішній вигляд людини є невід'ємною частиною культури спілкування [9].

А. Добровіч вважає, що характер спілкування залежить від кількості соціальних ролей, які людина виконує в даному акті комунікації, від «соціального віяла». Ця соціальна зовнішність людини накладає на спілкування певні обмеження, серйозніші чим зовнішній вигляд людини [18, с. 88].

У деяких літературних джерелах спілкування ділять на формальне і неформальне, стверджуючи, що неформальним слід рахувати спілкування, на яке не накладені ніякі обмеження, і для підтримки такого спілкування знання норм поведінкової культури не потрібне. Таке ділення представляється нам умовним: можна виділити тільки той або інший ступінь формалізації в спілкуванні і відповідно той або інший ступінь задіяності норм поведінкової культури в цьому спілкуванні.

Проте, не можна уявляти собі процес навчання спілкуванню як самостійну діяльність студента. Стихійність придбання умінь і навиків

міжособистісного і ділового спілкування часто стає причиною труднощів в адаптації як до процесу навчання, так і до подальшої трудової діяльності. Наслідком подібної дезадаптації є як утруднення в міжособистісних взаєминах, так і конфліктність в діловій сфері. Дослідження показали, що однією з причин дезадаптації є несформованість у тих, що вчаться знань, умінь і навиків реалізації різних видів спілкування, нездатність взаємодіяти на різних рівнях, визначати способи поведінки, адекватні реальним ситуаціям спілкування [28, с. 28]. У зв'язку з цим виникає необхідність включення в процес формування культури спілкування навчання умінням і навикам здійснювати різні види спілкування. Запити соціальної практики зумовили дослідження різних аспектів проблеми спілкування саме з позиції розуміння його як умови формування особистості, її соціалізації, адаптації до навчального процесу і необхідності виконання особистістю певних видів діяльності, коли спілкування стає чинником її ефективності.

Виховання дитини, формування її поведінки, відношення її до світу і до діяльності закладається спілкуванням з дорослим. У дослідженні Г. Мачуської [48] доводиться, що в старшому підлітковому і ранньому юнацькому віці існує гостра потреба в довірчому, малоформалізованому спілкуванні з дорослими. Основними мотивами подібного спілкування є: ділові, пізнавальні і духовні. Саме у цей віковий період засвоюються моральні норми дорослих. За даними дослідження, задоволеність спілкуванням з дорослими у старшокласників невисока, хоча дорослі ті ж відносини частіше оцінюють як задовільні.

Авторка робить висновок, що в старшій школі на сучасному етапі не забезпечується повноцінне спілкування старшокласників з дорослими, так необхідне для формування особистості. Підставою такого положення є низький рівень розвитку культури спілкування. Аналогічні тенденції простежуються і у віковій групі студентів молодших курсів.

За матеріалами соціологічного дослідження, проведеного в Донецькому інституті ринку і соціальної політики В. Лівенцовою студенти дуже цінують особисте спілкування з викладачами. Цінність такого спілкування, на

їх думку, в тому, що: 1) спілкування доставляє задоволення; 2) сприяє засвоєнню матеріалу, тих, що вивчається; 3) створює для викладання сприятливий емоційний фон; 4) вивчення багатьох гуманітарних дисциплін без діалогу з викладачем неможливе. У основі будь-якого спілкування лежить формування моральності, що відображали і питання анкети. Опитування також показало, що більшість другокурсників не дуже стурбована етичними проблемами, але в той же час вважають себе в змозі оцінити етичну зовнішність викладача. В той же час в здатність викладача правильно оцінити особистість студента вірять не більше 50% опитаних, що зайвий раз підтверджує невирішеність проблеми особистісного спілкування студента і викладача. Авторка підкреслює, із власного досвіду, ніщо не робить такого благотворного виховуючого впливу на молоду людину, як спілкування з неординарним старшим колегою [40, с. 13].

Проблема спілкування студентів молодших курсів з дорослими, зокрема, з педагогами і вихователями, розглядається і в зарубіжній літературі. Давид Кауфман пише про те, що освітню систему штату Массачусетс захлеснула ідея вільного виховання, навчання по індивідуальних проектах настільки популярно, що не завжди існує навіть єдиний навчальний план. Хоча така система сприяє малоформалізованому спілкуванню студентів і педагогів, тут виникають труднощі іншого порядку: у формуванні культури спілкування і розвитку професійної компетенції [21].

Давид Ранзел – викладач, що більше десяти років пропрацював в різних освітніх установах США, пише про труднощі у встановленні контакту з 17-18-річними студентами і навіть стверджує, що дефіцит спілкування з дорослими приводить до девіантної поведінки, такої поширеної серед підлітків [21].

Доналд Мк. Каабе, обґрунтовує необхідність встановлення довірчих відносин, що виключають панібратство, між викладачем і студентами тим, що студенти часто прагнуть обдурити викладача на іспиті ради отримання хорошого балу, якщо між ними немає взаєморозуміння і навчання не суміщено з вихованням [21].

Марі Вінн, обґрунтовує труднощі в спілкуванні не тільки студентів і викладачів, але спілкування в сім'ях і спілкування хлопців і дівчат між собою відсутністю практики в міжособистісному спілкуванні. Вона стверджує, що американці стали менше спілкуватися як в звичайній обстановці, так і у свята, із-за засилля в їх житті телевізора, який підміняє безпосереднє спілкування людей, позбавляючи підлітків досвіду міжособистісного спілкування [21].

Значну роль у формуванні свідомої поведінки особистості грає і спілкування з референтною групою однолітків: «Спілкування з однолітками сприяє самопізнанню дітей, а рівність з ними, відсутність регламентації і обмежень, звичайних при спілкуванні з дорослими, визначає особливу розкутість дитини в цих комунікаціях і сприяє розкриттю її творчого, самобутнього початку» [70, с. 74].

Спілкування з однолітками дозволяє адаптувати засвоєні у дорослих моральні норми в норми рівності, дозволяє задовольнити потребу в соціальному порівнянні, ідентифікуючи себе з однолітками. Партнер по спілкуванню в цьому віці виступає як своєрідна точка відліку в пізнанні тих, що оточують і самого себе. Немало фактів свідчить і про особливу роль спілкування для студента. Як показують дослідження О. Бодальова, І. Кона, Н. Крилової і ін., значне зростання міжособистісних контактів у віці 17-23 років пов'язане з необхідністю задоволення пізнавальної потреби і потреби в емоційних контактах, що є базою для розвитку диадичних відносин. Суспільство однолітків і дорослі в даному випадку є своєрідним каналом отримання інформації, і важливо для процесів освіти і виховання зробити цей канал таким, що працює безперебійно [32].

Таким чином, можна говорити про величезне для особистісного розвитку значення спілкування на всіх етапах навчання і розвитку особистості. Спілкування виступає універсальною реальністю, в якій зароджується і протікає як виховання, так і навчання. Спілкування і комунікативні тактики важливі також і для професійного становлення майбутнього фахівця. Одним з

основних завдань виховної роботи закладу вищої освіти є формування у студентів правильного уявлення про комунікативні властивості особистості, які необхідні висококваліфікованому фахівцеві, а також розвиток комунікативних стратегій.

У нашому випадку спілкування розглядається дwoяко: як процес навчання правилам поведінки, і як своєрідний критерій вихованості – продемонструвати поведінкову культуру можна тільки в тому або іншому виді спілкування.

Вихованість є сполучною ланкою між внутрішньою, етичною культурою особистості і зовнішньою культурою поведінки, прийнятою в суспільстві. Категорія «культура» взаємозв'язана з категорією «діяльність».

Культура, будучи універсальною характеристикою діяльності, задає соціально-гуманістичну програму і зумовлює спрямованість того або іншого вигляду діяльності, її ціннісних особливостей і результатів. Освоєння особистістю культури припускає оволодіння способами практичної, діяльнісної її реалізації. Пропускаючи через себе, свою індивідуальність загальнокультурні цінності, той, що навчається створює особистісні ціннісні установки, реалізуючи таким чином творчий компонент виховного процесу.

В. Сластенін пише: «Культура – це завжди творчість зі всіма характеристиками творчого акту, вона завжди розрахована на адресата, на діалог, а «засвоєння» її є прогрес особистісного відкриття, створення світу культури в собі, співпереживання і співтворчість, де кожен новознайдений елемент культури не перекреслює, не заперечує попередній пласт культури» [63, с. 17].

Результатом виховної творчості є, зокрема, поведінкова культура. Взаємозв'язок творчості і поведінкової культури виявляється в тому, що творчість невід'ємна властиво всім аспектам виховної діяльності. Форми, способи і сфери прояву творчості у виховній діяльності нерозривно пов'язані з формуванням культури поведінки і спілкування.

Культура поведінки, ступінь її засвоєння виявляється в різних аспектах діяльності людини. Але особлива роль в процесі формування поведінкової

культури належить спілкуванню: у особистості виробляються орієнтири в навколишній дійсності, перш за все, в навколишніх людях.

В процесі спілкування відбувається передача і сприйняття соціальних, культурних і етичних цінностей, формування духовного світу людини, дія на свідомість і поведінку людей. Сучасне життя з її безліччю міжособистісних контактів пред'являє особливі вимоги до спілкування у всіх сферах життєдіяльності людини. Ці вимоги обумовлені і тенденціями сучасного соціального розвитку, і проблемою гуманізації спілкування, коли актуалізуються такі його аспекти, як взаємопізнання, взаєморозуміння, взаємодопомога.

З розвитком тієї або іншої професії формуються професійні норми, правила, вимоги по відношенню представників даної сфери діяльності, що породжує поняття професійної культури. І більш загальне поняття, безвідносно до роду професійної діяльності – культура ділового спілкування. Культура ділового спілкування – це система норм і правил поведінки, якої підкоряються люди, зв'язані інтересами справи.

У міру становлення цивілізації поступово розвинулося поняття «культура спілкування» і суміжне з ним - «культура поведінки». Хоча поняття «культура спілкування» і «культура поведінки» часто уживаються як тотожні – це так далеко не завжди. Культура поведінки – поняття, тотожне етикету, а «само поняття «Культура спілкування» значно більш емке поняття, ніж етикет. Етикетом є зразок, ідеал комунікативної поведінки, а культура спілкування – його реальність» [43, с. 135]. Реальність поведінки слід розуміти як обхват всіх багатообразних життєвих ситуацій, не на кожному з яких розроблені спеціальні правила, у зв'язку з чим людині потрібна поведінкова творчість, що направляється етичною наповненістю культури спілкування.

Етична складова, в якій закріплені етичні вимоги до людини як до члена суспільства, є основною відмінністю культури спілкування від поведінкової культури. Поведінкова культура, таким чином, має на увазі лише знання етикету і естетичні орієнтири прояву культури.

Нами встановлено, що культура спілкування включає поведінкову культуру, вдумливо адаптуючи її правила для кожного конкретного випадку, наповнюючи їх етичним змістом, що має на увазі, перш за все, максимум зручності тих, що оточують. Суть культури спілкування – забезпечення такої техніки комунікації, яка забезпечить взаємодію, коли люди не тільки не «заважатимуть один одному» (Д. Лихачов), але і кожен з них зможе зберегти свою особисту гідність і індивідуальність.

У культурі спілкування нами виділено декілька функцій.

1) Культура спілкування є єднанням процесу створення етичних цінностей і процесу освоєння цих цінностей, тобто виконує аксіологічну функцію.

2) Культура спілкування виконує нормативну функцію. Поведінкова культура висуває певні вимоги, приписуючи людині, як повинно поступати, і зафіксовані в традиційних нормах поведінки і неписаних законах - вдачах.

3) Культура спілкування виконує виховну функцію, сприяючи формуванню певних якостей особистості, які досягаються в процесі взаємодії учасників спілкування.

4) Культура спілкування виконує регулятивну функцію, ототожнюючи собою систему певних якостей особистості, що є певним регулятором соціальних відносин.

Регулятивна функція культури спілкування, впливаючи на особистість, визначає два рівні культури спілкування. Перший – етикетний, виявляється, наприклад, в таких якостях особистості, як ввічливість зі всіма її відтінками, тактовність, скромність і точність [43, с. 104-105]. Етикетний рівень забезпечує зовнішню сторону культури спілкування особистості.

Другий, етичний, виявляється не відразу, для нього характерне достатньо глибоке розуміння і засвоєння категорій моралі і переклад їх в етичні переконання особистості, наприклад, уявлення про справедливість, дихотомії добра і зла. Осмислені, прийняті і такі, що перейшли в переконання етичні категорії складають основу культури спілкування – внутрішню її сторону.

З погляду формування культури спілкування важливо диференціювати єдність і неспівпадання зовнішньої і внутрішньої культури. Тільки органічний збіг етикетного і етичного рівня культури спілкування є завершуючим ступенем формування.

У наш час сформованість етичних і етикетних складових культури спілкування також може відхилятися в різні боки. Причинами такого неспівпадання є:

- недолік знань, умінь і навиків в комунікативній області;
- недостатньо відпрацьована технологія реалізації етичних цінностей на практиці повсякденному життю;
- неприродність поведінки людини, викликана, наприклад, корисливими спонуками.

Сформована культура спілкування є системою особистісно-важливих етичних установок, що стали внутрішніми переконаннями людини. Неодмінною умовою успішної реалізації культури спілкування є володіння технологією міжособистісної взаємодії в різних обставинах соціального середовища. Об'єктивним показником сформованості культури спілкування служать певні якості особистості і поведінка, узгоджена з вимогами як моралі, так і етикету.

Культура спілкування є складним, багатоплановим процесом встановлення і розвитку контактів між людьми, породжуваним потребами в спільній діяльності, що включають обмін інформацією, вироблення єдиної стратегії взаємодії, сприйняття і розуміння іншої людини. Діяльнісний підхід до культури спілкування дозволяє виділити наступні її структурні елементи: мотиви спілкування, цілі спілкування, що визначають техніку спілкування і результати спілкування. У контексті нашого дослідження особливу увагу ми звернули на техніки спілкування, їх розвиток в процесі формування культури спілкування. Під технікою спілкування ми розуміємо набір комунікативних дій і операцій, що приводять до задоволення цілей спілкування. У нашому випадку це показники готовності студентів до позитивної комунікації.

Як пріоритетні цілі формування культури спілкування різними авторами були виділені: 1) товариськість – як індивідуально-стійка властивість особистості; 2) рівень особистих взаємин; 3) рівень розвитку групи; 4) рівень інтеграції спільної діяльності; 5) академічна успішність і, надалі, суспільна активність; 6) здоров'я; 7) здібність до швидкої адаптації до різних видів діяльності як навчальної, так і професійної [3; 4; 35, 70].

За критерій академічної успішності найчастіше приймають екзаменаційну оцінку. Відповідь студента на усному іспиті вимагає від нього не тільки засвоєння спеціального матеріалу, але, як і будь-який вид спілкування, володіння технікою спілкування, в даному випадку як ділового, так і міжособистісного. На усному іспиті викладач, незалежно від предмету, що здається, оцінює не тільки спеціальні знання і уміння, передбачені навчальною програмою, але і особистісні якості студента, зокрема, володіння технікою спілкування. Оцінюються: бажання і уміння встановити позитивний контакт з викладачем, уміння правильно оцінити ситуацію взаємодії з ним і застосувати потрібні аспекти техніки спілкування. Н. Творогова вважає: «...результати традиційного іспиту можуть бути розглянуті як показник не тільки рівня навчальної роботи із студентами на кафедрі, але і виховної роботи з ними, суспільної активності студентів, широти їх міжособистісних контактів в навчальній групі. Дійсно, саме в результаті широкої суспільної практики студенти набувають умінь і навиків, які потім побічно оцінюються викладачами на традиційному іспиті» [70, с. 90].

Розглядаючи вплив техніки спілкування на академічну успішність, ми побічно розглядаємо і їх вплив на рівень розвитку групи: спілкування, що приносить задоволення і студентам, і викладачеві, сприяє встановленню сприятливого клімату в навчальній групі, що, у свою чергу, впливає на рівень особистісних взаємин, на рівень інтеграції спільної діяльності і допомагає становленню колективу, підвищуючи, таким чином, названі параметри. Сприятливий психологічний клімат в навчальній групі сприяє підвищенню у студентів мотивації до навчання і забезпечує

становлення і розвиток індивідуально-стійких рис особистості, зокрема, товариськості.

Формування особистості студента ЗВО полягає не тільки в придбанні знань, умінь і навиків професійного характеру. Саме у цей період формуються установки, цінності, соціальні навички, необхідні для становлення фахівця у відповідній професії. На процес цього формування всеосяжний вплив робить соціальна суспільна робота, що ініціює спілкування з референтною групою і з викладачами. Як показують результати досліджень [37], суспільна робота у закладі вищої освіти стимулює формування соціально-значущих якостей фахівця. Студенти, що виконують певні суспільні доручення, в процесі прояву даного виду соціальної активності формують і розвивають техніку спілкування, опосередуючи, таким чином, на практиці отримані теоретичні знання про комунікативну техніку.

Соціально активні студенти відрізняються схильністю до соціальних контактів, ентузіазмом, упевненістю в собі, тенденцією до самоствердження і змагання, переважанням позитивного емоційного фону і високим ступенем адаптивності до нових ситуацій. Такі студенти не відчують себе ізольованими в плані міжособистісних і ділових взаємин усередині групи. Більшість з них вважають, що у них багато друзів. Маючи власну думку, вони, в той же час, прислухаються до точки зору тих, що оточують і не проявляють зайвого консерватизму в спілкуванні. Таким чином, організація суспільних доручень - своєрідний тренінг комунікативної техніки, оскільки вона сприяє формуванню і розвитку соціально значущих якостей особистості майбутнього фахівця. Призначення суспільних доручень само по собі не забезпечує це формування, а є лише одним з інструментів виховної роботи у закладі вищої освіти.

На даному етапі розвитку системи вищої професійної освіти переважна увага приділяється різним аспектам вдосконалення процесу навчання: пропонуються нові форми і прийоми навчальної роботи, індивідуальні програми навчання і освоєння матеріалу. В той же час в практичній діяльності ЗВО відчувається значний дефіцит сучасних виховних програм формування

культури спілкування особистості фахівця. Нами встановлено, що фахівцям різного профілю необхідні як загальні, так і властиві даному виду професійної діяльності аспекти культури спілкування. Ми розділяємо: комунікативні якості фахівця, основний вид діяльності якого – робота з людьми, фахівця-керівника і науковця.

Так, для фахівця, що працює з людьми, це будуть: соціальна відвертість, уміння встановлювати і розвивати соціальні контакти, уміння контролювати емоційні реакції, самоповагу і пошану до інших. Для керівника до вище переліченого потрібно додати: уміння організувати спільну діяльність, уміння приймати рішення, самодисципліна, ухвалення відповідальності, гнучка поведінка в конфліктних ситуаціях. У майбутнього наукового співробітника набір якостей принципово інший. Серед безлічі якостей, що визначають ефективність роботи наукового співробітника, і, кінець кінцем, наукової групи, основне місце займає уміння організувати спільну діяльність. Встановлено, що ефективність науково-дослідних програм залежить не тільки від інтелектуального потенціалу виконавців і керівника і їх професійної підготовки, але і не у меншій мірі від рівня техніки спілкування кожного з них.

Як вітчизняні, так і зарубіжні дослідники відзначають високий рівень захворюваності студентів, що значно перевищує показники по інших соціальних групах, і значне місце серед цих захворювань займають психосоматичні і нервово-психічні розлади. Вельми значна частка цих захворювань бере свій початок в порушенні процесів спілкування, що ще раз підкреслює важливість формування культури спілкування студентів.

В період навчання основні суспільні зв'язки студента концентруються в навчальній групі. Порушення як міжособистісної, так і ділової взаємодії в навчальній групі найчастіше веде до дезадаптації, яка, у свою чергу може розглядатися як чинник, що викликає у студента дистрес різного ступеня тяжкості і тривалості. Відсутність спеціальних навиків протистояння стресу при несприятливому збігу обставин може привести до негативних емоційних станів і, згодом, до психосоматичних захворювань [66].

Саме студенти 1-2 курсів потрапляють в своєрідну групу ризику: до всіх вищевикладених стресових чинників у них додається адаптаційний синдром, що виникає у зв'язку з корінними змінами в системі навчання і способі життя (інші освітні стратегії, зниження викладацького і батьківського контролю, інші типи міжособистісної і ділової взаємодії, збільшення навчального навантаження і для багатьох відірваність від будинку і звичного способу життя).

Наслідком подібної дезадаптації може бути також залучення до куріння, як засобу встановлення контактів з іншими студентами. На процес залучення студентів до куріння впливають різні чинники: наявність друзів, що палять, мешкання в гуртожитку і так далі, але важливе місце в цьому ряду займає несформованість індивідуальної комунікативної техніки. Проте страшним представляється залучення студентів до спиртного і наркотиків, в якому також значне місце займає нездатність організації нормального дозвілля, заснована на порушенні спілкування.

Сучасні дослідження культури спілкування спираються на методологію системного, культурологічного і аксіологічного підходів. Системний підхід дозволяє розглянути об'єкт в його цілісності. Особлива увага приділяється зв'язкам і відносинам між елементами системи. Культурологічний підхід дозволяє розглядати явища культури спілкування у зв'язку з різними аспектами соціуму, як сукупність культурних компонентів.

Культурологічний підхід припускає створення умов для реалізації сутнісних, творчих сил особистості в культурі і дає можливість побачити культуру спілкування як механізм збереження і передачі соціального досвіду.

Аксіологічний підхід розкриває зміст культури спілкування, визначає її як систему цінностей.

Культура спілкування – поліструктурне, динамічне системне утворення, як підсистеми якого виступають: інформаційна, діяльнісна і психологічна.

Інформаційна підсистема включає когнітивний компонент і компонент рефлексії. Когнітивний компонент – це, перш за все, знання теорії і

ситуативних особливостей культури спілкування. Основною функцією когнітивного компоненту є вирішення поведінкових завдань і здатність обґрунтувати свій вибір. Компонент рефлексії забезпечує здібність до самоконтролю і самокорекції поведінки індивіда в різних ситуаціях спілкування. Хоча інформаційна підсистема понад усе налаштована на забезпечення навчання студентів поведінковому етикету – рішення задачі, поставленої для виконання загальної мети, – підготовки до позитивної комунікації, вона частково сприяє і здійсненню два інших цілей – формуванню етичної свідомості і естетичного контролю. Формуванню етичної свідомості сприяє придбання знань про зразок комунікативної поведінки, про співвідношення належного і дійсного і про призначення бажаної поведінки – зробити спілкування передбаченим для забезпечення загального комфорту всіх вступаючих в спілкування людей. Проте знань про прийнятну поведінку, забезпечених функціонуванням інформаційної підсистеми, явно недостатньо.

Для виховання належної поведінки необхідно мати і діяльнісні стереотипи поведінки. Коли говорять про культуру спілкування людини, мають на увазі перш за все її діяльність в області взаємодії і взаємин з навколишніми людьми. Діяльнісна підсистема включає компонент умінь і навиків, що має на увазі освоєння і відточування, доведення до автоматизму різних варіантів дій в ситуаціях спілкування.

Суспільство зацікавленіше в прояві культурної поведінки, чим в організації уявлення про неї. Знання, хоча і є основою дій, є тільки першим ступенем входження в суспільство, початок процесу соціалізації. Саме від прояву культури спілкування в діяльності людини залежать її відносини з тими, що оточують, її адаптація до світу міжособистісної і професійної культури, і, кінець кінцем, її життєвий успіх. Лінію поведінки людина вибирає щохвилини і часу на обдумування вчинків вистачає не завжди, частина з них визначається стереотипами поведінки, що склалися, – навиками – уміннями – здібностями виконувати певні дії без особливого контролю з боку свідомості.

Але вчинки, навіть доведені до автоматизму, ще не якості особистості людини. Щоб вони стали такими, необхідне формування усвідомлення, вдумливого відношення, особової спрямованості, тому діяльнісна підсистема включає також і креативний компонент – що відповідає за вирішення нестандартних поведінкових завдань. Саме креативний компонент дозволяє судити про закінчення формування діяльнісної підсистеми, оскільки він робить людину захищеною від незручності в ситуаціях спілкування, формуючи специфічний «дух вихованості», що дозволяє вирішувати поведінкові завдання, не замислюючись про конкретні правила.

Діяльнісна підсистема вирішує задачу практичного навчання поведінковому етикету і формування естетичного відчуття на основі усвідомлення отриманих навиків.

Саме в наявності психологічної підсистеми полягає основна відмінність поведінкової культури від культури спілкування. Культура спілкування – крупніша освіта, що включає і діяльність, і рефлексію, і емоційне відношення. Психологічна підсистема включає мотиваційний компонент, що виявляється як відношення до предмету розгляду, емоційне відношення до партнера по спілкуванню - емпатійний компонент, і атрибуційний компонент як форма контролю і корекції поведінки (як мене бачать і розуміють інші і що мені зробити, щоб вони розуміли мене правильно). І. Глікман затверджує: «Було б дивним, якби дбайлива і уважна людина часом відкидала навик дбайливого відношення до навколишніх людей і проявляла до них неухважність і байдужість. Тоді її не можна було б назвати ні культурною, ні високоморальною» [14, с. 65].

На наш погляд, органічна єдність придбаних навиків поведінки і особистості людини забезпечується саме функціонуванням психологічної підсистеми. Психологічна підсистема вирішує задачу формування етичної свідомості, сприяє формуванню естетичного відчуття на основі розуміння партнера по спілкуванню і є базою для осмисленого підходу до знань, умінь і навиків по поведінковому етикету.

Представлена система є нелінійною, оскільки наявні в ній інформаційні зв'язки мають як прямий, так і зворотний характер. Підсистеми здійснюють постійний обмін інформацією. В. Кан-Калік ілюструє взаємодію систем: «Щоб виховання було ефективним, у дитини необхідно викликати позитивне відношення до того, що ми хочемо в неї виховати. А то або інше відношення завжди формується в діяльності, через складний механізм взаємин, спілкування» [29, с. 24].

Аналіз змісту, структури і сутності культури спілкування дозволяє обговорити безпосередньо питання її розвитку і формування з погляду педагогічних умов.

1.3. Педагогічні умови формування культури спілкування студентів закладів вищої освіти

Сучасна практика гуманітарної освіти в закладі вищої освіти вимагає все більшої уваги до питань формування духовності людини. Гуманітарна складова освіти за останні десять років зазнала немало змін. Почала складатися нова система викладання, що припускає затвердження сучасних ціннісних і світоглядних ідей. Саме через гуманітарні знання в суспільстві йдуть процеси акумуляції гуманістичного потенціалу культури, здійснюється передача його від покоління до покоління. В центрі освіти повинна знаходитися людина як особистість, її внутрішній світ, її духовність. Така установка покликана допомогти людині знайти своє місце в світі, вибрати свій власний образ поведінки, так щоб він узгоджувався з направляючими, заданими суспільством. Образ поведінки, етичний закон, естетичне відчуття, всі форми і способи буття духовності не можуть складатися поза системою освіти і виховання і, особливо, їх гуманітарною складовою.

Саме в процесі отримання гуманітарних знань чоловік виходить за межі раціональної однозначності технічних і природних наук, їх жорсткої

визначеності і формалізованості. Тим самим робиться крок до подолання розриву між істиною і добром, до подолання все ще існуючого протистояння між наукою і моральністю, логікою і інтуїцією, до забезпечення гармонії гуманітарної і технічної культур, а, кінець кінцем, і до цілісності всієї системи культури. Відкриваючи і формуючи внутрішній світ людини, гуманітарне знання залучає його до найбільш значущих і глибоких форм життєдіяльності, до якоїсь гармонізації особистісного і соціального ідеалів.

При всій неоднозначності відношення сучасного суспільства до питань співвідношення освіти і виховання, якісного і кількісного складу освіти питання про культуру спілкування не може бути проігнороване.

Суспільство висуває певні поведінкові орієнтири у формі соціального ідеалу, який є своєрідним важелем управління спілкуванням. Управління в даному випадку повинне асоціюватися не з маніпулюванням, а з якоюсь дією на процес спілкування, яка вибрана з багатьох з урахуванням поставленої мети, стану об'єкту управління, і впливає на результат, асимптотика наближаючи до мети управління.

Формування культури спілкування відноситься до сфери своєрідного синтезу етичного, цивільного і естетичного виховання в процесі цілеспрямованого становлення особистості.

О. Берестенко було доведено, що лише незначна частина майбутніх фахівців досягає високого рівня культури спілкування в умовах спонтанного розвитку цього складного особистісного утворення. Більшість студентів мають нерозвинену культуру професійного спілкування, схильні переважно до репродуктивної діяльності, мають обмежені уявлення про феномен культури спілкування, у них відсутня ініціатива та прагнення самовдосконалення. Це негативно відображається на особистих досягненнях у процесі професійної діяльності, на життєвому самовизначенні [6].

Як зазначає О. Захарова, зростання ролі комунікації, яке поширюється в сучасному суспільстві, спричинене інтеграцією культур. Культура спілкування є необхідною умовою формування сучасної особистості, засобом самореалізації

та досягнення успіху, самоствердження та способом досягнення мети в міжособистісних взаєминах [27].

Перш ніж перейти до розгляду педагогічних умов формування культури спілкування студентів закладів вищої освіти розглянемо передумови формування культури спілкування.

Аналіз наукових джерел і сучасного стану підготовки студентів дозволив нам систематизувати і класифікувати три групи передумов формування культури спілкування: соціальні, психолого-педагогічні і методологічні.

Визначаючими є соціальні передумови виникнення проблеми. Соціально-економічні зміни, що відбулися наприкінці ХХ століття привели до багатьох сумних з погляду даного питання явищ: соціальна стратифікація, відсутність об'єднуючої національної ідеї і, як наслідок, гнітючий стан цивільного суспільства. Розмови про кризу людини умовні і мають своїм ґрунтом швидше різні аспекти становлення особистості людини, її базової культури. Яка ця культура, наскільки вона відповідає запитам, потребам суспільства, і, головне суспільному ідеалу. Людина взаємодіє зі світом не один на один, а використовує досвід, накопичений людством, зрозуміло, не весь, а лише невелику його частину, з якою вона стикається, найчастіше, в процесі професійної діяльності і міжособистісних відносин. Засвоєна інформація не зберігається незмінною впродовж життя людини, а змінюється, взаємодіючи з внутрішнім світом людини. А з певного віку людині вже не обов'язково жити постійно в соціальному оточенні, вона носить свою соціальність в собі, на мові психологів це означає, що вона стала особистістю. Вікова межа повноліття вибрана не випадково, в середньому приблизно до вісімнадцяти років завершується період дозрівання тих особистісних механізмів, які дозволяють взаємодіяти людині зі світом один на один. Саме цей період – період становлення особистості і доводиться на початок здобування вищої освіти. Неможливо недооцінити роль освіти в становленні особистості, саме тут наповнюється вона «змістом смислового рівня» [24, с. 44]. От чому реформування освіти породжує бурхливі дебати, пропонуються різні концепції,

активно моделюються різні аспекти діяльності вищої школи, і, мабуть, основна роль відводиться педагогічному колективу.

При тій величезній ролі, яку багато авторів відводять колективу викладачів закладу вищої освіти в процесі формування духовних основ нової людини і навіть самого суспільства, викладацький колектив переживає не кращі часи. Це викликано наступними причинами.

Реформування парадигми освіти неможливе без глобальних соціальних змін, в першу чергу, змін в культурі, в найширшому її розумінні. Звичайно, криза суспільства повинна і вирішуватися на соціальному рівні, проте формування культури спілкування в окремих сегментах суспільства, таких як заклад вищої освіти, за допомогою навчання поведінковим нормам і їх етичним підставам, є одним з безлічі необхідних для подолання кризи дій.

Цілий ряд передумов формування культури спілкування студентів закладів вищої освіти можна віднести безпосередньо до психолого-педагогічних.

Педагогічні передумови витікають з самого сенсу освіти: «Освічений той, хто поєднує знання загальних основ накопиченою людиною культури із спеціальною підготовкою» [22, с. 46]. Професійна частина освіти втрачає сенс без передачі культурного досвіду в найширшому сенсі слова.

Прояснюючи завдання закладу вищої освіти в сучасному суспільстві, В. Ортинський пише: «... одним з головних наслідків діяльності вищої школи в суспільстві є, крім підготовки професійних кадрів вищої кваліфікації, розвиток інтелектуального суспільного середовища. То, яке є і буде надалі це інтелектуальне середовище, якими будуть цінності і пріоритети в житті людей цього середовища, значною мірою визначається спрямованістю роботи вищої школи. У свою чергу, саме інтелектуальне і суспільне середовище при будь-яких соціальних трансформаціях істотно впливає на розвиток суспільства в цілому» [50, с. 103]. На шляху вирішення цих завдань зустрічаються певні труднощі, що зростають з фінансування закладів вищої освіти за принципом залишковості, але важливішою є відсутність нормативних

вимог до етичної культури вчителя в Державному стандарті вищої професійної освіти.

Інший аспект – частково освітлені проблеми педагогічного корпусу закладу вищої освіти. Проблема середнього віку викладацького складу робить неминучим розпад наукових шкіл, що не може не позначитися на якості підготовки фахівця. І суміжна проблема – старіння менталітету викладача – втрата інтересу, прихильності до наукової, методичної, навчальної роботи. Ця втрата природна, адже у більшості не задоволені базові потреби. Поза специфічним науковим середовищем, що розвивається і сумнівається, неможливо виховати творчу особистість.

Більшість подібних інновацій зводяться до введення письмового контролю в навчальний процес і скорочення безпосереднього спілкування викладача і студента, що несе, на відміну від опосередкованого спілкування, ще і виховну функцію: «Спілкування викладача із студентами – це суть педагогічного процесу, і воно ніколи не втратить свого значення» [35, с. 40].

Виховне середовище ЗВО визначає, формує особливі форми поведінки і спілкування, які в тому або іншому ступені відрізнятимуться від пануючих в суспільстві, ступінь цієї відмінності залежить від рівня і особливостей розвитку суспільства. В. Ортинський пише: «Навчальне середовище покликане формувати справжні екзистенціальні цінності. Але і в цьому відношенні воно завжди приходиться в суперечність зі всім тим, що відбувається за стінами навчального закладу. Все питання в тому, наскільки гострою є ця суперечність, які його масштаби» [50, с. 118].

У закладі вищої освіти основна роль у формуванні виховного простору відводиться гуманітарним дисциплінам. Гуманітарна культура в цьому відношенні є особливою – вона містить в собі і ціннісне знання і етичні вибори; її місце в духовному житті випускника вишу незаперечно. Але «у вищій школі існує свій етикет, свої власні форми взаємин, особлива культура спілкування» [50, с. 132], і їх передача і закріплення не повинні стати стихійними – потрібне спеціальне навчання, яке буде лише малою децицею необхідного для

формування культури спілкування, оскільки за будь-якими поведінковими нормами знаходяться світоглядні принципи, що формуються в комплексному виховному процесі вишу.

До методологічних передумов формування культури спілкування слід віднести недостатню розробленість методичних питань формування культури спілкування. При порівняно великому об'ємі літератури, що випускається останнім часом про правила хорошого тону (Л. Лихачова, І. Лом, Н. Демідов, А. Добровіч, Ф. Кузін, та інші) питанням формування культури етикету, культури спілкування достатньої уваги не приділяється. Присвячені формуванню культури спілкування дисертаційні дослідження, в основному зачіпають тільки одну її сторону – культуру ділового спілкування або припускають формування культури спілкування використовуючи виховний потенціал гуманітарних дисциплін, тобто не цілеспрямовано.

Нами встановлено що, такий підхід до питання є неповним, оскільки культура ділового спілкування всього лише сегмент культури спілкування, і формування культури ділового спілкування може відбуватися або у тому випадку, коли культура міжособистісного спілкування вже сформована, або паралельно з формуванням її.

Крім того, не дивлячись на те, що культура спілкування є предметом розгляду і психології і педагогіки, на даний момент немає єдності в розумінні цього багатоаспектного феномена.

У психології найчастіше говорять про комунікативну культуру, визначаючи її як «мистецтво взаємодії, опосередкованої індивідуальними властивостями особистості» [12, с. 217]. Н. Дусь пише, що комунікативна культура – це «сукупність знань, умінь, навиків, а також технології, що забезпечує цілеспрямовану взаємодію людей на основі адекватного вибору і використання засобів спілкування» [21, с. 46].

У педагогіці частіше говорять про культуру спілкування. Т. Чмут вважає, що культура спілкування визначається історично виробленими нормами, традиціями, обрядами, які регулюють створення гармонії людини і її

середовища оточення. Комунікативну культуру він визначає як «сукупність умінь і навиків в області засобів спілкування і законів міжособистісної взаємодії, які сприяють взаєморозумінню, ефективному вирішенню завдань спілкування» [79, с. 63].

Всі приведені вище передумови дають підставу розглянути проблему формування культури спілкування студентів гуманітарних спеціальностей, не звужуючи її ні до культури ділового спілкування, ні до культури мовної взаємодії. Отже, перейдемо до розгляду та обґрунтування педагогічних умов формування культури спілкування студентів.

У науковому обігу відсутнє єдине розуміння поняття «педагогічні умови». У філософській літературі термін «умови» розглядають як категорію, у якій відображені універсальні «відношення речей і чинників, завдяки яким вона виникає». За наявності відповідних умов якості речі переходять з можливих у дійсні [74].

У педагогіці «умови», як правило, пов'язують із факторами, обставинами, від яких залежить ефективність функціонування педагогічної системи. Натомість у «Словнику-довіднику з професійної педагогіки» педагогічні умови подаються як обставини, від яких залежить продуктивність цілісного педагогічного процесу професійної підготовки, що опосередковується активністю його учасників [65].

В. Манько визначає педагогічні умови як взаємопов'язану сукупність внутрішніх параметрів і зовнішніх характеристик функціонування, яка забезпечує високу результативність навчального процесу і відповідає психолого-педагогічним критеріям оптимальності [47].

І. Зязюн та О. Пехота визначають педагогічні умови як систему певних форм, методів, матеріальних умов, реальних ситуацій, що об'єктивно склалися чи суб'єктивно створених, необхідних для досягнення конкретної педагогічної мети [53].

Н. Бордовська, А. Реан визначають педагогічні умови як сукупність обставин, у яких здійснюється освітня діяльність, і обставин життєдіяльності її

суб'єкта. Одні та інші розглядаються як чинники, що сприяють або перешкоджають успішності освітньої діяльності [10]. При цьому автори розглядають педагогічні умови як сукупність заходів, спрямованих на підвищення ефективності освітньої діяльності.

Під педагогічними умовами формування культури спілкування розуміємо комплекс взаємопов'язаних складових освітнього процесу (мета, зміст, методи та форми), що спрямовані на здійснення системного педагогічного впливу на особистість майбутнього фахівця з метою формування культури спілкування.

На думку С. Амеліної формування й розвиток культури професійного спілкування може бути ефективними за таких умов: забезпечення теоретико-методичної підготовки викладачів до діалогізації педагогічного процесу, що у подальшому сприятиме усуненню цілої низки їхніх професійних утруднень та зростанню інтересу студентів до фахової освіти; наявності у студентів свідомого рефлексивного ставлення до підвищення рівня культури професійного спілкування як запоруки успіху їхньої майбутньої професійної діяльності; стимулювання прагнення студентів до розвитку й реалізації своїх комунікативних здібностей завдяки внутрішнім сутнісним і моральним установкам; налагодження духовної взаємодії викладачів і студентів, що сприятиме створенню доброзичливого психологічного клімату й атмосфери інтелектуальної співтворчості, покращенню якості загальної професійної підготовки студентів як майбутніх фахівців і свідомих громадян з активною життєвою позицією; організації у вищій педагогічному процесу, який би гарантував рівноправні партнерські, толерантні й емпатійні навчальні взаємини, суб'єкт-суб'єктну взаємодію, творчу активність усіх його учасників [4, с. 5].

О. Лисевич стверджує, що ефективність формування культури педагогічного спілкування майбутніх вчителів залежить від того, наскільки практикою вищої педагогічної школи будуть забезпечені такі педагогічні умови: надання комунікативної спрямованості навчальному процесу;

забезпечення педагогічної взаємодії у системі «викладач – студенти»; реалізація особистісно-орієнтованого підходу, який обумовлює емоційний контакт, позитивну атмосферу, врахування індивідуальних можливостей, здібностей, особистісних установок; моделювання діалогічних навчальних ситуацій, які стимулюють діяльнісний аспект спілкування; стимулювання свідомого ставлення майбутніх вчителів до культури педагогічного спілкування та накопичення позитивного досвіду під час спілкуванні кожного учасника діалогу [42, с. 5]

І. Гоголь у своїй дисертації виділяє наступні педагогічні умови формування культури професійного спілкування майбутніх маркетологів: формування мотиваційних складових професійного спілкування (когнітивні, емоційні, поведінкові), які забезпечують професійну взаємодію між суб'єктами маркетингової діяльності й поетапне досягнення цілей маркетингових комунікацій; засвоєння студентами інтегративного змісту, який поєднує знання про культуру професійного спілкування, уміння і навички її реалізації із знаннями, уміннями та навичками з маркетингу, що підвищує якість підготовки маркетологів до професійної діяльності; використання професійно-комунікативного тренінгу, який забезпечує розвиток професійно важливих якостей та реалізацію інтегративного змісту в професійній підготовці фахівців з маркетингу, що дозволяє формувати в них культуру професійного спілкування як соціо професійну особистісну характеристику [15, с. 75-76].

Проведений аналіз наукових досліджень М. Вачевського, І. Горбуліч, І. Демури, Л. Дибкової, А. Дяків, Є. Іванченко, Т. Коваль, Н. Кошелевої та ін., дали підстави стверджувати, що культура спілкування студентів буде сформована за таких педагогічних умов:

- забезпечення інтерактивної суб'єкт-суб'єктної взаємодії в освітньому процесі на засадах особистісно-орієнтованого підходу;
- засвоєння студентами курсу, який поєднує питання поведінкового етикету і культури спілкування в різних ситуаціях в історичному і сучасному аспекті, що підвищує якість підготовки студентів до професійної діяльності.;

– усвідомлення студентами сенсу і цінності культури спілкування в житті і професійній діяльності.

Особистісно-орієнтоване спілкування є складною психологічною взаємодією, яка передбачає виконання певних нормативних функцій з виявом особистого ставлення, почуттів. Головна його мета спрямована не так на виконання завдань, як на розвиток особистості студентів. Вимагає такого рівня внутрішньо детермінованої активності особистості, за якого вони не йдуть за обставинами, що складаються в педагогічному процесі, а здатні самі створювати ці обставини, виробляти свою стратегію, свідомо і планомірно удосконалювати себе.

Формування культури професійного спілкування студентів суттєво залежить від стилю педагогічного спілкування, якого дотримується викладач, від його вміння налагоджувати діалогічну взаємодію зі студентами, формувати сприятливий психологічний клімат, сприяти атмосфері творчості і спонтанності під час занять. Стиль спілкування викладача безпосередньо впливає на ставлення студентів до навчання, їх пізнавальну діяльність.

Головними ознаками педагогічного спілкування на суб'єкт-суб'єктному рівні є: особистісна орієнтація співрозмовників (здатність бачити і розуміти співрозмовника), рівність психологічних позицій співрозмовників (недопустиме домінування педагога у спілкуванні; він повинен визнавати право студента на власну думку і позицію), проникнення у світ почуттів і переживань, готовність прийняти точку зору співрозмовника (спілкування за законами взаємної довіри, коли партнери вслухаються, розділяють почуття одне одного, співпереживають, має особливий педагогічний ефект), нестандартні прийоми спілкування (відхід від суто рольової позиції викладача) [31].

Сприятливий психологічний мікроклімат на заняттях має пріоритетне значення для ефективності засвоєння знань та оволодіння системою умінь і навичок професійного спілкування.

Основу професійної підготовки фахівця будь-якої галузі в освітньому процесі закладу вищої освіти становить процес навчання. Уявлення про процес

навчання має як фундаментальний, власне теоретичний, так і прикладний аспекти [71, с. 29]. Відповідно до цього положення формування культури спілкування студентів доцільно здійснювати в двох напрямках: теоретичному, тобто побудова моделі реалізації педагогічних умов; прикладному, тобто навчання виступає як об'єкт конструювання (принципи конструювання й практичної побудови процесу формування культури спілкування: методів, прийомів і форм реалізації).

П. Ясінець за результатами аналізу реального стану освітнього процесу у вищій школі, побудованого на принципах предметно орієнтованої парадигми освіти, виявив, що на практиці домінує функціональний підхід, який виявляється в слабких зв'язках між окремими дисциплінами, підготовці не до цілісної майбутньої професійної діяльності, а до окремих видів роботи й спрямований на розвиток процесуальних функцій мислення, а не на ціннісний зміст професії. Автор підкреслює, що дотепер не розроблена система професійної підготовки, яка забезпечувала особистісно-професійне становлення фахівця, його самовизначення й суб'єктивну готовність до здійснення професійної діяльності з урахуванням нових вимог до кваліфікації в цій галузі [84, с. 17].

Професійна (фахова) підготовка в закладах вищої освіти є складною багатофункціональною системою, яка об'єднується цільовою установкою й містить усі методи, види і форми навчальної й позанавчальної діяльності, що спрямовані на теоретичну і практичну підготовку студентів до майбутньої професійної діяльності [73].

Результатом засвоєння курсу має бути система знань, які студент буде застосовувати в практичній діяльності. Застосування знань про культуру спілкування буде виявлятися в уміннях і навичках спілкування при здійсненні професійної діяльності. Отже, на формування в студента відповідних теоретичних знань і практичних умінь має бути спрямований освітній процес.

У період студентського періоду (віку) особливо виражена проблема вибору життєвих цінностей, а несформована система моральних орієнтирів

студентської молоді може спрямовувати її до найрізноманітніших впливів. Перше місце посідають – цінності споживання. Доброта, милосердя, порядність, ввічливість та інші моральні цінності спілкування залишаються осторонь. Відсутність усвідомлення корисності культури спілкування як цінності призводить до того, що студент, якщо і дотримує культурні норми спілкування, то робить це всупереч своєму потягу й інтересам.

Формування культури спілкування студентів має ґрунтуватися на ідеях гуманізації фахової освіти. Гуманістичні засади процесу формування культури спілкування передбачають насамперед його спрямованість на формування позитивного наповнення особистості. Добираючи форми та методи навчання й виховання основна увага повинна приділятися індивідуальності студента: його унікальності й неповторності, власному досвіду, мотивації і готовності до оволодіння новими знаннями та компетенціями.

Висновки до першого розділу.

Розгляд генезису уявлень про культуру спілкування показав що, баланс етичного і естетичного компоненту виховної системи дозволяє сформувати особистість, у якій культура спілкування приймає форму світогляду, відносини до навколишніх людей і загальнолюдських цінностей.

На підставі аналізу наукової літератури, дослідження різних виховних систем, що застосовувалися в різний час, і виявлення тенденцій сучасного стану проблеми нами систематизовані і класифіковані передумови та педагогічні умови формування культури спілкування студентів. Соціальні передумови – комплекс соціально-економічних проблем, які в даний час переживає наше суспільство. Психолого-педагогічні передумови – проблеми вищої школи як соціального інституту, орієнтованого на формування всесторонньо і гармонійно розвиненій особистості, специфічні проблеми ЗВО. Методологічні передумови – недостатня розробленість в спеціальній літературі проблем формування культури спілкування стосовно студентів гуманітарних спеціальностей. Переважно розглядалося формування культури ділового спілкування, яка

становить загальну культуру особистості. Таким чином, формування тільки культури ділового спілкування не зможе забезпечити загальну мету виховання – розвиток різносторонньо розвиненої особистості.

Педагогічними умовами формування культури спілкування студентів виступають: забезпечення інтерактивної суб'єкт-суб'єктної взаємодії в освітньому процесі на засадах особистісно-орієнтованого підходу; засвоєння студентами курсу, який поєднує питання поведінкового етикету і культури спілкування в різних ситуаціях в історичному і сучасному аспекті, що підвищує якість підготовки студентів до професійної діяльності.; усвідомлення студентами сенсу і цінності культури спілкування в житті і професійній діяльності.

Спілкування виступає універсальною реальністю, в якій зароджується і протікає як виховання, так і навчання. Спілкування і, зокрема, комунікативні тактики важливі також і для професійного становлення майбутнього фахівця. Одним з основних завдань виховної роботи закладу вищої освіти є формування у студентів правильного уявлення про комунікативні якості особистості, які необхідні висококваліфікованому фахівцеві. Спілкування розглянуте двояко: як процес навчання правилам поведінки, і як своєрідний критерій вихованості – продемонструвати поведінкову культуру можна тільки в тому або іншому виді спілкування.

Уточнені суміжні поняття «етикет», «поведінкова культура», «культура ділового спілкування», що дозволило розробити цілісне уявлення про культуру спілкування. Культура спілкування є єдністю особистісно-важливих світоглядних установок, що стали ціннісними переконаннями людини, і поведінки, узгодженої з вимогами як моралі, так і етикету. Неодмінною умовою успішної реалізації культури спілкування є володіння технологією міжособистісної взаємодії в різних обставинах соціального середовища.

Розкриті зміст і суть культури спілкування. Культура спілкування включає: етикет або поведінкову культуру, ситуативну поведінкову творчість і етичний зміст поведінки, що передбачає, перш за все максимум зручності тих,

що оточують. Суть формування культури спілкування – придбання певних світоглядних установок і навчання комунікативній техніці, що забезпечує збереження в спілкуванні особистісної гідності і індивідуальності особистості.

Огляд наукової літератури дозволив систематизувати функції культури спілкування: аксіологічну, нормативну, виховну і регулятивну, а також способи їх дії на особистість і суспільство. Культура спілкування є єднанням процесу створення етичних цінностей і процесу освоєння цих цінностей, тобто виконує аксіологічну функцію. Культура спілкування висуває певні вимоги, приписуючи людині, як повинно поступати, і зафіксовані в традиційних нормах поведінки і неписаних законах – вдачах - нормативна функція. Культура спілкування виконує виховну функцію, сприяючи формуванню певних якостей особистості, які досягаються в процесі взаємодії учасників спілкування. Культура спілкування виконує регулятивну функцію, ототожнюючи собою систему певних якостей особистості, що є певним регулятором соціальних відносин.

Встановлено, що культура спілкування – складна системна освіта, яка складається з трьох підсистем: інформаційної, психологічної і діяльнісної. Інформаційна підсистема містить когнітивний і рефлексивний компоненти. Когнітивний компонент включає систему знань про предмет. Компонент рефлексії дозволяє розуміти сенс, призначення, обдумувати і передбачати результати поведінки, що рекомендується. Психологічна підсистема містить мотиваційний компонент (наявність позитивної мотивації до спілкування), емпатийний компонент (уміння знайти хороше і відвернутися від поганого в співбесіднику) і атрибуційний компонент (можливість по деяких аспектах поведінки передбачати і коректувати наміри партнера по спілкуванню). Діяльнісна підсистема відповідає за практичні аспекти культури спілкування. Вона містить компонент умінь і навиків, що забезпечує застосування знань в реальному спілкуванні, а також креативний компонент, що ототожнює собою особистісну творчість вихованця, можливість вийти за рамки штатної, навчальної ситуації.

РОЗДІЛ 2

ДОСЛІДНО-ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНА РОБОТА З ФОРМУВАННЯ КУЛЬТУРИ СПІЛКУВАННЯ СТУДЕНТІВ ГУМАНІТАРНИХ СПЕЦІАЛЬНОСТЕЙ

2.1. Діагностика сучасних уявлень про культуру спілкування

Для ілюстрації сучасного відношення молоді до культури спілкування нами було проведено опитування у Запорізькому національному технічному університеті. Опитування проводився методом анкетування. Аналіз анкети дозволив зробити певні висновки і прогнози (Додаток А).

В ході дослідження, були опитані студенти, що навчаються на гуманітарному факультеті спеціальності «Філологія». Всього у роботі брало участь 37 студентів. Анкета містила питання різних типів.

Аналіз отриманих результатів показав, що більшість опитаних (83,7%), вважають, що культура спілкування робить будь-яке спілкування комфортнішим.

Відповідаючи на питання про зміну ролі культури спілкування в сучасному суспільстві 48,6% опитаних визнали її такою, що убуває, проте, цікаво також і те, що 16,2% стверджують, що роль культури спілкування зростає. На питання про те, чи потрібна культура спілкування в сучасному суспільстві, упевнена більшість опитаних – 70,2% заявили, що вона потрібна повсюдно і постійно. В світлі сказаного стає особливо важливим довести до свідомості студентів, що саме особистість виступає як носій культури взагалі і культури спілкування зокрема, без неї, її цілеспрямованій осмисленій діяльності культура не буде реалізована, і лише існуватиме у вигляді відвернутих закономірностей і принципів.

Найцікавіше питання про те, чи потрібна культура спілкування в житті Вашого закладу вищої освіти, оскільки воно ілюструє включеність

респондентів в ситуацію, наскільки вони самі готові дотримуватися запропонованих норм. Тут відповіді розподілилися таким чином: 56,7% досліджуваних готові дотримуватися норм повсюдно і постійно, чекаючи цього ж і від інших; 32,4% студентів вважають сферою дії культури спілкування тільки спілкування викладач - студент, що ймовірно, говорить про наступне – хоча більшість, відповідаючи на попереднє питання, показала ідилічну ситуацію, далеко не всі з них готові самі включитися в таку ситуацію. На питання про місце культури спілкування в своєму університеті більшість (54,1%) визнала, що правила дотримуються частково. Треба відзначити, що в наш час, коли виховна робота є долею ентузіастів, не тільки багато викладачів, але і організатори навчального процесу на державному рівні не приділяють належної уваги виховній стороні навчальної діяльності, у зв'язку з чим поставлене питання і розподіл відповідей на нього є особливо цікавими.

Перед студентами, що інтерв'юються, було поставлено і питання: чи треба учити правилам поведінки? За таку необхідність висловилися 72,9% досліджуваних, причому, що таке навчання необхідне і в сім'ї, і в школі, і у ЗВО – визнали 40,5% опитаних. За те, що таке навчання зайве в навчальному процесі, або дані якості є природженими, висловилися 13,5% і 18,9% опитаних відповідно. Це підтверджує висунуту нами гіпотезу про те, що культура спілкування є складним комплексним соціокультурним феноменом, для формування якого необхідне спеціальне, цілеспрямоване отримання знань, умінь і навиків.

Наступним студентам було поставлено питання про можливість навчання етикету дорослої людини. Визнали можливим подібне навчання 83,7% опитаних (варіанти а, б, в). З них 43,2% прийняли вирішальним чинником в можливості цього навчання бажання самого вчащегося, а 13,5% визнали вирішальною затребуваність подібного навчання суспільством. Можна сказати, що хоча суспільство перехідного соціально-економічного періоду далеко не завжди затребує не тільки виховання, але і освіту в цілому, більшість студентів вирішили, що шлях носія культури визначається не запитами, можливостями

або подякою з боку суспільства, а бажанням самої людини бути саме такою. Доводиться визнати, що сьогодні виховання не завжди дозволяє особі знайти благополуччя, спокій і комфорт в поширеному, поверхневому сенсі, але забезпечує внутрішнім, етичним комфортом.

При формуванні загального рівня культури зацікавленість суспільства грає визначальну роль, проте сьогодні більшість планів поголовного «окультурення» носять формальний і далеко не обов'язковий характер. Ситуація, при якій кожен член суспільства стане безумовним носієм культури, є утопічною. Найбільш важливою в цій ситуації є бажання студентів освоювати і підтримувати культуру самостійно, може навіть всупереч основній тенденції суспільства.

Психічна організація людини має на увазі наявність різних аспектів свідомості, у тому числі і етичного, що не дозволяє прирівнювати виховання людини до дресури. Існують ситуації, коли людина здатна вибирати свою думку, думку і навіть свій спосіб життя самостійно або спираючись на переконання референтної групи, яка далеко не завжди є більшістю, з погляду суспільства. У складній психічній організації людини важливий вплив мотиваційної сфери на образ думок і навіть на спосіб життя.

На підставі даних опитування можна стверджувати, що у студентів, як людей тих, що вже зайняли певну сходинку в соціальних сходах і збираються просуватися по ній і далі, вплив мотивації є стимулом в освоєнні культури спілкування.

Частково підтверджують останнє твердження і відповіді на питання про можливість успіху при впровадженні культури спілкування в рамках ЗВО, але не суспільства. Близько 40,5% опитаних висловилися за можливість успіху в подібній ситуації, і приблизно стільки ж заперечували таку можливість. Такий розподіл показує складність, неоднозначність і філософський характер самого питання – цей шлях виберуть небагато, але саме на них і спиратиметься цивільне суспільство в своїй поступальній ході. В той час, коли значна частина молоді, у тому числі і студентської, залучена в орбіту субкультури, з

властивими їй нормами спілкування і лексиконом (не випадково половина опитаних віднесла період основної зневаги поведінковими нормами до нашого часу), стає особливо важливим показати молоді, що вчиться, правильні і разом з тим адекватні сучасній дійсності орієнтири в поведінці і спілкуванні. Адекватність і затребуваність суспільством культури спілкування є своєрідною функцією творчості особистості, що отримала необхідні знання, уміння і навички в цій сфері.

Аналіз сучасного стану формування культури спілкування в ЗВО дозволяє стверджувати, що існує суперечність між інтересом молоді до поставлених проблем і відсутністю можливості заповнити цей пропуск в рамках університетської освіти.

2.2. Форми і методи формування культури спілкування студентів гуманітарних спеціальностей

На підставі аналізу педагогічної літератури встановлено, що для забезпечення формування культури спілкування студентів гуманітарних спеціальностей центральною проблемою стає вибір методів навчання.

Як оптимальну систему методів було вибрано: 1) пояснювально-ілюстративний (лекції) – для передачі основного об'єму інформації; 2) методи спільної діяльності (навчальні дискусії і обговорення, моделювання ситуацій), що дозволяють студентам самостійно, але під контролем викладача вирішувати комунікативні завдання і отримувати комплекс необхідних етикетних умінь; 3) методи проблемного навчання (ділові ігри і комунікативні тренінги), що моделюють конкретні ситуації спілкування і дозволяють отримати різний спектр комунікативних навичок, необхідних як для ділового, так і для міжособистісного спілкування.

Ми вважаємо, що ці методи забезпечують велику результативність курсу у формуванні умінь і навичок поведінкового етикету і сприяють формуванню

позитивного відношення до культури спілкування. Об'єднане формування інформаційної, психологічної і діяльнісної підсистем культури спілкування забезпечується використанням в якості метода навчання дидактичної гри або комунікативного тренінгу. Як своєрідна діяльність людини гра розглядалася багатьма ученими: Л. Виготським, А. Вербіцким, Д. Ельконіним, Г. Гессе, Г. Годмером та ін. Л. Виготський визначає гру як осмислену, розумну, доцільну, планомірну, соціально-координаційну діяльність, психологічна природа якої ідентична психології праці [13, с. 48]. Д. Ельконін розглядає гру як діяльність, в якій відтворюються соціальні відносини між людьми в процесі діяльності [82, с. 307]. А. Вербіцкий вважає, що гра вирішує протиріччя між навчальною і майбутньою професійною діяльністю, забезпечує не тільки теоретичне, але і практичне мислення, формує стійкі якості особистості і розкриває її здібності [11, с. 84].

Моделювання конкретних ситуацій спілкування і їх аналіз або вирішення комунікативних завдань покликані збагачувати студентів знаннями про спілкування, його функції і можливості, розвивали різні вербальні і невербальні уміння і навички. І. Тимченко під комунікативним завданням розуміють моделювання проблемної ситуації, що зустрічається в процесі реального спілкування. Вирішення комунікативних завдань має заздалегідь розроблений педагогом логічний план, за яким він стежить, при необхідності направляючи навчальну ситуацію в потрібне русло [72, с. 12].

Формувальний експеримент проводився в Запорізькому національному технічному університеті. Досліджувані студенти були поділені на дві групи: контрольну (18 осіб) і експериментальну (19 студентів). Курс «Культура спілкування» слухали студенти експериментальної групи.

Курс «Культура спілкування», рекомендований для студентів першого курсу, дозволяє проілюструвати формування культури спілкування, при проведенні занять в групах. Курс присвячений основним питанням поведінкового етикету і культури спілкування в різних ситуаціях в історичному і сучасному аспекті. Тематика курсу включає: загальні положення і місце

культури спілкування в нашому житті; основні принципи поведінкового етикету; етикет в крузі світової історії; взаємозв'язок і взаємопроникнення понять «етикет», «культура мови» і «культура спілкування»; культуру мови; засоби спілкування і мовні конструкції; культуру спілкування; формальне – етикетне спілкування; поняття зовнішнього вигляду людини; естетика одягу; історію і сучасність застільного етикету; культуру поведінки в різних ситуаціях спілкування.

Курс розрахований на 16 годин. Передбачено 8 занять (по 2 години), що включають змішану форму заняття лекція – семінар.

Завданням даного курсу є формування різносторонньо розвиненої вихованої людини, для чого необхідно придбати певні знання, навички і звички в області культури мови і поведінкового етикету в різних ситуаціях спілкування.

Результат навчання – придбання студентами теоретичних знань в області культури спілкування, уміння поводитися з основними мовними конструкціями, грамотна побудова усної мови, уміння слухати і чути, уміння підтримувати і вести бесіду, і можливість відчувати себе комфортно в різних ситуаціях міжособистісного спілкування.

На лекціях студенти розглядали основний теоретичний матеріал, що охоплює змістовні аспекти курсу. Навчальна дискусія застосовувалася нами як для закріплення знань, отриманих на лекції, так і для придбання нових, уточнення поглядів, позицій, зміцнення або зміни мотивації, напрацювання конкретної техніки міжособистісного спілкування і стимулювання інтересу до даних питань. «За допомогою дискусії її учасники набувають нових знань, зміцнюються у власній думці, вчать відстоювати свою позицію, зважати на погляди інших» [26, с. 284].

Студенти отримали уявлення, що сучасний етикет розрахований на зближення людей, що розрізняються своїми соціальними статусами, і на взаємоповагу. Етикет розглядався як правила спілкування, засіб регуляції відносин людей, що вступають в спілкування. Виділялася важливість «етичності етикету» – якогось критерію, що дозволяє оцінити ступінь

відповідності встановлених правил етичним нормам суспільства. Тільки такі правила поведінки залишаються незмінними в часі, оскільки вони є віддзеркаленням духовного багатства особистості, ступені її цивілізованості. Простежувався зв'язок між придбанням навиків вихованості і освітою.

На прикладі історії становлення уявлень про вихованість, група з'ясувала, що прагнення поводитися певним чином властиво людині багато століть, проте правила поведінки впродовж цього часу зазнали значні зміни: час відсіяв все пафосне, безрозсудне, даремне, залишивши лише найбільш позитивні правила. Але і цих найпотрібніших і розумніших правил з часом накопичилася значна кількість. Тому сьогодні у людини, охочої справляти враження вихованого, основне завдання – засвоїти суть і сенс етикету – його принципову спрямованість – максимум зручності тих, що оточують.

Розглянувши різні функції культури спілкування, студенти робили висновок про те, що одна з основних функцій це особлива мова спілкування, що дає можливість, підтримуючи суверенітет кожної особистості, досягати взаєморозуміння і взаємоповаги, а зрештою формувати ту ауру людської культури, в якій тільки і може нормально існувати і розвиватися особистість. Ця особлива мова спілкування – культура мови – складається з багатьох складових, але сама культура мови лише розділ етикету, і знання навіть всіх її тонкощів недостатньо для того, щоб діалог відбувся. Група приходила до висновку, що мова – це тільки частина спілкування.

Процес спілкування співбесідники будують відповідно до системи норм, запропонованої їм суспільством. Суспільство певним чином обмежує наше спілкування, пропонує нам поступати в певних рамках – рамках пристойності. Метою такого обмеження є збереження гарного настрою і сприятливих відносин між співбесідниками. Як ці рамки розглядається розподіл соціальних ролей, що багато в чому визначає правила діалогу.

Далі група студентів приходять до висновку, що вже засвоєних знань недостатньо для створення іміджу культурної людини. Спілкуючись, ми звертаємо увагу ще і на зовнішній вигляд співбесідника. Уміння одягатися –

лише зовнішній атрибут внутрішньої культури, але зустрічають все ж таки по одягу, і культурній людині необхідно це враховувати. Мистецтво одягатися – це не мода, мода не може поколювати правила одягу – вони залишаються постійними, не дивлячись на перебіг часу. Але мода грає значну роль у формуванні зразка епохи. Зовнішній вигляд заломлюючись крізь призму моди, утворюють стиль даної епохи, який, у свою чергу, робить вплив на зовнішній вигляд. Краще всього ці трансформації простежуються в історії костюма.

Значна частина культури людини виявляється в тому, як вона задовольняє свої потреби. Задоволення потреби в їжі для людини давно перестало бути тільки способом підтримки життя в її біологічному сенсі. Прийняття їжі — процедура, пов'язана з церемоніями, обрядами, традиціями. Саме за столом виявляється весь спектр культури спілкування і культура мови, естетика одягу, знання правил ведення бесіди і знання правил застільного етикету. Сучасні вимоги столового етикету багато в чому зростають з вимог попередньої культури і доповнюються новими правилами, що народжуються в повсякденній практиці спілкування людей за столом. У нашій культурі прийнято незалежно від часу доби запрошувати до рясного столу, тому основне, на що звертали увагу — це правильна сервіровка столу і пов'язане з нею уміння правильно використовувати столові прилади.

На закінчення курсу обговорювався такий аспект культури спілкування як етикетна ситуація. Етикетною ситуацією є практично будь-яка ситуація спілкування за умови, що учасники спілкування істотно розрізняються за своїми соціальними ознаками і організують спілкування з урахуванням цих відмінностей. Одне з основних завдань етикету і полягає в тому, щоб виявити і закріпити статусні відмінності людей, вступаючих в спілкування, і, не руйнуючи ці статуси, допомогти людям знайти взаємоприйнятну форму спілкування. Від правильної оцінки статусу спілкування залежить і вибір правильної лінії поведінки: хто повинен першим вітатися, як спілкуватися і багато що інше. Таким чином, група отримала уявлення про багатогранний характер культури спілкування і різних областях життя, які вона зачіпає.

Використані в ході формувального експерименту методи проблемного викладу мали на увазі ділові ігри. Методи проблемного викладу покликані сформувати уміння і навички культурної поведінки і продовжити становлення позитивного відношення до культури спілкування як до соціального феномену.

Для розвитку комунікативних умінь проводилася ділова гра «Похід в гості». Завдання гри – знайомство студентів між собою і з викладачем, підготовка групи до спільної роботи, навчання концентрації уваги на партнерах по спілкуванню і тренування пам'яті на імена. Групі пропонувалося уявити, що всі вони виявилися гостями викладача, і в подарунок кожен приносить свою фотографію; щоб вкласти фотографію в альбом, необхідно назвати своє ім'я (або, якщо група невелика, то і ім'я, і прізвище), небагато розповісти про себе, наприклад, яку спеціальність вибрав і чому, а потім, оскільки фотографія – це візуальний образ, потрібно зробити простий жест, який, на думку дарувальника, краще всього виглядав би на фотографії. У наступного гостя завдання трохи складніше. Він відкриває альбом і бачить там фотографію першого гостя, тобто повторює його інформацію і жест, а потім вкладає свою фотографію в альбом і так далі. Таким чином, останній гість має перебрати «фотографії» всіх членів групи.

Для закріплення уявлень про невербальне спілкування проводилася ділова гра «Я хочу подарувати тобі...?». Завдання гри оцінити важливість невербальних складових спілкування, навчитися концентрувати увагу на жестах і міміці партнера по спілкуванню і спробувати по ним отримувати інформацію. На декількох картках писалися назви можливих подарунків, картки переверталися написом вниз, і потім перший гравець навмання брав одну з них, дивився, що там написано, але не показував останнім. Далі він (гравець) за допомогою тільки невербальних засобів пояснював наступному гравцеві, що саме той отримав в подарунок, наступний гравець передавав подарунок по ланцюжку, а останній гравець повідомляв, що ж саме хотів подарувати перший.

На закінчення вивчення питань діалогічного спілкування проводилася ділова гра, сприяюча формуванню уміння побудови діалогу. Гра припускала роботу в парах або трійках, залежно від розміру групи. Міні групам пропонувалися різні завдання, що передбачають розподіл по ролях: переконайте своїх батьків подарувати вам нову модель телефону; переконайте продавця, що він невірний дає вам здачу; переконайте продавця в магазині, що закривається, що Вам необхідно відпустити певний товар, і так далі. Групам давалося декілька хвилин на підготовку, і потім вони демонстрували свій діалог, а решта студентів оцінювала, наскільки він переконливий. Після гри група коментувала: які ролі легше і чому? Що сподобалося і що не сподобалося? Який діалог був найяскравішим, і чим це можна пояснити?

Після обговорення теми «Етикетні ситуації» проводилася ділова гра «День народження». Сьогодні призначалося днем народження для всіх присутніх, і всі члени групи повинні піднести один одному подарунки. Але подарунок незвичайний, студентам пропонувалося подарувати один одному якість особистості, яка б зробила іншого щасливим і удачливим в спілкуванні. Всі присутні отримували однакові олівці і листи паперу, лист підписувався і посилався по рядах, де будь-хто міг написати своє побажання-подарунок, можливо, друкарськими буквами. Той, що отримав подарунки коментував: з чим згоден, з чим незгоден, що здивувало, припускав, хто автор подарунка. Мета гри: отримати уявлення про те, наскільки адекватне бачення себе; подивитися, як вас бачать інші, і залежно від цього скоректувати свою поведінку; сформуванню уміння показати своє відношення до іншого, і тактовно вказати іншому на невдалі прояви поведінки.

Впродовж проведення курсу студентами виконувалися дві аудиторні контрольні роботи і домашня контрольна робота, яка виконується студентами за допомогою самостійного опрацювання будь-якої з основних тем курсу. Перша контрольна робота включає питання по розділах: загальні положення культури спілкування; основні принципи етикету; етапи розвитку етикету; культура мови; культура спілкування; види спілкування; Друга контрольна

робота включає питання по розділах: риторичні і невербальні засоби спілкування; питання телефонної бесіди; поняття зовнішнього вигляду; історія костюма.

Для оцінки процесу і результату формування культури спілкування інформативним є критерій психолого-педагогічної готовності до позитивного спілкування.

2.3. Психолого-педагогічна готовність студентів до позитивної комунікації

Різні підходи до визначення готовності до майбутньої діяльності свідчать про те, що це надзвичайно складне явище. Автори по-різному трактують готовність, розглядаючи її як «мобілізаційну готовність» (Ф. Генів), наявність здібностей (Б. Ананьєв), «оптимальний робочий стан» (Є. Ільїн), якість особистості (К. Платонов), тимчасовий ситуативний стан (П. Рудік), нарешті, як складна інтегральна якість особистості (Є. Шаїн). Повнішу характеристику готовності пропонують М. Дьяченко, Л. Кандибовіч. Вони включають в неї: «позитивне відношення до того або іншого виду діяльності, необхідні знання, навички, уміння; стійкі професійно важливі особливості сприйняття, уваги, мислення, емоційних і вольових процесів, оцінний компонент» [23, с. 20].

У нашому випадку готовність до позитивної комунікації є сукупністю якостей особистості, позитивного відношення до культури спілкування і достатнього об'єму знань, умінь і навиків в цій області. Психолого-педагогічна готовність складається з наступних складових: регулятивно-правової; етичної; естетичної; етикетної. Розглянемо їх.

1. Регулятивно-правова складова відноситься до сфери цивільного виховання і є формуванням світоглядних, політичних, патріотичних і правових ціннісних установок особистості. Дані установки покликані сформувати

цивільну, правову і політичну свідомість особистості, забезпечуючи, в першу чергу, розуміння і виконання вимог, що висуваються правовими нормами. Формування цієї складової здійснюється, в основному, за рамками курсу, але для готовності до позитивної комунікації вона є обов'язковою, оскільки саме вона служить основою для інших складових, визначаючи основні обмеження поведінки людини в суспільстві.

Формування культури спілкування відноситься до процесів соціалізації, а освоєння правових норм – основа основ соціалізації. Хоча в процесі формування культури спілкування студентів гуманітарних спеціальностей регулятивно-правової складової приділяється трохи уваги, в основному, це формування відношення до нормативів, наказаним суспільством, розгляд психолого-педагогічної готовності без неї буде незавершеним. Ще однією функцією регулятивно-правової складової є спадкоємність і взаємозв'язок гуманітарного знання в організації єдиного виховного простору.

2. Етикетна складова має областю своєї регламентації зовнішні форми поведінки. Кажучи так, ми навмисно звужуємо область дії етикету, удаючись до методу абстрагування, щоб краще з'ясувати суть поняття. Насправді етикетна, естетична і етична складові мають багато в чому пересічні області регламентації. «Етикет – слово французького походження, їм позначають зведення правил, який визначає форми поведінки людей; правила чемності і поведінки, прийняті в якому-небудь суспільстві. Швидкоплинні контакти, випадково сказане слово, вираз обличчя, окремий жест – все це складає зовнішню тканину відносин людей, але робить величезний вплив на їх настрій і самопочуття. Правила етикету утілюють зовнішню культуру спілкування, але в поведінці людини, в її манерах, висловах, емоційних реакціях відбивається ступінь її внутрішнього розвитку, міра делікатності і душевної тонкості, життєва мудрість. Також чітко простежується і зв'язок етикетної складової з естетичною, оскільки поведінкові розпорядження втрачають сенс, якщо навіть найдобріші наміри, закладені в норми етикету, не оформлені гідно з погляду зовнішньої краси поведінки.

Формування норм етикету і простіше, в порівнянні з формуванням регулятивно-правової або етичної складової, і в той же час складніше. Простіше тому, що придбання хороших манер, здавалося б, лежить на поверхні в будь-якому процесі навчання етикету, але і складніше, оскільки для того, щоб дійсно сформувані ці норми, необхідне з'єднання багатьох частин єдиного цілого – різносторонньо розвиненій особистості.

Для реалізації етикетної складової необхідно забезпечити передачу знань і забезпечити формування умінь і навиків в наступних областях: а) культури мови, яка звертає увагу на правильність вимови, правильність, чіткість і ясність сказаного, основні мовні конструкції і правила їх вживання; б) культури спілкування, яка включає культуру ділового спілкування, культуру міжособистісного спілкування, культуру опосередкованого спілкування і дозволяє скласти уявлення про особливу мову і правила спілкування в певних ситуаціях; в) естетики зовнішнього вигляду людини в найширшому його розумінні: одяг, зачіска, косметика, хода і т.д.; г) культури гуляння, де мірою вихованості людини можна вважати культуру задоволення її потреб; д) ситуативної культури, яка включає ситуації протокольного спілкування, ситуації, пов'язані з різними торжествами, і ситуації повсякденного спілкування.

3. Естетична складова відноситься до сфери естетичного виховання і є формуванням у людини узагальненого відчуття прекрасного. В цілому, естетичне виховання зводиться до розвитку естетичної, емоційно-ціннісної свідомості особистості. Основні функції естетичної культури спілкування, що становить, - це розвиток належного розуміння зовнішнього оформлення правильного з точки зору і моралі, і етикету, вчинку і практичного втілення єдності форми і змісту дії. Засоби естетичного виховання дозволяють отримати уявлення про те, що оформлення дії іноді буває важливішим за дію і навіть доброго наміру. Не менш важливим є і оформлення поведінки в процесі спілкування з іншими людьми, часто зване «умінням справити враження», «манерами», «умінням подібатися людям» - формування цих якостей також завдання естетичного виховання і необхідний компонент культури спілкування.

Величезне значення для культури спілкування набуває і оцінка манер співбесідника, складання своєрідного його портрета по його зовнішньому вигляду, вигляду і здатності тримати себе в суспільстві, як одна з складових пошуку взаєморозуміння.

Показником сформованості естетичної свідомості особистості є рівень творчості в рішенні поведінкових завдань.

4. Етична складова відноситься до сфери етичного виховання і є формуванням під впливом моральних норм суспільства етичної свідомості особистості. «Етичне виховання включає формування терпимості, порядності, гуманності; взаємної пошани між людьми, товариської взаємодопомоги і вимогливості, турботи про старших і молодших, шанобливого відношення до представників протилежної статі; виховання самодисципліни. Здібності до самоконтролю, самоврядуванню, самопізнанню і саморегуляції. Кожна людина може впливати на власний етичний розвиток через культивування певних вчинків, поведінку» [37, с. 173]. Саме етична складова забезпечує усвідомлене дотримання правових, моральних і етикетних норм, забезпечуючи ним особливу смислову наповненість, що формується після засвоєння вимог вказаних норм. Тобто, після того, як отримані певні знання і сформовані уміння і навички. Тільки достатньо широке поле отриманих знань про норми культури дозволяє людині отримати свободу етичного вибору лінії поведінки.

Всі складові існують в діалектичній єдності, взаємопроникненні і взаємодії.

Психолого-педагогічна готовність до позитивної комунікації є стійкою сукупністю, яка розвивається під впливом цілеспрямовано організованої діяльності – діяльності по формуванню культури спілкування.

Для кількісної оцінки психолого-педагогічної готовності нами була використана методика зіставлення особистих і експертних оцінок. У дослідженні взяли участь експериментальна (19 студентів) і контрольна (18 студентів) групи студентів. Дослідження проводилося методом анкетного опитування і мало два тури: перший – перед початком навчання за програмою

курсу і другий – після закінчення навчання. У першому турі всім студентам було запропоновано оцінити свої комунікативні уміння і навички, які характеризують складові психолого-педагогічної готовності до позитивного спілкування. Студентам експериментальної і контрольної груп були запропоновані однакові опитні листи (Додаток Б). Шкала відповідей була трибальною, відображаючи, таким чином різний ступінь вираженості якостей. Одночасно в експериментальній групі було вибрано експерта, якій повинен був оцінити ступінь вихованості своїх товаришів. Для експерта шкала оцінок була двобальною, тобто такою, що дозволяє судити про наявність або відсутність якості особистості. У другому турі дослідження було повторене з метою вимірювання зміни показників готовності після навчання за програмою курсу. Студенти були заздалегідь попереджені, що результати дослідження в групах оголошуватися не будуть.

Результати анкетування експериментальної групи студентів представлені в таблицях 2.1. і 2.2.

Таблиця 2.1

Показники психолого-педагогічної готовності до позитивного спілкування
в експериментальній групі (самооцінка)

| № | Показники психолого-педагогічної готовності | 1 фаза бал | 2 фаза бал | Мах бал | Відхи лення | % при росту |
|-------------------|---|---------------|---------------|------------|----------------|----------------|
| Етикетна складова | | | | | | |
| 1 | Уміння підтримувати розмову | 2,4 | 2,8 | 3 | 0,2/0,4 | 13 |
| 2 | Швидке знаходження теми | 2 | 2,5 | 3 | 0,5/0,5 | 16 |
| 3 | Уміння змінити тему | 2 | 2,5 | 3 | 0,5/0,5 | 16 |
| 4 | Вступати в контакт з незнайомими людьми | 2,2 | 2,5 | 3 | 0,5/0,3 | 10 |
| 5 | Утримуватися від категоричних думок | 2 | 2,8 | 3 | 0,2/0,8 | 26 |
| 6 | Вийти із спілкування, не кривдячи інших | 2 | 2,8 | 3 | 0,2/0,8 | 26 |
| | Середнє | 2,1 | 2,7 | 3 | 0,3/0,6 | 20 |

Продовження таблиці 2.1

| № | Показники психолого-педагогічної готовності | 1 фаза бал | 2 фаза бал | Мах бал | Відхилення | % приросту |
|---------------------------|---|------------|------------|----------|----------------|------------|
| Естетична складова | | | | | | |
| 7 | Привітність | 2 | 3 | 3 | 0/1 | 33 |
| 8 | Тактовність | 2,2 | 2,8 | 3 | 0,2/0,6 | 20 |
| 9 | Відчуття гумору | 2 | 2,8 | 3 | 0,2/0,8 | 26 |
| 10 | Ненав'язливість | 2,2 | 2,5 | 3 | 0,5/0,3 | 10 |
| 11 | Уміння проявити схильність | 1,6 | 2,5 | 3 | 0,5/0,9 | 30 |
| 12 | Уміння одягатися по ситуації | 2 | 2,3 | 3 | 0,7/0,3 | 10 |
| | Середнє | 2 | 2,7 | 3 | 0,3/0,7 | 23 |
| Етична складова | | | | | | |
| 13 | Уміння прийти на допомогу | 1,6 | 3 | 3 | 0/1,4 | 46 |
| 14 | Включитися в почату іншими роботи | 1,6 | 2,5 | 3 | 0,5/0,9 | 30 |
| 15 | Кооперуватися в роботі | 1,6 | 3 | 3 | 0/1,4 | 46 |
| 16 | Вислухати співбесідника, не перебиваючи | 1,6 | 2,5 | 3 | 0,5/0,9 | 30 |
| | Середнє | 1,6 | 2,8 | 3 | 0,2/1,2 | 40 |
| | Загальне середнє | 1,9 | 2,7 | 3 | 0,3/0,8 | 26 |

Показники самооцінки в експериментальній групі студентів по всіх складових декілька вище, ніж показники експертної оцінки по тим же параметрам, проте значних розбіжностей між експертною оцінкою і самооцінкою не спостерігається. Середній показник психолого-педагогічної готовності до позитивного спілкування за даними самооцінки склав 26%, за експертною оцінкою – 25%.

Студенти оцінили як найбільшу психолого-педагогічну готовність по формуванню етичної складової – 40% за даними самооцінки та 35% за даними експертів.

Таблиця 2.2

Показники психолого-педагогічної готовності до позитивного спілкування
в експериментальній групі (експертна оцінка)

| № | Показники психолого-педагогічної готовності | 1 фаза бал | 2 фаза бал | Мах бал | Відхи лення | % при росту |
|---------------------------|--|---------------|---------------|------------|----------------|----------------|
| Етикетна складова | | | | | | |
| 1 | Уміння підтримувати розмову | 1,8 | 2 | 2 | 0/0,2 | 10 |
| 2 | Швидке знаходження теми | 1,3 | 1,6 | 2 | 0,4/0,3 | 15 |
| 3 | Уміння змінити тему | 1,3 | 1,8 | 2 | 0,2/0,5 | 25 |
| 4 | Вступати в контакт з незнайомими людьми | 1,6 | 1,8 | 2 | 0,2/0,2 | 10 |
| 5 | Утримуватися від категоричних думок | 1,4 | 1,8 | 2 | 0,2/0,4 | 20 |
| 6 | Вийти із спілкування, не кривдячи інших | 1,3 | 1,8 | 2 | 0,2/0,5 | 25 |
| | Середнє | 1,5 | 1,8 | 2 | 0,2/0,3 | 15 |
| Естетична складова | | | | | | |
| 7 | Привітність | 1,4 | 2 | 2 | 0/0,6 | 30 |
| 8 | Тактовність | 1,1 | 1,6 | 2 | 0,4/0,5 | 25 |
| 9 | Відчуття гумору | 1,3 | 1,8 | 2 | 0,2/0,5 | 25 |
| 10 | Ненав'язливість | 1,4 | 1,6 | 2 | 0,4/0,2 | 10 |
| 11 | Уміння проявити схильність | 1,4 | 2 | 2 | 0/0,6 | 30 |
| 12 | Уміння одягатися по ситуації | 1,3 | 2 | 2 | 0/0,7 | 35 |
| | Середнє | 1,3 | 1,8 | 2 | 0,2/0,5 | 25 |
| Етична складова | | | | | | |
| 13 | Уміння прийти на допомогу | 1,1 | 2 | 2 | 0/0,9 | 45 |
| 14 | Включитися в почату іншими роботу | 1,3 | 1,8 | 2 | 0,2/0,5 | 25 |
| 15 | Кооперуватися в роботі | 1,3 | 2 | 2 | 0/0,7 | 35 |
| 16 | Вислухати співбесідника, не перебиваючи | 1,4 | 2 | 2 | 0/0,6 | 30 |
| | Середнє | 1,3 | 2 | 2 | 0/0,7 | 35 |
| | Загальне середнє | 1,4 | 1,9 | 2 | 0,1/0,5 | 25 |

Одній з причин розбіжностей між експертною оцінкою і самооцінкою є мала самокритичність, властива цій віковій категорії (17-18 років). Відповідно до установок класичної психології особистість в цьому віці сформована ще не повністю, і можливість адекватної самооцінки достатньо низка. Отримані дані підтверджують зроблений раніше висновок про провідну роль етичної наповненості в готовності до позитивного спілкування, і, кінцевому рахунку, у формуванні культури спілкування.

В контрольній групі студенти не слухали курс «Культура спілкування». Їм були запропоновані ті ж анкети для самооцінки, що і експериментальній групі. Анкетування проводилося в той же час, що і в експериментальній групі. Результати представлені в таблиці 2.3

Таблиця 2.3

Показники психолого-педагогічної готовності до позитивного спілкування
в контрольній групі (самооцінка)

| № | Показники психолого-педагогічної готовності | 1 фаза бал | 2 фаза бал | Мах бал | Відхилення | % приросту |
|---------------------------|---|------------|------------|----------|----------------|------------|
| Складова етикетки | | | | | | |
| 1 | Уміння підтримувати розмову | 1,8 | 1,8 | 3 | 1,2/0 | 0 |
| 2 | Швидке знаходження теми | 1,5 | 1,8 | 3 | 1,2/0,3 | 10 |
| 3 | Уміння змінити тему | 1,8 | 1,8 | 3 | 1,2/0 | 0 |
| 4 | Вступати в контакт з незнайомими людьми | 1,3 | 1,5 | 3 | 1,5/0,2 | 7 |
| 5 | Утримуватися від категоричних думок | 1,5 | 1,5 | 3 | 1,5/0 | 0 |
| 6 | Вийти із спілкування, не кривдячи інших | 1,8 | 1,8 | 3 | 1,2/0 | 0 |
| | Середнє | 1,6 | 1,7 | 3 | 1,3/0,1 | 3 |
| Естетична складова | | | | | | |
| 7 | Привітність | 2 | 2 | 3 | 1/0 | 0 |
| 8 | Тактовність | 1,3 | 1,5 | 3 | 1,5/0,2 | 7 |
| 9 | Відчуття гумору | 2 | 2 | 3 | 1/0 | 0 |
| 10 | Ненав'язливість | 1,5 | 1,5 | 3 | 1,5/0 | 0 |

Продовження таблиці 2.3

| № | Показники психолого-педагогічної готовності | 1 фаза бал | 2 фаза бал | Мах бал | Відхи лення | % при росту |
|------------------------|---|---------------|---------------|------------|----------------|----------------|
| 11 | Уміння проявити схильність | 2,2 | 2,4 | 3 | 0,6/0,2 | 7 |
| 12 | Уміння одягатися по ситуації | 2 | 2 | 3 | 1/0 | 0 |
| | Середнє | 1,8 | 1,9 | 3 | 1,1/0,1 | 3 |
| Етична складова | | | | | | |
| 13 | Уміння прийти на допомогу | 2 | 2,5 | 3 | 0,5/0,5 | 16 |
| 14 | Включитися в почату іншими роботи | 1,5 | 1,8 | 3 | 1,2/0,3 | 10 |
| 15 | Кооперуватися в роботі | 1,3 | 1,5 | 3 | 1,5/0,2 | 7 |
| 16 | Вислухати співбесідника, не перебиваючи | 1,3 | 1,5 | 3 | 1,5/0,2 | 7 |
| | Середнє | 1,5 | 1,8 | 3 | 1,2/0,3 | 10 |
| | Загальне середнє | 1,6 | 1,8 | 3 | 1,2/0,2 | 7 |

Показники контрольної групи значно нижчі за показники експериментальної групи. Таким чином, нами встановлено, що формування культури спілкування студентів гуманітарних спеціальностей проходить і під впливом навчання у освітньому закладі, педагогічного спілкування і гуманітарної складової, але навчання по запропонованим програмам дозволяє значно підвищити його ефективність.

Форми і методи педагогічної роботи при цьому виступають як засоби підготовки студентів до позитивного спілкування, а динаміка формування показників готовності (у їх взаємозв'язку) складає суть цього процесу і дозволяє виявити рівні готовності – рівні досягнення культури спілкування.

Для формування культури спілкування етична свідомість є одним з тих, що визначають, оскільки ступінь сформованості етичної свідомості визначає лінію поведінки людини. У зв'язку з цим необхідно підкреслити значення використовуваних термінів. У літературі висловлюється думка, що етичність і мораль - одне і те ж. Проте є і інша думка.

О. Степанов вважає, що: «мораль – це норми поведінки, правила поведінки, тобто те, що впливає на людину ззовні, а етичність – це внутрішня потреба людини, вихованої на певних правилах моралі. Мораль – це сторож зовні, а етичність – вартовий внутрішній, наша совість, наші етичні засади. Мораль це борг, відповідальність перед іншими, а совість – це відповідальність перед самим собою» [66, с. 313]. Остання точка зору представляється нам найбільш правильною і важливою, оскільки дозволяє провести подальшу діагностику освоєння культури спілкування.

Враховуючи відмінність між поняттями «мораль» і «етичність», можна виділити три рівні формування культури спілкування:

Моральний, такий, що має на увазі засвоєння на рівні знань, умінь і навиків вимог суспільства до поведінкової культури особистості і дотримання цих вимог, під впливом тиску «неписаних» законів суспільства.

Етичний, вищий рівень, що дозволяє сказати, що основна частина формування культури поведінкових норм особистості пройшла успішно. Він має на увазі успішне освоєння попереднього, морального рівня і дотримання вказаних вимог відповідно до внутрішнього самоконтролю.

Усвідомлено-креативний, вищий рівень, що характеризується використанням досягнень двох попередніх, і вільною поведінковою творчістю. Як контролер тут виступає внутрішня потреба людини поступити так, а не інакше.

Формування культури спілкування – це послідовне проходження рівнів: контроль з боку тих, що оточують (зовнішній, моральний контроль) може здійснюватися шляхом формування відчуття провини або сорому за вчинок, не відповідний зразку, заданому суспільством; будучи засвоєним, перетворюється на самоконтроль (етичний, внутрішній контроль). Але самоконтроль також здійснюється за допомогою страху і постійної оглядки на думку тих, що оточують, а також за допомогою усвідомленого прагнення уникнути покарання, у вигляді відчуттів сорому і провини. Якщо людина вимушена постійно

стежити за своєю поведінкою, то культура спілкування перетворюється на тяжку працю.

Дж. Локк писав: «Якщо душа людини, що знаходиться в суспільстві, поглинена тим, щоб неспокійно стежити за кожною дрібницею в своїй поведінці, то замість того, щоб благотворно діяти на його душу, поведінка його стає примушеною, ніяковою і позбавленою всякої грації... Відсутність якої-небудь світської якості або вада в наших манерах, що не відповідає ідеальним вимогам витонченості, часто не помічаються і не викликають засудження, але всяка нещирість нашої поведінки кидає тільки світло на наші недоліки і завжди привертає чужу увагу, що відзначає в нас відсутність здорового глузду або щирості» [45, с. 126]. Перший рівень – морального контролю – може таїти в собі ще і небезпеку, пов'язану з тим, що пануюча мораль суспільства далеко не завжди відповідає вимогам гуманізму.

Багато суспільних систем, що забезпечували майже таке ж підпорядкування нормам культури спілкування, як і законодавчим нормам, виявлялися неспроможними з погляду етичних критеріїв (середньовічне суспільство, тоталітарне суспільство).

І лише вищий – усвідомлено-креативний рівень – характерний придбанням несвідомого внутрішнього контролера. Людина, що освоїла вищий рівень формування культури спілкування, поводитиметься відповідно до своєї внутрішньої потреби, зі своїм власним, суспільством поведінковим ідеалом, що особливо важливе, незалежно від вимог середовища. Така людина залишиться дійсним носієм культури при будь-яких суспільних катаклізмах, для неї не будуть такими, що визначають вимоги суспільної моралі, що задаються більшістю, вона нестиме культуру в собі, ставши в повному розумінні слова її носієм, тобто своєрідним провідником культури в суспільстві.

Особистісний творчий початок виявляється в здатності не потрапляти в ніякові положення, якщо правил для ситуації ще не написано, у формуванні своєрідного «духу етикету», що визначає належні вчинки без особливого контролю з боку свідомості.

Рівень освоєння культури спілкування у студентів експериментальної та контрольної груп до експерименту можна охарактеризувати як моральний, оскільки вони мали уявлення про правильну поведінку, і мали можливість приміряти цю поведінку на себе. Після цілеспрямовано проведеної роботи відбулося зближення реального образу з ідеальним. Ті, що навчалися отримали додаткові знання, закріпили уміння, що були, і продовжили формування навиків, а також здійснили переосмислення своїх ціннісних відносин до різних складових культури спілкування. Рівень збагнення культури спілкування студентів експериментальної групи можна охарактеризувати як етичний. В процесі експерименту студенти діставали можливості не тільки слухати лекційний матеріал, але і відпрацьовувати уміння, а також набувати навиків, приймаючи участі в вправах, моделювати ситуації етичного вибору і вирішувати їх, практикуватися в комунікативних іграх, що дозволяють оцінити свій культурний рівень очима тих, що оточують і скоректувати свою поведінку, наближаючи її до належної.

Наявність в експерименті контрольної групи дозволила окрім критерію психолого-педагогічної готовності оцінити ще і ефективність розробленого курсу.

Враховуючи сказане Г. Костюком, що «ефективність – характеристика процесу, навченість – характеристика результату, і одне ніяк не може замінити інше, бо це дві різні сторони одного і того ж – процесуальна і результативна. Останнє і є кінцева мета функціонування всякої педагогічної системи. Навченість – це характеристика в першу чергу результату навчальної діяльності як мінімум одного вчащегося, а як максимум – конкретної групи, тільки у даного викладача і лише по конкретному предмету. Навченість, тобто ступінь засвоєння, тим, що навчається знань, умінь і навиків, це і є основна характеристика їх якості знань» [36, с. 98], порівняльну динаміку нарощування компонентів психолого-педагогічної готовності під час навчання за програмою курсу приймемо як динамічну характеристику процесу навчання – ефективності.

Висновки до другого розділу.

Спираючись на аналіз психолого-педагогічної і філософської літератури, розглянувши комплекс педагогічних умов формування культури спілкування студентів ЗВО, а також виявивши основні тенденції сучасного відношення молоді до цих проблем, нами розроблені і експериментально апробовані методи і засоби дії на студента, які передбачають заздалегідь спроектовану діяльність по навчанню. Програма курсу «Культура спілкування» передбачає заняття в малих навчальних групах.

Для кількісної характеристики зміни вихованості в ході формувального експерименту розроблений критерій психолого-педагогічної готовності до позитивної комунікації, а також показники, що характеризують цей критерій.

Нами встановлено, що психолого-педагогічна готовність до позитивної комунікації – це гармонійне поєднання якостей особистості, позитивного відношення до даного виду діяльності, достатнього об'єму знань, а також наявність умінь і навиків в області культури спілкування. Вона складається з чотирьох складових: регулятивно-правової, етичної, етикетної і естетичної.

Нами встановлено, що становлення особистості, що володіє, належною культурою спілкування, відбувається у вигляді послідовного проходження трьох стадій – рівнів збагнення культури спілкування: морального, етичного і усвідомлено-креативного.

Кількісна характеристика показників психолого-педагогічної готовності показала, що результати експериментальної групи, в якій формування психолого-педагогічної готовності проводилося направлено, перевищують результати контрольної групи, де готовність формувалася тільки під впливом педагогічного спілкування і гуманітарного потенціалу навчання.

Рівень збагнення культури спілкування до експерименту, у студентів експериментальної групи, в середньому, характеризується як моральний – рівень зовнішнього контролю за поведінкою (знаю, іноді роблю, тому що так потрібно), після експерименту – як етичний – рівень внутрішнього самоконтролю (знаю, умію, роблю не завжди).

ВИСНОВКИ

Теоретичний аналіз проблеми і результати проведеного дослідження дали можливість сформулювати такі висновки.

1. Проаналізовано генезис уявлень про формування культури спілкування в різні тимчасові періоди. Аналіз наукової літератури показав, що етичне виховання ніколи не було прерогативою більшості, а, навпаки, впродовж століть служило своєрідною етикеткою, що відрізняє людину, що зробила свій вибір в його користь. У багатьох випадках етичне виховання не наділяло людину перевагами, але робило її більш уразливою і менш захищеною.

Встановлено, що етичне виховання має дві складові – етичну і естетичну і сприяє становленню всесторонньо розвиненої особистості, прагнучої до подальшого інтелектуального і етичного самовдосконалення, тільки в тому разі якщо ці складові знаходяться в гармонії між собою.

2. В результаті аналізу сучасної педагогічної і психологічної літератури нами було уточнено поняття «культура спілкування». Розглянуті поняття: «етикет», «поведінкова культура», «професійна культура» і «культура ділового спілкування». Поняття «етикет» тотожне поняттю «поведінкова культура», а поняття «професійна культура» - «культурі ділового спілкування». Культура спілкування є складнішим утворенням, що включає як сегмент і етикет, і культуру ділового спілкування, а в основі тим, що має етичну свідомість.

Прослідковано зв'язок культури спілкування з адаптаційними процесами, успіхами в навчанні і станом здоров'я студентів. Виявлено, що культура спілкування – складне системне утворення, що складається з трьох взаємозв'язаних і взаємозалежних підсистем: інформаційної, психологічної і діяльній.

3. В результаті розгляду генезису уявлень про культуру спілкування в контексті культурно-цивілізаційного підходу були систематизовані і

класифіковані передумови формування культури спілкування студентів закладі вищої освіти: соціальні, психолого-педагогічні і методологічні.

Соціальні передумови об'єднують комплекс проблем сучасного стану суспільства – економічний занепад, наслідком якого з'явилися криза системи освіти і падіння престижу освіченості і вихованості. Психолого-педагогічні передумови ми умовно розділили на три категорії: проблеми, проблеми технічного закладу, а також проблеми підтримки і розвитку культуро-формуєщего середовища суспільства. Методологічні передумови позначили комплекс проблем, пов'язаний з недостатньою розробкою (за літературними даними) формування культури спілкування.

Теоретично обґрунтовано педагогічні умови, реалізація яких була спрямована на формування культури спілкування студентів гуманітарних спеціальностей: забезпечення інтерактивної суб'єкт-суб'єктної взаємодії в освітньому процесі на засадах особистісно-орієнтованого підходу; засвоєння студентами курсу, який поєднує питання поведінкового етикету і культури спілкування в різних ситуаціях в історичному і сучасному аспекті, що підвищує якість підготовки студентів до професійної діяльності.; усвідомлення студентами сенсу і цінності культури спілкування в житті і професійній діяльності.

4. Розглянуто методи і засоби формування культури спілкування студентів гуманітарних спеціальностей. Розроблена і апробована програма курсу «Культура спілкування». Як оптимальну систему було обрано: 1) пояснювально-ілюстративний (лекції) – для передачі основного об'єму інформації. Використана змішана форма занять за типом лекція-семінар, що дозволила від монологічного мовлення лектора переходити до проблемних дискусій або моделювання ситуацій; 2) методи спільної діяльності (навчальні дискусії і обговорення, моделювання ситуацій), що дозволяють студентам самостійно, але під контролем викладача вирішувати комунікативні завдання і отримувати комплекс необхідних етикетних умінь; 3) методи проблемного навчання (ділові ігри і комунікативні тренінги), що моделюють конкретні

ситуації спілкування і що дозволяють отримати різний спектр комунікативних навиків, необхідних як для ділового, так і для міжособистісного спілкування. Програма показала достатню результативність.

Встановлено, що психолого-педагогічна готовність до позитивної комунікації є сукупністю якостей особистості, позитивного відношення до спілкування, достатнього об'єму знань, а також наявність умінь і навиків в області культури спілкування, яке розвивається під впливом цілеспрямовано організованої діяльності по формуванню культури спілкування.

Для кількісної характеристики показників психолого-педагогічної готовності до позитивної комунікації була розроблена анкета для самоаналізу і для контролю його адекватності – експертного аналізу. Обробка результатів показала достатню готовність як по окремим показникам, так і по середньому показнику. Приріст психолого-педагогічної готовності в процесі навчання склав 26% в середньому при роботі за програмою курсу. Контрольна група, формування культури спілкування в якій проходило ненавмисно – під впливом гуманітарного потенціалу навчання і педагогічного спілкування, показала приріст психолого-педагогічної готовності до позитивного спілкування всього лише 7%.

Динаміка складових готовності дозволила виявити рівні збагнення культури спілкування: моральний – рівень зовнішнього контролю; етичний – рівень внутрішнього самоконтролю; усвідомлено-креативний – рівень поведінкової творчості і виконання необхідних дій без особливого контролю з боку свідомості. Освоєння культури спілкування відбувається шляхом послідовного проходження цих рівнів і акумуляції знань, умінь і навиків, властивих кожному. Рівень збагнення культури спілкування, що діагностувався у студентів, в середньому, до навчання – моральний, після роботи за програмою курсу – етичний.

Отже, експериментальною перевіркою запропонованих педагогічних умов доведена їх ефективність.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Алексеєнко Т. Ф., Басюк Т. П., Безпалько О. В. Соціальна педагогіка: теорія і технології : підручник. Київ : Центр навчальної літератури, 2006. 314 с.
2. Алексюк А. М. Педагогіка вищої освіти України. Історія. Теорія : підруч. для студентів, аспірантів та молодих викладачів вищ. навч. закл. Київ : Либідь, 1998. 560 с.
3. Амеліна С. М. Гуманізація процесу формування культури професійного спілкування майбутніх фахівців. *Педагогічна наука: історія, теорія, практика, тенденції розвитку*. 2010. URL: http://www.intellect-invest.org.ua/pedagog_editions_e-magazine_pedagogical_science_vypuski_n2_2010_st_16/.
4. Амеліна С. М. Теоретико-методичні основи формування культури професійного спілкування у студентів вищих аграрних навчальних закладів : автореф. дис. ... д-ра пед. наук : 13.00.04. Харків, 2008. 40 с.
5. Арістотель. Політика / пер. з давньогр. та передм. О. Кислюка. Київ : Основи, 2000. 395 с. URL: <http://izbornyk.org.ua/aristotle/arist.htm>.
6. Берестенко О. Г. Культура професійного спілкування : навч.-метод. посіб. Луганськ : ДЗ «Луган. нац. ун-т ім. Тараса Шевченка», 2013. 299 с. URL: <http://dspace.ltsu.org/bitstream/123456789/507/1/3Np3.pdf>.
7. Бех І. Д. Виховання підростаючої особистості на засадах нової методології. *Педагогіка і психологія*. 1999. №3. С. 5-14.
8. Бех І. Д. Виховання особистості : підручник. Київ : Либідь, 2008. 848 с.
9. Бодалев А. Личность и общение. Москва : Международная педагогическая академия, 1995. 328 с.
10. Бордовская Н. В., Реан А. А. Педагогика : учебник для вузов. Санкт-Петербург : Питер, 2000. 433 с.
11. Вербицкий А. А. Психолого-педагогические особенности деловой игры как формы знаково-контекстного обучения. *Игровое моделирование методики и практика*. Новосибирск : Наука, 1987. С. 78-100.

12. Вікова та педагогічна психологія : навчальний посібник / О. В. Скрипченко та ін. Київ : Просвіта, 2001. 416 с. URL: <http://www.twirpx.com/file/420193/>.
13. Выготский Л. С. Психология искусства. 3-е изд. перераб. Москва : Искусство, 1986. 576 с.
14. Гликман И. З. Теория и методика воспитания : учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. Москва : Владос-Пресс, 2002. 176 с.
15. Гоголь І. О. Формування культури професійного спілкування майбутніх маркетологів у процесі фахової підготовки : дис. ... канд. пед. наук (д-ра філософії) : 13.00.04. Харків, 2019. 360 с. URL: https://drive.google.com/file/d/1cwpLBgK7hK4Scx77q8tWLU_MRuAi0ru6/view.
16. Демиденко В. К. Деякі аспекти морального виховання: практичний матеріал для керівників, вихователів і вчителів. Київ : Знання, 2005. 221 с.
17. Джеджера К. В. Формування культури спілкування майбутніх фахівців мистецьких спеціальностей у вищих навчальних закладах : автореф. дис. ... к.пед.н.: 13.00.04. Київ, 2007. URL: http://librar.org.ua/sections_load.php?s=art&id=1156.
18. Добрович А. Общение: наука и искусство. Москва : АОЗТ Яуза, 1996. 254 с.
19. Дорошенко С. Основи культури і техніки усного мовлення : навч. посіб. Харків : ОВС, 2002. 144 с.
20. Дробницкий О. Г. Понятие морали. Историко-критический очерк. 3-е. изд. перераб. и доп. Москва : Педагогика, 2004. 328 с.
21. Дусь Н. А. Формування культури педагогічного спілкування у студентів гуманітарно-педагогічного коледжу : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04. Вінниця, 2008. 200 с.
22. Дьюї Д. Моральні принципи в освіті / пер. з англ. М. Я. Олійник. Львів : Літопис, 2001. 174 с.
23. Дьяченко М. И., Кандыбович Л. А. Психологические проблемы готовности к деятельности. Москва : Просвещение, 1989. 175 с.
24. Елонова А. Я. О роли высшего образования в процессе становления личности. *Рынок и образование в России*. Москва : МИТХТ, 1997. С. 44-46.

25. Етика ділового спілкування : курс лекцій / Т. К. Чмут та ін. 2-ге вид., стереотип. Київ : МАУП, 2003. 208 с. URL: <https://akadem1.at.ua/>.
26. Зайченко І. В. Педагогіка : навч. посіб. Київ : Освіта України, КНТ, 2008. 528 с. URL: http://pidruchniki.ws/17000308/pedagogika/pedagogika_-_zaychenko_ib.
27. Захарова Е. П. Коммуникативные категории и нормы. Хорошая речь. Москва : Изд-во «Книжный дом «Либроком», 2009. 318 с.
28. Каган М. С., Эткинд А. М. Общение как ценность и как творчество. *Вопросы психологии*. 1988. № 4. С. 25-34.
29. Кан-Калик В. А. Грамматика общения. Москва : Роспедагентство, 1995. 68 с.
30. Карнеги Д. Как вырабатывать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично. Нью-Йорк: Русская тройка, 1989. 78 с. URL: <http://www.center-nlp.ru/library/s55/nlp/karnegi.html>.
31. Качмарчик С. Г. Формування культури професійного спілкування у майбутніх менеджерів зовнішньоекономічної діяльності засобами інтерактивних технологій : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04. Київ, 2018. 359 с. URL: https://nubip.edu.ua/sites/default/files/u145/dis_kachmarchik.pdf.
32. Комарова І. І. Формування у майбутніх учителів культури педагогічного спілкування : автореф. дис. ... канд. пед. наук: 13.00.04. Тернопіль, 2000 19 с.
33. Коменский Я. А. Избранные педагогические сочинения: в 2 т. Москва : Педагогика, 1982. Т. 1. 656 с.
34. Кондрашов В. А. Чичинов Є. А. Етика: історія і теорія. Естетика: особливості художніх епох і напрямків. Ростов н/Д: Фенікс, 2004. 544 с.
35. Корніяка О. М. Педагогічна діяльність і культура педагогічного спілкування. *Практична психологія та соціальна робота*. 2003. №1. С. 38-43.
36. Костюк Г. С. Навчально-виховний процес і психічний розвиток особистості. Київ : Рад. шк., 1989. 608 с.
37. Кузьмінський А. І., Омеляненко В. Л. Педагогіка : підручник. Київ : Знання-Прес, 2003. 418 с.

38. Лабрюйер Ж. Характеры или нравы нынешнего века. Санкт-Петербург : Пантеон литературы, 1889. 371 с.
39. Леонтьев А. А. Педагогическое общение: брошура. 2-е изд., перераб. и доп. Москва, Нальчик : Изд. центр «Эль-Фа», 1996. 93 с.
40. Лівенцова В. А. Формування культури професійного спілкування у майбутніх менеджерів невиробничої сфери : автореф. дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04. Тернопіль, 2002. URL: <http://disser.com.ua/contents/9192.html>.
41. Литвинова О. Особистісна орієнтованість навчального процесу як одна з педагогічних умов формування культури діалогу у студентів. *Науковий вісник НУБіП України*. 2010. URL: <http://elibrary.nubip.edu.ua/7029/1/lo.pdf>.
42. Лисевич О. В. Формування культури педагогічного спілкування майбутніх вчителів засобами діалогічних навчальних ситуацій : автореф. дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04. Кіровоград, 2011. 17 с.
43. Лихачева Л. С. Школа этикета: поучения на всякий случай. 3-е изд. перераб. Екатеринбург: Сред.-Урал. кн. изд-во, 1998. 448 с.
44. Лозова В. І., Троцько Г. В. Теоретичні основи виховання і навчання : навчальний посібник. 2-е вид., випр. і доповн. Харків: «ОВС», 2002. 400 с.
45. Локк Дж. Сочинения: в 3 т. Москва : Мысль, 1985. Т. 3. 667 с.
46. Лучкіна Л. В. Формування мовленнєвої культури майбутніх вчителів загально технічних дисциплін : автореф. дис. ... канд. пед. наук : 13.00.01. Київ, 2000. 19 с.
47. Манько В. М. Дидактичні умови формування у студентів професійно-пізнавального інтересу до спеціальних дисциплін. Соціалізація особистості : зб. наук. пр. Національного педагогічного університету ім. М. Драгоманова. К. : Логос, 2000. Вип. 2. С. 153-161.
48. Мачуська Г. М. Формування культури спілкування суб'єктів навчально-виховного процесу. *Педагогіка і психологія*. 1997. № 3. С. 98-99.
49. Орбан-Лембрик Л. Е. Соціальна психологія : підручник: у 2 кн. Київ : Либідь, 2004. Кн. 1: Соціальна психологія особистості і спілкування. URL: <https://westudents.com.ua/knigi/537-sotsalna-psihologiya-orban-lembrik-lb.html>.

50. Ортинський В. Л. Педагогіка вищої школи : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. Київ : Центр учбової літератури, 2009. 472 с. URL: <http://toloka.hurtom.com/viewtopic.php?t=33824>.
51. Панферов В. Н. Классификация функций человека как субъекта общения. *Психологический журнал*. 1987. Т. 8, № 4. С. 82-88.
52. Парыгин Б. Д. Основы социально-психологической теории. Санкт-Петербург : СПбГУП, 2010. 533 с.
53. Підготовка майбутнього вчителя до впровадження педагогічних технологій : навч. посібник / ред. І. А. Зязюн, О. М. Пехота. К. : А.С.К., 2003. 240 с.
54. Платон. Избранное. Государство. Москва : АСТ, 2004. 493 с.
55. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування : навчальний посібник. Київ : Знання, 2006. 291 с.
56. Радомський І. П. Культура та стилі спілкування педагога, рівні розвитку культури педагогічного спілкування. *Наукові записки ВДПУ ім. М. Коцюбинського. Серія: Педагогіка і психологія*. Вінниця, 2005. Вип. 14. С. 82–84.
57. Рікер П. Етика і мораль. *Навколо політики*. Київ : Знання, 1995. С. 269-283.
58. Розвиток системи забезпечення якості вищої освіти в Україні : інформаційно-аналітичний огляд / уклад.: Т. Добко та ін. Київ : НВЦ «Пріоритети», 2015. 84 с.
59. Рябушко С. О. Формування культури педагогічного спілкування майбутніх учителів іноземної мови : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04. Ізмаїл, 1999. 173 с.
60. Савенкова Л. О. Професійне спілкування майбутніх викладачів як об'єкт соціально-педагогічного управління. Київ : КНЕУ, 2005. 208 с.
61. Свенцицкий А. Л. Социальная психология : учебник. Москва : ТК Велби, Издательство Проспект, 2004. – 336 с.
62. Ситникова Ю. В. Впровадження дискусії в педагогічному експерименті з майбутніми менеджерами у процесі формування їх професійної культури.

Вісник Житомирського державного університету імені Івана Франка.
Житомир, 2012. № 65. С. 162-165.

63. Слостенин В. А., Исаев И. Ф. Профессионально-педагогическая культура преподавателя высшей школы как объект теоретического исследования. *Теория и практика высшего педагогического образования* : межвузовский сборник научных трудов. Москва : Прометей, 1993. С. 15-19.
64. Слєпкань З. І. Наукові засади педагогічного процесу у вищій школі : навч. посіб. Київ : Вища школа, 2005. 239 с.
65. Словник-довідник з професійної педагогіки / за ред. А. В. Семенової. Одеса : Пальміра, 2006. 364 с.
66. Степанов О. М., Фіцула М. М. Основи психології і педагогіки : посібник. Київ : Академвидав, 2006. 520 с.
67. Стурзеску О. Дефініційний аналіз комунікативних умінь як компоненту педагогічної культури майбутнього фахівця. *Вісник Книжкової палати.* 2002. № 12. С. 42-43.
68. Сучасні інформаційні засоби навчання : навч. посіб. / П. Гороль та ін. Київ : Освіта України, 2007. 535 с.
69. Талызина Н. Ф. Управление процессом усвоения знаний: психологические основы. Москва : МГУ, 1984. 344 с.
70. Творогова Н. Д. Общение: диагностика и управление. Москва : Смысл, 2002. 246 с.
71. Теоретические основы содержания общего среднего образования / М. Н. Скаткин и др. Москва : Педагогика, 1983. 352 с.
72. Тимченко І. І. Формування комунікативної культури студентів у процесі вивчення предметів гуманітарного циклу : автореф. дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04. Харків, 2001. 20 с.
73. Туркот Т. І. Педагогіка вищої школи : навч. посіб. Київ : Кондор, 2011. 608 с.
URL: <http://pidruchniki.ws/11511222/pedagogika>.
74. Философский энциклопедический словарь / под ред. Б. М. Прокофьева. Москва : БСЭ, 1997. 300 с.

75. Хейзинга Й. Осень средневековья / пер. с нидерланд. Д. В. Сильвестров. 5-е изд. Москва : Наука, 1988. 539 с.
76. Хрестоматия по истории педагогики : в 3 т. / под ред. А. И. Пискунова. Москва : ТЦ Сфера, 2006. Т. 1 : Античность. Средневековье. 512 с.
77. Цимбалюк І. М. Психологія спілкування : посібник. Київ : Професіонал, 2008. 623 с.
78. Черезова М. В. Формування культури професійного спілкування майбутніх фахівців сфери туризму у навчально-виховному процесі коледжу : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04. Луганськ, 2010. 245 с.
79. Чмут Т. К. Культура спілкування : навч. посіб. для студентів і викладачів вищих навч. закладів. Хмельницький: ХІРУП, 1999. 358 с
80. Щербан Т. Д. Компетентність як існа характеристика спілкування. *Проблеми загальної та педагогічної психології* : зб. наук. пр. Ін-ту психології ім. Г. С. Костюка АПН України. Київ : Гнозис, 2002. Т. 4. С. 327-332.
81. Шулигіна Р. А. Формування культури спілкування старшокласників у виховному процесі загальноосвітніх навчальних закладів : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.07. Київ, 2007. 225 с.
82. Эльконин Д. Б. Психология игры. 2-е изд.. Москва : Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 1999. 360 с.
83. Яровська О. Як виховати високоморальну особистість. *Родина і школа*. 2000. № 8. С. 29-32.
84. Ясінець П. С. Професійна підготовка у ВНЗ. Київ : Лібра, 2008. 212 с.

Додаток А

Соціологічна анкета для студентів «Місце правил поведінки в житті сучасної людини»

Просимо Вас відповісти на наші питання. Будь ласка, віднесіться до анкети уважно.

Дякуємо за участь!

Стать _____ Вік _____ Курс _____ Спеціальність _____

1. Як Ви уявляєте собі культуру спілкування ?

а) система правил, що забезпечують конструктивне спілкування;

б) система правил, що ускладнюють життя колективу;

в) норми, що обмежують поведінку незнайомих людей в діловій обстановці;

г) норми, що роблять будь-яке спілкування комфортнішим;

д) важко відповісти;

е) інше

2. Як вам бачиться, чи змінюється роль культури спілкування в сучасному суспільстві:

а) зростає;

б) убуває;

в) займає стабільно низьку роль;

г) займає стабільно високу роль;

д) важко відповісти;

3. Як Ви вважаєте, чи потрібна культура спілкування в сучасному суспільстві?

а) потрібна повсюдно і постійно;

б) потрібна, в діловому спілкуванні;

в) потрібна, в спілкуванні з незнайомими людьми;

г) потрібна, при спілкуванні із знайомими людьми;

- д) не потрібна;
- е) важко відповісти;

4. Як Ви вважаєте, чи потрібна культура спілкування в житті Вашого закладу вищої освіти?

- а) потрібна повсюдно і постійно;
- б) потрібна, в спілкуванні викладач – студент;
- в) потрібна, в спілкуванні студент – студент;
- г) потрібна, в спілкуванні викладач – викладач;
- д) потрібна, в спілкуванні студент - навчально-допоміжний персонал;
- е) не потрібна;

5. Як Ви вважаєте, яке місце займає культура спілкування в Вашому закладі вищої освіти?

- а) правила дотримуються;
- б) правила дотримуються частково;
- в) правила більше дотримуються, чим порушуються;
- г) правила більше порушуються, чим дотримуються;
- д) важко відповісти;

6. Як Ви вважаєте, чи потрібно учити правилам поведінки ?

- а) не потрібно, це зайве;
- б) не потрібно, це природжені якості;
- в) потрібно, якщо так, то як: 1 - в сім'ї; 2 - в школі; 3 – у вищі; 4 – у всіх перерахованих сферах; 5 – інше

7. Як Ви вважаєте, чи можна навчити етикету дорослу людину?

- а) так;
- б) так, за наявності його бажання;
- в) так, за наявності відповідної необхідності з боку суспільства;
- г) ні;

8. Як Ви вважаєте, якщо культуру спілкування упроваджувати в рамках ЗВО, але не суспільства, чи можливий успіх:

- а) так;

- б) ні;
- в) важко відповісти;
- г) інше

9. Як, на вашу думку, до якого періоду у нашому життю відноситься найбільша зневага до поведінкових норм:

- а) в період «перебудови»;
- б) у 90-х роках;
- в) у наш час;
- г) важко відповісти;
- д)
- інше.....

Додаток Б

Матеріали по перевірці психолого-педагогічної готовності студентів до позитивного спілкування

Додаток Б.1. Бланк для експертних оцінок.

Просимо вас взяти участь як експерта в психологічному дослідженні. Від Вас потрібно уважно вивчити інструкцію і охарактеризувати обстежуваного. Шкала оцінки двобальна (так, немає). Просимо Вас:

Прагнути бути максимально об'єктивними до товаришів (результати Ваших оцінок будуть використані тільки в наукових цілях і в групі розголошуватися не будуть.)

Дотримуйте конфіденційність, результати Вашої роботи не обговорюйте ні з ким.

Експерт _____

Прізвище обстежуваного _____

Група _____

1. За бажання уміє підтримати розмову.
2. Уміє швидко знаходити цікаву для присутніх тему.
3. Уміє вступити в контакт з незнайомими людьми.
4. Може швидко змінити тему розмови відповідно до зміни обставин.
5. Уміє за бажанням включитися в початку іншими роботу.
6. Уміє проявити свою схильність.
7. Уміє в потрібний момент прийти на допомогу.
8. Уміє кооперуватися і розподіляти обов'язки при виконанні спільної роботи.
9. Уміє вислухати співбесідника до кінця, не перебиваючи.
10. При оцінці інших утримується від категоричних думок.
11. У спілкуванні не нав'язливий.
12. Уміє одягатися відповідно до ситуації.

13. Уміє припинити спілкування не кривдячи інших.
14. Привітний.
15. Тактовний.
16. Має відчуття гумору.

Додаток Б.2. Бланк для самооцінки.

Просимо Вас взяти участь в психологічному дослідженні, яке має тільки наукові цілі. Від Вас потрібно уважно вивчити інструкцію і охарактеризувати, якою мірою Вам властиві ті або інші якості. У опитувальнику використана трибальна шкала оцінок (можу – зазнаю труднощі – не можу). Просимо Вас:

Прагнути бути максимально об'єктивними в оцінці своїх якостей.

Дотримуйте конфіденційність, результати своєї роботи не обговорюйте ні з ким.

Просимо давати щирі відповіді і не прагнути до того, щоб провести свідомо сприятливу або несприятливу думку: Ваші відповіді не є для нас ні поганими, ні хорошими. Вільно виражайте свою думку. Результати опиту не обговорюватимуться ні у Вашій групі, ні з Вашими викладачами.

Участь в опиті є добровільною.

Прізвище _____

Група _____

1. За бажання я з легкістю можу підтримувати розмову навіть з незнайомими людьми.
2. Умію швидко знаходити цікаву для присутніх тему розмови.
3. Умію вступити в контакт з незнайомими людьми.
4. Можу швидко змінити тему розмови відповідно до зміни обставин.
5. Умію за бажання включитися в почату іншими роботу.
6. Умію проявити свою схильність.
7. Умію в потрібний момент прийти на допомогу.
8. Умію кооперуватися з іншими і розподіляти обов'язки при спільній роботі

9. Можу вислухати співбесідника до кінця, не перебиваючи.
10. При оцінці інших зазвичай утримуюся від категоричних думок.
11. У спілкуванні не нав'язливий.
12. Умію одягатися відповідно до ситуації.
13. Умію за бажання вийти із спілкування, не кривдячи інших.
14. Привітний.
15. Тактовний.
16. У спілкуванні мені не змінює відчуття гумору.

Додаток В

Програма курсу «Культура спілкування»

Курс «Культура спілкування» присвячений основним питанням поведінкового етикету і культури спілкування в різних ситуаціях в історичному і сучасному аспекті. Курс рекомендований для студентів 1 курсу.

Тематика курсу включає:

- Загальні положення і місце культури спілкування в нашій життя.

Основні принципи поведінкового етикету.

- Етикет в крузі світової історії.
- Взаємозв'язок і взаємопроникнення понять «етикет», «культура мови» і «культура спілкування».

- Культура мови. Засоби спілкування і мовні конструкції.
- Культура спілкування. Формальне – етикетне спілкування.
- Поняття зовнішнього вигляду людини. Естетика одягу.
- Історія і сучасність застільного етикету.
- Культура поведінки в різних ситуаціях спілкування.

Курс розрахований на 16 годин. Передбачено 8 занять (по 2 години), що включають змішану форму заняття лекція - семінар. Заняття рекомендується проводити в групах від 12 до 24 чоловік. Передбачено виконання 2 аудиторних контрольних робіт і домашньої контрольної роботи, яка виконується студентами за допомогою самостійного опрацювання будь-якої з основних тем курсу. Перша контрольна робота включає питання по розділах: загальні положення культури спілкування; основні принципи етикету; етапи розвитку етикету; культура мови; культура спілкування; види спілкування; Друга контрольна робота включає питання по розділах: риторичні і невербальні засоби спілкування; питання телефонної бесіди; поняття зовнішнього вигляду; історія костюма.

Для розвитку здібностей до спілкування передбачені комунікативні тренінги і ділові ігри.

Завданням даного навчального курсу є формування різносторонньо розвиненої вихованої людини, для чого, безумовно, необхідно придбати певні знання, навички і звички в області культури мови і поведінкового етикету в різних ситуаціях спілкування.

Результатом навчання є придбання студентами теоретичних знань в області культури спілкування, уміння поводитися з основними мовними конструкціями, грамотна побудова усної мови, уміння слухати і чути, уміння підтримувати і вести бесіду, і можливість відчувати себе комфортно в різних ситуаціях міжособистісного спілкування.

Робоча програма курсу складається з наступних тем:

Тема 1. Місце етикету в нашому житті, його і цілі і задачі (2 години).

Розглядалися основні поняття: етикет, культура, спілкування, суспільство, культура спілкування, цивілізація, критерії вихованості. Сучасний етикет розрахований більшою мірою на зближення людей, що розрізняються своїми соціальними статусами, і на взаємоповагу.

В кінці заняття проводилася ділова гра «Похід в гості».

Тема 2. Основні принципи етикету (2 години).

Прагнення поводитися певним чином властиво людині багато століть, проте правила поведінки впродовж цього часу зазнали значні зміни: час відсівав все пафосне, безрозсудне, даремне, залишивши лише найбільш розумні правила. Але і цих найпотрібніших і розумніших правил з часом накопичилася значна кількість. Тому, сьогодні, у людини, охочої справляти враження вихованого, основне завдання – засвоїти суть і сенс етикету, тобто, кінець кінцем - його принципи: принцип гуманізму і людяності; принцип доцільності дій; принцип естетичної привабливості поведінки; принцип народних традицій.

На кінці заняття проводилося тестування по темі «Основні принципи етикету». Мета тестування – перевірити засвоєння першої та другої теми студентами.

Тема 3. Етикет в крузі світової історії (2 години).

Історія зародження навчання красивій поведінці: поняття калокагатії. Поведінкові принципи епохи античності. Формування світського етикету в епоху середньовіччя. Поведінкові основи в епоху Нового часу. Історія Етикету в Україні. На кінці заняття проводилося тестування.

Тема 4. Культура мови (2 години).

4.1. Взаємозв'язок і взаємопроникнення понять «етикет», «культура мови», «культура спілкування» (1 година).

Етикет, культура мови і культура спілкування — поняття не тотожні. Етикет є ядром культури спілкування, він організовує і регламентує спілкування по своїх законах і правилах. Етикет — це зразок комунікативної поведінки, а культура спілкування поняття більш ємке, що позначає реальність цієї поведінки.

4.2. Культура мови історичний і сучасний аспект (1 година).

Розглядалися поняття: риторика, орфоепія. Засоби і завдання мови. Витоки мовної культури. Головну роль в процесі спілкування грає мова. В процесі говору важливо буквально все: як звертаються до співбесідника, що говориться на початку, а що потім, чи відповідають слова тону висловів і так далі. Поняття: міміки, жестикуляції і міждометій. Передача інформації за допомогою невербальних засобів. Поняття про мову поз і жестів.

В кінці заняття проводилася ділова гра «Я хочу подарувати тобі...?».

Тема 5. Культура спілкування (2 години).

Загальні питання міжособистісного спілкування. Основні риторичні складники спілкування.

Види спілкування: діадичне, діагностичне, виховна взаємодія, ділове спілкування. Схеми комунікації. Формальне – етикетка спілкування. Поняття соціальної норми. Уміння слухати і чути.

Основні правила побудови діалогу. Правила проведення діагностичної бесіди. Хороша бесіда — це свого роду літературний твір зі своїм вступом, основним оповіданням, що часто містить інтригу із зав'язкою і розв'язкою, і

висновком. При веденні бесіди необхідно, перш за все, враховувати два моменти: 1) взаємна пошана співбесідників; 2) уміння слухати і чути. Слухання — це процес, що вимагає певних навиків, виховання і загальної культури. Пошана до співбесідника багато в чому виявляється саме в процесі слухання.

В кінці вивчення питань діалогічного безпосереднього спілкування проводилася ділова гра, сприяюча формуванню уміння побудови діалогу.

Тема 6. Естетика одягу (2 години).

Поняття зовнішнього вигляду і зовнішнього вигляду людини. Історія костюма, прикрас і макіяжу. Розглядається еволюція костюма від античності до нашого часу.

Дається уявлення про поняття: мода, стиль, смак, імідж. Класифікації одягу: урочистий одяг, вечірній одяг, повсякденний одяг. Правила підбору костюма і носіння одягу.

Тема 7. Культура застілля (2 години).

Історія виникнення столових приладів і основних правил застільної поведінки, їх еволюція від античності до наших днів.

Манери і форми пристойної поведінки за столом істотно змінилися в процесі розвитку цивілізації.

Правила сервіровки столу. Принципи розсадження. Правила користування столовими приладами. Правила поведінки за столом. Правила ведення застільних бесід.

Тема 8. Етикетні ситуації (2 години).

Типи етикетних ситуацій: ситуації повсякденного, okazіонального, святкового етикету і протоколу. Оцінка статусу спілкування: соціального, вікового, статевого, тимчасового і місця дії. Основні ситуації повсякденного етикету: знайомство, зустріч, бесіда, прощання, повсякденне гуляння, спілкування в робочому колективі, спілкування в транспорті, на вулиці, в магазині. Основні питання okazіонального етикету: відвідування театру, концерту, опери, кінотеатру, ресторану, кафе, поведінка на відпочинку і в пізнавальній, екскурсійній поїздці.

Основні питання святкового етикету: запрошення гостей на різні типи торжеств, правила і форми запрошення, організація гуляння, організація торжества, правила вибору і вручення подарунків, правила вибору і вручення квітів.

На закінчення заняття проводилася ділова гра «День народження».