

УДК 37.06:371.134:7

К. В. Джеджер, Т. І. Черніговець

## КОМУНІКАТИВНА ПІДГОТОВКА СТУДЕНТІВ У ВИЩИХ НАВЧАЛЬНИХ ЗАКЛАДАХ: ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГІЧНИЙ АСПЕКТ

*У статті висвітлено проблему підготовки студентів до продуктивного спілкування в умовах майбутньої професійної діяльності. Розкрито його теоретичні засади та організаційно-методична система поетапного змістового наповнення навчального процесу закладу освіти III–IV рівнів акредитації навчальним матеріалом щодо ділового спілкування та його нормативної регуляції. Це сприятиме створенню інформаційної основи для успішної реалізації комунікативної поведінки студентів у вищому навчальному закладі та в майбутньому професійному середовищі.*

**Ключові слова:** спілкування, професійне спілкування, комунікативна підготовка, психолого-педагогічний аспект, студенти, ВНЗ.

*В статье освещается проблема подготовки студентов к продуктивному общению в условиях будущей профессиональной деятельности. Раскрываются его теоретические основы и организационно-методическая система поэтапного содержательного наполнения учебного процесса образовательного учреждения III–IV уровней аккредитации учебным материалом по деловому общению и его нормативной регуляции. Это будет способствовать созданию информационной базы для успешной реализации коммуникативного поведения студентов в высшем учебном заведении и в будущей профессиональной среде.*

**Ключевые слова:** общение, профессиональное общение, коммуникативная подготовка, психолого-педагогический аспект, студенты, ВУЗ.

*The article highlights the problem of training students for productive communication in the conditions of future professional activity. It reveals its theoretical bases, organizational and methodical system of gradual content of the educational process with training materi-*

*als on business communication and its normative regulation in the educational establishments of III-IV levels of accreditation. It will contribute to the creation of the informational basis for the successful implementation of students' communicative behavior in the higher educational establishment and in the future professional environment.*

**Key words:** *communication, professional communication, communication training, psychological and pedagogical aspects, students, higher educational establishment.*

**Постановка проблеми.** В системі професійної підготовки студентів у вищих навчальних закладах у сучасних умовах актуалізується проблема формування їх комунікативних умінь і навичок. Це пов'язано з інтеграцією вітчизняної освіти в європейський освітній простір, глобалізацією комунікативних процесів у різних сферах суспільного життя та зайнятості населення, розвитком ділової культури в Україні (вона висуває високі вимоги до комунікативної підготовки фахівців).

**Аналіз попередніх досліджень і публікацій.** Дослідження піднятої проблеми довело, що вона знайшла висвітлення у працях О. Даниленко, І. Мачуської, Т. Чмут (формування культури спілкування особистості), М. Ісаєнко, А. Москаленко (вироблення комунікативних умінь), Л. Лучкіної, О. Уваркіної (вдосконалення мовної культури), І. Дроздової, С. Макаренко (розширення мовної компетентності), І. Тимченко (підвищення комунікативної культури), Г. Чайки (культура ділового спілкування менеджера).

Вагомим у теоретичних розробках феномена педагогічного спілкування є праці Д. Балдинюк, Г. Васяновича, Т. Іванової, А. Мудрик. Психологічні аспекти спілкування висвітлили Б. Ананьєв, Г. Андрєєва, В. Куніцина, О. Леонтєв, Б. Паригін. Вплив соціально-культурного середовища на процес спілкування розкрила Л. Орбан-Лембрик, зміст і засоби формування культури спілкування студентської молоді – Г. Загадарчук, проблему формування культури спілкування студентів мистецьких спеціальностей у ВНЗ – К. Джеджер.

Аналіз праць означених авторів дає змогу вважати спілкування закономірною формою існування людини й суспільства, важливим засобом професійної підготовки студентів у вищому навчальному закладі, необхідною умовою їх комунікативного розвитку. Однак проблема змістових (психолого-педагогічних) засад комунікативної підготовки студентів залишається на цей час недостатньо ви-

вченою, що й обумовило **мету нашого дослідження**: розкрити теоретико-методологічні та прикладні засади комунікативної підготовки студентів у вищих навчальних закладах.

**Завдання дослідження**: висвітлити сутність спілкування, психологічні засади взаємодії учасників комунікативного процесу та методичні підходи до реалізації психолого-педагогічних засад комунікативної підготовки студентів у ВНЗ.

Для викладення проблеми нашого дослідження доцільними стали **методи**: аналізу, узагальнення (науково-теоретичних концепцій та підходів до організації спілкування), класифікації, систематизації, порівняння та авторська модель комунікативної підготовки студентів у ВНЗ. Вона реалізується шляхом цілеспрямованого (педагогічно-організованого) спілкування в навчальному процесі.

**Виклад основного матеріалу.** Розглянемо сутність спілкування як основу комунікативної діяльності. Його широку інтерпретацію пропонує Л. Орбан-Лембрик і переконує нас у тому, що згадане явище охоплює «увесь спектр зв'язків і взаємодії людей у процесі духовного і матеріального виробництва, спосіб формування, розвитку, реалізації та регуляції соціальних відносин і психологічних особливостей окремої людини, що здійснюється через безпосередні чи опосередковані контакти, в які вступають особистості та групи» [7, с. 167].

У вузькому тлумаченні цього феномена наголошується, що спілкування є процесом предметної та інформаційної взаємодії між людьми і «здійснюється за допомогою засобів мовленнєвого та немовленнєвого впливу..., в результаті якого виникає психологічний контакт і певні відносини між учасниками спілкування» [6, с. 12].

Багатогранні процеси спілкування людей розглядаються дослідниками здебільшого з погляду взаємного виявлення психічного стану, обміну інформацією та їх реалізації у поведінці. Згідно з твердженням Б. Паригіна, спілкування «може виступати водночас і як процес взаємодії індивідів, і як інформаційний процес, і як ставлення людей один до одного, і як процес взаємовпливу один на одного, і як процес їхнього співпереживання та взаєморозуміння один одного» [9, с. 178], що відображено в аналітичній моделі спілкування у вигляді взаємопов'язаних між собою комунікативного, інтерактивного та перцептивного елементів [2, с. 97–98].

Запропонована модель спілкування уможливує його розгляд із погляду різноманітності взаємозв'язків людей, зокрема форм,

способів і засобів взаємодії між ними. При цьому властива людині суб'єктність зумовлює вибірковість їх застосування (або перетворення), що робить будь-який комунікативний акт та його учасників унікальними і не подібними до інших. Водночас варто погодитися з твердженням І. Ільєвої про те, що власне суб'єктність як найперший здобуток культури спілкування особистості [5, с. 145] формується завдяки переходу під час спілкування об'єктивного в суб'єктивне, соціального в індивідуальне і навпаки [5, с. 29], що й уможлиблює засвоєння комунікативного досвіду.

Тому серед виявлених положень істотне місце посідає висловлена Б. Ананьєвим думка про зумовленість спілкування системою взаємопов'язаних внутрішніх і зовнішніх чинників та їх перетворювальний вплив на особистість. Запропоноване ним тлумачення змісту цих чинників [1, с. 65] робить очевидною потребу розвитку інтелектуальних можливостей, мотивів, почуттів і волі особистості, які забезпечують дію пізнавальних та регулятивних особистісних механізмів у спілкуванні. З другого боку, існує потреба у створенні таких умов у процесі засвоєння досвіду (кількісного і якісного оптимуму спілкування), які б сприяли активізації інтелекту, стенизації почуттів та мобілізації волі. Це має виняткове значення для розуміння сутності спілкування та визначення перспективних шляхів засвоєння особистістю комунікативного досвіду.

Внутрішні зміни, що відбуваються з людиною у спілкуванні, дослідники (Б. Ананьєв, Т. Іванова) пов'язують насамперед із його наповненням нормативно-ціннісним змістом. Як зазначає в цьому зв'язку Т. Іванова: «Світ відносин – це безперервний процес взаємостосунків між людьми, який зумовлює характер, спрямованість, особливості цих стосунків. Наявні в суспільстві цінності, тенденції фіксуються, закріплюються у свідомості людей і слугують керівництвом для дії. Норми спілкування людина постійно «проектуює» на своє ставлення, свою поведінку оцінює з позиції цих норм (їх прийняття або неприйняття)» [4, с. 36].

Це стає можливим завдяки активізації таких особистісних пізнавальних і регулятивних механізмів, як: взаєморозуміння партнерів зі спілкування, що забезпечують сприйняття інформації й тих, хто її передає та отримує; самопізнання, осягнення власного Я, власних запитів і потреб; регуляції стосунків із людьми, пов'язаної з усвідомленням себе та своїх партнерів, моральних основ взаємодії з ними. Вони дають змогу пізнати себе й інших, реагувати на дії

партнерів, регулювати власну поведінку та оцінювати результати спілкування [9, с. 159].

Слід підкреслити, що продуктивність спілкування залежить не тільки від того, наскільки зрозумілою для особистості є реальна комунікативна ситуація, але й від її здатності досягти взаєморозуміння та узгодженості з іншими в оцінках цієї ситуації, прийняти правила комунікативної поведінки, обрати найбільш ефективні способи, засоби й форми її організації. Тому привертають увагу дослідження інструментально-технологічної сторони спілкування, яка, власне, забезпечує співвіднесення цілей та способів їх досягнення в діях учасників комунікативного процесу.

У такому контексті рівень особистісних досягнень в оволодінні комунікативним досвідом доцільно визначати за ознакою компетентності особистості у сфері спілкування (Н. Казаринова, В. Куніцина, В. Погольша, К. Рубін, Р. Селман). Враховуючи операціональну специфіку компетентності, отримуємо змогу характеризувати зміст комунікативного досвіду особистості з огляду на наявність у ньому:

а) системи знань (комунікативних, перцептивних та інтерактивних), які дають змогу зорієнтуватись у міжособистісних відносинах, приймати правильні рішення та досягати визначених цілей;

б) умінь і навичок, котрі дозволяють виробляти поведінкові сценарії для типових ситуацій та адаптуватися до нових обставин [6, с. 480; 7, с. 66].

Як бачимо, в міжособистісному спілкуванні відбувається розкриття суб'єктивних світів тих, хто спілкується, здійснюється обмін думками, враженнями, мріями, почуттями тощо. Тобто в таких контактах розкривається розмаїття якостей, рис і сторін особистості, підтверджується її соціальна значимість, виявляються симпатії й антипатії, виникає сумісність або несумісність із співрозмовником. Спілкування є тим продуктивнішим, чим краще його учасники розуміють себе й один одного, уміють «читати» партнера, осягати його сутність, урахувати його й свої особливості та будувати на цій основі взаємодію. Водночас спілкування людей відбувається в конкретному соціокультурному середовищі, що накладає відбиток на їх внутрішній світ, призводить до певних особистісних змін та позначається на якості комунікативного процесу.

Викладене засвідчує, що продуктивність спілкування залежить від сформованості чинників міжсуб'єктної взаємодії. Очевидно,

що ними можуть бути особистісні когнітивні, афективні й поведінкові механізми, які забезпечують певні способи спільного опрацювання й оцінки інформації та врегульовані і реалізовані дії.

У цьому контексті *комунікативний досвід* особистості доцільно розуміти як складну й динамічну систему набутих знань, умінь, способів, засобів і форм організації комунікативної поведінки, ставлення до комунікативних подій, котрі розвиваються й змінюються відповідно до динамічних процесів (просоціальних й асоціальних), що відбуваються в суспільстві. У цій системі особливе місце належить змістовому наповненню, що зумовлене визначальними властивостями змісту впливати на якість функціонування всієї системи, спонукати до гармонійного поєднання всіх компонентів, сприяти досягненню її мети [3, с. 76].

Аналіз праць, присвячених проблемі підготовки студентів до продуктивного спілкування в умовах навчального закладу (Р. Ботівіна, В. Галушко, І. Герчікова, К. Джеджера, В. Котусенко, Ф. Кузін, О. Морозов, Л. Орбан-Лембрик, Ю. Палеха, Г. Чайка, Т. Чмут), призвів до висновку про слушність використання навчального матеріалу, за допомогою якого формуються знання про феномен спілкування та уміння й навички щодо його реалізації, контролю та регуляції.

Зважаючи на великий обсяг, такий матеріал доцільно розбити на декілька змістових блоків, кожний з яких формувався відповідно до визначених для нього цілей і завдань. Так, було б слушно використовувати *перший змістовий блок* для розширення комунікативного тезаурусу студентів у напрямі засвоєння знань про сутність спілкування та про вимоги до комунікативної поведінки людини як громадянина і студента вищого навчального закладу, що уможлиблює накопичення етико-психологічних знань про спілкування у феноменологічному, праксиологічному та регулятивному аспектах і створення інформаційного підґрунтя для до побудови компетентного, гуманного, естетичного міжособистісного спілкування.

Відповідно до цього можна визначити орієнтовний перелік проблем:

- психологічна природа спілкування та оптимальні засоби і способи його продуктивної реалізації в системі відносин «студент-викладач-адміністрація» вищого навчального закладу;
- моделі комфортно-психологічного спілкування, техніки активного слухання та ефективного мовлення, закономірності формування атракції, способами впливу на людей;

- труднощі, деформації та бар'єри міжособистісної взаємодії та інші причини конфліктів, їх динаміка та способи розв'язання.

На такій теоретичній основі стає можливим осягнення молодими людьми сенсу етикетних приписів не з формалізованих позицій (як сукупності формальних правил і приписів), а з погляду зумовленості етикету психологічними закономірностями та морально-етичними орієнтирами спілкування, виявлення його естетичного значення й прийняття як обов'язкового й необхідного регулятива комунікативної поведінки.

Далі логічно було б формувати *другий змістовий блок* комунікативної підготовки і націлювати його на ознайомлення студентів із навчальним матеріалом щодо теоретико-практичних засад ділового спілкування як одного з важливих аспектів майбутньої професійної діяльності, а значить створення інформаційного підґрунтя для формування культури ділового спілкування. Тому у змісті цього блоку слухними є питання, які розкривають сутність ділового спілкування, способи, засоби, стратегії й тактики його здійснення та регуляції.

Висвітлення цих питань бажано поєднувати з розглядом організаційних аспектів ділового спілкування: різнопланових бесід, телефонних розмов, ділових зустрічей, перемовин, нарад, дискусій, зборів; ділових зустрічей із вітчизняними та зарубіжними партнерами, організації ділових свят, планування та реалізації ділових поїздок тощо.

Водночас потреба в підготовці до колективного обговорення ділових проблем обумовлює необхідність формування у студентів нової якості спілкування, пов'язаної з уміннями виступати публічно, ознайомлення з методами ораторського мистецтва. Її забезпечення передбачало висвітлення питань організації та проведення публічного виступу, застосування сучасних способів донесення інформації, здійснення особистісного впливу на слухачів, успішної презентації промовця тощо.

Оскільки взаємини працівників у кожній професійній сфері набувають сталості за умови вироблення професійної моралі, виникає необхідність у формуванні *третього змістового блоку*, призначеного для конкретизації інформації про наявні моральні норми і правила поведінки у професійному середовищі шляхом розширення комунікативного тезауруса студентів в аспекті морально-етичної регуляції їхньої майбутньої професійної діяльності і створення

передумов для формування культури спілкування. Тому у виборі змісту навчання варто орієнтуватися на такі завдання:

- ознайомлення студентів із сутністю та нормами морально-етичної регуляції майбутньої професії;
- вироблення ціннісно-сислової основи регулювання комунікативної поведінки у професійно-трудовому середовищі;
- удосконалення спілкування студентів на основі збагачення комунікативного тезауруса, прийняття цінностей, норм і приписів професійної моралі.

Передусім зазначимо, що в умовах ринкової економіки в нашій країні виникла гостра нагальність у вирішенні завдань, пов'язаних із проблемами морально-етичного регулювання спілкування працівників як суб'єктів ринкових відносин. Стрижнем такого аналізу є, на нашу думку, визначення моральних принципів економічної діяльності та тих духовних основ, завдяки яким відбувається її гуманізація, з'являються спонуки до виконання обов'язків, приписаних етикою. Відповідно до цього виникає необхідність ознайомлення студентів із питаннями щодо етики бізнесу та підприємництва.

Зважаючи на проблеми молоді, що виникли в ринкових умовах, важливо надати допомогу майбутнім фахівцям у плані пошуку роботи і працевлаштування. Для цього варто забезпечити їх ознайомлення з питаннями про склад пакета документів пошукувача (резюме, анкети, рекомендаційні листи, відгуки, характеристики, ознайомлювальні листи тощо) та етичні вимоги до їх підготовки й подання, про правила проведення телефонних розмов, зустрічей та співбесід із потенційними роботодавцями.

Для прикладу: враховуючи можливості професійного зростання майбутніх фахівців у галузі економічної кібернетики, менеджменту туристичної індустрії та інформаційної діяльності в умовах Рівненського державного гуманітарного університету, ми визначили ціннісно-сисловою основу становлення фахівця-професіонала та побудови професійної кар'єри.

У зв'язку з актуальністю морального аспекту діяльності керівника в ринкових умовах виникає потреба включення до змісту комунікативної підготовки студентів інформації щодо етики управління: визначити гуманістичні засади управлінської діяльності, моральні основи відносин виробників і споживачів.

Аналіз досліджень у галузі управління (Л. Возняк, Ю. Ємельянов, В. Кудін, Л. Орбан-Лембрик, Ю. Палеха) засвідчив, що ці пи-



тання слід вивчати в тісному зв'язку з феноменом організаційної культури, який в умовах пошуку й упровадження цивілізованих, гуманних методів переорієнтації суспільства на ринкові відносини є важливим чинником результативності соціальних інновацій та подальшого суспільного розвитку.

Вони обумовлюють: а) внесення до кола навчальних проблем питання щодо етичної відповідальності організації перед суспільством, працівниками й агентами співпраці на різних етапах її життєдіяльності (створення, функціонування й ліквідації); б) забезпечення ефективної та відповідної моральним нормам презентації трудового колективу, установи, навчального закладу; визначення моральних орієнтирів для побудови іміджу фахівця в конкретній професійній сфері.

Ознайомлення з матеріалом третього змістовного блоку має сприяти використанню студентами набутих знань у майбутній професійній діяльності, надати спілкуванню духовного змісту та відповідності суспільним регулятивам і гуманістичним цінностям.

Вивчення студентами змістових блоків слід здійснювати поетапно:

- на *першому (адаптаційному) етапі* ознайомити з матеріалом першого блоку та сприяти адаптації студентів до умов спілкування у вищому навчальному закладі, сформувати вміння узгоджувати своє спілкування з чільними суспільними вимогами та сформованими на їх основі правилами вищого навчального закладу, що реалізується на початкових етапах навчання у формі виховних бесід і тренінгів;

- на *другому (підготовчому) етапі* забезпечити засвоєння студентами вимог до комунікативної поведінки ділової людини та наближення їхнього спілкування до ділового рівня (підготувати до ділового спілкування), що можна здійснити за допомогою курсу (спецкурсу, факультативного курсу) «Етика і ділового спілкування» на II-III році навчання, коли зазначене питання стає актуальним;

- на *третьому (професійному) етапі* сприяти засвоєнню студентами морально-психологічних основ професійної етики в обраній галузі та формуванню готовності до компетентного професійного спілкування, чого можна досягнути через упровадження курсу (спецкурсу, факультативного курсу) «Професійна етика» на останньому році навчання.

Викладене дозволяє дійти висновку, що змістовий (психолого-педагогічний) компонент комунікативної підготовки студентів є

її динамічною підсистемою, складові якої впроваджуються в навчально-виховний процес вищого навчального закладу послідовно. У графічній інтерпретації це отримує такий вигляд (таблиця 1):

Таблиця 1.

### Комунікативна підготовка студентів у вищому навчальному закладі



На нашу думку, означені психолого-педагогічні параметри комунікативної підготовки студентів у вищому у навчальному можуть бути основою для її упорядкування та створення інформаційної бази, формування комунікативного тезаурусу, засвоєння засобів, способів, форм, технік, стратегій продуктивної комунікативної поведінки.

Підсумовуючи викладене вище відзначимо, що комунікативна підготовка студентів є вагомою складовою навчального процесу у ВНЗ. Вона здійснюється за принципами системності та наступності комунікативних процесів і складається із когнітивного, регулятивного, ціннісно-сміслового та поведінкового компонентів. Це сприяє формуванню комунікативної та професійної культури майбутніх фахівців різних галузей. Окреслений аспект досліджуваної проблеми бачиться перспективним і для подальших наукових пошуків.

**Література:**

1. Ананьев Б. Г. Избранные психологические труды: В 2-х т. / Б. Г. Ананьев / под ред. А. А. Бодалева, Б. Ф. Ломова. – М. : Педагогика, 1980. – Т. 2. – 288 с.
2. Андреева Г. М. Социальная психология / Г. М. Андреева. – М. : Изд-во Моск. ун-та, 1986. – 416 с.
3. Бабанский Ю. К. Педагогический процесс / Ю. К. Бабанский // Педагогика : учеб. пособие для студентов пед. ин-тов / под ред. Ю. К. Бабанского. – М. : Просвещение, 1983. – С. 73–91.
4. Иванова Т. Культура педагогического общения : монография / Т. Иванова / под ред. И. А. Зязюна. – К. : ЦВП, 1999. – 357 с.
5. Ильева И. А. Культура общения. Опыт философско-методологического анализа / И. А. Ильева. – Воронеж : Изд-во Воронеж. ун-та, 1989. – 168 с.
6. Куницына В. Н. Межличностное общение : учеб. для вузов / А. В. Куницына, Н. В. Казаринова, В. М. Погорьша. – СПб. : Питер, 2002. – 544 с.
7. Орбан-Лембрик Л. Е. Соціальна психологія : посіб. / Л. Е. Орбан-Лембрик. – К. : Академвидав, 2003. – 446 с.
8. Парыгин Б. Д. Анатомия общения / Б. Д. Парыгин. – СПб. : Изд-во Михайлова В. А., 1999. – 301 с.
9. Парыгин Б. Д. Основы социально-психологической теории / Б. Д. Парыгин. – М. : Мысль, 1971. – 348 с.