

ПОЗИТИВНА КОМУНІКАТИВНА УСТАНОВКА ФАХІВЦЯ ЯК КОМПОНЕНТ ЙОГО ПРОФЕСІЙНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ: ПЕДАГОГІЧНИЙ ПОГЛЯД

POSITIVE COMMUNICATIVE ATTITUDE OF A SPECIALIST AS A COMPONENT OF THEIR PROFESSIONAL COMPETENCE: A PEDAGOGICAL PERSPECTIVE

У статті розглянуто позитивну комунікативну установку як невід'ємний компонент професійної компетентності фахівця, рівнозначний знанням, умінням і навичкам. Особливу увагу приділено професіям типу «людина-людина», де така установка відіграє ключову роль у забезпеченні ефективної професійної взаємодії та досягненні професійних цілей. Визначено структурні компоненти позитивної комунікативної установки: когнітивний (система знань про принципи ефективного спілкування й мовленнєвий етикет), емоційний (здатність до емпатії, позитивне емоційне налаштування, доброзичливість), регулятивний (уміння самоконтролю й конструктивної реакції на конфліктні ситуації), операційний (практичні навички вербальної та невербальної взаємодії, активного слухання, переконливої аргументації) та рефлексивний (здатність до самоаналізу комунікативних дій, оцінки їх ефективності й корекції власної поведінки). Особливо в статті наголошено на важливості формування ціннісного, емоційного і рефлексивного компонентів як базових для розвитку поваги, емпатії та здатності до самокорекції. Позитивна комунікативна установка безпосередньо пов'язана з внутрішніми цінностями особистості, вираженістю її емоційних реакцій і сформованістю навичок самоконтролю. Її становлення відбувається в умовах родини, шкільного середовища, соціуму та під час професійної підготовки. Наголошено, що роль закладу вищої освіти є визначальною: саме педагогічна культура викладачів і наявність сприятливого мікроклімату впливають на сприйняття студентами важливості позитивної установки. Обґрунтовано необхідність перегляду освітніх програм і комплексного підходу до розвитку позитивної комунікативної установки, що передбачає інтеграцію відповідних навчальних дисциплін, роботи психологічної служби, а також загальне сприяння позитивному мисленню й культурі спілкування в академічному середовищі.

Ключові слова: позитивна комунікативна установка, професійна компетентність, формування навичок комунікації, студенти.

The article examines the positive communicative attitude as an integral component of a specialist's professional competence, equal in importance to knowledge, skills, and abilities. Particular attention is paid to "person-to-person" professions, where such an attitude plays a key role in ensuring effective professional interaction and achieving occupational goals. The structural components of a positive communicative attitude are identified: cognitive (a system of knowledge about the principles of effective communication and speech etiquette), emotional (the ability to empathize, maintain a positive emotional attitude, and show benevolence), regulatory (skills of self-control and constructive response to conflict situations), operational (practical skills of verbal and nonverbal interaction, active listening, and persuasive argumentation), and reflective (the ability to analyze one's communicative behavior, assess its effectiveness, and make necessary adjustments). The article emphasizes the significance of developing the value-based, emotional, and reflective components as foundational for fostering respect, empathy, and self-correction. A positive communicative attitude is directly linked to an individual's internal values, the intensity of their emotional responses, and the development of self-regulation skills. Its formation occurs within the family, school environment, broader society, and during professional training. It is emphasized that higher education institutions play a decisive role: the pedagogical culture of educators and the presence of a supportive microclimate influence students' perception of the importance of a positive attitude. The article substantiates the need to revise educational programs and adopt a comprehensive approach to the development of a positive communicative attitude, which includes the integration of relevant academic disciplines, the work of psychological services, and the promotion of positive thinking and a culture of communication within the academic environment.

Key words: positive communicative attitude, professional competence, communication skills development, students.

УДК [37.018.43:316.77]:005.336
DOI <https://doi.org/10.32782/ip/85.1.31>

Литовченко І.М.,
докт. пед. наук, професор,
професор кафедри англійської мови
технічного спрямування № 2
Національного технічного університету
України «Київський політехнічний
інститут імені Ігоря Сікорського»

Мелешко І.В.,
ст. викладач кафедри англійської мови
технічного спрямування № 2
Національного технічного університету
України «Київський політехнічний
інститут імені Ігоря Сікорського»

Постановка проблеми у загальному вигляді.

Українська професійна освіта зазнає трансформацій, у зв'язку з необхідністю відповідати світовим вимогами до світових освітніх стандартів, зокрема щодо формування особистісних і комунікативних якостей фахівця протягом додипломного навчання. Так, зростає значення "soft skills" фахівця, за значущістю які займають таке само важливе місце, як і професійні спеціалізовані компетентності. В межах даного напрямку важливе місце займає комунікативна компетентність фахівця, а також його позитивна комунікативна установка. Особливої актуальності це набуває у професіях, що передбачають постійну взаємодію з людьми, де

ефективна комунікація є не лише інструментом професійної діяльності, а й чинником формування довіри, емоційного контакту та успішного співробітництва, а наслідки неефективної комунікації можуть негативно впливати на велику кількість людей: в професіях лікаря, педагога, військових. Позитивна комунікативна установка фахівця охоплює не лише рівень сформованості відповідних знань, умінь і навичок, а й ціннісне ставлення до процесу спілкування, внутрішню готовність до діалогу, налаштованість на продуктивну взаємодію, повагу до співрозмовника та прагнення до взаєморозуміння. У педагогічному контексті така установка є запорукою ефективної взаємодії між

учасниками освітнього процесу, сприяє формуванню безпечного освітнього середовища та підвищенню якості освіти загалом. Виникає логічне запитання: протягом якого періоду підготовки фахівця має бути сформована позитивна комунікативна установка, і чи можливо її взагалі сформувати, адже дане утворення багато в чому залежить від індивідуальних якостей особи.

Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми. Для цього, питання формування позитивної комунікативної установки як важливої складової професійної компетентності фахівця потребує подальшого теоретичного осмислення. Саме це і зумовило вибір теми дослідження авторки: **«Позитивна комунікативна установка фахівця як компонент його професійної компетентності: педагогічний погляд»**

Мета роботи: спираючись на світовий педагогічний досвід, застосовуючи описовий метод, методи аналізу, синтезу, узагальнення та дедукції, визначити поняття комунікативної установки фахівця, його значення в процесі підготовки фахівця, а також виявити особливості, умови та ефективні педагогічні засоби формування позитивної комунікативної установки фахівців протягом їх підготовки.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Поняття ставлення чи відношення до комунікації було досліджено Н. Kelman [8], в роботі якого наголошено на винятковій важливості сформованого поважного та позитивного відношення до професійної взаємодії. Ключем до успіху професійної реалізації називає комунікативне ставлення також R. Fritz [2]. Він вважає що ставлення до самої ситуації професійної комунікації та позитивізм комуніканта надзвичайно важливі для успішності в професії. На емоційному підґрунті ефективної комунікації, яке і обумовлює позитивне ставлення до себе та оточуючих наголошує і A. Shelby [13]. Позитивна установка комуніканта необхідна як в професії лікаря [14], так і бізнесмена [10], викладача [12], спеціаліста з роботи з персоналом [11]. Позитивна установка, як вважає більшість авторів, походить від сформованого ставлення до життя, ставлення до оточуючих та поваги до них, які в сумі представляють досвід комуніканта [2; 13].

Виклад основного матеріалу. Розглянемо зв'язок понять професійної компетентності та позитивної комунікативної установки фахівця. Поняття професійної компетентності фахівця становить його інтегральну характеристику, та відображає рівень його готовності до успішного здійснення професійної діяльності. Структура професійної компетентності включає багато компонентів: знання, уміння та навички, цінності, мотивації та особистісні якості, що охоплює як когнітивні та діяльнісні аспекти, так і світоглядні орієнтації, включаючи ставлення фахівця до своєї професії,

себе як її носія, інших учасників професійної взаємодії [1]. Безумовно, здатність до якісної професійної взаємодії фахівця становить невід'ємну частину його професійної компетентності, галузі комунікативного компоненту. Досягнення мети професійної діяльності будь-якого фахівця здійснюється завдяки його комунікації в професійному середовищі. І в даному контексті надзвичайного значення набуває комунікативна установка та позитивізм фахівця. Здатність до безпроблемної комунікації, яка в результаті призведе до реалізації поставлених цілей, а не непорозуміння чи конфлікту, так само характеризує високоякісного фахівця, як і його оперативні вміння та навички [3]. І така здатність в цілому представляє комунікативну компетентність фахівця, проте, конкретно вона представлена саме налаштуванням особи на безпроблемне спілкування, його позитивним світосприйняттям, відсутністю негативних ярликів, які особа навішує на оточуючих. Ставлення до спілкування визначає його продуктивність чи конфліктність [7]. Отже, комунікативна установка, або комунікативне ставлення, обумовлене світоглядом особи, відповідно, для формування здатності особи до безконфліктної комунікації необхідно не тільки навчати її знанням та формувати навички комунікації, але і виховувати її світогляд, формувати психологічну структуру позитивного світосприйняття.

Необхідним компонентом будь-якої бізнес-комунікації, лікарської чи викладацької діяльності є позитивна установка. І якщо у випадку формування навичок бізнес-комунікації навички формування позитивної установки на досягнення результату комунікації: підписання контракту, прийняття домовленостей, логічно визнані необхідним компонентом професійної підготовки бізнесменів та економістів [10], то позитивна комунікативна установка вчителя чи лікаря як запорука успішності навчання чи лікування не набула такого визнання. Професії «людина-людина» потребують сформованого позитивного ставлення працівників.

Безперечно, позитивна комунікативна установка лікаря прямо корелює з успішною організацією лікування, без конфліктів, скарг, без припинення пацієнтом лікування з причини негативного відношення лікаря, і таке ставлення має бути сформованим протягом додипломної підготовки фахівців [14], проте, за потреби, має бути скориговане вже у професійній діяльності. Також не викликає сумніву, що позитивна комунікативна установка педагога є критично важливим компонентом його готовності до вчителювання, як у стандартних класах, так і в інклюзивних групах [12]. Позитивна установка менеджера впливає на мікроклімат та організацію спілкування в робочому колективі [11], а позитивна комунікативна установка викладача університету прямо екстраполюється на

успішність навчання студентів, те, як вони сприймають предмет та викладача [6].

Отже, постає очевидною необхідність формування позитивної комунікативної установки в межах загальної компетентнісної підготовки фахівців, які працюють з людьми. У цьому контексті позитивна установка розглядається як внутрішня, стійка орієнтація особистості щодо професійної діяльності, що виявляється у ставленні до професійних обов'язків, міжособистісної взаємодії, до себе як фахівця. Позитивна комунікативна професійна установка сприяє ефективнішому використанню професійного інструментарію, оскільки забезпечує внутрішню готовність до взаємодії, емоційно-ціннісне налаштування на суб'єкт-суб'єктні відносини, конструктивне вирішення конфліктів, вияв емпатії та гнучкості. Таким чином, позитивна професійна установка не лише доповнює професійну компетентність, а й детермінує її реалізацію в реальних умовах професійного середовища.

Позитивна комунікативна установка фахівця є багатокомпонентним утворенням, яке поєднує когнітивні, емоційно-ціннісні та поведінкові складники. Її структура особистісну налаштованість на ефективну, конструктивну та етичну взаємодію [9]. До основних компонентів позитивної комунікативної установи фахівця можна віднести:

1. Когнітивний компонент. Містить уявлення про зміст і значення професійної комунікації, знання принципів ефективної взаємодії, норм етикету, мовленнєвого етикету, стратегій ведення діалогу, а також розуміння ролі комунікації в професійній діяльності. Знання конфліктології, про способи продуктивного вирішення важких ситуацій, а також знання можливих наслідків негативної комунікації безпосередньо визначають компонент. Кожний фах має свої особливості когнітивного компоненту позитивної комунікативної установи, який має формуватися протягом додипломної підготовки та подальшого післядипломного навчання фахівця.

2. Ціннісно-мотиваційний компонент. Відображає особистісну орієнтацію фахівця на гуманістичні цінності, повагу до співрозмовника, готовність до емпатії, визнання значущості якісного професійного спілкування. Містить мотиви до вдосконалення комунікативних умінь і прагнення до взаєморозуміння. Сюди відноситься і мотивація до комунікації зокрема, і мотивація вибору професії в цілому. Цінності та мотивації – важливий компонент професійної підготовки фахівців, проте їх формування – тривалий процес, який має реалізуватись протягом всієї підготовки.

3. Емоційно-регулятивний компонент. Забезпечує контроль над емоційним фоном у процесі спілкування, здатність до саморегуляції, конструктивного реагування на стресові або конфліктні ситуації; включає емоційний інтелект, емоційну

стабільність, навички емоційного самоконтролю, доброзичливість, відкритість; відноситься до психологічної характеристики особистості фахівця і має формуватися протягом життя.

4. Операційно-поведінковий компонент. Виявляється у практичній реалізації комунікативних умінь: вербальних і невербальних засобів взаємодії, активного слухання, формулювання зрозумілих і коректних висловлювань, вибудовування діалогу на засадах партнерства. Формування компоненту має розпочинатись протягом фахової підготовки.

5. Рефлексивний компонент. Забезпечує здатність до аналізу власної комунікативної поведінки, усвідомлення її ефективності, виявлення комунікативних бар'єрів та шляхів їх подолання, готовність до самовдосконалення у сфері професійної взаємодії. Усвідомлення своїх негативних установок, які перешкоджають продуктивній комунікації, та самокорекція поведінки забезпечують результативність взаємодії.

Всі наведені компоненти визначають позитивну комунікативну установку, проте особливо варто виокремити ціннісний, емоційний та рефлексивний компоненти. Позитивна установка як сформована риса прямо пов'язана з цінностями особи. Визнання кожного суб'єкта спілкування як особи, яка заслуговує на позитивне поважне відношення є запорукою налагодження контакту та досягнення поставлених цілей [2]. Вираженість емоційних реакцій чи звичка стриманості обумовлюють те, наскільки особа може проявляти комунікативний негативізм, навіть якщо він присутній, та сприяти розвитку конфлікту [13]. Здатність до самоконтролю та самокорекції сприяє також безконфліктності чи виправленню конфлікту, навіть якщо вже він розпочався, у продуктивному напрямі. Всі три вищенаведені компоненти частково розвиває особа у колі родини, частково протягом здобуття середньої освіти, частково у соціумі, і частково протягом дипломної підготовки. Від ставлення викладачів закладу вищої освіти до позитивної комунікативної установи, від значущості даного утворення в програмі підготовки фахівців, залежить сприйняття його студентами та готовність до змін. Безперечно, якщо авторитетні для студента особи не сприймають позитивну установку як важливий компонент професійної компетентності, чи коли вони самі не проявляють позитивної установи, важко сподіватись на формування даного утворення у студентів та фахівців.

Все вищенаведене обумовлює необхідність ревізії програм дипломної підготовки фахівців, та комплексну інтегровано роботу по розвитку позитивної комунікативної установи у закладах вищої освіти, що може включати як викладання окремих предметів з комунікації, роботу психологічної служби закладів вищої освіти, так і інтеграцію позитивного мислення в структуру закладу та

створення позитивного мікроклімату на етапі підготовки фахівців.

Висновки. Позитивна комунікативна установка фахівця становить такий само важливий компонент його професійної компетентності, як і його знання, вміння та навички. Для професій «людина-людина» позитивна комунікативна установка є компонентом, який сприяє продуктивній співпраці у професійному середовищі та досягненню особою поставлених професійних цілей. Визначена структура позитивної комунікативної установки фахівця складається з декількох компонентів: когнітивного, емоційного, регулятивного, операційного та рефлексивного. На думку автора, позитивна комунікативна установка здебільшого обумовлена комплексом психологічних характеристик: емоційного інтелекту особи, розвиненістю його саморегуляції та емоційної рефлексії, причому ці характеристики формуються як в соціумі, так і протягом здобуття вищої освіти. Завданням закладу вищої освіти постає надання пріоритету комунікативним характеристикам фахівця в межах загального плану підготовки, та створення позитивної комунікативної культури та атмосфери на рівні цілого закладу освіти.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Epstein R. M., Hundert E. M. Defining and assessing professional competence. *Jama*. 2002. Vol. 287, No. 2. P. 226–235.
2. Fritz R. *The power of a positive attitude: Discovering the key to success*. New York : Amacom, 2008. 134 p.
3. Fuller M., Heijne-Penninga M., Kamans E., van Vuuren M., de Jong M., Wolfensberger M. Identifying competence characteristics for excellent communication professionals: A work field perspective. *Journal of Communication Management*. 2018. Vol. 22, No. 2. P. 233–252.
4. Green J. M. Student attitudes toward communicative and non-communicative activities: Do enjoyment and effectiveness go together? *The Modern Language Journal*. 1993. Vol. 77, No. 1. P. 1–10.
5. Harlak H., Gemalmaz A., Gurel F. S., Dereboy C., Ertekin K. Communication skills training: effects on attitudes toward communication skills and empathic tendency. *Education for Health*. 2008. Vol. 21, No. 2. Article 62.
6. Ihmeideh F. M., Al-Omari A. A., Al-Dababneh K. A. Attitudes toward communication skills among students'-teachers' in Jordanian public universities. *Australian Journal of Teacher Education (Online)*. 2010. Vol. 35, No. 4. P. 1–11.
7. Johnson B. T., Maio G. R., Smith-McLallen A. Communication and attitude change: Causes, processes, and effects. *The Handbook of Attitudes*. 2005. P. 617–669.
8. Kelman H. C., Eagly A. H. Attitude toward the communicator, perception of communication content, and attitude change. *Journal of Personality and Social Psychology*. 1965. Vol. 1, No. 1. P. 63–67.
9. Ledbetter A. M. Measuring online communication attitude: Instrument development and validation. *Communication Monographs*. 2009. Vol. 76, No. 4. P. 463–486.
10. Louhiala-Salminen L., Kankaanranta A. Professional communication in a global business context: The notion of global communicative competence. *IEEE Transactions on Professional Communication*. 2011. Vol. 54, No. 3. P. 244–262.
11. Proctor C. R. *Effective organizational communication affects employee attitude, happiness, and job satisfaction: Doctoral dissertation*. Southern Utah University, Department of Communication, 2014. P. 74.
12. Rathel J. M., Drasgow E., Christle C. C. Effects of supervisor performance feedback on increasing preservice teachers' positive communication behaviors with students with emotional and behavioral disorders. *Journal of Emotional and Behavioral Disorders*. 2008. Vol. 16, No. 2. P. 67–77.
13. Shelby A. N., Reinsch N. L. Jr. Positive emphasis and you-attitude: An empirical study. *The Journal of Business Communication*. 1995. Vol. 32, No. 4. P. 303–326.
14. Spitzberg B. H. (Re) Introducing communication competence to the health professions. *Journal of Public Health Research*. 2013. Vol. 2, No. 3. Article jphr-2013.