

## КУЛЬТУРА ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ В УМОВАХ ФОРМАЛЬНОЇ, НЕФОРМАЛЬНОЇ ТА ІНФОРМАЛЬНОЇ ОСВІТИ

### CULTURE OF PROFESSIONAL COMMUNICATION IN CONDITIONS OF FORMAL, NON-FORMAL AND INFORMAL EDUCATION

Стаття присвячена обґрунтуванню культури професійного спілкування учасників освітнього процесу в умовах формальної, неформальної та інформальної освіти. Професійне спілкування визначається як форма взаємодії людей у процесі певного виду діяльності, що сприяє встановленню морально-психологічної атмосфери праці та взаємин партнерства між керівниками та підпорядкованим персоналом, між колегами та створює умови для продуктивності та результативності діяльності.

Культура професійного спілкування розуміється як складна інтегративна якість особистості, що синтезує комунікативні, перцептивні, інтерактивні особливості спілкування фахівця, де термінується професійно ціннісними орієнтаціями і визначає ефективність професійної взаємодії.

Автор зазначає, що реалізувати право на освіту людина може впродовж життя, обравши один або комбінацію декількох видів освіти. Звертається увага, що формування культури професійного спілкування можливе під час навчання за умови здійснення професійного виховання, причому дотримуючись принципу максимального використання можливостей самовиховання. Це стає можливим з використанням різних видів освіти: формальної, неформальної та інформальної. Кожен із цих видів освіти містить значний навчально-виховний потенціал щодо формування культури професійного спілкування. За умов формальної освіти завдяки володінню культурою спілкування викладач виступає у якості персоналізованого посередника між теоретичними надбаннями та практичною діяльністю. Завдяки використанню потенціалу культури спілкування викладач передає здобувачам освіти свою зацікавленість наукою, викликає в них живий інтерес до неї. Оскільки неформальна освіта є потенціалом швидкого та вчасного здобуття корисних знань, методичний потенціал формування культури спілкування слід відшукувати як в умовах очної (тренінги, майстер-класи, семінари, майстерні тощо), так і дистанційної (дистанційні курси, вебінари) форм навчання. Інформальна освіта передбачає здобуття компетентностей, які є визначальними для майбутньої діяльності і в здобутті яких майбутні фахівці відчують потребу та виявляють інтерес. Це відображається на рівні культури професійного спілкування.

**Ключові слова:** культура професійного спілкування, види освіти, формальна, неформальна, інформальна освіта.

The article is devoted to the substantiation of the culture of professional communication of the participants of the educational process in the conditions of formal, non-formal and informal education. Professional communication is defined as a form of human interaction in the process of a certain type of activity, which helps to establish the moral and psychological atmosphere of work and partnerships between managers and subordinates, colleagues and creates conditions for productivity and efficiency.

The culture of professional communication is understood as a complex integrative quality of personality that synthesizes communicative, perceptual, interactive features of communication specialist, which is terminated by professional values and determines the effectiveness of professional interaction.

The author notes that a person can exercise the right to education for life by choosing one or a combination of several types of education. Attention is drawn to the fact that the formation of a culture of professional communication is possible during training under the condition of professional education, and adhering to the principle of maximum use of opportunities for self-education. This becomes possible with the use of different types of education: formal, non-formal and informal. Each of these types of education has significant educational potential for the formation of a culture of professional communication.

Under the conditions of formal education, thanks to the culture of communication, the teacher acts as a personalized mediator between theoretical achievements and practical activities. Through the use of the potential of the culture of communication, the teacher conveys to students their interest in science, arouses in them a lively interest in it. Since non-formal education is a potential for rapid and timely acquisition of useful knowledge, the methodological potential of forming a culture of communication should be sought in both face-to-face (trainings, workshops, seminars, workshops, etc.) and distance (distance courses, webinars) forms of learning. Informal education involves the acquisition of competencies that are crucial for future activities and in the acquisition of which future professionals feel the need and interest. This is reflected in the level of professional communication culture.

**Key words:** culture of professional communication, types of education, formal, non-formal, informal education.

УДК 37.035.01

DOI <https://doi.org/10.32843/2663-6085/2022/45.45>

**Тріфаніна Л.С.,**

канд. пед. наук,  
ст. викладач кафедри психології,  
педагогіки та соціально-економічних  
дисциплін  
Національної академії  
Державної прикордонної служби  
України імені Богдана Хмельницького

**Мірошніченко В.І.,**

докт. пед. наук, професор,  
начальник кафедри психології,  
педагогіки та соціально-економічних  
дисциплін  
Національної академії  
Державної прикордонної служби  
України імені Богдана Хмельницького

**Постановка проблеми.** Спілкування слугує чинником організації взаємодії людей в певній галузі діяльності та передачі досвіду професійної діяльності. До важливих професійних якостей фахівця будь-якої галузі відносять уміння спілкуватися та налагоджувати професійну взаємодію. Від якості спілкування залежить ефективність професійної діяльності. Тому важливим є формування у фахівців культури професійного спілкування під

час навчання. З урахуванням поширення різних видів освіти низка питань формування культури професійного спілкування залишаються не вирішеними.

**Аналіз останніх досліджень.** Питанню культури професійного спілкування фахівців різних галузей присвячено низку праць сучасних вчених (В. Махінов, С. Степанов, С. Шумовецька, В. Федорчук, Б. Якимчук). Результати аналізу

наукового доробку цих та інших дослідників дозволяють зробити висновок, що вчені розглядають культуру професійного спілкування фахівця як складову його професійної культури, звертають увагу на роль освітнього середовища (Н. Апатова, А. Верлань, О. Гончарова), засобів масової інформації (С. Верба, К. Левківський, В. Липинський, Г. Полуніна) як чинників формування культури професійного спілкування.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Проте особливості культури професійного спілкування учасників освітнього процесу в умовах формальної, неформальної та інформальної освіти залишаються на сьогодні недостатньо обґрунтованими.

**Постановка завдання.** Метою статті є обґрунтування культури професійного спілкування учасників освітнього процесу в умовах формальної, неформальної та інформальної освіти.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Спілкування є суб'єкт-суб'єктним процесом, де кожен учасник діє з певною активністю, з певною метою. Передаючи інформацію іншій людині, співбесідник ураховує мотиви, установки, настрої іншої людини. Спілкування передбачає не лише отримання інформації, а також її сприйняття та усвідомлення.

Як зазначають сучасні дослідники «культура спілкування є складовою частиною культури людини загалом. Якщо здатність до спілкування підносить людину над іншими живими істотами, то володіння культурою спілкування допомагає їй досягти успіху у професійній сфері, злагодити в особистому житті, стосунках у родині тощо» [1, с. 114]. Культура спілкування є чинником уникнення конфліктів, пригнічених станів, недосконалої комунікативної поведінки, хибних висловлювань та думок.

Основою культури спілкування є знання з психології та етики спілкування, комунікативні вміння. Психологічний чинник у спілкуванні обумовлений тим, що учасниками професійного спілкування є люди з різними ціннісними переконаннями, поглядами, ідеями, різним типом темпераменту. Відтак, основними механізмами взаємопізнання у спілкуванні є ідентифікація, симпатія, емпатія, рефлексія тощо. Професійне спілкування є особливою формою взаємодії людей у процесі конкретного виду діяльності, що створює можливості для створення морально-психологічного клімату в колективі, налагодженню партнерських стосунків між управлінською ланкою та підпорядкованим персоналом, між представниками колективу та сприяє створенню середовища для продуктивності та результативності діяльності. У професійній діяльності спілкування часто передбачає психологічний вплив на колеги, відстоювання власної позиції тощо.

Нам імпонує науковий підхід О. Берестенко. Дослідниця вважає, що «культура професійного спілкування містить такі складові: культура перцепції, культура рефлексії, культура комунікації, культура інтеракції» [2].

Зупинимось на цих складових. Культура перцепції – це культура сприймання співрозмовника, культура позитивного ставлення до інших на основі емпатії, симпатії, співчуття, налаштування на позитивне ставлення до співрозмовника, який викликає симпатію та інтерес щодо продовження контактів. Культура рефлексії – це культура спільної мови в діалозі незалежних особистостей (співрозмовників) завдяки певним знанням, способам, видам, формам, методам, прийомам. Культура комунікації розуміється як готовність швидко, повно та в простій формі передавати або приймати необхідну інформацію, розуміти її, грамотно висловлюватися, артикулювати, долаючи комунікативні бар'єри та не допускаючи їх утворення. Щодо культури інтеракції, то це є культура конструктивної та плідної співпраці, розставлення акцентів на спільних інтересах, взаємних позитивних результатах, налаштуванні на взаємовигідну співпрацю, на позитивне ставлення до співрозмовника.

Зауважимо, що однією з ознак культури спілкування є доречність – ознака, що передбачає такий добір засобів спілкування, які відповідають меті, темі та умовам спілкування. Доречним є спілкування, яке ґрунтується на нормативності, етичних та естетичних комунікативних якостях. Погоджуємося з В. Кочиною, що «культуру професійного спілкування слід розуміти як складну інтегративну якість особистості, що синтезує комунікативні, перцептивні, інтерактивні особливості спілкування фахівця, визначається орієнтаціями на цінності у певній професії і слугує показником ефективності взаємодії» [3, с. 96–97]. Щодо формування культури професійного спілкування, то воно відбувається на етапі здобуття освіти. Погоджуючись, що «використання тільки традиційних методів та засобів навчання не може повною мірою забезпечити високий рівень підготовки фахівців» [3, с. 97], додамо, що оптимальною є підготовка фахівців, орієнтована на різні види освіти. Це стосується будь-яких галузей діяльності.

Серед видів освіти законодавство [4] розрізняє такі: формальну, неформальну, інформальну. Реалізувати право на освіту людина може впродовж життя, обравши один або комбінацію декількох видів освіти. Державою визнається та заохочується здобуття освіти кожного виду.

Результати навчання, здобуті шляхом неформальної та/або інформальної освіти, визнаються в системі формальної освіти в порядку, що визначає законодавство [5].

Формальна освіта вважається інституціональною, офіційною системою освіти в Україні. Вона

реалізується у державних або визнаних приватних освітніх закладах. Згідно законодавства, до форм формальної освіти відносять такі: «очна (курси підвищення кваліфікації, семінари, творчі групи, тренінги тощо), дистанційна (дистанційні курси, онлайнві конференції, вебінари тощо), очно-дистанційна (поєднання очної та дистанційної форм навчання – очно-дистанційні курси)» [6]. Здобути формальну освіту можна у закладах післядипломної освіти, які отримали відповідну ліцензію на здійснення освітніх послуг. Що ж до мінусів формальної освіти, це те, що вона: не завжди задовольняє запити здобувачів щодо вибору тем, форм навчання тощо.

Щодо неформальної освіти, то законодавством передбачено здобуття її, як правило, за освітніми програмами, але без присудження при цьому визнаних державою освітніх кваліфікацій за рівнями освіти. Водночас, по завершенню навчання за варіантом неформальної освіти можуть присвоюватись професійні та/або присуджуватись часткові освітні кваліфікації. Неформальна освіта є потенціалом швидкого та вчасного здобуття корисних знань за принципом «тут і тепер». Формами неформальної освіти є такі: очна (тренінги, майстер-класи, семінари, майстерні тощо), дистанційна (дистанційні курси, вебінари). Здобути неформальну освіту можна в недержавних установах, на різноманітних платформах дистанційного навчання, у приватних осіб. Оскільки їх діяльність не регламентується державними органами, вимоги до закладів неформальної освіти відсутні. На заклади, які надають послуги з неформальної освіти, не поширюються ліцензійні вимоги, вимоги щодо надання грифу програмам, надання реквізитів офіційних установ сертифікатам. Щоправда, мінусами неформальної освіти є те, що більшість її результатів часто залишаються не врахованими під час атестації, часто педагоги не володіють інформацією, де саме можна здобути неформальну освіту.

Ще одним видом освіти є інформальна освіта, тобто самоосвіта. В її основу закладено принцип самоорганізації з метою здобуття певних знань, умінь та навичок, компетентностей. Будь-яка діяльність, пов'язана з повсякденням, з сферою професії, громадських чи родинних стосунків, побуту, дозвілля, може бути збагачена завдяки розширенню спектра знань з цієї діяльності. Не дивлячись на довільний підхід щодо структуризації та класифікації освітньої діяльності у формі самоосвіти, її роль не може бути знівельована, оскільки здобуті в такий спосіб компетентності сприяють, як покращенню результативності професійної діяльності, так і розширенню кругозору загалом. Формами здобуття цього виду освіти є такі: відео уроки, лекції, спілкування з сім'єю, колегами, читання спеціалізованої літератури, засоби масової інформації.

Відповідно, здобути таку освіту можна будь-де. Законодавчих вимог до закладів інформальної освіти немає, оскільки самих закладів не існує. Щоправда, результати інформальної освіти не враховуються при атестації [6].

Вважаємо, що оптимальним є поєднання усіх видів освіти. Відтак будуть деякі відмінності у формуванні культури професійного спілкування, як відбуватиметься як у форматі формальної, такі і неформальної та інформальної освіти. Так, для формального виду освіти професійне спілкування викладача зі здобувачами освіти (студентами) має такі цілі: інформаційну – взаємний обмін навчальною і науковою інформацією; ціннісно-орієнтаційну – передача суспільно-значущих і професійно-важливих норм і цінностей; спонукальну – підтримка здобувача (студента), мотивація його діяльності; соціальну – узгодження спільних дій, отримання зворотного зв'язку про стосунки між учасниками професійної взаємодії.

Функціями професійного спілкування як соціально-психологічного явища, є такі: соціально-перцептивна – сприймання і пізнання учасників освітнього процесу один одного; комунікативно-поведінкова – передача інформації та обмін соціальними ролями, організація спільної діяльності; емоційна – вияв взаємних оцінних ставлень, ставлення учасників процесу один до одного як особистості; експресивні реакції кожної зі сторін спілкування; соціальною самопрезентацією.

За умов формальної освіти культура професійного спілкування відіграє визначальну роль у підготовці фахівця. Завдяки володінню культурою спілкування викладач виступає у якості персоніфікованого посередника між теоретичними надбаннями та практичною діяльністю. Завдяки використанню потенціалу культури спілкування викладач передає здобувачам освіти свою зацікавленість наукою, викликає в них живий інтерес до неї. Знання «оживають». На практиці не лише слова несуть зміст під час професійного спілкування. Значною є роль невербальних засобів. Такі засоби краще передають зацікавленість педагога в тому, про що йдеться на занятті, передають особисте ставлення педагога до змісту матеріалу, його емоції, почуття. Педагог окреслює певні «межі дозволеного» під час професійного спілкування, демонструючи тим самим власну культуру спілкування, пропонуючи здобувачам культурну норму взаємин майбутнього фахівця.

Дослідження показало, що освітній процес слугує підґрунтям формування і розвитку культури професійного спілкування. Однак висновки про те, що культура професійного спілкування, обумовлена об'єктивною дійсністю, не означає, що вона формується і розвивається стихійно, без визначення чітких цілей виховної роботи. Центром цієї роботи в закладі вищої освіти є факультети та кафедри.

Значною є роль потенціалу професійного спілкування в ознайомленні та усвідомленні професійних і моральних цінностей. Завдяки використанню можливостей професійного спілкування здобувач освіти має змогу змоделювати для себе образ професійної поведінки на майбутній посаді через певний час, спрогнозувати труднощі та виклики, підготуватися до їх вирішення. Для здобувача освіти педагог є носієм професійних цінностей, які передаються через культуру спілкування. Спілкування слугує механізмом самоствердження майбутніх фахівців у професійному середовищі, сприяє корегуванню самооцінки, має прогностичні важелі щодо перспектив особистісного зростання в сфері майбутньої професії. Саме через професійне спілкування у здобувачів освіти виникає бажання брати участь у науково-дослідній роботі, мотив самоосвіти й професійного самовиховання. Це спонукає до участі в реалізації неформальної та інформальної форм освіти та формування професійної культури майбутнього фахівця в нових умовах.

Оскільки неформальна освіта є потенціалом швидкого та вчасного здобуття корисних знань, формування культури спілкування відбувається як в умовах очної (тренінги, майстер-класи, семінари, майстерні тощо), так і дистанційної (дистанційні курси, вебінари) форм навчання. Серед методичного потенціалу різного роду тренінгів, майстер-класів, семінарів, дистанційних курсів, вебінарів тощо необхідно вишукувати можливості щодо формування та розвитку культури професійного спілкування здобувачів освіти. Як переконує практичний досвід, більше потенціалу в цьому сенсі містить зміст загальнонаукових дисциплін. Неформальна освіта, переважно, охоплює матеріал фахових дисциплін, вузько спрямовані теми, проблеми, питання. Тому, насамперед, вважаємо, важливим є те, яке значення надають формуванню цього феномену організатори та безпосередні керівники цих заходів, наскільки самі педагоги готові до цього, які можливості методики конкретного заходу щодо формування та розвитку культури професійного спілкування майбутніх фахівців.

Що ж до інформальної освіти, то тут ще більше звучується та поглиблюється спектр тематики, з одного боку. І навпаки, розширюється з іншого боку, оскільки самоосвіта передбачає здобуття компетентностей, які є визначальними для майбутньої діяльності і в здобутті яких майбутні фахівці відчують потребу та виявляють інтерес. Це відображається на рівні культури професійного спілкування. Так, здобувач освіти, керуючись особистим

досвідом, може самостійно обрати тематику відеоуроків, лекцій, спеціалізованої літератури тощо. У спілкуванні з сім'єю чи колегами, виборі засобів масової інформації здобувачі освіти є самостійними. Під час відбору засобів масової інформації доцільно врахувати, що формування культури професійного спілкування базується на засвоєнні знань, як загальнонаукового, так і фахового змісту. Акцент доречно робити на налаштуванні на ціннісне сприйняття навчального матеріалу, на формуванні компетентності щодо роботи з сучасними джерелами інформації.

**Висновки.** Отже, результати проведеного дослідження переконують, що формування культури професійного спілкування можливе під час навчання за умови здійснення професійного виховання, причому дотримуючись принципу максимального використання можливостей самовиховання. Це стає можливим з використанням різних видів освіти: формальної, неформальної та інформальної. Кожен із цих видів освіти містить значний навчально-виховний потенціал щодо формування культури професійного спілкування. Особливостям, а також педагогічним умовам використання такого потенціалу можуть бути присвячені подальші наукові пошуки окресленої проблематики.

#### БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Плеханов А., Самохвалов О., Службове спілкування персоналу ДПСУ в екстремальних умовах діяльності. *Науковий вісник Чернівецького університету : зб. наук. праць. Вип. 760 : Педагогіка та психологія*. Чернівці: Чернівецький нац. ун-т, 2015. С. 113–120.
2. Берестенко О.Г. Культура професійного спілкування: навч.-метод. посібник. Луганськ: Вид-во ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка». 2013. 299 с.
3. Кочина В. Роль інформаційно-комунікаційних технологій у формуванні культури професійного спілкування майбутніх фахівців залізничної галузі. *Науковий вісник Чернівецького університету : зб. наук. праць. Вип. 705 : Педагогіка та психологія*. Чернівці, 2014. С. 95–103.
4. Про освіту: Закон України від 05.09.2017 № 2145-VIII. URL: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/1556-18>. (дата звернення: 24.12.2021)
5. Про освіту. Роз'яснення і рекомендації. URL: [https://kodeksy.com.ua/pro\\_osvitu/statja-8.htm](https://kodeksy.com.ua/pro_osvitu/statja-8.htm). (дата звернення: 24.12.2021).
6. Формальна, неформальна та інформальна освіта: що вибрати та як поєднати. URL: <https://teachhub.com/formalna-neformalna-ta-informalna-osvita-vchitelya/> (дата звернення: 24.12.2021)