

## **ОСОБИСТІСНА РЕФЛЕКСІЯ І КОМУНІКАТИВНА КУЛЬТУРА: ТОЧКИ ПЕРЕТИНУ**

Особистісний і професійний розвиток майбутніх фахівців, їхня здатність адаптуватися у загальнолюдську і виробничу спільноту детермінована рівнем сформованості вмінь знаходити конструктивні стратегії спілкування, усвідомлено проникати в культуру співрозмовника, не втрачаючи при цьому власної індивідуальності. В основу цього процесу покладається принцип саморозвитку, спроможність перетворювати власну життєдіяльність у форму індивідуальної особистісної творчої самореалізації, яка є: умовою особистісного і професійного становлення учня; способом досягнення успіху в професійній діяльності; засобом його самоствердження в процесі професійної взаємодії.

Професійна діяльність фахівця сфери обслуговування функціонально покликана впливати на поведінку споживача. Здатність до здійснення такого впливу належить до особливого виду професійно-комунікативної діяльності, мета якої полягає в полегшенні та прискоренні надання послуги через здійснення впливу на суб'єкт, його поведінку в процесі безпосереднього спілкування, взаємодії, співпраці, діалогу. Ступінь соціальної активності фахівця сфери послуг, суспільну значущість норм його поведінки, застосування відповідних засобів комунікативної діяльності у процесі якісного обслуговування забезпечує комунікативна культура, яка є системотвірним елементом у комплексі взаємозалежних детермінант ефективності формування всіх підструктур професійної діяльності.

Стрижнем комунікативної культури особистості є спілкування – не лише важлива духовна потреба особистості як соціальної істоти, а й головний інструмент, що забезпечує її взаємини з іншими людьми. Оскільки спілкування має діяльнісний характер і забезпечує включення людини в соціум і культуру, то завдяки йому реалізується взаємодія людини з об'єктивним світом. Як взаємодія кількох суб'єктів, спілкування є умовою включення людини в соціум і культуру і ґрунтується на потребі людини в людині. Для того, щоб мати

можливість адекватно і осмислено діяти в інформаційно-комунікативному суспільстві, людині потрібно знайти своє місце у його життєвому просторі, пізнати себе.

Згідно з теорією психічної контрольності Я. І. Цурковським, формування людської психіки у процесі діяльності невід'ємно пов'язане із мовленнєвим спілкуванням людей, а контрольність є частиною відображальної діяльності, завершальним когнітивним процесом та атрибутом свідомості особи [2, с. 17]. Як одна з форм психічної діяльності, контрольність «перевіряє» відображені образи завдяки практиці, відокремлюючи з її допомогою істинні відображення від хибних. У контрольних психічних процесах, за допомогою яких індивідуальна та суспільно-історична практика корегує всю психічну діяльність, робить її адекватною до обставин [2, с. 22], Я. І. Цурковський вбачав найбільш досконалу функцію врівноваження соціальної та біологічної життєдіяльності особистості з чинниками навколишнього світу.

Механізм самопізнання у процесі спілкування, в основі якого лежить здатність людини уявляти те, як вона сприймається партнером, називається рефлексією, завдяки якій відбувається подвоєне, дзеркальне взаємовідображення суб'єктами один одного з метою відтворення їхніх особливостей [1, с. 105]. Саме рефлексію вважають психологічною передумовою успішної взаємодії та взаєморозуміння, гарантом позитивних міжособистісних контактів, яким визначаються такі партнерські якості особистості, як проникливість, чуйність, безоцінне прийняття і розуміння іншої людини тощо (А. Карпов, С. Кондратьєва, В. Кривошеєв, Б. Ломов). Вона забезпечує безпосередній самоконтроль поведінки людини в актуальній ситуації, осмислення її елементів, аналіз того, що відбувається, здатність до співвіднесення своїх дій із ситуацією та їх координації відповідно до мінливих умов і власного стану. Її поведінковими проявами є: частота обмірковування суб'єктом своєї поточної діяльності; частота аналізування того, що відбувається; ступінь розгорнення процесів прийняття рішення; схильність до самоаналізу в конкретних життєвих ситуаціях.

Рефлексивними є явища самопізнання, переосмислення і повторної перевірки власної думки про себе, про інших людей і про те, що, на думку суб'єкта, думають про нього інші, як вони його оцінюють і до нього ставляться. Без рефлексії неможливо встановлювати правильні стосунки з іншими людьми. Крім того, рефлексія – це не тільки інтроспекція власної психіки, а й осмислення своєї життєвої програми, співвідношення цілей, мотивів, цінностей, установок, прагнень, соціальних і моральних вимог [3, с. 89]. По суті, рефлексія й є інструментом власного психічного контролю. Від рівня її розвитку залежать здатність суб'єкта до ціннісно-сислового самовизначення і цілепокладання.

Я. І. Цурковський вважав за доцільне застосовувати до психології людини суспільно-діяльнісний метод вивчення. Цей метод ґрунтується на положенні: оскільки особистість є соціально детермінованою, а психічна діяльність людини виникла і розвивається у процесі діяльності, то у ході психологічного дослідження слід враховувати не лише закономірності вищої нервової діяльності людини, але й закономірності суспільного розвитку особистості [2, с. 17]. Будь-яка спільна діяльність, і, передусім, трудова, не може здійснюватись успішно, якщо між тими, хто її виконує, немає узгодженості та взаєморозуміння. Від того, наскільки поведінка людини відповідає соціальним вимогам, переважно залежить її психологічний стан у ході виконання певної діяльності, під час спілкування в умовах міжособистісної взаємодії. Цілі спілкування в такому випадку відображають потреби спільної діяльності людей. Така діяльність разом із спілкуванням протікають в умовах соціального контролю, здійснюваного на основі соціальних норм – прийнятих в суспільстві зразків поведінки, що регламентують взаємодію і взаємини людей. Крім того, спілкування обов'язково передбачає певний результат – зміну поведінки і діяльності інших людей. Таке спілкування називають міжособистісною взаємодією, тобто сукупністю взаємозв'язків і взаємовпливу людей, що складаються в процесі їхньої спільної діяльності.

Система суспільних стосунків, у яку включена кожна людина протягом усього життя, формує її суб'єктивні ставлення до всіх явищ дійсності. Враховуючи специфіку діяльності фахівців сфери послуг, можемо відзначити,

що їхня система ставлень виражається в перцептивній здатності емоційно відгукуватися на переживання іншої людини проявом емпатійних якостей; визначається здатністю розпізнавати думки і почуття співбесідника (клієнта, колеги тощо), передбачати напрям спілкування на основі рефлексивного слухання. Таким чином, особистісно-рефлексивні комунікативні якості працівника сфери послуг забезпечують його вірою в себе, свої здібності та власну можливість бути успішним у сфері професійної діяльності, а також усвідомленням необхідності бути активним суб'єктом суспільного життя.

Отже, рефлексія як особистісна якість впливає на розвиток потреби людини в самоосвіті, самореалізації, самовдосконаленні й тісно пов'язана з творчістю у професійній сфері, усвідомленням себе як суб'єкта комунікативної взаємодії та оцінкою ефективності своєї діяльності, з осмисленням її не лише «для себе», а й для «інших». На наш погляд, вона забезпечує адаптивність людини до нових умов діяльності, демонструє, що рефлексивна функція виникає і реалізується в будь-якій діяльності, коли виникає якась утруднення. Водночас у ній виявляються потреба в іншому, уміння стати на позицію партнера, розширення меж комунікативної діяльності, а також розкриваються змістові засади взаєморозуміння людей в суспільстві, міру і еталони їхніх форм спілкування і поведінки.

#### Література:

1. Васьковская С. В. Рефлексия / С. В. Васьковская // Психология личности : словарь-справочник / за ред. П. П. Горностая, Т. М. Титаренко. — К. : Рута, 2001. — С. 105–106.
2. Ярослав Іванович Цурковський (1905 – 1995). До 100-річчя від дня народження. — 2-е вид., доп. — Львів : Вид-во Ун-ту «Львівський Ставропігійон», 2005. — 71 с.
3. Rudenko L. Personality-reflective components of professionals' communicative culture in service sector / Rudenko L. // Forming and Qualitative Development of Modern Educational Systems : Materials digest of the LXIV International Research and Practice Conference and III stage of the Championship in Pedagogical sciences. (London, September 26 – October 01, 2013) / International Academy of Science and Higher Education; Organizing Committee: T. Morgan (Chairman), B. Zhytnigor, S. Godvint, A. Tim, S. Serdechny, L. Streiker, H. Osad, I. Snellman, K. Odros, M. Stojkovic, P. Kishinevsky, H. Blagoev. — London: IASHE, 2013. — P. 89—91.