

УДК [377:338.48-32]:174]

О. О. РЕМБАЧ

### ЦІННІСНІ ОРІЄНТАЦІЇ В СТРУКТУРІ КУЛЬТУРИ ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ

*У статті уточнюється сутність понять «цінність» та «ціннісні орієнтації». Виділені та охарактеризовані групи найбільш значущих для професійного спілкування ціннісних орієнтацій особистості та типи спрямованості фахівця у комунікативній взаємодії. Доводиться, що рівень розвитку культури професійного спілкування суттєвим чином залежить від співвідношення та інтенсивності орієнтацій на цінності професійних досягнень, цінності спілкування з людьми та ціннісне усвідомлення себе у спілкуванні.*

**Ключові слова:** професійне спілкування, культура професійного спілкування, цінність, ціннісні орієнтації, спрямованість у професійному спілкуванні.

О. А. РЕМБАЧ

### ЦЕННОСТНЫЕ ОРИЕНТАЦИИ В СТРУКТУРЕ КУЛЬТУРЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ

*В статье уточняется сущность понятий «ценность» и «ценностные ориентации». Выделенные и охарактеризованные группы наиболее значимых для профессионального общения ценностных ориентаций личности и типы направленности специалиста в коммуникативном взаимодействии. Придется, что уровень развития культуры профессионального общения существенным образом зависит от соотношения и интенсивности ориентаций на ценности профессиональных достижений, ценности общения с людьми и ценностное осознание себя в общении.*

**Ключевые слова:** профессиональное общение, культура профессионального общения, ценность, ценностные ориентации, направленность в профессиональном общении.

O. O. REMBACH

### VALUE ORIENTATIONS IN THE STRUCTURE OF PROFESSIONAL COMMUNICATION CULTURE

*In the article the essence of concepts «value» and «valued orientations» are specified. The distinguished and described groups of the most meaningful for professional intercourse valued orientations of personality and types of orientation of specialist are in communicative co-operation. It will be, that the level of development of culture of professional intercourse substantial character depends on correlation and intensity of orientations on the values of professional achievements, values of socializing with people and valued realization itself in intercourse.*

**Key words:** professional communication, culture of professional communication, value, values focus, orientation in professional communication.

Відродження приватного сектора економіки та орієнтація на ринкові відносини визначили нові суспільні потреби до фахівців різного профілю. Прийшло розуміння того, що комунікативні процеси в професійній сфері здійснюють прямий вплив на ефективність професійної діяльності і виробництва. Тому в умовах динамічних соціальних перетворень одним із завдань вищої освіти в Україні є формування у майбутніх фахівців культури професійного спілкування як невід'ємної складової професійної компетентності, умови, що

забезпечує реалізацію особистості у суспільних відносинах. Сьогодні культура професійного спілкування розглядається як необхідна якість майбутнього професіонала будь-якого фаху, обов'язковий критерій та важливий компонент його загальної професійної культури, особистісна, професійно-інтегральна якість, що забезпечує адаптацію та самореалізацію фахівця в суспільстві.

Високий рівень розвитку культури професійного спілкування виявляється в умінні чітко орієнтуватися в професійній ситуації, відбирати ті засоби, способи і прийоми спілкування, які є для її розв'язання найбільш ефективними, правильно, логічно та переконливо виражати свої погляди, сприяти формуванню позитивного соціально-психологічного мікроклімату та гармонізації міжособистісних взаємин у колективі. Володіння культурою професійного спілкування свідчить про розкриття морально-духовного та інтелектуального потенціалу особистості спеціаліста.

Проблема формування культури як важливого чинника професіоналізму та майстерності фахівців знайшла відображення у працях Г. В. Бороздіної, В. С. Грехньова, О. І. Даниленко, М. С. Дороніної, І. О. Ільєвої, І. Ф. Ісаєва, О. М. Казарцевої, В. І. Кноррінга, Ф. О. Кузіна, В. І. Курбатова, К. М. Левітана, С. В. Мельникової, З. С. Смелкової, Т. В. Мішаткіної, Ю. М. Тундікова, Т. К. Чмут, М. О. Файонової та ін.

Проблемі формування культури професійного спілкування майбутніх спеціалістів як узагальненої комунікативної властивості особистості, що включає розвинені комунікативні здібності та сформовані уміння і навички міжособистісного спілкування, знання про основні його закономірності й правила присвячено праці І. І. Комарової, А. В. Мудрика, В. В. Полторацької, С. О. Рябушко (культура педагогічного спілкування); О. І. Даниленко, І. О. Ільєвої, І. І. Тимченко, Т. К. Чмут (культура спілкування студентів); Т. В. Мішаткіної, Г. В. Бороздіної, В. І. Іванової, М. С. Дороніної, Л. А. Лівенцової, Н. М. Павелко (культура ділового спілкування); О. М. Зарецька, О. М. Казарцевої, В. І. Курбатова, С. В. Мельникова, З. С. Смелкової (культура мовленнєвого спілкування) та ін.

Значна увага питанням підготовки спеціалістів до професійно-ділового спілкування приділялася в роботах А. Адлера, Н. М. Богомолової, І. П. Вачкова, І. П. Волкова, Ю. М. Ємельянова, Ю. М. Жукова, В. П. Захарова, Г. О. Ковальова, М. М. Коряка, О. С. Кузьміної, А. Г. Лідерс, І. Лінгарт, Л. А. Петровської, В. В. Петрусинського, П. В. Растяннікова, К. Рудестам, К. Роджерса, Н. В. Самоукиної, О. Л. Свенцицького, Н. Ю. Хрящової, Т. С. Яценко та інших. Аналіз цих робіт дає можливість визначити загальні підходи до розв'язання проблеми формування культури професійного спілкування у майбутніх фахівців.

В контексті нашого дослідження інтерес викликають роботи, в яких розкриваються психологічні особливості ділового спілкування (І. С. Гічан, М. Дебольський, Ю. М. Жуков, Ф. О. Кузін, В. О. Співак, Г. В. Щокін та ін.).

Визнання безумовної ролі культури спілкування в професійній діяльності спеціаліста, значні наукові й методичні розробки цієї проблеми поки що не усунули її гостроти. Актуальним залишається питання визначення та детального аналізу змісту структурних компонентів культури професійного спілкування, які визначають шляхи та педагогічні умови формування зазначеної якості у майбутніх фахівців.

Аналіз літератури, присвяченої виявленню та вивченню змісту структурних компонентів культури професійного спілкування засвідчив, що традиційно в дослідженнях особливостей комунікативної культури основна увага зосереджується на її операційній структурі: способах і прийомах спілкування, методах впливу на партнера, засобах вербальної і невербальної поведінки.

Однак хоча ділове, функціонально-рольове спілкування об'єктивно виявляється у формі певних способів і прийомів взаємодії з партнерами, його сутність не обмежується одними лише зовнішніми елементами вербальної і невербальної поведінки. Навіть ділове, предметно-орієнтоване спілкування не вільне від впливу «периферійної» мотивації, яка не збігається з усвідомлюваним предметом спільної діяльності і як правило, не потрапляє у сферу безпосередньої рефлексії, усвідомлення і контролю.

Однобічний операційно-технічний, формально-інструментальний підхід до трактування культури професійного спілкування нерідко призводить до хибних уявлень про можливі механізми та способи її вдосконалення, породжує ілюзію, що для її розвитку достатньо сформувати у майбутнього фахівця набір адекватних, ефективних стратегій, способів і прийомів ділової взаємодії. Однак

проблема невисокого рівня культури професійного спілкування часто криється не стільки у незнанні продуктивних способів спілкування чи у відсутності певних комунікативних умінь, скільки в особливостях мотиваційно-ціннісної сфери спілкування особистості.

**Мета статті** полягає у тому, щоб на основі психолого-педагогічних досліджень обґрунтувати роль аксіологічного, особистісно-ціннісного аспекту у детермінації особливостей професійного спілкування, виявити вплив ціннісних орієнтацій на розвиток культури професійного спілкування фахівця, охарактеризувати основні типи спрямованості особистості в комунікативній взаємодії.

Аналізуючи основні компоненти спілкування як складного психічного процесу, Б. Г. Ананьєв вказує на дві сторони цього явища: зовнішню, яку складають вербальні та невербальні засоби спілкування, та внутрішню – пізнання учасниками спілкування один одного, міжособистісні взаємини, саморегуляція вчинків людини з урахуванням отриманих знань, перетворення внутрішнього світу учасників спілкування. Між цими процесами існує постійний зв'язок. «На будь-якому рівні і за будь-яких умов існує взаємозв'язок між: а) інформацією про людей та міжособистісними взаєминами; б) комунікацією та саморегуляцією дій людини в процесі спілкування; в) перетворенням внутрішнього світу самої особистості» [1, с. 315].

На думку А. П. Панфілової, «ділова комунікація повноцінна лише тоді, коли в ній гармонійно поєднані взаємопов'язані, але відмінні сторони» [7, с. 25]. Такими сторонами автор вважає зовнішню та внутрішню. Зовнішня або поведінкова, операційно-технічна сторона виражається в комунікативних діях учасників спілкування і фіксується за допомогою таких показників, як: мовленнєва активність при взаємодії, інтенсивність дій, ведення своєї лінії, наполегливість чи поступливість, техніко-комунікативна майстерність, особливості слухання та адекватність поведінки. Зовнішню сторону, на відміну від внутрішньої, можна спостерігати. Внутрішній аспект спілкування торкається ціннісних характеристик особистості, відображає суб'єктивне сприйняття ситуації ділової взаємодії. Він виражається за допомогою вербальних та невербальних сигналів і тому його можна «прочитати» навіть, якщо партнер намагається приховати реакцію, істинні мотиви та цілі [7, с. 25].

Аналогічної точки зору притримується Н. Ю. Хряцова, виділяючи у структурі бесіди два плани взаємодії: змістовий (питання чи проблема, що обговорюються) та особистісний (взаємини, які встановлюються між учасниками спілкування). Відповідно ці два аспекти взаємодії тісно пов'язані, обумовлюючи один одного: успішне вирішення проблеми, з одного боку впливає на розвиток взаємин між партнерами, а з іншого – значною мірою залежить від атмосфери та міжособистісних відносин співбесідників [13, с. 12].

Роль внутрішніх, особистісних факторів (мотивів, потреб, ціннісних орієнтацій, установок, особистісних конструктів, емоційно-когнітивних параметрів Я-концепції) в комунікативній поведінці особистості визначається і підкреслюється в дослідженнях, присвячених вивченню стильових особливостей спілкування. На думку багатьох дослідників, визначальна роль у детермінації стильових особливостей спілкування належить ієрархічно вищому, особистісному, мотиваційно-смысловому рівню індивідуальності, який задає ціннісні орієнтири спілкування, обумовлює вибір індивідом у різноманітних ситуаціях соціальної взаємодії конкретних комунікативних операцій та способів впливу [2, с. 78; 3, с. 124; 6, с. 114].

Два взаємопов'язані, але якісно своєрідні рівня виділяють у структурі комунікативної компетентності педагога О. В. Прозорова та Г. С. Трофімова: перший з них визначає виявлення комунікативної компетентності безпосередньо у спілкуванні, поведінці; другий – включає комунікативні цінності, орієнтацію і специфіку мотивації учителя, його потребу в спілкуванні і мають принципове значення для формування індивідуального стилю діяльності, визначаючи його гуманний або авторитарний характер [10, с. 17; 12, с. 8].

Ми вважаємо, що адекватне розкриття сутності культури професійного спілкування можливе в контексті розробленого у вітчизняній та зарубіжній психології особистісного підходу (К. А. Альбуханова-Славська, О. О. Бодальов, В. М. Мясичев, Г. Мюррей, Г. Олпорт, С. Л. Рубінштейн, О. Т. Соколова), який передбачає виділення двох взаємопов'язаних, але якісно відмінних рівнів спілкування – зовнішнього (поведінкового, технологічного) і внутрішнього (ціннісного).

Це означає, що емпіричний аналіз і опис типових форм, способів і прийомів комунікативної поведінки фахівця у процесі взаємодії є недостатнім для розкриття внутрішнього змісту професійного спілкування і, відповідно, для визначення шляхів і способів

його формування та корекції. Необхідно проникнути за фасад зовнішніх, поведінкових особливостей спілкування фахівця, розкрити особистісні фактори, що лежать у їх основі. Цілком зрозуміло ця вимога була сформульована С. Л. Рубінштейном: «... зовні однорідні і ніби тотожні вчинки можуть бути спричинені різнорідними мотивами, виражаючи зовсім не однорідні риси характеру і установки або тенденції особистості... . Тому нічого не розуміє в поведінці людини той, хто не зуміє за зовнішнім відкрити властивості особистості, її спрямованість і тенденції, з яких випливає її поведінка» [11, с. 101–102].

У процесі спілкування між індивідами відбувається обмін знаннями, досвідом, взаємозбагачення особистостей, виробляються спільні стратегії поведінки, вирішуються конфліктні ситуації, але разом з тим виявляються і відмінності, протиріччя в оцінках, поглядах, діях, інтересах, емоціях, мотивах, ціннісних орієнтаціях і диспозиціях тощо. Істотне значення для результатів спільної діяльності мають цінності, якими керуються фахівці. Адже лише за умови відповідної ціннісної спрямованості особистості може бути реалізований той чималий потенціал гуманізації міжособистісних відносин, що у них закладений.

Не зважаючи на несуттєві відмінності в позиціях дослідників, Т. М. Пороховська узагальнює основні підходи до тлумачення поняття «цінність»: 1) це поняття вживається для оцінки «предметів та явищ, які задовольняють будь-яку потребу. Цінність у такому значенні розглядається як об'єктивна якість предмета, яка обумовлена його природою та існує незалежно від людини та її практичної діяльності; 2) поняття «цінність» може означати користь, яку представляють предмети та явища для людини; 3) цінність ототожнюється з тими явищами природи і суспільства, які можуть бути корисними людям на тому чи іншому етапі розвитку суспільства залежно від їх групових або класових інтересів; 4) поняття «цінність» може означати бажаний ідеал, коли він є основою особистої діяльності; 5) цінність ототожнюється зі значущістю одного явища для іншого [9, с. 12]. У такому випадку будь-яке природне або соціальне явище є одночасно об'єктом і суб'єктом такого ставлення.

У психологічній літературі відображені три основні варіанти розуміння природи індивідуальних цінностей. Перший з них – тлумачення цінностей в одному ряді з такими поняттями, як погляд, уявлення або переконання [8, с. 162]. Так, М. Рокіч визначає цінності як «базові переконання в тому, що певні форми поведінки або життєві цілі є особисто або соціально більш бажаними в порівнянні з іншими формами поведінки або життєвими цілями» [17, с. 45]. Цінності в цьому разі розуміються як такі, що не мають самостійної спонукальної сили, яку вони здобувають від інших джерел. Інші психологи розглядають індивідуальні цінності чи ціннісні орієнтації як різновид або аналог соціальних установок чи інтересів. При цьому їм приписується спрямовуюча і структуруюча функції, до яких зводиться ефект ціннісної регуляції. Третій підхід полягає у зближенні поняття цінності з поняттями потреби і мотиву, підкресленні реальної спонукальної сили цінностей. Такий підхід характеризується найбільшим евристичним потенціалом, у зв'язку з чим на нього ми будемо орієнтуватися в своєму дослідженні. Цінності, як і узагальнені мотиви (соціогенні потреби), будучи смислоутворюючим структурами, впливають на суб'єктивне визначення поточної ситуації, так що деякі об'єкти, дії чи їх очікувані результати набувають статусу мети і сприймаються як такі, що мають позитивну або негативну валентність, певний особистісний смисл.

Будь-яка цінність характеризується двома властивостями – функціональним значенням і особистісним смислом (останній можна розглядати як ставлення людини до своїх потреб). Особистісний смисл, з одного боку, визначається об'єктом, що виконує функцію цінності, а з іншого боку – залежить від самого суб'єкта діяльності. Наприклад, професійна діяльність фахівця може слугувати засобом існування, а може розглядатися як засіб самовираження особистості. І в тому, і в іншому разі праця пов'язана з різними потребами. Уся відмінність полягає у тому, якого функціонального значення даній цінності надає фахівець, задоволення яких потреб він ставить на перший план.

Б. Г. Ананьєв вважає, що спрямованість особистості на ті чи інші цінності формує її ціннісні орієнтації. Ціннісна свідомість і самосвідомість стає стимулом до дії, оформлюючись і закріплюючись у ціннісних орієнтаціях спеціаліста. Провідне місце в них посідають професійні орієнтації, що здійснюють вирішальний вплив на становлення і розвиток культури професійного спілкування спеціаліста. Ціннісні орієнтації особистості пов'язують мотивацію і орієнтацію на цілі життєдіяльності, які в свою чергу обумовлені матеріальними і духовними потребами особистості [1, с. 12].

Глобальною психологічною характеристикою особистості вважає ціннісні орієнтації В. С. Мухіна. «Особистість в процесі онтогенезу присвоює суспільно значущі цінності через соціальні норми і установки. В процесі розвитку вони будують власні орієнтації, які відстоюють у життєвих колізіях» [5, с. 231]. Ціннісні орієнтації є найважливішим компонентом структури особистості, навколо якого обертаються помисли, почуття людини, які й визначають її поведінку і ставлення до навколишнього світу [14, с. 92]. Ціннісні орієнтації особистості в її загальній структурі виконують роль «стратегічної» лінії поведінки як функції «інтегратора» різних форм діяльності людини.

Для вдосконалення процесу спілкування найбільш важливі, на думку О. І. Даниленко, три типи спрямованості ставлень людини: ставлення людини до самого і процесу спілкування; ставлення до партнера зі спілкування; ставлення до самого себе. Кожній із цих спрямованостей відповідають диспозиції всіх трьох рівнів.

На думку Р. Лайкерта, Р. Блейка та Д. Мутона, професійне спілкування менеджерів детермінується двома типами ціннісних орієнтацій: на роботу або на підлеглих.

У нашому дослідженні ми вважаємо, що для процесу професійного спілкування фахівця найбільш важливими є три групи ціннісних орієнтацій: орієнтація на діяльність, орієнтація на партнера по спілкуванню, орієнтація на себе, саморозвиток та самовдосконалення. Розглянемо більш детально кожен з виокремлених типів ціннісних орієнтацій.

Орієнтація на діяльність (діяльнісна орієнтація). У даному разі оптимальною є установка на активне використання процесу спілкування для вирішення поставлених завдань. Вона передбачає розуміння того, що спілкування може стати більш чи менш (залежно від того, як буде організовано) ефективним інструментом досягнення поставленої мети. Загалом орієнтація виражається у ціннісному ставленні до результативності, продуктивності та ефективності виконання професійних завдань.

Орієнтація на партнера зі спілкування. Передусім для успішного спілкування необхідна увага до іншої людини – те, що російський фізіолог А. А. Ухтомський називав «домінантою на співрозмовника». «Орієнтація на партнера зі спілкування передбачає усвідомлення величезної цінності іншої людини, позитивне емоційне ставлення до перспективи увійти в контакт з оточуючими; намагання та готовність докласти зусиль для того, щоб належним чином здійснити процес взаємодії з партнером. Особливо важливо, щоб увага спрямовувалась не лише з метою вивчення і «використання» людини, а й з альтруїстичними установками» [5, с. 68]. Оптимальні диспозиції до партнера зі спілкування передбачають усвідомлення важливості та цінності його особистості, альтруїстичні почуття та готовність допомогти партнеру у вирішенні його ділових проблем. Ставлення до партнерів зі спілкування теж може виявлятися у різних формах. Наприклад, з метою отримання необхідної інформації під час інтерв'ю або з метою ефективного проведення переговорів, налагодження зв'язків деякі фахівці намагаються добитися симпатії партнера по спілкуванню. Інші прагнуть до досягнення кінцевих результатів діяльності на основі довіри і поваги до партнера, розуміння і підтримки, створення сприятливих умов для роботи тощо.

Орієнтація на себе – переважання мотивів власного благополуччя, прагнення до особистої першості і престижу; людина частіше буває зайнята сама собою, своїми почуттями, переживаннями і мало реагує на потреби оточуючих її людей, ігнорує співробітників або роботу, яку повинна виконувати, в роботі бачить передусім можливість задовольнити свої вимоги незалежно від інтересів інших людей і колег; над усе вона цінує особистий успіх, самоствердження, просування по службі, престижні посади.

Рівень розвитку культури професійного спілкування особистості суттєво залежить від співвідношення та інтенсивності його орієнтацій на цінності професійних досягнень, цінності спілкування з людьми та ціннісне усвідомлення себе у спілкуванні. Якщо в спілкуванні домінує тільки один вид цінностей, виникають конфлікти, труднощі під час професійної адаптації у трудовому колективі. Спеціалісти, зорієнтовані насамперед на зміст діяльності та власний розвиток, при недооцінці інтересів інших людей відчувають труднощі, пов'язані з входженням у колектив, з організацією спільної діяльності. Порушення балансу в бік результативних цінностей, орієнтації на швидкий успіх, авторитет і високий зарібок веде до згасання інтересу до професії, стримує формування і розвиток професійних якостей.

Система ціннісних орієнтацій, смислових установок і морально-етичних якостей визначають спрямованість спілкування, типовий для фахівця спосіб включення у

міжособистісну взаємодію з партнерами. Спрямованість виступає індикатором та засобом вираження, об'єктивізації всіх дій людини, у ній виражається її зв'язок з внутрішнім та зовнішнім світом людини. Вступаючи у професійне спілкування, людина, наділена соціальною роллю, виявляє певну спрямованість у спілкуванні з іншими, яка загалом визначає комунікативний тип особистості спеціаліста, характерні для нього рівень сприйняття та розуміння інших людей, емоційне ставлення до них, вибір стратегії, моделі та способу поведінки з ними. Спрямованість особистості виражається в її цільових ставленнях, які визначаються моральними переконаннями, мотивами, ціннісними орієнтаціями і інтересами.

Вказуючи на детермінуючу роль у спілкуванні аксіологічного, особистісно-ціннісного аспекту, до якого належать ціннісні орієнтації, смислові установки, мотиви особистості, Л. С. Братченко визначає спрямованість особистості в спілкуванні як «більш-менш усвідомлену систему ціннісних орієнтацій та смислових установок у сфері взаємодії з людьми, яка визначає «ідеальний образ» спілкування і типовий для даної людини спосіб включення у міжособистісне спілкування» [3, с. 193]. Автор виділив шість типів спрямованості особистості у міжособистісному спілкуванні: 1) діалогічна – орієнтація на рівноправність у спілкуванні, прагнення до взаєморозуміння, співтворчості і взаєморозвитку; 2) авторитарна – егоцентризм, вимога бути зрозумілим при небажанні зрозуміти співбесідника, ригідність; 3) маніпулятивна – егоцентризм у поєднанні з орієнтацією на саморозвиток за рахунок партнера, прагнення зрозуміти його, щоб «використати», але небажання бути зрозумілим, «розкритим»; 4) альтероцентрична – добровільна відмова від рівноправності на користь партнера, прагнення сприяти задоволенню його потреб, інтересів, бажання зрозуміти іншого при відсутності прагнення бути зрозумілим; 5) конформна – орієнтація на більш «сильного» партнера, але формальна, без справжнього розуміння і прийняття, відсутність прагнення до творчого саморозвитку; 6) індіферентна – відсутність виражених установок у сфері спілкування, байдужість до «проблеми іншого» і до самого спілкування, орієнтація на суто «ділові» відносини.

У загальному вигляді комунікативну спрямованість особистості можна розглядати як систему ціннісних орієнтацій у сфері професійного спілкування, яка визначає ідеальний для даного спеціаліста спосіб міжособистісної взаємодії з партнерами по спілкуванню. У нашому дослідженні тип спрямованості особистості у професійному спілкуванні визначається домінуванням одних ціннісних орієнтацій та установок над іншими. На цій основі ми виділяємо три типи спрямованості фахівця у комунікативній взаємодії:

1) діяльнісна спрямованість – характеризується високим рівнем орієнтації на досягнення професійних показників, інтереси професійної діяльності; оптимальною є установка на активне використання процесу спілкування для вирішення поставлених завдань; переважають мотиви, пов'язані з досягненням поставленої мети; спеціалісти характеризуються як педантичні професіонали, що заздалегідь знають, як досягти мети і кого необхідно залучити до діяльності заради успіху; всі їхні помисли зосереджені на досягненні високих результатів у професійній діяльності; спеціалісти з домінуючою діяльнісною спрямованістю працюють за заздалегідь визначеною схемою, без зайвих витрат часу, який використовується для вирішення конфліктів або додаткового інструктажу; суть такої позиції виражає гасло: «Висока продуктивність діяльності – за будь-яку ціну», «Я відстоюю свої думки, ставлення і погляди навіть тоді, коли для цього треба відкинути думки інших», «Якщо виникає конфліктна ситуація, я намагаюся припинити її або вийти з неї переможцем», «Я надаю дуже важливого значення прийняттю власних рішень і рідко покладаюся при цьому на інших». Основні цілі та критерії успішності професійного спілкування вбачаються переважно у реалізації професійних завдань.

2) міжособистісна або особистісна спрямованість – характеризується високою орієнтацією на партнера, формування сприятливих міжособистісних стосунків і позитивного психологічного мікроклімату в колективі; базується на припущенні, що вимоги, пов'язані з реалізацією цілей виробничої діяльності, часто суперечать бажанням і прагненням людей, а іноді й прямо протилежні їм. Суть такого підходу до спілкування виражає наступне висловлення: «Люди – це не товар, цінність якого можна виміряти за допомогою певної шкали, тому думки і самопочуття людей відіграють першорядну роль». Відтак, працівник прагне створювати всі умови для задоволення потреб партнера. Він намагається ставитись до партнера з повагою і доброзичливістю, але при цьому нерідко послаблює увагу до виконання виробничих завдань, уникає вимогливого ставлення до себе. Найважливішим стимулом, що визначає цей тип спілкування, є прагнення до схвалення і підтримки з боку інших. В основі такого підходу лежить припущення: «Я сподобаюсь людям, якщо буду добрим

до них». У більшості випадків працівники з цією спрямованістю надають великого значення думці оточуючих і їхнім настроям, високо цінують увагу і вдячність з їхнього боку, що слугують для них доказом корисності їх дій. Професійне спілкування спеціаліста, зорієнтованого на сприятливі міжособистісні стосунки з партнерами, визначається такими основними установками: «Я прагну допомогти іншим і підтримати їх. Віддаю перевагу фактам, переконанням і ставленням, що свідчать про благополуччя в колективі чи групі. Прагнучи до гармонії відносин, я не «кидаю виклик» людям, які мене оточують. Погоджуюся з думками, ідеями і позиціями інших людей, незважаючи на те, що в мене можуть бути застереження чи уточнення. Уникаю конфліктів, але якщо конфлікт усе-таки виникає, то намагаюся втихомирити пристрасті. Шукаю такі рішення, що сприяють підтримці доброзичливих відносин». Спрямованість називається особистісною, оскільки основну мету своєї діяльності спеціалісти вбачають у забезпеченні сприятливих умов для встановлення доброзичливих стосунків з колегами та партнерами, а критерієм ефективності професійної діяльності вважають характер взаємовідносин з партнерами по спілкуванню, їх ставлення до себе. Цілі професійної діяльності полягають у досягненні повного взаєморозуміння з партнерами, співробітниками, колегами, створенні атмосфери довіри, співробітництва, прагненні сподобатись іншим, викликати доброзичливе ставлення до себе. Оптимальні диспозиції до партнера по спілкуванню включають усвідомлення важливості і цінності його особистості, альтруїстичні почуття та готовність допомогти партнеру у вирішенні його ділових проблем.

3) егоцентрична або індивідуалістична спрямованість – характеризується орієнтацією на себе, власне благополуччя; домінує прагнення до першості і престижу; в даному випадку серед найважливіших критеріїв ефективності своєї діяльності називають «визнання і повага колег і партнерів», «авторитет у партнерів та співробітників», «професіоналізм, високий рівень компетентності».

На основі теоретичного осмислення проблеми ми зробили висновок, що культура професійного спілкування як комплексна якість фахівця синтезує в собі не тільки знання, уміння, способи комунікативної поведінки, а й цінності, якими керується спеціаліст під час спілкування. Ціннісна свідомість і самосвідомість стає стимулом до дії, оформлюючись і закріплюючись у ціннісних орієнтаціях спеціаліста. Будучи компонентом не лише свідомості, а й поведінки, функції ціннісних орієнтацій не обмежуються раціональним наданням переваги тій чи іншій цінності, вони стають надбанням життя індивіда, перетворюються в мотиви поведінки і діяльності.

Опосередковуючи сприймання та оцінку різноманітних професійних ситуацій, структура ціннісних орієнтацій спеціаліста визначає характер та успішність його взаємодії з партнерами, співробітниками, відносну стабільність та індивідуально-типову своєрідність у виборі стратегій, моделей та способів спілкування. Ціннісні орієнтації дозволяють фахівцю вибудувати модель свого спілкування, яка далі стає орієнтиром у його комунікативному розвитку і самовдосконаленні. відображають його переконання і уявлення про доцільну організацію ділової взаємодії та здійснення комунікації.

Таким чином, виконуючи прогностичну, проектувальну функцію, система цінностей забезпечує загальну спрямованість суб'єкта в професійно-діловому спілкуванні, його співвіднесеність з умовами професійної діяльності, усвідомлення цілісності процесу формування особистісних смислів, формування аксіологічного потенціалу спеціалістів і їх ціннісного самовизначення в професійно-діловому спілкуванні.

Аналіз наукової літератури дозволяє припустити, що ціннісні орієнтації особистості і формуюча її спрямованість, як два взаємопроникаючих феномени в її розвитку, формують ціннісні прагнення в самовизначенні і вибіркоче ставлення до наявних цінностей у різних видах діяльності. Разом з тим варто зазначити, що спрямованість особистості має певну сталість. Саме тому процес орієнтації на професійно значущі цінності необхідно вивчати і розвивати з урахуванням провідних характеристик спрямованості особистості, її мотиваційної сфери і ставлення до майбутньої діяльності.

#### ЛІТЕРАТУРА

1. Ананьев Б. Г. О проблемах современного человекознания. – М.: Наука, 1977. – 247 с.
2. Бодалев А. А. О коммуникативном ядре личности / А. А. Бодалев // Сов. педагогика. – 1990. – № 5. – С. 76–81.
3. Братченко С. Л. Развитие у студентов направленности на диалогическое общение: дис. ... канд. психол. наук: 19. 00. 07 / С. Л. Братченко. – Л., 1987. – 268с.

4. Будинайте Г. Л., Корнилова Т.В. Личностные ценности и личностные предпочтения субъекта // Вопросы психологии. – 1993. – № 5. – С.99–105.
5. Мухина В. С. Шестилетний ребенок в школе / В. С. Мухина – М., 1990. – 175 с.
6. Мясищев В. Н. О взаимосвязи общения, отношения и отражения как проблеме общей и социальной психологии / В. Н. Мясищев // Социально-психологические и лингвистические характеристики форм общения и развития контактов между людьми: тезисы симп. – Л., 1970. – С. 114–115.
7. Панфилова А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности: учеб. пособие / А. П. Панфилова – СПб.: Знание, СпБИН ЭСЭП, 1999. – 496 с.
8. Парыгин Б. Д. Основы социально-психологической теории / Б. Д. Парыгин – М.: Мысль, 1971. – 352 с.
9. Пороховская Т. Н. Ценность и оценка морали / Т. Н. Пороховская – М., 1989. – 171 с.
10. Прозорова Е. В. Педагогические условия развития коммуникативной компетентности будущего учителя в процессе высшего профессионального образования: автореф. дис. ... канд. пед. наук / Е. В. Прозорова – Хабаровск, 1998. – 21 с.
11. Рубинштейн С. Л. Основы общей психологии: в 2 т. – М.: Педагогика, 1989. – Т. 2. – 328 с.
12. Трофимова Г. С. Формирование коммуникативной компетентности будущих учителей в условиях педагогической практики в университете: автореф. дис. ... канд. психол. наук / Г. С. Трофимова – СПб., 1999. – 19с.
13. Хрящева Н. Ю. Деловое общение руководителя. – Л.: Знание, 1990. – 16с.
14. Ядов В. А. О диспозиционной регуляции социального поведения личности // Методологические проблемы социальной психологии / В. А. Ядов – М., 1975. – С. 89–104.
15. Feather N. Values, valences, expectations and actions // Journal of social psychology. – 1992. – V. 48. - № 2. – pp. 109–124.
16. Rath L., Harmin M., Simon S. Values and teaching: Working with values in the classroom (2<sup>nd</sup> ed.). – Columbus, OH: Charles E. Merrill, 1978. – 345p.
17. Rokeach M. The nature of human values. – N.Y.: Free Press, 1973. – 402 p.
18. Simon S., Howe L., Kirschenbaum H. Values clarification: A handbook of practical strategies for teachers and students. – New York: Hart, 1972. – 435 p.