

УДК 378.124

## ФОРМУВАННЯ КУЛЬТУРИ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ ЗАСОБАМИ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАТИВНИХ ТЕХНОЛОГІЙ

*Альона СУРЖИК (Кіровоград)*

**Постановка проблеми.** Існування людини в соціумі в усі часи було неможливим без спілкування. Багато філософів і вчених протягом століть досліджували проблеми спілкування та комунікації. Зараз, коли комп'ютерні технології впроваджені майже в усі процеси комунікації, ми спостерігаємо перехід міжлюдських контактів на абсолютно нову стадію. Можливості ІКТ значно полегшили контактування з людьми на міжнародному рівні, розвиток нашої культури спілкування в Інтернет – ресурсах.

З часом ІКТ проникли і в сферу освіти, що викликає безліч суперечливих і розхожих думок на рахунок перспективи навчання за допомогою різноманітних комп'ютерних програм, сервісу прямого читання, електронної пошти, тощо. Враховуючи особливу важливість освітнього процесу в світі, вчені, державні та громадські діячі – члени Міжнародної Академії Інформатизації, які знаходяться в генеральному консультативному статусі ООН, пропонують прискорити темпи впровадження інформаційно-комунікаційних технологій в сфері загальної та вищої освіти.

**Аналіз останніх досліджень.** Питанням щодо використання ІКТ у педагогічному процесі освітніх установ присвячено безліч наукових праць. Теоретичну основу дослідження склали праці філософів, педагогів, мовознавців, культурологів і психологів таких як: І. Захарова, Р. Івановський, А. Сукіязов, С. Крамаров, Ю. Карякін, С. Панюкова, К. Тарасов та інші.

Значний внесок у дослідження проблем ефективності використання ІКТ в освітньому процесі внесли роботи таких фахівців як В. Вакулук, В. Гура, Ю. Дубенський, В. Жданов, В. Стародубцев, В. Мантуленко, Л. Міхеєва та інші.

Данні роботи представляють собою дослідження і вивчення проблем підвищення ефективності навчальної діяльності засобами ІКТ, створення особистісно-орієнтованих програмних засобів, особливості використання ІКТ в різних формах навчальної роботи. Разом з тим, проблема використання інформаційно-комунікаційних технологій як засобу формування культури ділового спілкування курсантів льотних навчальних закладів (ЛНЗ) залишається недостатньо вивченою.

**Метою** даної статті є вивчення дефініцій «спілкування», «ділове спілкування» та ролі ІКТ у формуванні культури ділового спілкування у курсантів ЛНЗ.

**Виклад основного матеріалу.** У психології поняття спілкування розглядають як складний багатоплановий процес встановлення і розвитку міжособистісних контактів, який виникає від потреби в громадській діяльності і включає в себе обмін інформацією, вироблення єдиної стратегії взаємодії, сприйняття і розуміння іншої людини. Феномен спілкування досить складний, тому трактування його як поняття залежить від теоретичних і критеріальних основ. Спілкування, в узагальненому вигляді, виступає як форма життєдіяльності. Кожен дослідник порізного дефінує поняття «спілкування». Б. Ананьєв, який досліджував психологічні закономірності спілкування, виділяє внутрішню сторону пізнання між співрозмовниками. Він стверджує, що на кожному рівні і при будь-якій складності в поведінці особистості існує взаємозв'язок між інформацією про людей і міжособистісними відносинами; комунікацією й саморегуляцією вчинків людей в процесі розмови; перетворення внутрішнього світу самої особистості [1, с. 160].

Цікавим є також трактування спілкування Л. Столяренко, яке покладається у визначенні спілкування як процесу взаємодії людей, соціальних груп, спільнот, в яких відбувається обмін інформацією, досвідом, здібностями, результатом дій. Спілкування – це специфічна форма взаємодії людини з іншими людьми як членами суспільства; в спілкуванні реалізуються соціальні взаємини [2, с. 3].

Відповідно до визначення Б. Парагіна, спілкування є складним і багатограним процесом, який може виступати як процесом взаємодії індивідів, так і інформаційним процесом, та впливати на взаєморозуміння [3, с. 178].

На думку В. Розанової, спілкування це завжди діалог: однієї людини з іншою або наодинці з собою. Діалогічні зв'язки здійснюються на двох різних рівнях: на рівні зовнішньої комунікації при присутності інших, а також у внутрішньому суб'єктивному світі людини – в його думках, образах, спогадах. Ці дві системи комунікації тісно пов'язані між собою, вони переплітаються і доповнюють один

одного [4, с. 57]. Таким чином, ми можемо зробити висновок, що поняття «спілкування» є багатозначним.

Спілкування може виступати предметом різних наук, таких як етнографія, психолінгвістика, психологія, теорія культури, філософія, педагогіка, соціологія тощо. Кожна наука досліджує своє коло питань, пов'язаних зі спілкуванням, кожна з них розглядає спілкування зі своєї позиції, виділяє специфічні аспекти і відповідно формулює визначення.

На нашу думку, найбільш вдалу класифікацію запропонував Л. Столяренко [2, с. 3]:

1) так званий «контакт масок» – формальне спілкування, при якому бажання зрозуміти і врахувати особливості особистості співрозмовника відсутній;

2) примітивне спілкування, коли оцінюють іншу людину як потрібний об'єкт або навпаки об'єкт, який завважає;

3) формально-рольове спілкування, в якому регламентуються і зміст, і засоби спілкування, а замість знання особистості співрозмовника обходяться знанням його соціальної ролі;

4) духовне спілкування, коли при розмові можливо торкнутися будь-якої теми;

5) маніпуляційне спілкування спрямоване на отримання вигоди від співрозмовника;

6) світське спілкування полягає в тому, що люди говорять не те, про що думають, а про те що слід говорити в конкретних випадках;

7) ділове спілкування, при якому враховуються особливості особистості, характеру, віку, настрою, але інтерес до справи більш значний, ніж можливі міжособистісні відносини.

У контексті нашого дослідження ділове спілкування грає найважливішу роль, тому саме це поняття і буде розглядатися детальніше. Ділове спілкування пов'язано з організацією виробництва, з життям трудового колективу, виконанням посадових і службових обов'язків, науковим процесом тощо. Також поняття «ділове спілкування» в першу чергу пов'язано з культурою. Встановити правильні взаємовідносини співробітників може тільки висока культура ділового спілкування. Це насамперед процес взаємозв'язку осіб, при якому відбувається обмін інформацією, який дозволяє передавати і засвоювати соціальний досвід. У результаті цього відбувається зміна взаємодіючих суб'єктів, формування нових особистісних якостей. Ця зміна об'єднує всі сторони людини і проявляється у всіх сферах її життя, діяльності, відносин.

Виходячи із загальних вимог, що стосуються кваліфікації фахівця цивільної авіації, нами виділено вимоги до культури ділового спілкування у професійній діяльності

авіафахівців. Серед них: володіння інформаційною та комунікативною культурами; наявність уявлень про сучасний світ як духовної, культурної, інтелектуальної та екологічної цілісності; володіння спектром кругозору; вміння працювати з технічною документацією; здатність до аналізу і проектування своїх дій; володіння професійною мовою; здатність спілкування іноземними мовами тощо.

Зараз спілкування за допомогою сучасних технологій стає все більш актуальним. Тому, в льотних навчальних закладах необхідно приділяти велику увагу інформаційній грамотності, що включає в себе здатність правильного використання комунікаційних можливостей Інтернету в діловому спілкуванні (електронні листи, телеконференції, різноманітні форуми тощо), дотримання правил мережевого етикету, використання інтерактивної дошки, мультимедійного проектора тощо.

Поняття «технологія» походить від грецького «*techne*» (мистецтво, майстерність, вміння) і від слова «*logos*» (поняття, вчення). Самими важливими складовими інформаційної індустрії є всі види інформаційних технологій, зокрема і телекомунікація. Інформаційна технологія (ІТ) в словнику сучасної комп'ютерної лексики визначається як сукупність методів, засобів і робочих процесів, які використовуються людьми для збирання, зберігання, обробки та розповсюдження інформації. Сучасні ІТ дозволяють створювати на базі комп'ютерів автоматизовані навчальні системи і навіть системи штучного інтелекту. ІКТ дають нам нові можливості і простір для розвитку освіти, при цьому змінюючи сам характер і основні прийняті парадигми освіти. Як приклад можна розглядати банальний обмін інформацією між студентами та викладачами через електронну пошту, використання технологій WWW для підтримки процесу навчання, доступ до світових інформаційних ресурсів через Інтернет тощо.

Найважливіша особливість ІКТ – забезпечення курсантам ЛНЗ можливістю самим отримувати знання за допомогою розвинутих інформаційних ресурсів: баз даних, комп'ютерних і контролюючих систем, відео- та аудіозаписів, електронних бібліотек. Можливості регулярного контакту з педагогами за допомогою електронної пошти, участь майбутніх авіафахівців у відеоконференціях і проведеної телевізійних лекцій роблять взаємодію між курсантами та викладачами більш інтенсивною, ніж при традиційних методах навчання.

Розвиток ринку освітніх послуг змінює інфраструктуру освітніх проектів, спостерігається формування нетрадиційних поглядів, концепцій і технологій в освітньому

процесі. При цьому все значніше стає роль семіотики (наука, яка вивчає знаки і знакові процеси). У своїх роботах Л. Олівейра і М. Баранакускас презентують спробу синтезу нових інформаційних технологій та теорії семіотики [5, с. 43]. Ця теорія розвивається у зв'язку з поширенням ІТ, які часто працюють саме з символами. Як приклад автор наводить програму «The atrein the Computer». Зараз комп'ютер вже досить широко використовується для поліпшення запам'ятовування, заучування й інших простих дій. На думку авторів, знання семіотики може сприяти іншим підходам до створення наукових програм і дозволити значно підвищити ефективність навчання. Використання наукових програм та електронних підручників робить навчання більш цікавим, адже крім текстів використовуються також кольорова графіка, анімація, звуковий супровід і гіпертекст. Можливість постійного оновлення матеріалу сприяє підвищенню ефективності навчання, важливу роль також відіграє фактор економії – невеликі витрати на публікацію та розміщення матеріалів. Таким чином курсанти ЛНЗ мають можливість самостійно освоювати матеріали і пізнавати культуру ділового спілкування, при цьому запам'ятовування і сприйняття матеріалу буде відбуватися швидше, оскільки подібний процес навчання задіє зорову, слухову, емоційну пам'ять. На думку вчених, комп'ютерні навчальні програми мають багато переваг над традиційними методами навчання у формуванні комунікативних навичок. Інтелектуальні навчальні програми володіють унікальними можливостями управління процесом формування культури ділового спілкування на всіх етапах вирішення цього завдання, з урахуванням особливостей діяльності кожного курсанта лнз. Варто, зауважити, що даний процес вимагає спеціального технічного обладнання в навчальному закладі та відповідних знань і вмінь. Для формування комунікаційних умінь у майбутніх авіафахівців можна виділити деякі можливості Інтернету:

- 1) Електронна пошта (E-mail);
- 2) Word Wide Web – сервіс прямого читання, який надає доступ до гіпертекстових документів;
- 3) FTP – протокол передачі файлів;
- 4) Gopher, WAIS – найбільш широко поширені засоби пошуку інформації в Інтернеті;
- 5) Telnet – віддалений доступ. Дає можливість працювати на будь-якому комп'ютері як на своєму власному;
- 6) Bulletin Board System (BBS) вміщує в себе велику кількість програмних продуктів різноманітного спрямування.

7) Usenet (телеконференції) – мережеві конференції для обговорення важливої теми.

Зрозуміло, що використання ІКТ в сучасній системі освіти має ряд своїх проблем. Перш за все це безконтрольність інформації в Інтернет-ресурсах, використання готових робіт студентами (йдеться про перекачування готових рефератів і курсових робіт), швидке стомлення при засвоєнні інформації з монітора. Також необхідні спеціальні знання під час проектування електронного підручника та роботи з ІКТ. Суттєвою перешкодою є також і лінгвістичний бар'єр. Все частіше спостерігається явище, коли курсанти ЛНЗ виявляються недостатньо компетентними для міжнародного спілкування.

Однак, незважаючи на вищезазначене, ми вважаємо, що використання ІКТ підвищує рівень знання майбутніх авіафахівців, підвищує мотивацію до формування культури ділового спілкування та процесу навчання в цілому.

**Висновки.** Таким чином, завдяки розвитку програмування і кібернетики, поширенню публікацій і наукових робіт в Інтернеті, ІКТ стає невід'ємною частиною процесу освіти в навчальних закладах. Тенденція дослідження впливу інформаційно-комунікаційних технологій спостерігається вже досить давно. Сучасні дослідники приділяють багато уваги культурі ділового спілкування і її функціям. В Україні ця область ще потребує розвитку, як і глобальне поширення ІКТ в системі освіти навчальних закладів. Важливо формувати вміння правильно користуватися комп'ютерною технікою та володіння іноземними мовами, як необхідна умова дотримання культури ділового спілкування.

Саме ІКТ, а зокрема Інтернет володіє унікальною можливістю для підвищення якості освіти та збереження культурної спадщини. Сьогодні Інтернет – це не тільки світове сховище інформації, а й потужна інформаційна зброя, яку можна і потрібно використовувати для формування духовних і культурних цінностей у наступних поколіннях.

#### БІБЛІОГРАФІЯ

1. Ананьев Б.Г. Про проблеми сучасної людини / Борис Герасимович Ананьев. – М.: Наука, 1977. – 380 с.
2. Олівейра О.І. Семіотика, як база для розробки програм / О.І. Олівейра, М. С. Баранакускас // Дистанційне та віртуальне навчання. – М., 2000. – № 7. – С. 42-43.
3. Паригин Б.Д. Основи соціально-психологічної теорії / Борис Дмитрович Паригин. – М.: Мисль, 1971. – 178 с.
4. Розанова В.О. Психологія управління: навчально-практичний посібник. Частина I та II /

Валентина Олександрівна Розанова. – М.: Бізнес-Школа, 1997. – 176 с.

5. Столяренко Л.Д. Психологія ділового спілкування та управління: Посібник / Людмила Дмитрівна Столяренко. – Ростов н/Д: Фенікс, 2005. – 416 с.

#### ВІДОМОСТІ ПРО АВТОРА

**Суржик Альона Вадимівна** – аспірант Кіровоградської льотної академії національного авіаційного університету.

*Коло наукових інтересів:* Підготовка майбутніх фахівців цивільної авіації до мультикультурного спілкування засобами інформаційно-комунікативних технологій.

УДК: 316.647.5

## АНАЛІЗ НАУКОВИХ ПІДХОДІВ ДО ВИЗНАЧЕННЯ ЗМІСТУ ФЕНОМЕНУ „МІЖЕТНІЧНА ТОЛЕРАНТНІСТЬ”

*Ірина ТИШИК (Кіровоград)*

**Постановка проблеми.** В сучасному світі все помітнішими стають напруження і конфлікти на ґрунті міжетнічних непорозумінь. Особлива увага в наукових публікаціях приділяється етнічному аспекту толерантності, тому все вагомішого значення набуває виховання суспільства на засадах міжетнічної толерантності. З одного боку для України як для поліетнічної держави характерний досить високий рівень етнонаціональної стабільності, з іншого – прояви етнічної нетерпимості (за даними моніторингу проведеного кафедрою політології та державного управління Чернівецького національного університету ім. Ю. Федьковича) [3] зростають.

Так, міжетнічна толерантність є важливим компонентом життєвої позиції особистості, яка має власні цінності, але в той же час готова з повагою ставитися до позицій інших людей. Етнічна толерантність особистості стає предметом дослідження в області філософії, соціології, етнології, етнопсихології, соціальної психології, педагогіки. Так, філософи (Р. Вальтова, В. Золотухін, Л. Шпаков, Б. Хом'яков і інші) трактують етнічну толерантність як соціальне явище; психологи (А. Асмолов, С. Бондирева, Ю. Івкова, Н. Лебедева, Г. Солдатова, Л. Шайгерова й інші) розглядають її психологічну сутність і структуру як наукової дефініції; педагоги (З. Гасанов, В. Комаров, В. Кукушин, Б. Ріардон і інші) розробляють методику профілактики етноксенофобії та формування позитивного ставлення до представника іншого етносу. Разом з тим міжетнічна толерантність, як і будь-яка соціальна категорія є недостатньо чіткою за змістовним визначенням. Дискусія в науковій літературі свідчить про те, що загальний концептуальний підхід до визначення категорії міжетнічна толерантність поки що не знайдений. Тому **метою статті** є систематизація наукових підходів щодо визначення поняття „міжетнічна

толерантність” та короткий історичний аналіз еволюції зазначеної категорії.

**Аналіз останніх наукових досліджень та публікацій.** Визначення поняття міжетнічна толерантність розглядається в роботах закордонних вчених Т. Адерно, Дж. Келли, Х. Тежфел, де „толерантність” визначається як „підтримка”. Історія досліджень проблематики міжетнічної толерантності в нашій країні налічує близько десяти років, на сучасному етапі розвитку суспільно-гуманітарних наук визначенню категорії міжетнічна толерантність приділяють увагу О. Гуренко, Ю. Іщенко, Т. Клищенко, О. Майборода, О. Труш, які трактують „толерантність” як „терпимість”. Однак, в проаналізованій нами науковій літературі міжетнічна толерантність як цілісне явище вивчене недостатньо послідовно, і багато дослідників вказують лише на ту чи іншу ознаку досліджуваної категорії.

**Виклад основного матеріалу.** Одним з найважливіших завдань багатонаціональної держави є взаємоповага різних етнічних груп та налагодження між ними стійких соціальних зв'язків. Необхідність формування норм міжетнічних відносин була усвідомлена людьми далеко не відразу. На ранньому етапі розвитку етносів панував загальноприйнятий поділ на „своїх” та „чужих”. В світовій історії відомі переслідування цілих етнічних груп та їх дискримінація з боку держави (наприклад гоніння євреїв в більшості європейських держав, расова дискримінація в США в ХІХ ст., система апартеїду в ПАР). Однак згодом негативні наслідки міжетнічних протиріч стали цілком очевидними і тому держава стає одним з регуляторів етнічної толерантності (наприклад патент толерантності Йосифа ІІ, Закон про національні меншини ЗУНР).

Толерантність загалом, а відтак і міжетнічна толерантність один з найнеоднозначніших феноменів сучасної культури. Трактування змісту даної категорії еволюціонувало разом з