

УДК: 378: [008: 316. 454. 52]

Л.М. КАЗНАЧЕЄВА

## **ФОРМУВАННЯ КУЛЬТУРИ МІЖСОБИСТІСНОГО СПІЛКУВАННЯ СТУДЕНТІВ У ПРОЦЕСІ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ «ТРЕНІНГ ДІЛОВИХ КОМУНІКАЦІЙ»**

***Резюме.** У статті розглядаються особливості формування культури міжособистісного спілкування студентів у процесі вивчення дисципліни «Тренінг ділових комунікацій». Звертається увага на доцільність вивчення студентами законів, видів, форм та прийомів ділового спілкування, оволодіння технікою та технологією спілкування. Доцільним у процесі вивчення дисципліни є засвоєння методики основних прийомів, форм і методів спілкування, впливу на партнерів. Зауважуються проблеми міжособистісного спілкування та шляхи їх вирішення у процесі вивчення дисципліни «Тренінг ділових комунікацій». Наголошується на необхідності переосмислення культури міжособистісного спілкування як в суспільстві, в сім'ї, так і освітніх закладах.*

***Ключові слова:** культура, міжособистісне спілкування, тренінг, взаємодія, комунікативна культура, ділові комунікації.*

**Постановка проблеми.** Актуальність дослідження теорії та практики формування культури міжособистісного спілкування студентів пов'язана зі стрімкими змінами глобальної, інформаційної, постіндустріальної, постмодерної реальності, які трансформують цінності, норми та моделі поведінки сучасних молодих людей, інтегруючи в них абсолютно нові елементи, яких не існувало раніше. У ході сучасних соціокультурних процесів умови життя студентів постійно змінюються, приходять в протиріччя з стійкими традиційними структурами, гнучко зберігаючи складну взаємодію старого і нового. У силу цього в формуванні культури міжособистісного спілкування студентів досить чітко простежуються соціальні трансформації.

Культура міжособистісного спілкування – це важлива складова частина загальної культури особистості, формування якої виступає як нагальна потреба сьогодення, коли відбувається ламання старих форм життя, переоцінка цінностей та ідеалів, пошук нових життєвих установок і орієнтирів. Саме тому нині украй необхідним є вивчення студентами дисциплін, які дають змогу ознайомитися з базовими теоретичними відомостями та практичними навичками культури міжособистісного спілкування. Однією з таких дисциплін є «Тренінг ділових комунікацій» (освітньо-професійна програма підготовки фахівців галузі знань 0201 «Культура», напряму 6.020101 «Культурологія», освітньо-кваліфікаційний рівень «Бакалавр»).

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Питання міжособистісних відносин, людських комунікацій стали об'єктом пильної уваги представників різних наук: філософії, культурології, соціальної психології, мовознавства, педагогіки, риторики, комунікативної лінгвістики та ін., кожна з яких досліджує своє проблемне поле спілкування. Проблема формування міжособистісного спілкування студентів почала викликати стійкий інтерес науковців, починаючи з другої половини ХХ ст. Багатоаспектність цього феномену, без сумніву, впливає на існуюче різноманіття підходів до його дослідження. Питання підготовки особистості до організації повноцінного спілкування досліджують вчені багатьох країн світу. Особливий інтерес викликають наукові праці сучасних російських дослідників, котрі ефективно розробляють різні аспекти проблеми міжособистісного спілкування, зокрема теоретико-методологічні основи спілкування, роль спілкування в пізнавальній діяльності, спілкування в колективах різних типів, роль спілкування у формуванні різних якостей особистості тощо [3; 5; 9].

На думку сучасних дослідників, існує чимало проблем, актуальних для проблем теорії

та практики формування культури міжособистісного спілкування студентів, серед яких складання відповідного тезаурусу, розкриття теорії і технологічних основ формування культури спілкування як базової основи особистості, вивчення впливу гендерних аспектів на формування культури спілкування студентів, розробка сучасної моделі формування культури спілкування студентів та ін. [3, 320].

Вітчизняна наука представлена нечисленними працями дослідників (О.П. Проценко, Ф.С. Бацевич, І.А. Сайтарли, І.М. Мачуська), які вивчають окремі аспекти культури міжособистісного спілкування. Збільшення інтересу до цієї проблеми в сучасній науці, потреба у її подальшій розробці та відсутність відповідних комплексних, узагальнюючих досліджень, що вивчають структурно-організаційний характер формування культури спілкування студентів, посилюють новизну і актуальність даної проблеми.

**Мета наукової розвідки:** дослідити особливості формування культури міжособистісного спілкування студентів – майбутніх викладачів історії та теорії культури, педагогів-організаторів дозвілля – у процесі вивчення дисципліни «Тренінг ділових комунікацій».

**Виклад основного матеріалу.** Ключовим для формування культури спілкування є визначення понять культура та спілкування, при цьому варто вказати, що нині не існує єдиного визначення цих понять. Поняття «культура», яке трактується досить широко, в нашій розвідці розглядається як стійка характеристика особистості, що об'єднує світоглядний та аксіологічний компоненти і визначає ставлення людини до навколишнього світу. Натомість поняття спілкування є складним процесом, що включає в себе передачу і обмін інформацією, взаємодію, взаєморозуміння людей у сформованій системі суспільних відносин. Поза спілкуванням просто немислимо людське суспільство. Спілкування виступає в ньому як спосіб цементування індивідів і разом з тим як спосіб розвитку самих цих індивідів [9].

При цьому міжособистісне спілкування – здійснювана за допомогою засобів вербального та невербального впливу взаємодія між людьми, в результаті якої виникає психологічний контакт і певні відносини між учасниками спілкування [5, 12]. Культура міжособистісного спілкування нині розглядається як особлива здатність особи, завдяки якій вона безконфліктно взаємодіє з іншими людьми, адаптується в суспільстві, утримується в структурах його соціальної організації, забезпечує собі статусне просування та реалізацію свого діяльнісного потенціалу, інтеграцію в спільноти [6].

Задля якнайповнішого розуміння складності процесу формування культури міжособистісного спілкування студентів варто пам'ятати про систему базових та суміжних понять, таких як «культура поведінки», «міжособистісна комунікація», «взаємодія», «культура ділового спілкування», «етикет» та ін. Безперечним є той факт, що культура спілкування – це міжособистісний діалог, в якому проявляються справжні переживання людей, здорове спілкування, яке виступає як міра реалізації потенцій людини, форма спілкування, адекватна конкретній ситуації. Під культурою спілкування, зокрема мовного, вчені розуміють високо розвинуте вміння здійснювати комунікацію відповідно до норм, які історично склалися у даному мовному колективі з урахуванням психологічних механізмів впливу на адресата, а також використання лінгвістичних засобів реалізації такого спілкування з метою досягнення запланованого результату [7].

Розвиток культури міжособистісного спілкування передбачає передусім розвиток особистісних здібностей і вмінь щодо правильного сприйняття оточуючих людей, і в залежності від цього – пошук адекватного стилю й тону спілкування. Важливою складовою є врахування ситуації спілкування, виду діяльності, вікових особливостей. Варто вміти зосередитися на меті, досягненню якої присвячено співпрацю, вислухати і зрозуміти різні точки зору, прийняти їх, або ж тактовно і аргументовано спростувати, знаходити в дискусії взаємоприйнятні рішення.

Студентські роки – це вік інтенсивного спілкування, де зміст спілкування та характер взаємодії при цьому здійснюють неабиякий вплив на формування та становлення студентства. Метою викладання дисципліни «Тренінг ділових комунікацій» є вивчення студентами законів, видів, форм та прийомів ділового спілкування, оволодіння технікою та технологією спілкування, засвоєння методики основних прийомів, форм і методів спілкування, впливу на партнерів.

Основними завданнями вивчення дисципліни є з'ясування сутності та поняття тренінгу, комунікації, ділового спілкування, визначення видів та основних засобів ділового спілкування, особливостей мовленнєвого етикету спілкування в Україні та інших державах, ролі та значення вербальних та невербальних засобів спілкування, розкриття особливостей переконання у процесі спілкування, розуміння партнерами один одного, вміння слухати, оволодіння методикою проведення ділових бесід, нарад, прес-конференцій, переговорів, ділових прийомів, розмов по телефону. Ефективному засвоєнню вказаних форм сприяє проведення елементів тренінгів, зокрема ділові ігри «Ділові перемовини», «Ділова нарада», «Діалог по телефону» [4, 46, 60, 221], «Психолінгвісти», «Інтерв'ю», «Ефективний аргумент» [2, 91, 115, 266].

Варто погодитися із судженням сучасної російської дослідниці С.В.Дрокіної про те, що культура спілкування обов'язково передбачає взаємодію трьох складових, а саме: точне відображення окремих властивостей індивіда та його особистості в цілому, відповідні засоби та способи спілкування [3, 318]. Саме тому змістові модулі, що складають програму навчальної дисципліни, включають в себе теоретичні основи мистецтва ділового спілкування, вивчення особливостей його техніки як набору комунікативних дій і операцій, що призводять до задоволення цілей спілкування, та ознайомлення з формами ділового спілкування.

Формуванню культури міжособистісного спілкування студентів – майбутніх викладачів історії та теорії культури, педагогів-організаторів дозвілля – у межах дисципліни «Тренінг ділових комунікацій» приділяється окрема увага. На лекційних та практичних заняттях розглядається етика ділового спілкування, зокрема мовна етика як сукупність правил мовленнєвої поведінки, мовний етикет як система ustalених форм спілкування та основні вимоги до ділового спілкування. Так, проведення ділових ігор «Діалог по колу», «Опиши партнера» [4, 219], «Яке воно – ефективне спілкування?», «Компакт-опитування» [2, 16, 28] та інших формують навички мовленнєвого етикету, удосконалюють практику усного мовлення, покращують рівень міжособистісного спілкування.

Слушним є зауваження сучасного науковця Ф.С.Бацевича про те, що нині існує чимало причин ускладнення міжособистісного спілкування, серед яких дослідник називає зростання частки спілкування за допомогою засобів сучасного зв'язку, збільшення коротких, поверхневих мовленнєвих контактів, скорочення часу спілкування за рахунок зростання часу «спілкування із засобами масової інформації, ухиляння від спілкування в силу переважаності різноманітними типами комунікації упродовж дня тощо [1, 45-47]. І, в зв'язку з цим, важливим у процесі вивчення дисципліни «Тренінг ділових комунікацій» є ознайомлення студентів з причинами виникнення та нейтралізації конфліктних ситуацій, видами бар'єрів у міжособистісному спілкуванні та напрямками їхнього подолання, особливостями маніпулятивного впливу.

Основам культури міжособистісних стосунків у діловій сфері, фундаментальною складовою якої є бізнес-етикет як культура ділового спілкування [8, 190], студенти навчаються на практичних заняттях з форм ділового спілкування. Специфіка ведення ділових переговорів, бесід, особливості проведення нарад дають можливість студентам підтримувати міжособистісні контакти, досягати у процесі спілкування своїх цілей, використовуючи оптимальні стратегії поведінки.

**Висновки.** В останні десятиліття в контексті соціальних та економічних змін в Україні

відбувається процес оновлення змісту культури особистості, що є одним з показників якості педагогічної роботи освітніх установ. Ці зміни призвели вчених і практиків до необхідності переосмислення культури міжособистісного спілкування як в суспільстві, так і в сім'ї та освітніх закладах.

З метою формування культури особистісного спілкування у процесі вивчення дисципліни «Тренінг ділових комунікацій» студенти вивчають сутність, специфіку та особливості тренінгу, комунікацій та ділового спілкування, ознайомлюються з технікою ділових комунікацій, методиками підготовки та проведення форм ділового спілкування у навчальному та виховному процесі. На практичних заняттях майбутні викладачі історії та теорії культури, педагоги-організатори дозвілля вчаться елементам методики проведення тренінгів, ділових ігор, ознайомлюються з різними видами групової роботи задля підвищення ефективності ділового спілкування, вивчають корекції поведінки, мотивації, усунення складностей спілкування, конфліктів та бар'єрів у навчальному колективі та педагогічній діяльності.

Здобуті знання та навички сприяють формуванню культури міжособистісного спілкування як ступеню розвитку духовних багатств суспільства у сфері людських взаємин, зокрема гуманістичних принципів і цінностей, етичних та етикетних норм, системи знань в області спілкування, певний рівень оволодіння якого та ступінь їх використання є важливою складовою сучасної вищої освіти.

#### ЛІТЕРАТУРА

1. Бацевич Ф.С. Основи комунікативної лінгвістики / Ф.С.Бацевич. – К.: Вид-ий центр «Академія», 2004. – 344с.
2. Вагапова Д. Риторика в інтелектуальних іграх и тренінгах / Д. Вагапова. – М.: Цитадель, 2001. – 460 с.
3. Дрокина С.В. Степень разработанности проблемы формирования культуры общения студентов ВУЗов / С.В. Дрокина. – Вектор науки ТГУ. – № 3(17). – 2011. – С. 317-321.
4. Игры – обучение, тренинг, досуг ... / под ред. В.В. Петрусинского. – М.: Новая школа, 1994. – 368 с.
5. Куницина В.Н. Межличностное общение: учебник для вузов / В.Н. Куницина, Н.В. Казаринова, В.М. Погольша. – СПб.: Питер, 2003. – 544 с.
6. Малашевська К.О. Міжособистісне спілкування в контексті комунікативної культури майбутнього фахівця: [Електрон.ресурс] / К.О. Малашевська, О.Л. Дурманенко. – Режим доступу: [http://archive.nbu.gov.ua/portal/natural/nvnu/ped/2011\\_8/R3/Malash](http://archive.nbu.gov.ua/portal/natural/nvnu/ped/2011_8/R3/Malash). – Назва з екрану.
7. Руденко О.О. Виховання культури спілкування молоді в працях відомих педагогів та психологів: [Електрон.ресурс] / О.О. Руденко. – Режиму доступу: [http://hist.km.ua/uploads/file/visnik/2010\\_2/zmist.html](http://hist.km.ua/uploads/file/visnik/2010_2/zmist.html). – Назва з екрану.
8. Сайтарли І.А. Культура міжособистісних стосунків як галузь етичного знання / І.А.Сайтарли. – К.: Академвидав, 2007. – 240 с.
9. Смирнова Н.М. Культура общения как социальный и личностный феномен: [Электрон. ресурс] / Н.М. Смирнова. – Режим доступа: <http://nmsmirnova.narod.ru/culturaob.htm>. – Назва з екрану.

#### **Л.М. КАЗНАЧЕЕВА. ФОРМИРОВАНИЕ КУЛЬТУРЫ МЕЖЛИЧНОСТНОГО ОБЩЕНИЯ СТУДЕНТОВ В ПРОЦЕССЕ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ «ТРЕНИНГ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ»**

*Резюме.* В статье рассматриваются особенности формирования культуры межличностного общения студентов в процессе изучения дисциплины «Тренинг деловых коммуникаций». Обращается внимание на целесообразность изучения студентами законов,

*видов, форм и приемов делового общения, овладение техникой и технологией общения. Целесообразным в процессе изучения дисциплины является усвоение методики основных приемов, форм и методов общения, влияния на партнеров. Определяются проблемы межличностного общения и пути их решения в процессе изучения дисциплины «Тренинг деловых коммуникаций». Отмечается необходимость переосмысления культуры межличностного общения как в обществе, в семье, так и образовательных учреждениях.*

**Ключевые слова:** культура, межличностное общение, тренинг, взаимодействие, коммуникативная культура, деловые коммуникации.

**L.M. KAZNACHEYEVA. BUILDING A CULTURE OF INTERPERSONAL COMMUNICATION STUDENTS IN LEARNING THE SUBJECT «TRAINING BUSINESS COMMUNICATION»**

*The summary. The peculiarities of formation of culture of interpersonal communication students in the process of studying the discipline «Training of business communications». Draws attention to the desirability of examining students laws, types, forms and methods of business communication, mastery of technique and technology of communication. Appropriate in the process of studying the discipline is mastering techniques basic techniques, forms and methods of communication, the impact on partners. Determined interpersonal problems and their solutions in the process of studying the discipline «Training business communications». The need to rethink the culture of interpersonal communication in society, in the seventeenth and educational institutions.*

**Key words:** culture, interpersonal communication, training, interaction, communicative culture, business communications.

Одержано редакцією 14.01.2014 р.