

УДК 378.147:81'271:640.4(045)

К. В. ТРОФІМУКкандидат педагогічних наук, доцент
Класичний приватний університет**НАУКОВІ ПІДХОДИ ДО РОЗУМІННЯ СУТНОСТІ КУЛЬТУРИ
ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ**

У статті на підставі проведеного аналізу сучасної науково-теоретичної бази умовно диференційовано підходи до визначення поняття “культура професійного спілкування” на когнітивно-діяльнісний, особистісно-діяльнісний, комунікативний, аксіологічний; розглянуто різні підходи науковців щодо виділення структурних компонентів культури професійного спілкування; уточнено дефініцію “культура професійного спілкування”.

Ключові слова: культура професійного спілкування, наукові підходи, професійна підготовка, структурні компоненти.

Аналіз теоретико-практичних завдань сучасної професійної підготовки у вищих навчальних закладах дає підстави стверджувати, що значна їх частина пов’язана з формуванням регулятивних аспектів професійної діяльності майбутніх фахівців, зокрема – з їх професійним спілкуванням. Відомо, що успішність фахівців, діяльність яких пов’язана з наданням послуг, безпосередньо залежить від рівня сформованості культури професійного спілкування.

Мета статті – диференціювати наукові підходи до розуміння сутності поняття “культура професійного спілкування”.

Розглянемо поняття “спілкування” як основу складової культури спілкування. Учені визначають складність та багатогранність феномена спілкування, адже воно є предметом вивчення багатьох наук: педагогіки, етнології, філософії, лінгвістики, психології та ін. Кожна наука досліджує окреме коло питань, безпосередньо пов’язаних зі спілкуванням, тому варто зауважити, що кожен аспект комунікативної діяльності може бути предметом аналізу різних навчальних дисциплін. Уперше термін “спілкування” використав філософ Давньої Греції Арістотель, увівши його до наукового обігу. Саме у спілкуванні Арістотель вбачав основу виникнення мистецтва культури та мови. Демокрит визначав спілкування як мистецтво життя, яке полягає в тому, щоб належно думати, говорити та діяти. Сократ і Платон розглядали філософію як діалог, взаємне спілкування, як засіб пізнання себе та інших – пізнання істини.

Різні аспекти феномена спілкування досліджували багато науковців: Г. М. Андрєєва, А. Баркер, О. О. Бодальов, Л. С. Виготський, І. О. Зимня, В. П. Каширін, М. І. Леонов, В. Н. Панферов, С. О. Сисоєва, І. О. Трухін та ін.

Спілкування, на думку більшості вчених, безпосередньо пов’язане з діяльністю:

1) спілкування – це вид діяльності, який здійснюється між людьми як рівними партнерами і приводить до виникнення психологічного контак-

ту, що проявляється в обміні інформацією, взаємовпливі, взаємопереживанні та взаєморозумінні [1];

2) спілкування – вид діяльності для обміну думками, змістом якого є взаємне пізнання й обмін інформацією за допомогою різних засобів комунікації та з метою встановлення взаємовідносин [4];

3) діяльність є основним середовищем і необхідною умовою виникнення та розвитку контактів між людьми, відповідно спілкування зумовлено потребами спільної діяльності [5];

4) спілкування є взаємодією між людьми в результаті діяльності, у якій виникає психологічний контакт і певні відносини між учасниками спілкування, які відбуваються за допомогою засобів вербального та невербального впливу [14, с. 12];

5) спілкування є засобом діяльності для задоволення багатьох різноманітних потреб, а саме: соціальних, культурно-пізнавальних, творчих, естетичних, потреб інтелектуального розвитку [16].

Спілкування – це комунікативна взаємодія, у якій людина одночасно є як суб'єктом, так і об'єктом. Тому під час спілкування часто виникають різні ускладнення, пов'язані з різним характером людей, рівнем освіченості, соціальними та національними відмінностями співрозмовників [8].

Вивчення шляхів удосконалення природи спілкування доводить, що моральні потреби є складовою спілкування та безпосередньо є його психологічним забезпеченням. “У кожної людини основу спілкування становить визначена система мотивів. Особливе значення при цьому мають моральні мотиви, тобто такі мотиви поведінки особистості, в основі яких лежать моральні потреби”.

У процесі спілкування формуються не лише пізнавальні здібності людини, а й інтегральні психологічні складові, а саме: усвідомлення власного “Я”, самооцінка, вироблення критеріїв ставлення до інших людей та ін.

Комунікативні завдання спілкування полягають у його меті, на досягнення якої за цих умов спрямовані певні дії в процесі спілкування. Завдання спілкування визначають як внутрішні, так і зовнішні умови (рівень розвитку потреби в спілкуванні, минулий досвід взаємодії з людьми, ситуація взаємодії, характер найближчої за часом дії партнера) [12].

На підставі аналізу літературних джерел ми розглядаємо спілкування як складний процес встановлення та розвитку контактів між людьми в результаті постійної потреби людей у спільній діяльності; є засобом передачі форм культурно-суспільного досвіду та охоплює:

- формування та розвиток особистості;
- соціально-психологічну адаптацію;
- обмін інформацією між учасниками;
- навчання та передачу умінь і навичок;
- формування ставлення до себе, до інших та до суспільства загалом;
- вироблення єдиної програми взаємодії, сприймання та розуміння партнерів.

Відтак, спілкування сприймається як одна з обов'язкових умов створення культурних цінностей суспільства та як спосіб існування культури суспільства і культури особистості. Отже, культура та спілкування, інтегруючись одне з одним, створюють нове у змістовному та структурному плані поняття “культура спілкування”.

На сьогодні значну увагу приділено професійному спілкуванню у різних сферах людської діяльності. У науковій та науково-методичній літературі проблеми професійного спілкування досліджували українські вчені Л. В. Барановська, Л. В. Бурман, Н. П. Волкова, М. Д. Дяченко, В. А. Кан-Калик, О. Л. Канюк, С. В. Капітанець, О. П. Куліш, І. П. Куревльова, М. І. Лісовий, Н. М. Соболев, Г. Л. Чайка, В. Я. Чорній та ін.

Н. П. Волкова тлумачить поняття “професійне спілкування” як “поліфункціональне явище, яке забезпечує обмін інформацією, співпереживання, пізнання особистості, самоствердження, продуктивну взаємодію” [7, с. 27].

Структуру професійного спілкування можна розглядати з точки зору мотивації, організації комунікативної ситуації та реалізації ситуативної рефлексії, оцінювання результатів спілкування, проектування нової комунікативної ситуації, управління особистісно орієнтованою взаємодією суб'єктів. Професійне спілкування виконує такі функції: мотиваційну, прогностичну, організуючу, афективно-комунікативну, інформаційну, емотивну, функцію регуляції, соціально-психологічної перцепції, координувальну, оцінну, коректувальну, соціально-педагогічну [11].

Відтак, якість професійного спілкування безпосередньо впливає на характер виконання службових завдань та вирішення багатьох професійних проблем, створює необхідні умови для формування зв'язків з різними структурами, дає змогу послідовно та ефективно вирішувати складні професійні завдання” [17, с. 8].

Наступним кроком у дослідженні буде уточнення дефініції “культура професійного спілкування”, адже, як підтверджує проведений нами аналіз наукової літератури та дисертаційних робіт, формування культури професійного спілкування є порівняно новою проблемою, яка досліджується у різних галузях знань.

Різні аспекти культури професійного спілкування у різних видах діяльності розглядали С. М. Амеліна, А. В. Білоножко, К. В. Джеджера, І. В. Довженко, Н. Ф. Долгополова, В. А. Лівенцова, О. В. Лисевич, Л. Е. Орбан-Лембрик, О. О. Рембач, Т. П. Рукас, М. В. Черезова та ін.

Науковці, які досліджували культуру професійного спілкування, наголошують на тому, що формування цього аспекту визначає становлення професіоналізму та основні напрями його розвитку. Особливу увагу у педагогіці приділено загальній, професійній та комунікативній культурі у майбутніх фахівців. К. А. Альбуханова-Славська визначає готовність людини до професійного спілкування як справжній професіоналізм [1, с. 318].

Отже, рівень професіоналізму фахівця безпосередньо залежить від рівня культури професійного спілкування.

Таким чином, залежно від виду діяльності існують різні підходи до визначення культури професійного спілкування. Науковці у своїх працях подають визначення “культури професійного спілкування”, “культури діалогу” та “комунікативної культури”. У зв’язку з цим спостерігаються деякі розбіжності в тлумаченні цих понять.

Комунікативна культура – це система знань, норм, цінностей і зразків поведінки, прийнятих у суспільстві, й уміння органічно, природно та невимушено реалізувати їх у діловому та емоційному спілкуванні [14, с. 36].

Під культурою професійного діалогу вчені розуміють динамічну систему цінностей, засобів діяльності та професійної поведінки, рівня освіченості, за допомогою якого передаються професійні знання [9, с. 86].

На підставі проведеного аналізу сучасної науково-теоретичної бази можна умовно диференціювати підходи до визначення поняття “культура професійного спілкування” на когнітивно-діяльнісний, особистісно-діяльнісний, комунікативний, аксіологічний, які хоча й мають різну форму, але є дуже близькими за своїм змістом. Підходи до визначення поняття “культура професійного спілкування” подано в табл. 1.

Таблиця

Підходи до визначення поняття “культура професійного спілкування”

| Науковий підхід | Автор | Визначення поняття “культура професійного спілкування” |
|-------------------------|-----------------|--|
| 1 | 2 | 3 |
| Когнітивно-діяльнісний | Амеліна С. М. | Система знань, умінь і цінностей, яка реалізується у процесі міжсуб’єктної комунікативної взаємодії фахівця і є фактором, що супроводжує його професійну діяльність у виробничій сфері й зумовлює її фахово-комунікативну спрямованість [2, с. 15] |
| | Білоножка А. В. | сукупність спеціальних знань, умінь, навичок, завдяки яким індивід попереджує виникнення психологічних труднощів і прогнозує результативність міжособистісної і професійної взаємодії [5, с. 6] |
| | Рембач О. О. | Важлива складова загальної фахової культури, що синтезує в собі знання, уміння, способи комунікативної поведінки, цінності, необхідні у ситуаціях ділової взаємодії для забезпечення продуктивної професійної діяльності [16, с. 9] |
| Особистісно-діяльнісний | Садова В. В. | динамічне особистісне утворення, що об’єднує в собі мистецтво мовлення та слухання, сприяє побудові гуманних стосунків і досягнення ефективної взаємодії на основі спільних інтересів [15, с. 6] |
| | Лисевич О. В. | складне особистісне утворення, до складу якого входить соціальний досвід та професійні знання, уміння, набір зразків комунікативної поведінки та яке характеризується здатністю до вирішення різних проблем [12, с. 9] |

Продовження табл.

| 1 | 2 | 3 |
|----------------|-----------------|--|
| Комунікативний | Джеджера К. В. | індивідуальний результат засвоєння та реалізації комунікативного досвіду, що виявляється у компетентності, естетичній комунікативній поведінці та становить основу для гуманістичних стосунків [10, с. 8] |
| | Галицька М. М. | рівень професіоналізму майбутнього фахівця щодо його комунікативної компетенції, що включає потреби, мотиви, психологічні якості, предметні та інтелектуальні знання, уміння та навички, які дають змогу успішно використовувати спілкування для виконання професійних завдань [8, с. 9] |
| | Бабій Г. І. | комунікативна складова, яка містить різновид ділового спілкування, ділові стратегії, службові стосунки, труднощі та бар'єри комунікації, мовну діяльність і засоби публічної мови [3] |
| Аксіологічний | Литвинова О. В. | комплексне поняття, що поєднує в собі ставлення до іншої особи як до цінності, взаєморозуміння, взаємосприйняття, толерантність, відкритість тощо і є вищим рівнем організації стосунків та спілкування між людьми [13, с. 10] |
| | Берегова І. Л. | комплекс сформованих норм, цінностей, навичок, мотивів, зразків поведінки, прийнятих у суспільстві, й уміння органічно, природно, невимушено реалізовувати їх у спілкуванні, контролювати і регулювати свою мовну поведінку, грамотно аргументувати свою позицію, продуктивно співпрацювати за допомогою вербальних і невербальних засобів [4] |
| | Бичок А. В. | основа професійної та соціокультурної діяльності, яку визначають сукупність ціннісних орієнтирів, норм професійної поведінки, дотримання загального й службового етикету у процесах міжсуб'єктної взаємодії на предметно-інформаційному та інтерактивному рівнях у прийнятті управлінських рішень [6, с. 9] |

Відтак, культура професійного спілкування – це сукупність професійних знань, комунікативних умінь та навичок, моральних цінностей та етичних норм, які забезпечують ефективну взаємодію в процесі фахової діяльності.

Таким чином, культуру професійного спілкування та її складові вчені визначають залежно від виду та сфери діяльності.

На сьогодні існують різні підходи науковців щодо виділення структурних компонентів культури професійного спілкування. С. М. Амеліна на основі аналізу психолого-педагогічних досліджень доводить, що до культури професійного спілкування аграріїв входять такі компоненти:

– мотиваційно-ціннісний – пробудження інтересу до професійного спілкування, усвідомлення цінності суб'єкт-суб'єктних відносин, повага до опонента;

- когнітивно-пізнавальний – система знань про сутність, культуру та особливості професійного спілкування, психологію міжособистісних стосунків, розвиток умінь орієнтації в інформаційному просторі;
- морально-духовний – свідоме прагнення до духовного збагачення, засвоєння етичних норм та правил соціальної поведінки, гуманізація ставлення до опонента;
- емоційно-вольовий компонент – здатність до емпатії, самоконтролю та подолання агресивності, толерантність, контроль над власними емоціями та почуттями;
- операційно-діяльнісний компонент – комунікативно-технологічні вміння, активна позиція та ініціативність під час професійного спілкування, раціональна поведінка в різних ситуаціях спілкування;
- мовно-мовленнєвий компонент – уміння та навички професійного спілкування, володіння мовленнєвим етикетом, словниковий запас, дотримання мовних норм [2, с. 20–21].

На думку О. В. Лисевич, основою механізму формування культури педагогічного спілкування є “складні зв’язки між особистісним, мотиваційним, когнітивним, комунікативним, рефлексивним компонентами у структурі досліджуваного особистісного утворення” [12, с. 10].

Враховуючи специфіку професійної діяльності, О. О. Рембач у структурі культури ділового спілкування міжнародників-аналітиків виділила чотири взаємопов’язані компоненти: інформаційно-мовленнєвий (відображає комунікативно-смісловий аспект професійної взаємодії); перцептивно-когнітивний (відображає функціонування комунікативних процесів); операційно-діяльнісний (розкриває зміст основних етапів комунікативної взаємодії) та мотиваційно-особистісний (описує систему ціннісних орієнтацій та смислових установок фахівця) [15, с. 9].

На думку К. В. Джеджери, “базову основу культури спілкування майбутнього фахівця мистецької спеціальності становить когнітивний компонент, який забезпечує засвоєння комунікативного досвіду на рівні обізнаності. Регулятивний компонент об’єднує внутрішні регулятивні механізми, під дією яких виробляються індивідуальні регулятивні програми. Завдяки ціннісно-смісловому компонентові відбувається осягнення цінності комунікативного досвіду, а спілкування наповнюється певним смислом. Поведінковий компонент інтегрує всі попередні складові в єдине ціле й забезпечує їх реалізацію, тобто об’єднання всього набутого досвіду спілкування в систему типової для особистості комунікативної поведінки” [10, с. 9].

Висновки. Таким чином, аналіз наукових праць засвідчує, що під культурою професійного спілкування необхідно розуміти цілеспрямований процес розвитку таких компонентів, як: мотиваційний (мотиви, інтереси, потреби, цінності), когнітивний (знання), операційно-діяльнісний (уміння та навички). Тому, культуру професійного спілкування ми розглядаємо не тільки як важливу складову професійної культури фахівця, а саме як про-

фесійно-інтегральну, динамічну особистісну якість, яка визначає здатність до продуктивного спілкування в контексті професійної взаємодії.

Список використаної літератури

1. Альбуханова-Славская К. А. Личность в процессе общения / К. А. Альбуханова-Славская // Психология личности. – Самара : БАХРАХ, 1999. – Кн. 2. – 544 с.
2. Амеліна С. М. Теоретико-методичні основи формування культури діалогу у студентів аграрних вищих навчальних закладів : дис. ... д-ра пед. наук : 13.00.04 / С. М. Амеліна. – Дніпропетровськ, 2007. – 398 с.
3. Бабий Г. И. Формирование коммуникативной культуры менеджеров туристской деятельности в процессе их профессиональной подготовки : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.01 / Г. И. Бабий. – Москва, 1999. – 170 с.
4. Берегова Г. Д. Формування культури мовлення студентів-аграрників в умовах нижньонадніпряньських говірок : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04 / Г. Д. Берегова. – Херсон, 2002. – 245 с.
5. Білоножко А. В. Соціально-психологічні чинники становлення комунікативної культури майбутнього юриста в процесі професійної підготовки : автореф. дис. ... канд. психолог. наук : 19.00.05 / А. В. Білоножко. – Київ, 2008. – 25 с.
6. Бичок А. В. Формування культури професійного спілкування майбутніх фахівців міжнародного бізнесу і менеджменту : автореф. дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04 / А. В. Бичок. – Тернопіль, 2010. – 22 с.
7. Волкова Н. П. Професійно-педагогічна комунікація : навч. посіб. / Н. П. Волкова. – Київ : Академія, 2006. – 256 с.
8. Галицька М. М. Формування у студентів вищих навчальних закладів сфери туризму готовності до іншомовного спілкування : автореф. дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04 / М. М. Галицька. – Київ, 2007. – 17 с.
9. Гришкова Р. О. Культурологічний підхід до навчання як передумова розширення іншомовної соціокультурної компетенції студентів / Р. О. Гришкова // Мова і культура : науковий журнал. – Київ : Видавничий дім Дмитра Бураго, 2007. – Вип. 9. – Т. XI (99). – С. 9–13.
10. Джеджера К. В. Формування культури спілкування майбутніх фахівців мистецьких спеціальностей у вищих навчальних закладах : автореф. дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04 / К. В. Джеджера. – Київ, 2007. – 20 с.
11. Кулиш О. И. Формирование основ профессионального общения у будущих менеджеров организаций : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04 / О. И. Кулиш. – Ялта, 2006. – 225 с.
12. Лисевич О. В. Формування культури педагогічного спілкування майбутніх вчителів засобами діалогічних навчальних ситуацій : автореф. дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04 / О. В. Лисевич. – Кіровоград, 2011. – 17 с.
13. Литвинова О. В. Формування культури професійного спілкування у майбутніх фахівців аграрного профілю : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04 / О. В. Литвинова. – Дніпропетровськ, 2012. – 295 с.
14. Мудрик А. В. Социализация и “смутное время” / А. В. Мудрик. – Москва : Знание, 1991. – 78 с.
15. Рембач О. О. Формування культури ділового спілкування майбутніх міжнародників-аналітиків у вищих навчальних закладах : автореф. дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04 / О. О. Рембач. – Кіровоград, 2005. – 19 с.
16. Садова В. В. Формування комунікативної культури вчителів початкових класів у процесі методичної роботи : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04 / В. В. Садова. – Кривий Ріг, 2002. – 202 с.

17. Чорній В. Я. Формування готовності до професійного спілкування майбутніх фахівців банківської справи: автореф. дис. ... канд. пед. наук: 13.00.04 / В. Я. Чорній. – Тернопіль, 2011. – 21 с.

Стаття надійшла до редакції 15.02.2017.

Трофимук К. В. Научные подходы к пониманию сущности культуры профессионального общения

В статье на основании проведенного анализа современной научно-теоретической базы условно дифференцированы подходы к определению понятия “культура профессионального общения” на когнитивно-деятельностный, личностно-деятельностный, коммуникативный, аксиологический; рассмотрены различные подходы ученых к выделению структурных компонентов культуры профессионального общения; уточнено определение “культура профессионального общения”.

Ключевые слова: культура профессионального общения, научные подходы, профессиональная подготовка, структурные компоненты.

Trofimuk K. Scientific Approaches to Understanding the Essence of Professional Communicative Culture

Analysis of theoretical and practical problems of modern training in higher education gives reason to believe that much of it associated with the formation of regulatory aspects of the professional activity of future specialists in particular – with their professional communication. We know that the success of professionals involved in the provision of services depends on the level of formation of professional communicative culture.

Thus, the culture of professional communication – a set of professional knowledge, skills and communication skills, moral values and ethical standards that ensure effective cooperation in the process of professional activity.

The structure of professional communication can be considered in terms of motivation, organization and implementation of the communicative situation situational reflection, assessment results communication, designing a new communicative situation, management of personal interaction-oriented subjects.

So, analysis of scientific papers shows that the culture of professional communication is necessary to understand the development of targeted components such as: motivation (motivation, interests, needs, values), cognitive (knowledge), operational-activity (and skills). Therefore, the culture of professional communication we see as an important component of professional culture specialist and exactly how professionally integrated, dynamic personal quality, which determines the capacity for productive dialogue in the context of professional interaction.

Key words: culture of professional communication, scientific approaches, training, structural components.