

УДК 378.1:656

**ЗМІСТ І СТРУКТУРА ФЕНОМЕНУ «КУЛЬТУРА ПРОФЕСІЙНОГО
СПІЛКУВАННЯ» В КОНТЕКСТІ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ІНЖЕНЕРА-
ПЕДАГОГА**

© **Кочина В.В.**

Украинская инженерно-педагогическая академия

Информация про авторів:

Кочина Валентина Василівна: ORCID: 0000-0001-8031-4269 valentinak.08@mail.ru; викладач кафедри іноземних мов; Українська інженерно-педагогічна академія; вул. Університетська, 16, м. Харків, 61003, Україна.

У статті на основі аналізу літературних джерел професійної підготовки студентів інженерно-педагогічних спеціальностей визначено поняття «культура професійного спілкування майбутніх інженерів-педагогів транспортної галузі» як особистісного інтегрального утворення, яке забезпечує процес взаємообміну інформацією та досягнення оптимальної взаємодії його учасників, характеризується сукупністю інваріантних і варіативних знань й умінь реалізації професійного спілкування, де варіативність визначається видами професійної діяльності цих фахівців та комплексом особистісних якостей, які забезпечують процес професійного спілкування. Визначені й схарактеризовані компоненти культури професійного спілкування майбутніх інженерів-педагогів транспортної галузі, а саме: мотиваційно-ціннісний, когнітивний, діяльнісний, особистісний.

Ключові слова: культура професійного спілкування, професійне спілкування, майбутні інженери-педагоги, професійна діяльність, компоненти культури професійного спілкування, професійні знання, вміння.

Кочина В.В. «Содержание и структура феномена «Культура профессионального общения» в контексте профессиональной деятельности инженера-педагога»

В статье на основе анализа литературных источников профессиональной подготовки студентов инженерно-педагогических специальностей определено понятие «культура профессионального общения будущих инженеров-педагогов транспортной отрасли» как личностного интегрального образования, которое обеспечивает процесс взаимообмена информацией и достижения оптимального взаимодействия его участников, характеризуется совокупностью инвариантных и вариативных знаний и умений реализации профессионального общения, где вариативность определяется видами профессиональной деятельности их специалистов и комплексом личностных качеств, которые обеспечивают процесс профессионального общения. Определены и охарактеризованы компоненты культуры профессионального общения будущих инженеров-педагогов транспортной отрасли, а именно: мотивационно-ценностный, когнитивный, деятельностный, личностный.

Ключевые слова: культура профессионального общения, профессиональное общение, будущие инженеры-педагоги, профессиональная деятельность, компоненты культуры профессионального общения, профессиональные знания, умения.

Kochyna V. The content and structure of phenomenon “Culture of professional communication” in the context of teacher-engineer’s professional activity

This article is analysed the investigation condition and problem of culture professional communication formation for engineer-pedagogical specialty students. A concept "the culture of professional communication of future teacher-engineers of a transport industry" is defined as an integral formation personality that provides a process of information exchange and achievement of optimal cooperation of its participants. It is characterized the totality of loop invariant and variation knowledge and abilities of professional communication realization, where the variation is determined by these specialists types of professional activity and personality qualities complex

that provide the professional communication process.

The content and structure of phenomenon «the professional communication culture» are analysed. It was proposed with different scientists and it gives the chance to dedicate its components: motivational- valued, cognitive, activity approach, personality.

The every component characteristic of culture professional communication of future teacher-engineers of transport industry is given. The motivational- valued component shows the professional communication orientation, motivation and interest for its realization, an interest in professional cooperation, the determination of communication culture as personality value; the cognitive component comprises loop invariant knowledge of process realization for the professional communication and variant knowledge for its actions by the types of teacher-engineer professional activity; the activity approach is characterized the complex of loop invariant skills for the realization of professional communication process and variation skills for its realization by the types of professional activity for teacher-engineers of transport industry; the personality represents the humanist attitude of teacher to the interlocutor, tolerance, empathy, reflection, capacity for self-control.

Key words: culture professional communication, professional communication, future teacher-engineers, professional activity, components of professional communication, professional knowledge, skills.

Успіх професійної діяльності представників багатьох професій залежить від рівня культури професійного спілкування. Професійне спілкування формується в умовах конкретної професійної діяльності, а тому певною мірою вбирає в себе її особливості і є важливою частиною цієї діяльності.

Вирішення проблеми формування культури професійного спілкування в майбутніх інженерів-педагогів транспортної галузі пов'язане із необхідністю здійснення ефективної професійної комунікації, яка забезпечить високий рівень підготовки студентів і запровадження сучасних методів і форм викладання, які зможуть забезпечити виконання цього завдання.

Метою статті є визначення структури і змісту феномену «культура професійного спілкування» майбутніх інженерів-педагогів транспортної галузі.

Проведений **аналіз** психолого-педагогічної літератури свідчить, що проблема формування культури професійного спілкування розглядається в контексті розвитку комунікативної компетентності випускників вищих навчальних закладів. Її дослідженню присвячено праці О. Бодальова, В. Кан-Калика, О. Киричука, Я. Коломинського, Н. Кузьміної, В. Семиченко, Н. Тарасевич, Т. Яценко та ін. Деякі дослідження стосуються розробки системного підходу до формування комунікативних умінь (В. Каплінський, Л. Савенкова), вивчення зв'язку комунікативних умінь з культурою: комунікативною (В. Полторацька), педагогічною (М. Васильєва), загальною (О. Рудницька). У проблематиці, яка стосується характеристики й взаємодії різних чинників, що сприяють успішному формуванню культури професійного спілкування в студента, визначальними є погляди Л. Виготського, І. Зимньої, І. Зязюна, О. Киричука, А. Капської, О. Леонтєва, Г. Сагач, В. Семиченко, Н. Тарасевич та ін. Особливості формування культури професійного спілкування, як феномен, досліджували Ш. Амонашвілі, О. Барабанщиков, В. Бенін, Н. Волкова, М. Воробйов, Т. Іванова, Є. Ільїн, О. Кобенко, І. Ковальова, Н. Крилова, А. Макаренко, Л. Нечепоренко, В. Сластьонін, В. Суханцева та ін. Питання вдосконалення професійної підготовки майбутніх інженерів-педагогів, зокрема і транспортної галузі, розглянуто в дослідженнях: В. Авдєєва, О. Винославської, Т. Калініченко, І. Каньковського, Л. Карамушки, Л. Кизименко, О. Коваленко, В. Козакова, В. Компанійця, М. Кудінова, В. Межуєва, М. Нещадима, З. Романець, В. Семиченко, Т. Шаргуна, М. Фоміної, К. Чарнецькі та ін. Згідно до цих досліджень основну увагу при підготовці таких фахівців слід зосереджувати на оволодінні студентами професійними навичками, закріпленні знань й умінь, перетворенні їх на інструмент практичної дії та комунікації.

Вивчення підходів різних учених до дослідження поняття «культура професійного спілкування», зважаючи на специфіку професійної діяльності майбутніх інженерів-педагогів транспортної галузі та результати попередніх етапів дослідницької роботи, ми дійшли висновку, що «культура професійного спілкування майбутніх інженерів-педагогів транспортної галузі» – це особистісне інтегральне утворення, яке забезпечує процес взаємообміну інформацією та досягнення оптимальної взаємодії його учасників, характеризується сукупністю інваріантних і варіативних знань й умінь реалізації професійного спілкування, де варіативність визначається видами професійної діяльності цих фахівців, та комплексом особистісних якостей, які забезпечують процес професійного спілкування. Культура професійного спілкування майбутніх інженерів-педагогів транспортної галузі є основою реалізації їхньої комунікативної компетентності в умовах професійної діяльності.

За результатами проведеного аналізу сучасної теорії й практики професійної підготовки майбутніх інженерів-педагогів транспортної галузі, можна стверджувати, що на сьогодні недостатньо вивчено теоретичні основи та розроблено умови формування в студентів культури професійного спілкування, що обумовлює недостатній рівень її сформованості в студентів. Тому в цій ситуації необхідно здійснювати науковий пошук нових рішень, які б забезпечували формування культури професійного спілкування майбутніх інженерів-педагогів транспортної галузі за всіма видами їхньої інженерної професійної діяльності й етапами спілкування, а саме підготовчим етапом та етапом його реалізації.

Адже нові знання накопичуються й опрацьовуються довкола самої діяльності, що моделюється, а та, у свою чергу, породжує потребу студентів у поповненні нової потрібної інформації. Тому провідною ідеєю підготовки інженерів-педагогів є її орієнтація саме на майбутню професійну діяльність як основи реалізації діяльнісного підходу до навчання.

Прагнення людини здійснити себе через свою професійну діяльність є однією з основних культурних цінностей. Тому зміцнення й підтримка цього прагнення мусить виступити основним завданням професійної освіти. Залучення студентів до проектування своєї освіти може, з одного боку, зміцнювати професійну налаштованість, а з другого – слугувати зразком для побудови життєвої й професійної стратегії.

Як зазначає Т. Буряк, на сьогодні однією з найбільших проблем у системі підготовки фахівців транспортної галузі є те, що вона здійснюється переважно через теоретичне навчання. Навчальні дисципліни й курси, що вивчаються студентами, не завжди співвідносяться з тією науковою інформацією, що потрібна для підготовки спеціалістів певного профілю [1]. Внаслідок цього студенти недостатньо чітко уявляють майбутню професію й ті вимоги, що висуваються до фахівців транспортної галузі на практиці. Формування сучасного спеціаліста, вважає автор, має бути спрямоване на становлення його як цілісної, гуманної, всебічно розвинутої особистості, а також на відповідну професійну підготовку.

При цьому, як зазначає автор, має місце недостатність практичної орієнтованості фахових дисциплін, їх взаємозв'язку, відсутність систематизації знань студентів з окремих курсів, і це призводить до того, що інколи успішний студент є зовсім неспроможним виконувати професійні функції [1]. Отже, підготовка майбутніх інженерів-педагогів транспортної галузі має бути орієнтована на оволодіння студентами способами реалізації професійної діяльності у всіх її видах та проявах. Ці положення необхідно враховувати й при формуванні в цих фахівців культури професійного спілкування як одного із напрямків їхньої професійної підготовки шляхом відтворення реальних комунікативних ситуацій, характерних для різних видів професійної діяльності інженерів-педагогів технічного профілю (проектувальної, експлуатаційної, ремонтної, організаційно-управлінської, навчально-виховної).

Для визначення передумов формування культури професійного спілкування майбутніх інженерів-педагогів транспортної галузі в подальшому наш науковий пошук було спрямовано на визначення її структурних компонентів. За цих умов заслуговує на увагу

структура культури спілкування людини, яку розробив О. Бодальов. До цієї структури вчений включає три елементи, а саме: розбиратись в інших людях і вірно оцінювати їхню психологію, адекватно емоційно відповідати на їхню поведінку й стан вибирати в ставленні до кожного з них такий спосіб звернення, який найкращим чином відповідав би індивідуальним особливостям тих, з ким приходиться спілкуватись [2].

Т. Чмут підкреслює, що культура спілкування має два основних компоненти, а саме моральний і психологічний. Моральна культура розкривається в діях та вчинках людей у відповідності з їхніми потребами, інтересами, ідеалами, цілями. Вона виступає як єдність моральної свідомості та відповідної поведінки. Ця культура стимулює створення системи моральних цінностей та їх ієрархію [3]. Психологічна культура в роботі Т. Чмут включає психологічні знання (норм спілкування прийнятих у даному суспільстві, психології спілкування, психології сприймання й розуміння одне одного) та вміння (розпізнати психологію співрозмовників; адекватно, емоційно реагувати на їхні дії та поведінку; вибирати в ставленні до кожного такі способи й засоби спілкування, які б не розходились з мораллю, відповідали б індивідуальним особливостям людей).

Група вчених (Т. Гриценко, А. Мудрик, В. Соколова, Р. Фатихова, С. Хаджирадєва, І. Тимченко) до складників культури професійного спілкування відносять і культуру мовлення, яка виражається багатством словника, досконалим володінням способами поєднання слів у речення, умінням розрізняти нейтральні й стилістично марковані мовні одиниці, недопущенням стильового й експресивного дисонансу, фонетико-інноваційною виразністю (у тому числі володіння темпом, ритмом, силою голосу), знанням психологічних особливостей народу, якому належить мова [3].

До комунікативних якостей мовлення Н. Бабич відносить: правильність, точність, логічність, багатство (різноманітність), чистоту, доречність, достатність (поняття кількості мовлення), ясність, виразність, емоційність [4].

Подальший аналіз першоджерел виявив зв'язок трьох компонентів у культурі професійного спілкування:

- професійне спілкування пов'язано з навичками сприйняття іншої людини, сприйняття вербальної й невербальної інформації (перцепція);
- велике значення має вміння передати інформацію, почуття партнера по спілкуванню (комунікація);
- взаємодія в процесі професійного спілкування (інтеракція) є вирішальним в оцінці його ефективності.

Запропонувавши свій підхід до розробки структури культури професійного спілкування, В. Лівенцова визначає цю культуру як складну інтегральну якість, яка синтезує перцептивні та комунікативні вміння, детермінується професійно ціннісними орієнтаціями і визначає ефективність професійної взаємодії [5]. У свою чергу, комунікативні вміння – це комплекс усвідомлених комунікативних дій, заснованих на високій теоретичній і практичній підготовленості особистості, що дозволяє творчо використовувати знання для відбиття й перетворення дійсності.

І. Радомський у структурі культури професійного спілкування фахівця виділив особистісну й поведінкову (операційно-дієву) підструктури. Перша з указаних підструктур включає мотиваційно-ціннісні установки, професійні орієнтації, які визначають спрямованість спілкування, вибір тих чи інших способів взаємодії з людьми. У поведінковій (операційно-дієвій) підструктурі вказаної культури дослідник виділяє перцептивний (уміння об'єктивно сприймати й правильно розуміти співрозмовника), комунікативний (висока комунікативна культура, тобто культура мовлення й слухання), інтерактивний (уміння будувати відносини, домагатися ефективної взаємодії на основі спільних інтересів) компоненти. Усі компоненти культури професійного спілкування перебувають у тісному взаємозв'язку [6].

У структурі культури професійного спілкування, підкреслює А. Коваль, доцільно виділяти особистісну й поведінку підструктури [7]. Перша з них – ціннісно-орієнтаційна, яка визначає спрямованість спілкування на вибір відповідних способів взаємодії з

учасниками. Друга підструктура культури професійного спілкування включає певні компоненти. Так, когнітивно-інформаційний пов'язаний з володінням вербальними та невербальними засобами спілкування. Мовленню повинні бути притаманні певні комунікативні якості (правильність, точність, логічність, багатство, чистота, доречність, емоційність, виразність, образність). Регулятивно-поведінковий компонент характеризується наступними вміннями: установлювати контакт, підтримувати зворотній зв'язок та ін.

О. Опалюк визначає, що культура професійного спілкування синтезує комунікативні, перцептивні, інтерактивні особливості спілкування фахівця й детермінується його ціннісними орієнтаціями та установками.

При цьому, автор у культурі професійного спілкування майбутніх фахівців виділяє дві взаємозв'язані підструктури: внутрішню (ціннісно-орієнтаційну) і зовнішню (операційно-дійову). Перша містить провідні професійно-ціннісні орієнтації та установки студентів, котрі надають ситуаціям професійної взаємодії певного особистісного сенсу, визначають спрямованість професійного спілкування, вибір відповідних способів і прийомів впливу на суб'єктів взаємодії. Операційно-дійова підструктура включає експресивні характеристики, вербальні та невербальні засоби й способи професійного спілкування [8].

О. Берестенко виділяє такі структурні компоненти культури професійного спілкування: мотиваційно-ціннісний; перцептивний – процес взаємного сприймання й розуміння співрозмовників, пізнання ними один одного; рефлексивний – процес забезпечення розуміння та формування образу іншої людини; комунікативний – обмін інформацією між індивідами та її уточнення, розвиток; інтерактивний – організація взаємодії суб'єктів, які спілкуються, тобто обмін не тільки знаннями, думками, ідеями, а й діями, зокрема при побудові спільної стратегії взаємодії; морально-етичний – етичні норми та ритуальні правила ділових взаємин, знання й уміння, пов'язані з обміном інформацією, використанням способів і засобів взаємовпливу, взаєморозуміння, професійну етику, професійний такт; естетичний – високий рівень культури спілкування, гармонія внутрішніх та зовнішніх особистісних проявів, артистизм, творча самотність, культура мовлення, культура поведінки, культура почуттів, професійний етикет; технологічний – детермінований використанням професійних технологій [9].

Основою реалізації культури професійного спілкування фахівця є його особистісні якості. Так, В. Ашумов виділяє позитивні і негативні комунікативні якості. До позитивних комунікативних якостей автор відносить: порядність, справедливість, повага до людей, гнучкість у стосунках, комунікативна рівноваженість, заохочення ініціативи підлеглих, впевненість у собі, тактовність, емоційна, доброзичливість, товарицькість, відсутність дріб'язковості, самокритичність, толерантність, вимогливість до себе. До негативних: замкнутість, злість, підозрілість, дратівливість, невтриманість, лицемірство, комунікативна нерівноваженість, задрість, зарозумілість, глухота, грубість, жорстокість, прискіпливість, несамокритичність, нелюдність, невимогливість до себе [10].

Серед комунікативних якостей особистості виокремлює соціально-психологічну толерантність, емпатійність, доброзичливість і агресивність (А. Каримова). Також до комунікативних якостей більшість науковців включають: емпатію і професійну рефлексію (А. Деркач); вміння вислухати (Т. Воропаєва); тактовність (М. Єрастов); справедливість, пильність, чуйність (В. Сластьонін); гнучкість і делікатність, спрямованість на відкрите й активне спілкування, здатність швидко встановлювати контакт (М. Галагузова); соціальну сміливість (В. Келасьєв), комунікабельність, толерантність (В. Кан-Калік).

Аналіз цих підходів та професіограми інженера-педагога, проведений на попередніх етапах нашої роботи, дозволив до якостей особистості, що сприяють реалізації культурного професійного спілкування інженером-педагогом транспортної галузі, віднести відкритість у спілкуванні, рефлексію, тактовність, ввічливість, емоційну стійкість, наполегливість у відстоюванні власної думки.

ЗМІСТ ОСВІТИ

Узагальнення та систематизація основних положень щодо виокремлення компонентів культури професійного спілкування, їх адаптація до умов нашого дослідження дозволили визначити компоненти культури професійного спілкування майбутніх інженерів-педагогів транспортної галузі, а саме мотиваційно-ціннісний, когнітивний, діяльнісний, особистісний (рис. 1).

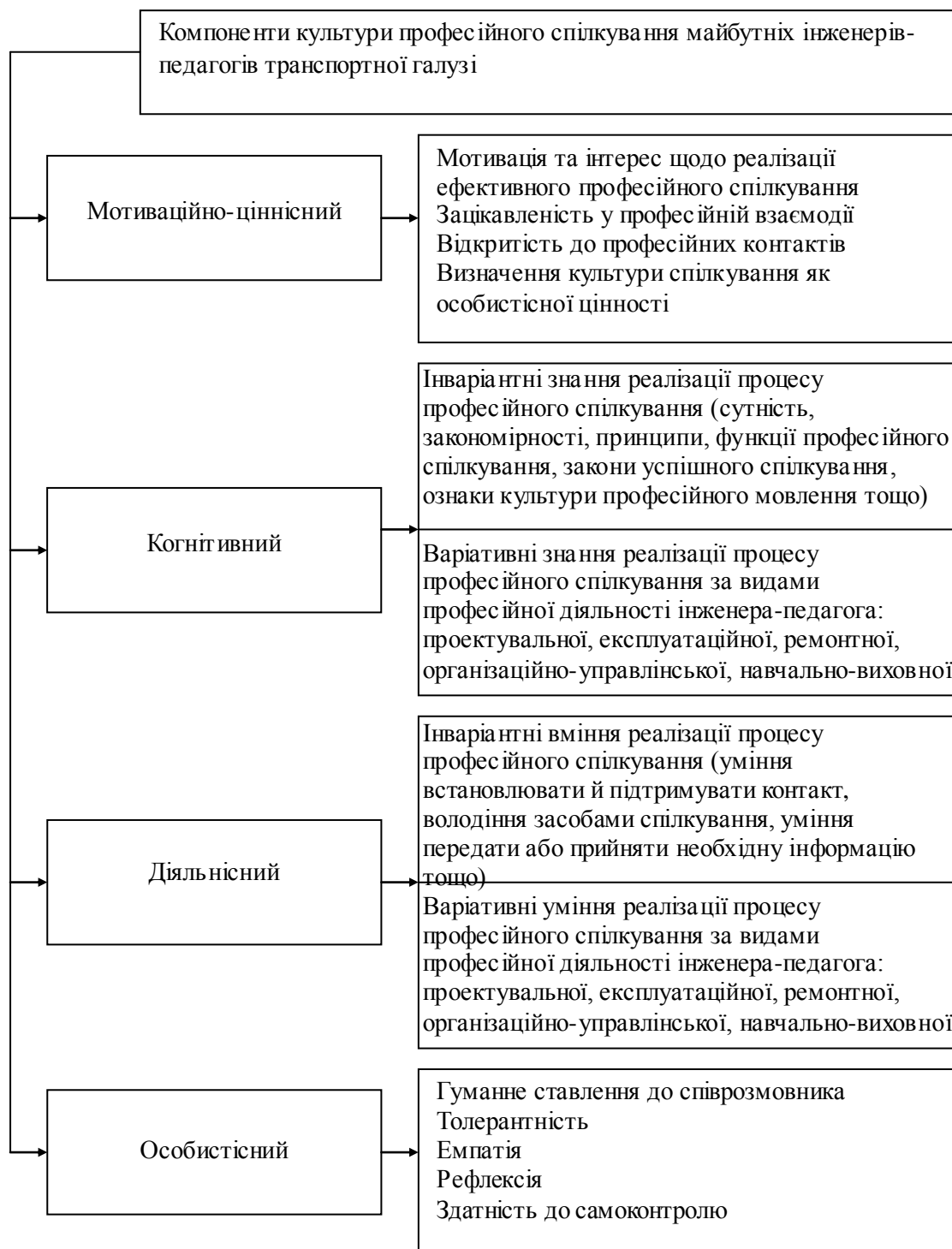


Рис. 1. Компоненти культури професійного спілкування майбутніх інженерів-педагогів транспортної галузі

Отже, мотиваційно-ціннісний компонент культури професійного спілкування майбутніх інженерів-педагогів транспортної галузі містить професійно-ціннісні орієнтації та установки, котрі надають ситуаціям професійної взаємодії певного особистісного сенсу, визначають спрямованість професійного спілкування, мотивацію та інтерес щодо його реалізації, зацікавленість у професійній взаємодії, відкритість до професійних контактів, визначення культури спілкування як особистісної цінності.

Когнітивний компонент культури професійного спілкування цих фахівців утворюють інваріантні знання реалізації процесу професійного спілкування, а саме знання сутності, закономірностей, принципів, функцій професійного спілкування, законів успішного спілкування, ознак культури професійного мовлення, та варіативні знання реалізації процесу професійного спілкування за такими видами професійної діяльності інженера-педагога, як проектувальної, експлуатаційної, ремонтної, організаційно-управлінської, навчально-виховної.

Діяльнісний компонент культури професійного спілкування майбутніх інженерів-педагогів транспортної галузі передбачає реалізацію комплексу інваріантних умінь здійснення процесу професійного спілкування, до яких відносяться вміння формувати та підтримувати позитивне ставлення до інших, вміння встановлювати й підтримувати контакт, володіння вербальними та невербальними засобами спілкування, вміння передати або прийняти необхідну інформацію достатньої кількості та якості, вміння формувати спільну мову в діалозі, вміння конструктивно співпрацювати, та варіативних умінь реалізації процесу професійного спілкування за видами професійної діяльності інженера-педагога транспортної галузі.

Особистісний компонент культури професійного спілкування цих фахівців містить такі характеристики, як гуманне ставлення до співрозмовника, толерантність, емпатію, рефлексію, здатність до самоконтролю. Отже, визначені компоненти культури професійного спілкування майбутніх інженерів-педагогів транспортної галузі є основою її формування.

Подальший аналіз літературних джерел дозволив виявити, що на формування культури професійного спілкування майбутнього фахівця впливають як особливості самої професії, так і інші фактори. Серед них можна виділити об'єктивні й суб'єктивні, більш і менш значущі, особистісні та соціальні. Об'єктивну дію мають загальноосвітні тенденції в освіті, соціально-філософські проблеми культури, стан системи освіти і якість освітніх послуг, культура освітнього закладу, престижність професії в суспільстві. Серед суб'єктивних чинників – загальна культура й мотивація особистості, сукупність її схильностей до соціальної практики, сформована у вигляді когнітивних і мотиваційних структур у перші роки соціальної взаємодії.

М. Черезова розглядає формування культури професійного спілкування майбутніх фахівців як поетапний процес, у якому враховується динаміка та внутрішня логіка розвитку компонентів культури професійного спілкування, що характеризується появою відповідних новоутворень у системі засвоєних студентом психолого-педагогічних, предметних, професійно орієнтованих знань; сформованих комунікативних умінь та навичок; у розвитку особистісних якостей майбутнього фахівця, які в сукупності репрезентують рівень розвитку культури професійного спілкування.

Висновок. Таким чином, у процесі формування культури професійного спілкування майбутніх інженерів-педагогів транспортної галузі необхідно враховувати структуру і зміст даного феномену, що дозволить значно підвищити ефективність даного процесу. Перспективами подальшого наукового пошуку є визначення педагогічних умов, створення яких дозволило б більш якісно формувати культуру професійного спілкування майбутніх інженерів-педагогів під час навчання у вищому навчальному закладі.

Список використаних джерел

1. Буряк Т. П. Формування комунікативної культури майбутніх менеджерів : автореф. дис. ... канд. пед. наук. : 13.00.04: теорія і методика професійної освіти / Т. П. Буряк. – Київ, 2003. – 20 с.
2. Бодалев А. А. Психология общения / А. А. Бодалев. – Москва ; Воронеж : Педагогика, 1996. – 254 с.
3. Чмут Т. К. Шляхи розвитку культури спілкування студентів вищих навчальних закладів : навч. посіб. / Т. К. Чмут. – Київ : Основа, 2002. – 380 с.
4. Бабич Н. Д. Основи культури мовлення / Н. Д. Бабич. – Львів : Світ, 1990. – 232 с.
5. Лівенцова В. А. Формування культури професійного спілкування у майбутніх менеджерів не виробничої сфери : дис. ... канд. пед. наук. : 13.00.04 / В. А. Лівенцова. – Тернопіль, 2002. – 212 с.
6. Радомський І. П. Культура та стилі спілкування педагога, рівні розвитку культури педагогічного спілкування / І. П. Радомський // Наукові записки Вінниць. держ. пед. ун-ту. Сер.: Педагогіка і психологія. – Вінниця, 2005. – Вип. 14. – С. 82-84.
7. Коваль А. Культура ділового мовлення: писемне та усне ділове спілкування / А. Коваль. – Київ, 1977 – 280 с.
8. Опалюк О. М. Культура спілкування. Психологічні основи професійного спілкування : навч.-метод. посіб. / О. М. Опалюк, Ю. В. Сербалюк. – Кам'янець-Подільський : Медобори, 2004. – 192 с.
9. Берестенко О. Г. Культура професійного спілкування : навч.-метод. посіб. для студ. II курсу всіх спец. гуманіт. профілю ден. та заоч. форм навч. / О. Г. Берестенко. – Луганськ : Вид-во ДЗ «ЛНУ ім. Т. Шевченка», 2013. – 299 с.
10. Ашумов В. Р. Якість освіти у ВНЗ / В. Р. Ашумов. – Київ : Наукова думка, 2010. – 122 с.

References

1. Buriak, TP 2003, *Formuvannia komunikatyvnoi kultury maibutnikh menedzheriv*, Kyiv.
2. Bodalev, AA 1996, *Psikhologiya obshcheniya*, Pedagogika, Moskva; Voronezh.
3. Chmut, TK 2002, *Shliakhy rozvytku kultury spilkuvannia studentiv vyshchych navchalnykh zakladiv*, Osнова, Kyiv.
4. Babych, ND 1990, *Osnovy kultury movlennia*, Svit, Lviv.
5. Liventsova, VA 2002, *Formuvannia kultury profesiinoho spilkuvannia u maibutnikh menedzheriv nevyrobnychoi sfery*, Ternopil.
6. Radomskiy IP 2005, 'Kultura ta styli spilkuvannia pedahoha, rivni rozvytku kultury pedahohichnoho spilkuvannia', *Naukovi zapysky Vinnytskoho derzhavnoho pedahohichnoho universytetu*, ser.: Pedahohika i psykholohiia, Vinnytsia, iss. 14, pp. 82-84.
7. Koval, A 1977, *Kultura dilovoho movlennia: pysemne ta usne dilove spilkuvannia*, Kyiv.
8. Opaliuk, OM & Serbaliuk IuV 2004, *Kultura spilkuvannia. Psykholohichni osnovy profesiinoho spilkuvannia*, Medobory, Kam'ianets-Podilskyi.
9. Berestenko, OH 2013, *Kultura profesiinoho spilkuvannia*, Vydavnytstvo DZ «LNU im. T. Shevchenka», Luhansk.
10. Ashumov, VR 2010, *Yakic ocivity u VNZ*, Naukova dumka, Kyiv.

Стаття надійшла до редакції 02.11.2016р.