

УДК 159.9:331.108.4

Підходи до визначення поняття «професійне спілкування»

Улунова Г.Є.

Стаття присвячена підходам до визначення поняття «професійне спілкування». На основі сучасних психолого-педагогічних досліджень аналізуються мета, функції, структура, етапи, види професійного спілкування. Робляться висновки, що підходи до визначення поняття «професійне спілкування» переважно відображають одну з його змістовних характеристик. Це зумовлює необхідність розробки інтегрального підходу до визначення поняття «професійне спілкування».

Ключові слова: професійне спілкування, мета професійного спілкування, функції професійного спілкування, структура професійного спілкування, етапи професійного спілкування, види професійного спілкування.

Статья посвящена подходам к определению понятия «профессиональное общение». На основе современных психолого-педагогических исследований анализируются цель, функции, структура, этапы, виды профессионального общения. Делаются выводы, что подходы к определению понятия «профессиональное общение» преимущественно отражают одну из его содержательных характеристик. Это обуславливает необходимость разработки интегрального подхода к определению понятия «профессиональное общение».

Ключевые слова: профессиональное общение, цель профессионального общения, функции профессионального общения, структура профессионального общения, этапы профессионального общения, виды профессионального общения.

The article is devoted to the definition of the concept «professional communication». On the basis of modern psychological and pedagogical researches the functions, purpose, structure, stages, types of professional communication are analysed. The author concludes, that approaches to the definition of the concept «professional communication» mainly reflects one of its content descriptions. It determines the necessity to develop the integral approach to definition of the concept «professional communication».

Key words: professional communication, purpose of professional communication, functions of professional communication, structure of professional communication, stages of professional communication, types of professional communication.

Постановка проблеми. Спілкування як базова категорія психологічної науки є предметом численних психологічних досліджень. Вперше теоретичний аналіз ролі та функцій спілкування у психічному розвитку людини здійснено у працях Б.Г. Ананьєва, В.М. Бехтерева, Л.С. Виготського, О.М. Леонтьєва, С.Л. Рубінштейна та інших. Але при підвищеній увазі дослідників на даному етапі до впливу спілкування на психічний розвиток особистості сам процес спілкування переважно вивчався у якості пояснювального принципу при аналізі інших проблем, що зумовило нерозробленість питань психологічної структури спілкування, специфіки його процесуальних характеристик тощо.

З 70-х років ХХ ст. відбувся перехід від дослідження «в умовах спілкування» до вивчення самого процесу, його характеристик, у становленні спілкування об'єктом психологічного дослідження на всіх рівнях аналізу – теоретичному, емпіричному, прикладному. Незабаром розпочалося визначення й вивчення окремих видів спілкування: вербального та невербального, конфліктного та безконфліктного, особистісного та фатичного тощо. Окреме місце в цьому переліку займає професійне спілкування.

Значущість розробки проблеми професійного спілкування пояснюється тим, що компетентність у професійному спілкуванні гарантує спеціалістові будь-якого фаху відчутний успіх у професійно-ділових стосунках. Водночас, визначення специфіки професійного спілкування з врахуванням конкретики професійної діяльності фахівця вимагає з'ясування теоретичних засад вивчення професійного спілкування: його сутності, цілі, функцій, структури, видів тощо.

Аналіз останніх досліджень і публікацій, в яких започатковано розв'язання даної проблеми. Психологічні аспекти професійного та ділового спілкування знайшли своє відображення в роботах Н.В. Анпілогової, С.П. Бочарової, Ю.П. Березуцької, Т.І. Власової, Г. Гутборда, Г.В. Данченко, Д.Б. Ельконіна, Е.Ф. Зеєра, В.П. Зінченко, Є.О. Климова, М.О. Лазарева, Б.Ф. Ломова, С.Д. Максименка, А.К. Маркової, В.О. Моляка, І.П. Радомського, Л.Д. Столяренко, Г.А. Суворової, В.П. Третьякова, Г.А. Цукерман, В.Д. Шадрікова та інших. Проте, аналіз робіт означених авторів доводить відсутність єдиного підходу навіть до тлумачення понять «професійне спілкування» та «ділове спілкування». Так, інколи поняття «професійне спілкування» та поняття «ділове спілкування» розглядаються як синонімічні, інколи поняття «професійне спілкування» вважається більш широким по відношенню до поняття «ділове спілкування», а інколи професійне спілкування розглядається в якості різновиду (складової) ділового спілкування. Частково визначеними та охарактеризованими лишаються функції, структурні аспекти та види професійного та ділового спілкування.

Означені положення зумовлюють значущість даної роботи, метою якої є аналіз підходів до визначення поняття «професійне спілкування» у психолого-педагогічній літературі.

Виклад основного матеріалу дослідження. У ряді досліджень здійснені спроби визначення найбільш загального, уніфікованого для різних сфер діяльності змісту поняття «професійне

спілкування». Так, за М.О. Лазаревим, професійне спілкування – це спеціально організований на наукових засадах керований процес обміну повідомленнями, організації взаєморозуміння, досягнення оптимальної взаємодії, взаємопізнання в різних видах діяльності учасників професійно-спрямованої комунікації [11]. Н.В. Анпілогова вважає, що професійне спілкування – це «особлива система, яка забезпечує постійний контроль за ходом і результатами діяльності фахівця, формулювання цілей майбутнього спілкування, відбір джерел інформації..., збір інформації про співрозмовника, аналіз зібраної інформації, надання її...» [2, с. 73]. І.О. Шинкаренко професійне спілкування розглядає як встановлення і розвиток професійних контактів між людьми, зумовлених їх потребою в спільній діяльності [20]. За В.К. Бабаєвим, професійне спілкування – це процес встановлення і підтримки прямого або опосередкованого тими або іншими засобами контакту, обумовленого професійно значимими цілями, що передбачають відповідальність за їх реалізацію, між співробітником і особою, залученою в сферу його професійних інтересів [15].

Досі невизначеним залишається співвідношення понять «професійне спілкування» та «ділове спілкування».

Так, Ю.В. Суховершина, О.П. Тихомірова, Ю.Є. Скрамна вважають поняття «ділове спілкування» та «професійне спілкування» синонімами, що відображається навіть в назві їх роботи «Тренінг ділового (професійного) спілкування». Під діловим (професійним) спілкуванням автори розуміють «вид міжособистісного спілкування, спрямованого на досягнення предметної домовленості» [18, с.5].

О.М. Льогочкіна трактує ділове спілкування як «процес взаємодії ділових партнерів, спрямований на організацію і оптимізацію того або іншого виду наочної діяльності: виробничої, наукової, педагогічної тощо. У діловій комунікації предметом спілкування є діяльність (справа), і партнер по спілкуванню завжди виступає як особистість, значуща для іншого» [12, с.6]. О.В. Журавльова ділове спілкування розуміє як необхідну взаємодію суб'єктів, що реалізується в процесі реальної або передбачуваної спільної діяльності та спрямована на здобуття спільного результату, продукту цієї діяльності [8]. За Л.Д. Столяренко, ділове спілкування – це спілкування, при якому «враховуються особливості особистості, характеру, віку, настрою співрозмовника, але інтереси справи більш значущі, ніж можливі особистісні розбіжності» [17, с.4]. В.П. Третяков визначає ділове спілкування як процес взаємозв'язку і взаємодії, в якому відбувається обмін діяльністю, інформацією та досвідом. Ділове спілкування відрізняється від спілкування в широкому сенсі тим, що в його процесі ставляться цілі й конкретні завдання, які вимагають свого вирішення [19]. Наведені тлумачення поняття «ділове спілкування» змістовно практично не відрізняються від визначення поняття «професійне спілкування».

Т.І. Власова, А.П. Шарухін, М.М. Данілова, розрізняючи поняття «професійне спілкування» та «ділове спілкування», вважають, що ділове спілкування є складовою професійного спілкування [4]. Г. Гутборд також визначає ділове спілкування як один із різновидів професійного спілкування, пов'язаний, на думку автора, переважно з веденням ділових паперів [6]. За Р.М. Івановою, ділове професійне спілкування являє собою тема-рема-тематичний і рема-рема-тематичний інформаційний «конфлікт», що призводить до синергетичного результату – виробленню конструктивного рішення рівноправними партнерами, суб'єктами даної взаємодії, на основі паритетної співпраці [9].

За Ю.П. Березуцкою, навпаки, професійне спілкування підпорядковане діловому спілкуванню. Дослідниця розглядає професійне спілкування як різновид ділового спілкування, пов'язаного з обговоренням різноманітних ділових аспектів. [3]. Професійне спілкування відрізняється від ділового тим, що професійне спілкування – це спілкування з тієї чи іншої професійної галузі знань партнерів по спілкуванню. Як наголошує І.П. Радомський: «Професійне спілкування завжди є діловим, хоча не кожне ділове спілкування може бути професійним, а тільки те, коли суб'єкти спілкування мають професійні інтереси та компетентність» [16, с. 9].

Ми розглядаємо поняття «професійне спілкування» як більш вузьке по відношенню до поняття «ділове спілкування», що дозволяє нам використовувати усі теоретичні та емпіричні дослідження з проблеми ділового спілкування при вивченні проблеми професійного спілкування.

Аналіз наведених вище дефініцій поняття «професійне спілкування» дозволив нам класифікувати підходи до його визначення.

В.К. Бабаєв, О.М. Льогочкіна, Ю.В. Суховершина, О.П. Тихомірова, Ю.Є. Скрамна, Л.Д. Столяренко та інші трактують професійне спілкування з позицій його цільового призначення.

Як стверджує В.К. Бабаєв, професійне спілкування – завжди спілкування цільове [16]. Цілі професійного спілкування визначаються характером і ситуаціями професійної діяльності. Їх досягнення або недосягнення свідчить про рівень професіоналізму співробітника, про якість виконання ним своїх службових функцій. Крім того, професійне спілкування передбачає високий рівень відповідальності за досягнення або недосягнення професійно значимих цілей.

О.М. Льогочкіна виокремлює наступні основні завдання ділового спілкування, що конкретизують мету професійного спілкування:

- продуктивне співробітництво;
- прагнення до зближення цілей;
- покращення партнерських стосунків [12, с.6-7].

У визначеннях Ю.П. Березуцкої, І.О. Шинкаренко та інших підкреслюються притаманні

професійному спілкуванню функції.

У зарубіжній та вітчизняній психологічній літературі зустрічаються різноманітні класифікації функцій спілкування, взагалі, та професійного спілкування, зокрема.

Б.Ф. Ломов виокремлює три класи функцій спілкування:

- інформаційно-комунікативну;
- регуляційно-комунікативну;
- афективно-комунікативну.

Перший клас охоплює усі процеси, які пов'язані з передаванням-прийняттям інформації.

Другий клас функцій спілкування відноситься до регуляції поведінки. У процесі спілкування індивід має можливість регулювати як особисту поведінку, так і поведінку інших людей, а також відчувати регуляційні впливи з боку останніх. Третій клас функцій спілкування відноситься до емоційної сфери людини [14].

Найбільш повною на сьогодні є класифікація функцій міжособистісного спілкування, розроблена В.М. Куніциною, яка виокремлює:

- контактну функцію;
- інформаційну функцію;
- спонукальну функцію;
- координаційну функцію;
- функцію розуміння;
- емотивну функцію;
- функцію встановлення відносин;
- функцію здійснення впливу [10].

У реальному акті спілкування усі названі функції виступають у єдності, але у кожній конкретній ситуації змінюють своє місце в ієрархічній структурі залежно від мети та мотивів спілкування. Більш того, ця ієрархічна структура може бути власною у кожного з учасників спілкування.

У визначення О.В. Журавльової, М.О. Лазарева, В.П. Третьякова та інших професійне спілкування визначається через характеристику структурних аспектів, що його утворюють.

У працях зарубіжних та вітчизняних психологів зустрічаються чисельні спроби структурувати процес спілкування, що є вимогою емпіричних досліджень.

Так Б.Ф. Ломов пропонує вивчати спілкування як трьохрівневий процес [14].

На макрорівні (першому рівні аналізу) спілкування розглядається як найважливіша складова буття людини. До психологічних питань, які розглядаються на цьому рівні, належать проблеми розвитку форм спілкування, їх залежність від існуючих у даних соціальних групах норм, традицій, вікових особливостей психіки тощо. Мезарівень (другий рівень аналізу) відноситься до вивчення окремих контактів людей. На цьому рівні аналізу розкривається динаміка спілкування, розвиток його змісту, специфіка засобів спілкування, тобто спілкування розглядається як конкретний процес з визначеним періодом. Мікрорівень (третій рівень аналізу) передбачає вивчення окремих актів спілкування, які виконують функції окремих його найменших складових.

Широко розповсюдженою є аналітична модель, запропонована Г.М. Андреевою, відповідно до якої структура будь-якого акту спілкування містить наступні аспекти:

- комунікативний;
- інтерактивний;
- перцептивний [1].

Комунікативний аспект спілкування пов'язано з використанням засобів спілкування з метою передачі інформації. Взаємодія людей, яка передбачає певну форму організації спільної діяльності, складає інтерактивний аспект спілкування. Процес сприйняття партнерами один одного, їх взаємопізнання як основа для взаєморозуміння складають перцептивний аспект спілкування. Дану загальнопсихологічну структуру мають усі різновиди спілкування (у тому числі й професійне спілкування).

За І.О. Шинкаренка, професійне спілкування містить у собі наступні аспекти:

- обмін інформацією між суб'єктами професійної діяльності;
- вироблення спільної стратегії спілкування;
- сприйняття і розуміння людьми один одного в процесі спілкування [20].

У визначеннях Н.В. Анпілогової, Р.М. Іванової та інших професійне спілкування розглядається як послідовність певних етапів, що забезпечують його ефективну реалізацію.

Наприклад, за І.О. Дубовою, структуру професійного спілкування працівників міліції утворюють п'ять етапів: 1 – прогнозування та планування спілкування (підготовка до комунікативних, перцептивних, регуляторно-управлінських дій); 2 – встановлення психологічного контакту; 3 – обмін мовною та немовною інформацією для вирішення оперативно-службових завдань; 4 – завершення та вихід із спілкування; 5 – аналіз та оцінка результатів проведеного спілкування [7].

У визначеннях Г. Герасимової, І.О. Дубової, О.О. Леонтьєва та інших професійне спілкування визначається у зв'язку з конкретною професійною діяльністю. Зупинимось на різновидах професійного спілкування.

Класифікація професійного спілкування за специфікою професійної діяльності дозволяє

виділити педагогічне спілкування, спілкування медичних робітників, спілкування працівників податкової інспекції тощо.

Під педагогічним спілкуванням, зазвичай, розуміють професійне спілкування викладача з учнями на уроці і поза ним, що має певні педагогічні функції і спрямоване на створення сприятливого психологічного клімату, а також на іншого роду психологічну оптимізацію навчальної діяльності і стосунків між педагогом та учнем [13]. І.О. Дубова, вивчаючи особливості професійного спілкування працівників міліції в екстремальних умовах, професійне спілкування вважає обов'язковим елементом чи різновидом професійної діяльності працівників міліції, в процесі якого здійснюється організація і тактика взаємодії з різними категоріями громадян із метою попередження, припинення, розкриття та розслідування правопорушень і злочинів [7]. І.Г. Герасимова у процесі навчання професійному спілкуванню англійською мовою, визначила професійне спілкування студентів в межах навчання у ВНЗ як спільну діяльність майбутніх фахівців, спрямовану на розв'язання завдань професійного розвитку, що реалізується на перцептивному, інформаційному та інтерактивному рівнях [5, с. 8].

Висновки з даного дослідження і перспективи подальших розробок у даному напрямку. На основі аналізу визначень поняття «професійне спілкування» у психолого-педагогічній літературі можна виділити наступні підходи до його визначення: 1) цільовий, в межах якого професійне спілкування трактується з позицій його цільового призначення (В.К. Бабаєв, О.М. Льогочкіна, Ю.В. Суховершина, О.П. Тихомірова, Ю.С. Скромна та інші); 2) функціональний, в якому професійне спілкування визначається через притаманні йому функції (Ю.П. Березуцька, І.О. Шинкаренко та інші); 3) структурний, в якому професійне спілкування визначається через характеристику структурних аспектів, що його утворюють (О.В. Журавльова, М.О. Лазарєв, В.П. Третяков та інші); 4) етапний, в межах якого професійне спілкування розглядається як послідовність певних етапів, що забезпечують його ефективну реалізацію (Н.В. Анпілогова, Р.М. Іванова та інші); 5) вузькоспеціальний, в якому професійне спілкування визначається у зв'язку з конкретною професійною діяльністю (І.Г. Герасимова, І.О. Дубова, О.О. Леонтєв та інші).

Перспективи подальших досліджень ми вбачаємо у розробці інтегрального підходу до визначення поняття «професійне спілкування».

Література

1. Андреева, Г. М. Социальная психология [Текст]: учебник для высших учебных заведений / Г. М. Андреева. — М.: Аспект Пресс, 1996. — 375 с.
2. Анпилогова, Н. В. Обучение студентов-журналистов профессиональному общению [Текст] / Н. В. Анпилогова // Педагогика, 2003. — № 3. — С. 71-76.
3. Березуцкая, Ю. П. Психология делового общения [Электронный ресурс]: электронное учебное пособие // http://psychology.vuzlib.net/book_o297_page_5.html.
4. Власова, Т.И. Профессиональное и деловое общение в сфере туризма [Текст]: учебное пособие для вузов / Т. И. (Тамара Ильинична) Власова, А. П. (Анатолий Петрович) Шарухин, М. М. Данилова. 2-е изд., стер.- Москва: ИЦ Академия, 2008. — 256 с. — ISBN 5-98004-012-9.
5. Герасимова, И. Г. Формирование межкультурной компетенции студентов геологических специальностей в процессе обучения профессиональному общению на английском языке [Текст]: автореф. дис... канд. пед. наук: 13.00.02 / Герасимова Ирина Геннадиевна; Санкт-Петербургский государственный университет. — СПб, 2010. — 21 с.
6. Гутборд, Г. Профессиональное деловое общение [Текст]: перевод с английского / Г. Гутборд. - М.: Волтерс Клувер WoltersKluwer, 2007. — 130 с. — ISBN: 5-466-00199-6, 978-5-466-00199-6.
7. Дубова, І.О. Психологічні особливості професійного спілкування працівників міліції в екстремальних умовах [Текст]: автореф. дис... канд. психол. наук: 19.00.06 / Дубова Ірина Олександрівна; Нац. акад. внутр. справ України МВС України. — К., 2003. — 19 с.
8. Журавлева, Е. В. Формирование готовности старшеклассников к деловому общению в учебном процессе школы [Текст]: автореф. дис... канд. пед. наук: 13.00.01 / Журавлева Елена Владимировна; Кемеровский государственный университет. — Кемерово, 2000. — 21 с.
9. Иванова Р. М. Использование учебного телевидения при обучении высказыванию в деловом профессиональном общении [Текст]: дис... канд. пед. наук: 13.00.02 / Иванова Раиса Моисеевна; Пермский государственный технический университет. — Пермь, 1995. — 226 с.
10. Куницына, В. Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М. Межличностное общение [Текст] / В. Н. Куницына, Н. В. Казаринова, В. М. Погольша. — СПб.: «Питер», 2002. — 554 с.
11. Лазарєв, М. О. Основи педагогічної творчості [Текст]: навчальний посібник / М. О. Лазарєв. - Суми: ВВП «Мрія», 1995. - 212 с.
12. Лёгочкіна, Е. Н. (Олена Миколаївна) Культура речи и делового общения [Текст]: учебное пособие / Е. Н. Лёгочкіна, Т. А. Симанова. 2-е изд., стер.- Белгород: Изд-во БГТУ им. В.Г. Шухова, 2008. — 140 с.
13. Леонтєв, А. А. Педагогическое общение [Текст] / А. А. Леонтєв. — М: Знание. — 1979. — 47 с.
14. Ломов, Б. Ф. Методологические и теоретические проблемы психологи [Текст] / Б.

Ф. Ломов. - М.: Изд-во “Наука”, 1984. – 444 с.

15. Налоговая полиция [Текст]: учебное пособие / Под общ. ред. профессора В. К. Бабаева. - 2-е изд., доп. и перераб. - М., 2000. - 409 с.

16. Радомський, І. П. Формування культури професійного спілкування у майбутніх офіцерів МВС України в процесі навчання [Текст]: автореф. дис... канд. пед. наук: 13.00.04 / Радомський Ігор Петрович; Вінницький державний педагогічний університет імені Михайла Коцюбинського. — Вінниця, 2007. — 22 с.

17. Столяренко, Л. Д. Психология делового общения и управления: учебник [Текст] / Л. Д. Столяренко. — Ростов н/Д: Феникс, 2005. — 416 с. - ISBN 5-222-07020-4.

18. Суховершина, Ю. В. Тренинг делового (профессионального) общения [Текст] / Ю. В. Суховершина, Е. П. Тихомирова, Ю. Е. Скромная – М.: Академический Проект; Трикста, 2006. – 128 с. – (Информационные технологии. – ISBN 5-8291-0645-0.

19. Третьяков, В. П. Корпоративная культура делового общения [Электронный ресурс] // http://gov.cap.ru/list4/publication/rec.aspx?gov_id=123&pos=285&id=78818

20. Шинкаренко, І. О. Особливості соціально-перцептивної регуляції професійного спілкування працівника ОВС [Текст]: автореф. дис... канд. психол. наук: 19.00.06 / Шинкаренко Інна Олександрівна; Харківський національний ун-т внутрішніх справ. - Х., 2005. – 20 с.