

*Кочина В. В., викладач кафедри іноземних мов
Української державної академії залізничного транспорту*

СУТНІСТЬ І СТРУКТУРА ПОНЯТТЯ «КУЛЬТУРА ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ» МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ ЗАЛІЗНИЧНОЇ ГАЛУЗІ

Стаття присвячена питанням вивчення сутності і структури поняття «культура професійного спілкування». Розглянуто і визначено споріднені поняття «культура», «культура мовлення», «комунікативна культура», «культура спілкування». Проаналізовано наукові позиції авторів щодо змісту даних понять. Представлено структуру понять «культура спілкування» та «комунікативна культура» фахівців. Розглянуто сутність поняття «професійне (ділове) спілкування». Обґрунтовано і визначено сутність і складові поняття «культура професійного спілкування» майбутніх фахівців залізничної галузі, яка складається з культури перцепції, культури рефлексії, культури комунікації, культури інтеракції.

Ключові слова: культура, комунікативна культура, професійне спілкування, культура професійного спілкування.

Статья посвящена вопросам изучения сущности и структуры понятия «культура профессионального общения». Рассмотрено и дано определение близким по сути понятиям «культура», «культура речи», «коммуникативная культура», «культура общения». Проанализированы научные позиции авторов относительно содержания данных понятий. Представлена структура понятий «культура общения» и «коммуникативная культура» специалиста. Рассмотрена сущность понятия «профессиональное (деловое) общение». Обоснована и определена сущность и составляющие понятия «культура профессионального общения» будущих специалистов железнодорожной отрасли, которая включает культуру перцепции, культуру рефлексии, культуру коммуникации, культуру интеракции.

Ключевые слова: культура, коммуникативная культура, профессиональное общение, культура профессионального общения.

Культура професійного спілкування є необхідною умовою формування сучасної особистості, засобом самореалізації та досягнення успіху, самоствердження та способом досягнення мети в міжособистісних взаєминах. У цих умовах значної актуальності набуває проблема формування культури професійного спілкування майбутніх фахівців залізничної галузі під час навчання у вищому навчальному закладі.

Культура професійного спілкування інтенсивно вивчається в системі психолого-педагогічних наук (О. Барабанщиков, Є. Бондаревська, Т. Вільчинська, С. Кульневич, С. Міщенко, С. Муцинов, В. Семиченко, В. Серіков, А. Щербаков та ін.). Нове ставлення до праці як творчого процесу визначає новий підхід системи освіти до майбутніх фахівців. Професіоналізм, як риса особистості, гуманістичне мислення та поведінка, універсальні культурні норми – це найбільш узагальнені вимоги до сучасного фахівця.

З початком активної розробки культурологічного напрямку у філософії, соціології, педагогіці та психології було проведено низку досліджень, присвячених

окремим сторонам культури професійного спілкування: методологічної (І. Ісаєв, В. Сластьонін та ін.), морально-етичної (Е. Гришин), комунікативної (В. Грехнов, І. Комарова, А. Мудрик, І. Тимченко). У цих дослідженнях культура професійного спілкування розглядається як проекція загальної культури, яка виявляється в системі професійних якостей і специфіки майбутньої діяльності.

Порівняльний аналіз наукової літератури дає підставу вважати, що культура професійного спілкування – це цілісне інтегральне динамічне утворення, що характеризується наявністю рис, орієнтацій фахівця, яке дозволяє йому розвиватися в гармонії з загальною культурою. Проте помилковою є думка, що людина високої культури одночасно володіє й професійною культурою. Кожна з них має свої типові ознаки та структурні елементи.

Аналізуючи сучасну теорію і практику професійної підготовки майбутніх фахівців залізничної галузі можна стверджувати, що ще недостатньо вивчено та розроблено теоретичні засади формування у студентів культури професійного спілкування. Існує нагальна потреба опрацювання і поширення

результатів відповідних досліджень і досвіду з цього напрямку в університетській освіті, об'єктивної оцінки пропонованих технологій навчання і вивчення можливих шляхів удосконалення якості професійної підготовки майбутніх фахівців залізничної галузі. Тому необхідно, насамперед, визначити, що таке культура професійного спілкування, розглянути її сутність, структуру, умови формування.

У загальноживаному значенні «культура» - це певний рівень розвитку суспільства, творчих сил та здібностей людини в типах і формах організації життя та діяльності людей у їх взаємостосунках, а також у створених нею матеріальних і духовних цінностях. Поняття «культура» вказує на відмінність людської життєдіяльності від біологічного життя, а також на якісну своєрідність конкретних проявів цієї життєдіяльності. У сучасних дослідженнях до складу культури мовлення вчені Н. Бабич, Е. Зарецька, К. Гербачевич, Б. Головін, М. Ілляш, Л. Островська, Е. Кульчицька, В. Русанівський відносять духовність, інтелігентність, гармонійне узгодження найкращих людських якостей, моральну культуру, освіченість, сукупність знань, професійних навичок та умінь.

Культура професійного спілкування особистості є невід'ємною складовою частиною професійної культури й культури особистості, зокрема, являє собою ступінь засвоєння комунікативного досвіду у вигляді знань, умінь, навичок. З поняттям «культура професійного спілкування» пов'язані поняття «норма мови», «літературні норми», «культура мовлення», «комунікативна культура» та «культура спілкування».

«Культура мовлення - це сукупність і система комунікативних якостей мовлення; володіння літературними нормами на всіх мовних рівнях, в усній та письмовій формі мовлення, вміння користуватися мовностилістичними засобами і прийомами з урахуванням умов і цілей комунікації» [4]; «це упорядкована сукупність нормативних мовленнєвих засобів, вироблених практикою людського спілкування, які оптимально виражають зміст мовлення, задовольняють умови і мету спілкування» [8].

Отже, під культурою мовлення розуміють його правильність, тобто відповідність нормам орфоепії, стилістики, граматики, лексики, встановленим для

літературної мови традиціям та вміння користуватися ними в різних умовах спілкування відповідно до мети і змісту мовлення. Норма - це правило, взрець, у широкому розумінні - обмеження, якому підпорядковано певний процес чи його результати.

Мовленнєва культура є важливим чинником успішної професійної діяльності, надає особі впевненості в собі, у своїй здатності переконувати людей. Культура мовлення оцінюється щодо точності, ясності, виразності, стилістичної вправності, майстерності мовця, використання лексичних, граматичних синонімів, добору варіантів висловлювання.

У зв'язку з завданнями нашого дослідження доцільно розглянути структуру психологічної культури спілкування людини, яку розробив О. Бодальов. До цієї структури учений включає три елементи, а саме: розбиратись у інших людях й вірно оцінювати їх психологію, адекватно емоційно відповідати на їх поведінку й стан вибирати у ставленні до кожного із них такий спосіб звернення, який найкращим чином відповідав би індивідуальним особливостям тих з ким приходиться спілкуватись [3].

Т. Чмут підкреслює, що культура спілкування - складова частина культури людини і має два основних компоненти, а саме: моральну і психологічну культуру. Моральна культура розкривається у діях та вчинках людей у відповідності з їх потребами, інтересами, ідеалами, цілями. Вона виступає як єдність моральної свідомості та відповідної поведінки. Ця культура стимулює створення системи моральних цінностей та їх ієрархію [9].

З поняттями «мовна культура», «культура мовлення», «мовленева культура» тісно пов'язане поняття «комунікативна культура».

Проблема комунікативної культури стала предметом активних наукових досліджень лінгвістів (Я. Головацький, О. Потебня, В. Сімович), починаючи з кінця XIX ст. В умовах сьогодення основні аспекти культури комунікації висвітлено у працях вітчизняних та зарубіжних науковців (Н. Бабич, Ф. Бацевич, Ю. Ємельянов, С. Знаменська, О. Кравченко, О. Корніяка, Л. Паламар, Л. Пономаренко та ін.).

Комунікація - процес обміну інформацією між двома і більше індивідами

(або групами). Коли ми говоримо про комунікацію, нас перш за все цікавить те, як інформація передається. «Поняття комунікація може вживатись у значенні: 1) соціальна комунікація, спілкування між людьми та іншими соціальними суб'єктами; 2) зв'язок за допомогою технічних засобів; 3) певна система, за допомогою якої забезпечується сполучення між віддаленими об'єктами, наприклад: підземні комунікації, транспортні комунікації, каналізаційні комунікації тощо» [1, с. 68].

З вище сказаного випливає, що спілкування є одним із видів комунікації і є процесом інтелектуального і емоційного обміну інформацією, в ході якого здійснюється збір, перерозподіл інформації і встановлення міжособових контактів. В процесі спілкування велику роль грає і та інформація, обмін якої відбувається, і самі засоби, які вибирають для встановлення міжособових стосунків учасники комунікації.

Культура спілкування, на думку автора, передбачає зв'язок трьох компонентів. По-перше, спілкування пов'язане з навичками сприйняття іншої людини, сприйняття вербальної і невербальної інформації (перцепція). По-друге, велике значення має вміння передати інформацію, почуття партнера по спілкуванню (комунікація). По-третє, взаємодія в процесі спілкування (інтерація) є вирішальним в оцінці ефективності спілкування [5].

Ряд авторів ототожнюють поняття комунікативна культура і культура мовлення. Але, на наш погляд, вони мають як свої загальні риси так і відмінності.

Культура мовлення - це вміння адекватно й доречно практично користуватися мовою в конкретних ситуаціях (висловлювати свої думки, бажання, наміри, прохання тощо), використовувати для цього як мовні, так і позамовні (міміка, жести, рухи) та інтонаційні засоби виразності мовлення. Комунікативна культура - комплексне застосування мовних і немовних засобів з метою комунікації, спілкування в конкретних соціально-побутових ситуаціях, вміння орієнтуватися в ситуації спілкування, ініціативність спілкування.

У ході дослідження з'ясовано, що упродовж останніх десятиліть не припиняються дискусії стосовно найбільш точного визначення терміну «комунікативна

культура». У контексті даного дослідження вважаємо за необхідне виокремити структуру комунікативної культури майбутнього фахівця. Л. Пономаренко включає до неї такі основні складові:

1) індивідуально-особистісну, компонентами якої є індивідуальні особливості особистості (темперамент, характер, здібності, інтелектуально-пізнавальна сфера, екстравертованість/інтровертованість та ін.) та її прижиттєві надбання (ідеали, установки, цінності, моральні якості, етичні норми);

2) мотиваційно-вольову, яка охоплює потребово-мотиваційний (потреби в пізнанні й самопізнанні, в оцінці інших людей, у спілкуванні, самоствердженні, самовдосконаленні, самовираженні; мотивація досягнення успіху й уникнення невдач; спрямованість особистості на своє «Я», на комунікативний контакт, на справу) та емоційно-вольовий компоненти (самоконтроль, емоційна стійкість, емоційна культура (культура прояву емоцій), уміння уникати конфлікту або ефективно виходити з нього);

3) соціально-комунікативну, яка включає соціально-психологічний (емпатія, сприйняття себе та інших, уміння бути потрібним, рефлексивність, усвідомлення соціальної ролі й манери поведінки, узгодженої з цією роллю) та індивідуально-комунікативний компоненти (взаємозв'язок, взаєморозуміння; уміння встановлювати й підтримувати контакт, зворотній зв'язок; мовна компетентність, культура мислення і мови, мовленнєва активність; комунікативні знання, уміння та навички). Зазначені складові структури взаємодоповнюють одна одну та впливають на якість комунікативної культури майбутнього фахівця [7].

В. Кузін підкреслює, що професійне спілкування – багатоплановий процес становлення та розвитку контактів, заснований на потребі спільної діяльності, який включає такі функції: а) регулятивну (регулює офіційні стосунки в державно-правовій і суспільно-виробничій сферах); б) комунікативну (обмін інформацією); в) інтерактивну (обмін діями); г) перцептивну та рефлексивну (взаємсприймання і встановлення взаєморозуміння між партнерами по спілкуванню) [6].

Реалізація функцій та вмиле використання видів, типів і форм

спілкування є передумовою культури професійного спілкування.

А. Бондаренко підкреслює, що професійне (ділове) спілкування – це особлива форма взаємодії людей у процесі визначеного виду діяльності, що сприяє встановленню морально-психологічної атмосфери праці та взаємин партнерства між керівниками й підлеглими, між колегами, створює умови для продуктивного співробітництва людей у досягненні вагомих цілей, забезпечуючи успіх загальної справи.

Нам імпонує позиція О. Берестенко, який культуру професійного спілкування виразив формулою $KPC = KP + KR + KK + KI$ [2].

Культура перцепції (КП) – рівень адекватності сприймання співрозмовника, уміння формувати та підтримувати позитивне ставлення до інших на основі емпатії, співчуття, симпатії, настанови на позитивне, конструктивне ставлення до співрозмовника, який забезпечує емоційно-чуттєве задоволення (подобається) та зароджується інтерес до продовження контактів. Культура спілкування вважається не на достатньому рівні, якщо в партнера залишається відчуття незадоволення (не подобається), якщо він відчуває злість або депресію.

Культура рефлексії (КР) – рівень вміння формувати нову спільну мову в діалозі незалежних особистостей, через певні знання, способи, види, форми, методи, прийоми. Прийом „діалог незалежних” – це найпоширеніший прийом спільної мови, яку конструюють двоє, сприяє їхньому об'єднанню та вияву самосвідомості. Культура рефлексії вважається не на достатньому рівні, якщо в партнера залишається відчуття непорозуміння (не зрозуміло), якщо він відчуває невпевненість, невдоволеність, страх невідомого.

Культура комунікації (КК) має на увазі рівень готовності передати або прийняти необхідну інформацію достатньої кількості та якості, її розуміння, грамотність, дикцію, артикуляцію та інше, також уміння подолати комунікативні бар'єри та здатність їх самому не створювати, включає технічну легкість, простоту спілкування, швидкість та повноту формування загальних змістів.

Під час комунікації відбувається конкретна взаємодія її суб'єктів (адресанта, відправника й адресата, одержувача) за

допомогою вербальних і невербальних засобів, яка постає як акт їх інтеракції.

Культура інтеракції (КІ) – це рівень уміння конструктивно співпрацювати, здатність знаходити загальні інтереси, орієнтація на розвиток відносин, взаємний позитивний результат. Отже, якщо професіонал має високий рівень культури професійного спілкування, він завжди здатен: по-перше, розвивати позитивні емоції, налаштовувати позитивне ставлення співрозмовника до себе і до своєї діяльності; по-друге, налаштовувати доступні зв'язки; по-третє, організувати взаємини на взаємовигідних умовах.

Таким чином, ми визначаємо культуру професійного спілкування майбутніх фахівців залізничної галузі як складну інтегративну якість особистості, що синтезує комунікативні, перцептивні, інтерактивні особливості спілкування фахівця, детермінується професійно ціннісними орієнтаціями і визначає ефективність професійної взаємодії.

У структурі культури професійного спілкування майбутніх фахівців залізничної галузі можна виділити наступні компоненти:

1) індивідуально-особистісний (індивідуальні особливості особистості та її прижиттєві надбання (ідеали, установки, цінності, моральні якості, етичні норми);

2) мотиваційно-вольовий (потреби в пізнанні й самопізнанні, в оцінці інших людей, у спілкуванні, самоствердженні, самовдосконаленні, самовираженні; самоконтроль, емоційна стійкість, емоційна культура);

3) соціально-психологічний (емпатія, сприйняття себе та інших, уміння бути потрібним, рефлексивність, усвідомлення соціальної ролі й манери поведінки, узгодженої з цією роллю);

4) індивідуально-комунікативний (взаємозв'язок, взаєморозуміння; уміння встановлювати й підтримувати контакт, зворотній зв'язок; мовна компетентність, культура мислення і мови, мовленнєва активність; комунікативні знання, уміння та навички);

5) мовний (правильне користування лексичними, граматичними, орфоепічними, стилістичними, фразеологічними нормами літературної мови, дотримання мовних норм вимови, наголосу, слововживання і побудови висловів, правильність, точність, ясність,

Питання педагогіки

змістовність, виразність, чистота, логічна стрункість, багатство і доречність мовлення, а також дотримання правил мовленнєвого етикету).

Перспективним напрямком подальшого дослідження є формування культури професійного спілкування у майбутніх фахівців залізничної галузі в процесі навчання у вищому навчальному закладі.

Література

1. Бацевич Ф.С. Основи комунікативної лінгвістики : підручник / Ф.С. Бацевич. – К. : Видавничий центр «Академія», 2004. – 344 с.
2. Берестенко О. Г. Культура професійного спілкування : навч.-метод. посіб. для студ. II курсу всіх спец. гуманіт. профілю ден. та заоч. форм навчання / О. Г. Берестенко; Держ. закл. «Луган. нац. ун-т імені Тараса Шевченка». – Луганськ : Вид-во ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка», 2013. – 299 с.
3. Бодалев А. А. Психология общения. Москва-Воронеж: Педагогика, 1996. – 254 с.
4. Дика Н. Поняття культури мовлення // Дивослово. – 2002. – № 2. – С. 47-52
5. Коваль А. Культура ділового мовлення: Писемне та усне ділове спілкування. – 2-ге вид., переробл. і допов. – К., 1977. – С. 193-280.
6. Лебедева Л.Н., Сабанов С.А., Манько В.Н. Сетевые компьютерные технологии в учебном процессе. – Запорожье: Премьер, 2002. – 100 с.
7. Пономаренко Л. А. Особливості сформованості комунікативної культури у студентів СНУ ім. В. Даля [Електронний ресурс] / Л. А. Пономаренко. – Режим доступу : http://snu.edu.ua/university_site_manager/tinymce/upload-files/onti/dal/14/028.pdf. – Загол. з екрана. – Мова укр.
8. Русанівський В. М. Культура української мови / В. М. Русанівський. – К. : Либідь, 1990. – 306 с.
9. Чмут Т.К. Культура спілкування: Навч. посібник. – Хмельницький: ХІРУП, 1999. – 280 с.

Kochina V. V., Teacher of English, the Chair

THE ESSENCE AND STRUCTURE OF THE CONCEPT "PROFESSIONAL COMMUNICATION CULTURE" OF FUTURE SPECIALISTS IN THE RAILWAY FIELD

The article is devoted to the determination of the essence and structure of the concept "professional communicative culture". Related concepts "culture", "speech culture", "communicative culture", "culture of communication" are considered and determined." The scientific views on the contents of these concepts are analyzed. The structure of the concepts "culture of communication" and "communicative culture" are presented. The connections between the concepts "communication" and "communicative culture" are shown. The essence of the concept of "professional (business) communication" is considered. The essence and components of the concept "culture of professional communication" of future specialists in the railway field, which consists of cultural perception, cultural reflection, cultural communication and cultural interactions, are proved and determined. Such components of professional communicative culture as individual and personal, motivational and volitional, social and psychological, personal and communicative, speech are extracted.

Keywords: culture, communicative culture, professional communication, professional communication culture