

Постановка проблеми. Спілкування завжди було і залишиться одним із найважливіших факторів людської діяльності. Вміння спілкуватись обумовлює успіх інтеграції людини в суспільстві та майже в усіх сферах професійного середовища. Завдяки спілкуванню організується будь-яка діяльність, а від професійного спілкування залежить ефективність, успіх та рівень професійної діяльності. У професійному спілкуванні відбувається збагачення діяльності, розвиваються й утворюються нові зв'язки та стосунки між людьми. Недостатній рівень готовності до професійного спілкування значно зменшує ділову активність, заважає реалізації особистісного потенціалу, викликає невпевненість у своїх професійних можливостях і, як результат, може зупинити професійне зростання фахівця. Важливим професійне спілкування і є для фахівців, які працюють в галузі інформаційно-комп'ютерних технологій. Оскільки, для розробки сучасного програмного забезпечення необхідно залучати цілі команди спеціалістів, інженер має володіти навичками роботи в команді, знати основи психології, групової динаміки та спілкування для досягнення професійно значущих результатів.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблема дослідження професійного спілкування є предметом вивчення як вітчизняних, так і зарубіжних учених, зокрема фахівців у сфері психології, педагогіки та мовознавства.

Фундаментальне значення для розуміння спілкування мають дослідження О.Бодалева, Л.Виготського, І.Кона, Б.Ломова, Б.Паригіна та ін. В роботах Т.Мишаткіної, В.Ратнікова, В.Саф'янова та інших розглянуті етичні аспекти спілкування. Окремим питанням формування комунікативної культури присвячені дослідження Л. Березницької, М.Васильєвої, В.Грехнева, В.Кан-Калика, В.Морозова, А.Мудрика, С.Мусатова, С.Ольховецького, Л.Паламар, М.Пентилюк, Л.Петровської, В.Полторацької, С.Рябушко, В.Теслюк, Л.Успенського, Є.Цуканової, Л.Шепеленко та інших.

Значна увага приділяється проблемам професійного спілкування фахівців різних галузей. Вагомий внесок в їх розробку внесли дослідження І.Амінова, А.Бичок, Є.Бондаревської, І.Довженко, Н.Дусь, О.Куліш, В.Лівенцова, Ю.Ніколаєнко, І.Радомського, Н.Соболь, Т.Ханецької, М.Черезова, І.Ярошук та інших.

Теоретичному осмисленню проблеми професійного спілкування сприяли праці вітчизняних та зарубіжних авторів: С.Амеліної, Л.Барановської, Г.Батищевої, Л.Буєвої, О.Даниленко, І.Іл'яєвої, М.Кагана, Л.Савенкової та інших.

Однак, результати аналізу психолого-педагогічних праць з даної проблеми свідчить про те, що увага дослідників головним чином зосереджена на вивченні лише окремих аспектів професійного спілкування, здебільшого – комунікативного. Водночас поняття професійного спілкування майбутніх фахівців технічних спеціальностей, зокрема інженерів з програмного забезпечення, практично не досліджувалась. Потребує уточнення саме визначення терміну «професійне спілкування інженера з програмного забезпечення» як психолого-педагогічної категорії.

З огляду на це, **метою нашої статті** є здійснення дефінітивного аналізу поняття «професійне спілкування» та з'ясування сутності та структури поняття «професійне спілкування інженера з програмного забезпечення».

Виклад основного матеріалу. В умовах реформування системи освіти України відповідно до потреб інтеграції у світовий освітній простір, професійне мислення та спілкування майбутнього фахівця набувають особливого значення. Формування готовності до професійного спілкування є однаково важливим для будь-якого напрямку підготовки студентів та для будь-якої сфери трудової діяльності майбутнього спеціаліста. Довгий час особлива увага приділялась вивченню питання професійного спілкування переважно фахівців гуманітарного профілю: перекладачів, психологів, соціологів, вчителів, лінгвістів. Деякі дослідження пов'язані з професіями типу «людина-людина» (військові, міліціонери, прикордонники), але надзвичайно мало було вивчено питання змісту та структури поняття «професійного спілкування» професій типу «людина-машина» та «людина-символ» (спеціалісти інформаційно-комп'ютерних технологій). Проаналізувавши діяльнісні та особистісні характеристики інженерів з програмного забезпечення, ми прийшли до висновку, що професійне спілкування стає невід'ємною складовою їхньої фахової діяльності. Важливість формування готовності до соціального та професійного спілкування також обумовлюється тим фактором, що сучасна людина проводить в усному спілкуванні 65% свого робочого часу. Отже, люди багато розмовляють, але часто роблять це неефективно. Більшість інформації втрачається при передачі.

Для розуміння, створення та впровадження механізмів формування готовності до професійного спілкування майбутніх інженерів, необхідно з'ясувати сутність поняття «професійне спілкування інженера з програмного забезпечення». Існує багато визначень даного терміну, але для розуміння його суті необхідно, в першу чергу, визначити, що є саме спілкування.

Як стверджує О. Біляєв: «Тільки в спілкуванні, у взаємодії людини з людиною розвивається «людина в людині» як для інших, так і для себе самого» [1, с. 71]. Інші автори розглядають спілкування як складний процес встановлення та розвитку контактів між людьми, взаємодії особистостей, в основі якого лежить обмін думками, почуттями, волевиявленнями з метою інформування [12, с. 19]. Також спілкування визначають як цілеспрямований, соціально зумовлений процес обміну інформацією між людьми в різних сферах їхньої пізнавально-трудової та творчої діяльності, який реалізується переважно за допомогою вербальних засобів [10]. Отже, як видно з означень, спілкування має за мету досягнення певного результату, розв'язання певної проблеми або реалізацію фахової мети і є необхідною умовою будь-якої соціальної та професійної діяльності.

О.М. Опалюк та Ю.В. Сербалюк розрізняють такі види спілкування:

- соціально-орієнтоване спілкування – при якому суспільні відносини виражені найбільш яскраво, наприклад, доповідь перед аудиторією;
- групове предметно-орієнтоване спілкування – при якому чітко визначені взаємини, які зумовлені спільною діяльністю, тобто спілкування в процесі праці або навчання;
- особистісно-орієнтоване спілкування – при якому одна людина спілкується з іншою [7].

За спрямованістю спілкування поділяють на побутове, ділове, професійне, пошукове, політичне та інформаційно-комунікативне.

У сучасній педагогічній науці не існує чіткого визначення поняття професійного спілкування, так як не існує і термінологічної уніфікації даного терміну. В роботах науковців (А. Коваль, І. Радомський, І. Ромащенко, С.Сагайдак та ін.) поряд із поняттям «професійного спілкування» інколи функціонує термін «професійне мовлення», який є тотожним поняттям «професійного спілкування».

Досить часто дослідники (Г. Бороздина, Л. Браун, Л. Вечер, Ю. Жуков, Т. Мішаккіна, О. Селіванова та ін.) також

використовують термін «ділове спілкування». Останнє поняття переважно вживається як синонім, але деякі науковці вважають його дещо ширшим від терміну «професійне спілкування» [8].

На протилугу попередній думці, ряд вчених (І. Ромашенко, В. Черевко та ін.) розглядає поняття «професійне спілкування» як змістовне, багатофункціональне визначення. Професійна діяльність інженерів з програмного забезпечення – це комплексний та складний процес, тому в дослідженні ми будемо дотримуватись останньої точки зору, а також розглядати ділове спілкування як основний та необхідний інструмент для виконання певних професійних обов'язків інженерів.

Існують різні розуміння поняття «ділове спілкування». Одні науковці вважають, що спілкування є діловим, якщо його змістом виступає соціально значуща спільна діяльність [6, 11], інші вважають, що ділове спілкування – це усна взаємодія між співрозмовниками, які для цього вповноважені і мають за мету вирішення проблеми чи досягнення певного результату [2, 8].

Ділове спілкування має досить формальний характер, при його здійсненні дотримуються визначених правил та закономірностей, воно переважно попередньо організоване та регламентоване, таке спілкування має за мету встановлення та підтримання зв'язків між суб'єктами, які задіяні в певних видах діяльності.

С.І. Ожогов визначає ділове спілкування як «спілкування, що стосується суспільної, службової діяльності, роботи» [6, с. 136]. Це означення пояснюється тим, що людина – це суб'єкт соціальної та професійної взаємодії протягом всього її життя, а спілкування є основною та невід'ємною складовою даної взаємодії.

М.Б. Ребус стверджує, що в яких би формах не здійснювалося спілкування, воно є діловим, якщо його визначальним змістом є соціально-значуща спільна діяльність [9, с. 9].

Для ділового спілкування характерним є те, що його мета визначається завданнями того чи іншого виду предметної діяльності – виробничої, обслуговуючої, наукової тощо. Трудова діяльність містить у собі спілкування учасників взаємодії як необхідний засіб забезпечення її ефективності [3, с. 252].

Ряд визначень також наголошують на важливості предмета трудової діяльності та предмета спілкування, тобто спільної справи та ставлення учасників до неї, а також ролі учасників у такій діяльності: «Ділове спілкування – це взаємодія соціальних і соціально-економічних систем у процесі й з приводу трудової діяльності, виробництва продукції, надання послуг» [11, с. 18]. «Ділове спілкування є процесом просування у розв'язанні проблем шляхом зіставлення (зіткнення, асиміляції, узгодження, взаємозбагачення) предметних позицій» [2, с. 37].

Ділове спілкування визначається як «спілкування, метою якого є організація і оптимізація виробничої, наукової, комерційної чи іншої діяльності, де на першому місці стоять інтереси справи, а не конкретних співрозмовників» [4]. Автор вважає, що ділове спілкування є специфічною формою контактів і взаємодії людей, які представляють не лише самих себе, а й свої організації та визначає ефективну співпрацю, як основне завдання ділового спілкування, а також виділяє деякі його особливості:

- наявність певного офіційного статусу об'єктів;
- спрямованість на встановлення взаємовигідних контактів та підтримку зв'язків між представниками взаємозацікавлених організацій;
- передбачуваність ділових контактів, які попередньо плануються, визначається їх мета, зміст і можливі наслідки;
- конструктивність характеру взаємовідносин, їх спрямування на розв'язання конкретних завдань;
- взаємоузгодженість рішень, домовленість та подальша організація взаємодії партнерів;
- значущість кожного партнера як особистості;
- безпосередня діяльність, якою зайняті люди, а не проблеми, що бентежать внутрішній світ [4].

Деякі науковці виділяють такі характерні риси ділового спілкування:

- предметом ділового спілкування є спільна справа і ставлення учасників до неї;
- потреба в діловому спілкуванні визначається виробничою необхідністю у розв'язанні проблем і веденні переговорів;
- мотивами ділового спілкування є інтереси справи;
- мовні дії регламентуються встановленими правилами поведінки і мають формально-рольовий, не особистісний характер;
- метою ділового спілкування є розв'язання професійних і соціальних завдань [8].

Для усвідомлення ролі ділового спілкування для професійної діяльності необхідно визначити його функції. Існує декілька різних підходів до класифікації функцій спілкування, аналіз яких дозволяє зробити висновок про обґрунтованість таких:

- інформаційно-комунікативна (це різні форми та засоби передачі інформації);
- перцептивно-комунікативна (виявляється в сприйнятті і пізнанні партнерами один одного в процесі комунікації);
- регулятивно-комунікативна (передбачає взаємодію між суб'єктами комунікації, регуляцію поведінки суб'єктів та їхньої спільної діяльності);
- емоційно-комунікативна (належить до емоційної сфери людини) [4].

Отже, беручи до уваги проведений аналіз, ми розглядаємо ділове спілкування як особливий вид людської взаємодії, яка відбувається за визначеними правилами та закономірностями і має за мету ефективне виконання спільної діяльності. Ділове спілкування притаманне людям, які виконують певний вид професійної діяльності. Зазначені вище особливості та функції ділового спілкування свідчать про те, що такий вид спілкування є характерним і для інженерів з програмного забезпечення, а отже, є невід'ємною частиною їхнього професійного спілкування.

Досить часто науковці ототожнюють поняття ділового та професійного спілкування. Це видно з наступних тверджень: «Професійне спілкування відбувається в умовах конкретної діяльності і є її засобом. Воно вбирає в себе особливості цієї діяльності і є її важливою частиною. Професійне спілкування, спираючись на загальні норми, часто має індивідуальний характер і виявляється у способах спілкування, що їх вибирає суб'єкт у певних комунікативних ситуаціях» [5, с. 16].

Вчені мовознавці визначають професійне спілкування як володіння мовними засобами дотримання мовленнєвих норм, уміння будувати тексти, уникати мовних штамтів, володіння мовним етикетом, доцільне використання професійної лексики, здійснювати постійний аналіз ефективності професійної комунікації. Як бачимо, в даному означенні синтезується загальна культура спілкування та її специфічні прояви в професійній діяльності, що є загальною комунікативною компетентністю. Але, на нашу думку, така точка зору є дещо обмеженою лише мовними аспектами, в ній відсутній психологічний компонент. Сучасні представники психологічної науки (С. Ільїн, С. Летягіна, С. Сагайдак та ін.) трактують професійне спілкування як спеціально організований наукових засадах, керований процес обміну повідомленнями, організації взаєморозуміння, досягнення оптимальної взаємодії, взаємопізнання в різних видах

діяльності учасників професійно спрямованої комунікації. Як бачимо з означення професійного спілкування з точки зору психології, в ньому відсутній мовленнєвий компонент, а, отже, два попередніх означення описують різні аспекти професійного спілкування.

Зовнішнім проявом властивостей професійного спілкування є його функції. На думку деяких науковців професійне спілкування крім звичайних функцій спілкування виконує і деякі специфічні функції:

- інструментальну (отримання і передавання інформації, яка є необхідною для здійснення певної професійної дії, прийняття рішення);
- інтегративну (засіб об'єднання ділових партнерів для спільного комунікативного процесу);
- функцію самовираження (демонстрування особистісного інтелекту і потенціалу);
- трансляційну (передавання конкретних способів діяльності);
- функцію соціального контролю (регламентування поведінки, а іноді, коли йдеться про комерційну таємницю, й мовної акції учасників ділової взаємодії);
- функцію соціалізації (розвиток навичок культури ділового спілкування);
- експресивну (намагання ділових партнерів передати і зрозуміти емоційні переживання один одного) [5].

Професійне спілкування класифікують на усне та письмове. Усне професійне спілкування – це будь-які способи взаємодії між співрозмовниками за допомогою вербальних (словесних) та невербальних (жести, міміка, поза, знаки, символи) засобів.

Вивчивши всі аспекти усного професійного мовлення ми можемо поділити його на такі види:

залежно від способу сприймання інформації:

- контактне (безпосереднє);
- дистанційне (телефонне, селекторне, за допомогою комп'ютера);

залежно від кількості учасників:

- діалогічне (бесіда з одним співрозмовником);
- монологічне (доповідь, промова, лекція);
- полілогічне (дискусія);

залежно від форми і ситуації спілкування:

- міжперсональне (нарада, колоквиум);
- публічне (виступ на зборах, конференції).

До писемного професійного мовлення належить текст – синтаксична одиниця, що складається із речень різних типів і характеризується специфічними мовними засобами залежно від стилів мови. Основні види текстів: наукові тексти, технічні тексти, науково-ділові тексти, офіційно-ділові тексти та науково-публіцистичні тексти.

Проаналізувавши особливості професійної діяльності інженерів з програмного забезпечення, ми можемо стверджувати, що спеціалісти даної галузі беруть участь у всіх перерахованих видах усного та писемного професійного мовлення при виконанні своїх фахових обов'язків. Так, високий рівень готовності до професійного спілкування у майбутніх інженерів з програмного забезпечення дозволить їм:

- швидко знайти або змінити місце роботи та адаптуватись до нових умов праці;
- ефективно взаємодіяти зі всіма учасниками сучасного бізнес процесу (партнерами, замовниками, колегами, керівництвом, підлеглими та ін.);
- виконувати робочі процедури (ведення переговорів, підготовка та демонстрація робочих презентацій, усне та письмове звітування, чітка постановка завдань підлеглим або колегам та ін.);
- працювати в групі, будувати та керувати командою;
- готувати та оформлювати робочу та професійну документацію;
- приймати участь у розвитку сфери та обміні досвідом (організація, проведення та участь в конференціях, диспутах, лекціях, майстер-класах, презентаціях, написання статей та ін.);
- займатись науковими дослідженнями та ін.

Слід зазначити, що навчання професійному спілкуванню для майбутнього інженера з програмного забезпечення починається ще з шкільних років, коли відбувається накопичення мовної та термінологічної бази, формується загальна культура спілкування. Протягом навчання у вищому навчальному закладі майбутні спеціалісти знайомляться з мовою професії та з основами ділового спілкування та покращують рівень культури суспільного спілкування. Лише володіючи всіма компонентами професійного спілкування майбутній інженер може бути готовим до фахової діяльності та професійно розвиватись. На нашу думку, інженери з програмного забезпечення повинні вдосконалювати та покращувати свій рівень володіння професійним спілкуванням протягом всього життя з метою відповідності високим стандартам обраної професії.

Висновки. Професійне спілкування є складним та комплексним поняттям. Воно охоплює всі комунікативні вміння та навички (соціальні, ділові, професійні) фахівця певної сфери діяльності. Досить часто дане поняття вважається вузьким і охоплює лише особливості окремо взятої професії, тобто лише вільне володіння та користування лексикою свого фаху. Основною метою такого спілкування є передача необхідної інформації, що безпосередньо має відношення до спільної діяльності під час роботи. Знання мови професії підвищує ефективність праці, допомагає краще орієнтуватися в складній професійній ситуації та в контактах з представниками своєї професії, але висококваліфікований фахівець повинен також мати високий рівень культури соціального та ділового спілкування.

Проаналізувавши ряд дефініцій професійного спілкування у роботах вітчизняних та зарубіжних вчених, ми прийшли до висновку, що не існує однозначного підходу до визначення поняття професійного спілкування.

У контексті професійного спілкування інженерів з програмного забезпечення ми будемо дотримуватись більш комплексного та широкого поняття, оскільки воно найкраще відображає особливості їхньої фахової діяльності. Отже, професійне спілкування інженерів з програмного забезпечення ми визначимо як процес встановлення та підтримання контакту, який обумовлений професійно значущими цілями. Цей процес має враховувати загальні закономірності спілкування, особливості ділового спілкування, а також знання мови професії.

Резюме. У статті проведено аналіз дефініції «професійне спілкування», з'ясовано сутності та структури поняття «професійне спілкування інженера з програмного забезпечення». **Ключові слова:** інженер з програмного забезпечення, професійна діяльність, професійне спілкування, професійне спілкування інженера з програмного забезпечення.

Резюме. В статье проведено анализ дефиниции «профессиональное общение», выяснено сущности и структуры понятия «профессиональное общение инженера по программному обеспечению». **Ключевые слова:** инженер по программному обеспечению, профессиональная деятельность, профессиональное общение, профессиональное общение инженера по программному обеспечению.

Summary. Definitive analysis of the notion “professional communication” was made in this paper. The attempt to clear up

the essence and the structure of the notion “professional communication of a software engineer” was made. **Keywords:** software engineer, professional activity, professional communication, “professional communication of a software engineer”.

Література

1. Біляєв О. Концепція мовної освіти в Україні / О. Біляєв, М. Вашуленко, В. Плахотник // Рідна школа. – 1994. - №9. – С. 71-73.
2. Жуков Ю.М. Эффективность делового общения / Ю.М. Жуков – М.: Знание, 1988. – 188 с.
3. Каган М.С. Мир общения: Проблема межсубъектных отношений / М.С. Каган – М.: Политиздат, 1988. – 319 с.
4. Лесько О.Й. Етика ділових відносин: навч. посібник / О.Й. Лесько, М.Д. Прищак, О.Б. Залюбівська та ін. – Вінниця: ВНТУ, 2011. – 309 с.
5. Михайлюк В.О. Українська мова професійного спілкування: навч. посібник / В.О. Михайлюк – К.: ВД «Професіонал», 2005. - 496 с.
6. Ожегов С.И. Словарь русского языка / С.И. Ожегов – М.: Русский язык, 1987. – 562 с.
7. Опалюк О.М. Культура спілкування: навчально-методичний посібник / О.М. Опалюк, Ю.В. Сербалюк – Кам'янець-Подільський: МЕДОБОРИ, 2004. – 192 с.
8. Професійне спілкування в юридичній діяльності [Електронний ресурс] / І.П. Радомський – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/portal/soc_gum/VKPI_fpp/2006-2/07_Radonskii.pdf
9. Ребус М.Б. Психология делового общения / М.Б. Ребус – Ставрополь, 1996. – 209 с.
10. Селіванова О. О. Сучасна лінгвістика: термінологічна енциклопедія / О. О. Селіванова– Полтава: Довкілля-К, 2006. – 716 с.
11. Спивак В.А. Этика делового общения / В.А. Спивак – СПб.: Изд-во СПб УЭФ, 1992. – 102 с.
12. Чайка Г.Л. Культура ділового спілкування менеджера: навч. посібник / Г. Л. Чайка– К.: Знання, 2005. – 442 с.

Подано до редакції 11.05.2012