

ТЕОРІЯ І ПРАКТИКА ПРОФЕСІЙНОЇ ОСВІТИ

УДК 378.015.311:316.45

О. Г. Берестенко

КУЛЬТУРА ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ ЯК РЕЗУЛЬТАТ ВДОСКОНАЛЕННЯ ІНДИВІДУАЛЬНИХ ТВОРЧИХ ЗДІБНОСТЕЙ ОСОБИСТОСТІ

Розвиток індивіда, існування його як особистості неможливі без зв'язку із суспільством, без спілкування з іншими людьми. Історичний досвід і практика свідчать, що ізоляція людини від суспільства спричиняє цілковиту втрату людської особистості, її соціальних якостей і властивостей.

Потреби сучасного суспільства, його духовні і матеріальні сфери зумовили особливу актуальність проблем спілкування, окреслили принципово нові ознаки світової цивілізації, що пов'язані з особливостями функціонування постіндустріальних суспільств, з новими інформаційними технологіями, з процесами глобалізації.

Освітній простір XXI століття – це синкретичне, соціокультурне й інформаційне середовище (школа, ВНЗ, відео-, телекомунікації, комп'ютери, електронна пошта, Інтернет, Скайп та інше), яке дозволяє особистості нескінченно розвивати власні освітні інтереси, творчі здібності й активізувати когнітивну діяльність на основі нових комунікативних стратегій.

Підвищення соціальної мобільності, динамізму нинішнього життя різко збільшують кількісний і якісний спектр контактів професіонала, а бурхливий розвиток інформаційних засобів суперечливо впливає на суспільство, зумовлюючи спілкування людей з різними прагненнями й обмежуючи безпосередні контакти.

Іntenсивне зростання ролі професійного спілкування та потреби вдосконалення його культури зумовлені низкою об'єктивних факторів: по-перше □ це перехід до інформаційного суспільства та пов'язаного з цим зростанням інтенсивності процесів взаємообміну інформацією; по-друге, швидке зростання кількості та якості засобів обміну інформацією; по-третє, зростання потреби в людях, без удосконалення культури професійній спілкування яких, неможливе функціонування таких галузей, як виховання, освіта, охорона здоров'я, наука, мистецтво, політика, підприємництво тощо; зростання потреби в спеціалістах, зайнятих в різних галузях, що потребують кооперації та взаємодії в досягненні спільних цілей.

Спілкування охоплює всю багатогранність духовних і матеріальних форм життєдіяльності людини і є її суттєвою потребою, формою людської взаємодії, через яку індивіди фізично і духовно впливають один на одного, формують уявлення про світ, приходять до взаєморозуміння, оскільки воно

передбачає обмін думками і почуттями з іншими людьми, а також звернення людини до самої себе: власної душі, спогадів, сумління, мрій.

На початку ХХ ст. теоретики та практики почали усвідомлювати багатовимірну стимулюючу роль спілкування в житті людини. До спілкування, як наукової проблеми, активно підійшли спеціалісти з психології, етики, філософії, соціології, педагогіки, економіки та інших галузей наук.

У різні часи підходи до вивчення спілкування були не однаковими. У 20 – 60-ті роки психологи досліджували масові процеси спілкування; потім – в онтогенезі, у взаємозв'язку з мовленням і вищими психічними функціями, у 60-70-ті роки, як зміну поведінки людей у різних ситуаціях безпосереднього спілкування. Були проаналізовані різні засоби (зокрема невербальні характеристики та їх значення для сприймання однієї людини іншою); прикладні аспекти спілкування як цілеспрямованого впливу. Практичну цінність мали популярні поради американського психолога Д. Карнегі про те, як поліпшувати спілкування та завойовувати собі друзів. Вони стосуються технології спілкування, але не розкривають його етичної та психологічної структури й закономірностей.

У 30-ті роки в результаті розвитку економіки, засобів комунікації, зростання політичної залежності одних народів від інших, посилюються загальнолюдські цінності в моралі: добро, честь, обов'язок, істина та інше. Перед загрозою загальнолюдського знищення людина стала більше відчувати себе абсолютною цінністю, що стало причиною розвитку соціальної психології, посиленню її впливу на інші дисципліни. Проблеми спілкування перетворилися на «логічний центр» усієї системи психологічної проблематики. Це зумовило розвиток науки про людину, про її відносини з іншими. На Заході зародилася школа «людських відносин», яка вивчала зв'язок, між етичними нормами та поведінкою людей, між обов'язком та ставленням до діла.

Розвиток виробничих відносин стимулював учених і практиків до вивчення спілкування у зв'язку з розвитком особистості. Саме на цьому шляху плідно об'єдналися позиції етиків, психологів та педагогів. У науці відбувся так званий комунікативний поворот. Суть його – у переході від суб'єкта, який віддає перевагу монологу, до суб'єкта, що прагне діалогу у спілкуванні та взаємодії з іншими людьми.

Основну увагу науковці зосереджували на засобах комунікації, особливостях контакту, комунікативних діях, видах взаємодії, зокрема, у конфліктних ситуаціях і під час переговорів. Таке гуманістичне осмислення спілкування сприяло поширенню ідей в Україні, в середині 70-х років з'являються перші праці з проблеми ділового та професійного спілкування (зокрема педагогічного). Цей феномен відокремлюється й формалізується як наукова категорія, описуються види, форми, стилі спілкування та його особливості.

У 80-ті роки ХХ століття формулюється поняття «організаційна культура» – як важливий інструмент управління. Науковці назвали

культуру, і передусім культуру професійного спілкування, важливим складником в боротьбі за успіх у бізнесі.

За останні десятиріччя розширився фронт досліджень у галузі спілкування, було зроблено помітний крок уперед у науковому осмисленні. В них зазначається, що спілкування сприяє створенню умов для розвитку мотивації тих, хто займається професійною діяльністю, надає їй творчого характеру, розвиває особистості суб'єктів спілкування, попереджає виникнення психологічних бар'єрів [2].

Сучасні науковці розглядають спілкування, як різновид діяльності. У дослідженнях і вітчизняних, і зарубіжних учених найбільш детально описано ділове, професійне, зокрема педагогічне спілкування, спрямованість їх практична, яка має на меті досягнути ефективності професійної діяльності [1 – 3; 10; 11].

Мета цієї статті полягає в осмисленні основ професійного спілкування, його видів, типів і форм у взаємодії в різних ситуаціях у процесі професійної діяльності, осягненні шляхів та засобів розвитку професійної позиції, осмислення психології культури професійного спілкування.

Об'єктом нашого вивчення є професійне спілкування, що формується в умовах конкретної професійної діяльності, а тому певною мірою вбирає в себе її особливості і є важливою частиною цієї діяльності.

Предметом дослідження є культура професійного спілкування як характеристика високого рівня професіоналізму та реалізації творчих здібностей особистості. Поняття «культура» визначається, як «сукупність досягнень виробничих, суспільних, духовних відносин, високий рівень, вміння» (С. Ожегов). Воно пов'язане з ефективністю, результативністю та удосконаленням діяльності.

У професійній діяльності люди намагаються досягти не лише загальних, а й особисто значущих цілей; завдяки знанням, вмінням, навикам, набувають власного стилю спілкування – найкомфортнішого, зрозумілого й усвідомленого. На даному етапі зростає роль культури професійного спілкування, як цілісної системи, яка охоплює зовнішню культуру, культуру мовлення, культуру почуттів, культуру поведінки, етикет.

Ми розглядаємо професійне спілкування як творчий, керований процес взаємообміну повідомленнями, організації взаєморозуміння, досягнення оптимальної взаємодії, взаємопізнання в різних видах діяльності учасників професійно спрямованої комунікації.

Під творчістю в основному розуміють діяльність, результатом якої є створення індивідуально нового, неповторного, оригінального. Творча діяльність надзвичайно складна, реалізується в розмаїтості форм. Кожна особистість здатна до творчості, у ній вона розкривається з найбільшою повнотою (М. Афанасьєв, С. Безклубенко, М. Блінова, Ю. Борєв, А. Гройсман, Е. Громов, В. Єршов, С. Раппопорт та ін.). Професійне спілкування стикається з безліччю непередбачених ситуацій, в яких по-

новому треба розв'язувати задачі взаєморозуміння і взаємодії, рішення яких не можна здійснити за відомим алгоритмом чи шаблоном, хоча знання загальних творчих підходів до розв'язання професійних задач сприяють подоланню труднощів. У професійному спілкуванні людина виявляє творчі якості, здібності, знання, засвоює суспільний досвід, норми, цінності, способи діяльності, формуючись при цьому як особистість і суб'єкт діяльності. Виокремлюються такі характеристики професійного спілкування: співрозмовники є особистостями, значущими одне для одного, вони активно взаємодіють з приводу конкретного діла, а основне завдання такого спілкування – продуктивна співпраця, співтворчість. [1; 4; 10]

Культура професійного спілкування – це соціально значущий показник здібностей, умінь здійснювати свої взаємини з людьми, формується на основі певних умов професійної діяльності, вбирає в себе її особливості, базується на ній, виступає важливим складником, засобом діяльності. Головним принципом професійного спілкування – суб'єкт-суб'єктний характер спілкування, який полягає у рівності психологічних позицій, взаємній гуманістичній установці, активності суб'єктів спілкування, взаємопроникненні у світ почуттів та переживань, готовності сприймати співрозмовника, взаємодіяти з ним [1].

Сучасні психологи (Д. Аткинсон, Р. Бернс, В. Кан-Калик, І. Кон, К. Роджерс та ін.) доводять вплив спілкування на розвиток емоційної та інтелектуальної сфер людини, вважають, що у спілкуванні здійснюється своєрідна «презентація» внутрішнього світу особистості. У теорії психології стверджується думка, що потреба у спілкуванні є однією з основних (базових) потреб людини, яка суттєво впливає на її розвиток [3].

Спілкування – багатоплановий процес, а спільне у чотирьох компонентах слово «взаємо» має на увазі двох або кілька суб'єктів спілкування: перцепцію – процес взаємсприймання; комунікацію – процес взаємообміну інформацією; інтеракція – процес формування стратегії взаємодії; рефлексію – процес взаємоусвідомлення того, як суб'єкта сприймають і оцінюють інші. Культура професійного спілкування – це культура перцепції, плюс культура комунікації, плюс культура інтеракції, культура рефлексії.

Засновано на потребі спільної діяльності, професійне спілкування передбачає такі функції: регулятивну (регулює офіційні стосунки у державно-правовій і суспільно-виробничій сферах); комунікативну (обмін інформацією); інтерактивну (обмін діями); перцептивну та рефлексивну (взаємсприймання і встановлення взаєморозуміння між партнерами по спілкуванню).

Орієнтація на поліфункціональність спілкування дає змогу професіоналу організувати взаємодію як цілісний процес: не обмежуватися плануванням лише інформаційної функції, а створювати умови для обміну ставленнями, переживаннями, забезпечуючи співробітництво і співтворчість. У процесі співробітництва постійно виникають ситуації, у яких професіонал має швидко зорієнтуватися й обрати правильні засоби

комунікації, побудувати процес спілкування, знайти стиль поведінки, визначити внутрішню сутність дій і вчинків співрозмовника, ступінь сформованості його знань, умінь. Тому питання готовності до здійснення професійного спілкування набувають всеохоплюючого характеру.

Реалізація функцій та вмиле використання видів, типів і форм спілкування є передумовою ефективності, результативності професійного спілкування (табл.1).

Таблиця 1.

Види, типи і форми професійного спілкування

Види професійного спілкування	Типи професійного спілкування	Форми професійного спілкування
вербальне	безпосереднє (пряме) опосередковане (непряме)	Індивідуальне: монологічне, діалогічне Групове: монологічне, діалогічне Письмове За допомогою технічних засобів
невербальне	Безпосереднє(пряме)	Жести Міміка Пози Умовні сигнали

Основою поділу професійного спілкування на види є ступінь участі або неучасті в ньому мови (усної і писемної). За цією ознакою виокремлюють вербальне і невербальне спілкування.

Вербальне (лат. *verbum* – слово) спілкування – словесне спілкування, учасники якого обмінюються висловлюваннями щодо предмета спілкування за допомогою мови, системи знаків, які служать засобом спілкування.

Невербальне спілкування – обмін інформацією між людьми за допомогою немовних комунікативних елементів (жестів, міміки, виразу очей, постави та ін.), які разом із засобами мови забезпечують створення, передавання і сприйняття повідомлень.

Історично склалися два типи професійного вербального спілкування: безпосереднє (пряме) й опосередковане (непряме). Уся система безпосереднього й опосередкованого спілкування впливає на розвиток і особистості, і взаємин між людьми.

Пряме вербальне спілкування – безпосередній усний контакт між учасниками спілкування («обличчям до обличчя»), в якому інформація передається за допомогою мовних знаків та інтонаційних засобів (підвищення або пониження тону, манера мовлення, що виражає почуття, ставлення до предмета, висловлювання), та охоплює елементи невербального (жести, міміку, пози).

Розрізняють форми прямого вербального спілкування: індивідуальне монологічне (передавання усної інформації без зворотнього зв'язку), індивідуальне діалогічне (відбувається між двома людьми і передбачає

зворотний зв'язок між відправником і реципієнтом), групове монологічне (учасниками є троє і більше осіб. Модифікацією такого спілкування є публічний виступ керівника перед колективом чи за його межами (лекція, доповідь), і групове діалогічне – форма колективного обговорення проблем, ситуацій, пропозицій на ділових нарадах, засіданнях колегіальних органів управління, тощо.

Непряме вербальне спілкування – це відсутність безпосереднього контакту, інформація позбавлена емоційного (інтонаційного) наповнення і не супроводжується невербальними засобами спілкування. За письмової форми непрямого вербального спілкування інформація передається від відправника до реципієнта у формі відповідного документа, в якому зафіксовані атрибути ділових контактів (назва організації-відправника і організації-одержувача, дата відправлення, номер реєстрації вихідної кореспонденції, підпис відповідального працівника), що є її перевагами. Основні недоліки такої форми спілкування – обмеженість інформації, затримання в часі і отриманням зворотного зв'язку, ймовірність виникнення помилок при розшифруванні повідомлення.

На сучасному етапі поширеним є непряме вербальне спілкування з використанням технічних засобів (телефонного зв'язку, електронної пошти, факсимільної техніки тощо), які забезпечують оперативність передавання інформації. Однак використання їх унеможлиблює документування інформації. Динамічно розвивається і все більше знаходить прихильників спілкування засобами електронного зв'язку (скайп).

Вербальне спілкування відбувається завдяки використанню усної та писемної мови, що забезпечує формування і відтворення думок, почуттів мовця.

Вся система вербального та невербального спілкування, безпосереднього й опосередкованого, форм спілкування впливає на розвиток і особистості, і взаємин між людьми.

Таблиця 2.

Форми професійного вербального спілкування

Усна форма професійного спілкування	Писемна форма професійного спілкування
Лекція, бесіда, дискусії, диспути, дебати, діловий прийом, доповідь, розмова, нарада, ділові переговори, розповідь, інструктаж, повідомлення та інше.	Документи різних видів: автобіографія, резюме, теза, рецензія, заява, пропозиція, скарга, характеристика, трудова книжка, особовий листок з обліку кадрів, довідка, висновок, доповідна записка, пояснювальна записка, запрошення, звіт, лист, оголошення, план, протокол, витяг із протоколу, телеграма, адреса, телефонограма, радіограма, факс, акт, доручення, розписка, список, таблиця, накладна, договір, трудова угода, контракт, ділова доповідь (написаний текст) тощо

Якщо професійна, творча особистість хоче переконати слухача (читача) в правдивості запропонованої теми, їй варто подбати, щоб слово її було зрозумілим, тема була переконливо обґрунтована. Слід навчитися контролювати свої емоції та інтонації, які диктують міміку і жести. Крім знань про спілкування, певних навичок і вмій, особистість повинна мати ще й позитивну комунікативну установку на спілкування, не просто на встановлення контакту, а на людину як загальнолюдську цінність, тоді цей контакт стане олюдненим, і спілкування відбуватиметься на високому культурному рівні.

Список використаної літератури

1. Волкова Н. П. Професійно-педагогічні комунікації : навч. посіб. / Н. П. Волкова. – К. : ВЦ Академія, 2006. – 256 с. **2. Иванова Н. В.** Проблема формирования индивидуального стиля педагогического общения / Н. В. Иванова // Формирование творческой индивидуальности : материалы науч.-практ. конф. – Мн., 1994. – С. 17. **3. Кан-Калик В. А.** Учителю о педагогическом общении / В. А. Кан-Калик. – М. : Просвещение, 1987. – 190 с. **4. Кан-Калик В. А.** Педагогическое творчество / В. А. Кан-Калик, Н. Д. Никондров. – М. : Педагогика, 1990. – 144 с. **5. Мудрик А. В.** Общение школьников / А. В. Мудрик. – М. : Знание, 1987. – 80 с. **6. Мудрик А. В.** Общение в процессе воспитания : учеб. пособие / А. В. Мудрик. – М. : Педагогическое общество России., 2001. – 320 с. **7. Рыданова И. И.** Основы педагогики общения / И. И. Рыданова. – Мн. : Беларуская наука, 1998. – 319 с. **8. Хміль Ф. І.** Ділове спілкування : навч. посіб. / Ф. І. Хміль. – К. : Акдемвидав, 2004 – 278 с. **9. Данилова Е.** Психологическая беседа как основной метод получения информации о ребенке / Е. Данилова // Воспитание школьников. – 2005. – № 7. **10. Мистецтво життєтворчості особистості : навч.-метод. посіб. : у 2 ч. – К. : ІЗМН, 1997. – Ч. 2. – 936 с. 11. Психологія і педагогіка життєтворчості : навч.-метод. посіб. – К. : ІЗМН, 1996. – 792 с.**

Берестенко О. Г. Культура професійного спілкування як результат вдосконалення індивідуальних творчих здібностей особистості

У статті розглянуто основи професійного спілкування, його види, типи і форми у взаємодії в різних ситуаціях у процесі професійної діяльності, шляхи та засоби розвитку професійної позиції, осмислення психології культури професійного спілкування. Основою поділу професійного спілкування на види є ступінь участі або неучасті в ньому мови (усної і писемної). За цією ознакою виокремлюють вербальне та невербальне спілкування та два типи: безпосереднє (пряме) й опосередковане(непряме), які впливають на розвиток особистості і взаємини між людьми.

Ключові слова: спілкування, професійне спілкування, культура, культура професійного спілкування, вербальне спілкування, невербальне спілкування, ефективність, перцепція, комунікація, інтеракція, рефлексія.

Берестенко Е. Г. Культура професійного общения как результат усовершенствования индивидуальных творческих способностей личности

В статье рассматриваются основы профессионального общения, его виды, типы и формы во взаимодействии в разных ситуациях в процессе профессиональной деятельности, пути и способы развития профессиональной позиции, осмысление психологии культуры профессионального общения. В основу деления профессионального общения на виды положена степень участия в нем языка. По этому признаку выделяют вербальное, невербальное общение и два типа: непосредственное(прямое) и опосредованное(непрямое), которые влияют на развитие личности и отношения между людьми.

Ключевые слова: общение, профессиональное общение, культура, культура профессионального общения, вербальное общение, невербальное общение, эффективность, перцепция, коммуникация, интеракция, рефлексия.

Berestenko O. G. The culture of professional communication as a result of improving individual creative skills of a person

The article deals with the principles of professional communication, its types, aspects and forms in interaction of different situations during the process of professional activity; ways and methods of development the professional position, comprehension of psychological culture of professional communication. The basis of the separation of professional dialogue on the types is based on the level of involvement and participation of the language in it. According to this creation, the verbal and nonverbal communications are determined and two types: direct and indirect, that influence to the development of personality and relations among people.

Key words: communication, professional communication, culture, culture of professional communication, verbal communication, nonverbal communication, effectiveness, perception, interaction, reflection, transaction, emption.

Стаття надійшла до редакції 20.11.2012 р.

Прийнто до друку 21.12.2012 р.

Рецензент – д. п. н., проф. Савченко С. В.