

УДК 378.126

**ЛЮДМИЛА САВЕНКОВА**

ДВНЗ «Київський національний економічний університет імені Вадима Гетьмана»

## **ФОРМУВАННЯ КУЛЬТУРИ ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ МАЙБУТНІХ МЕНЕДЖЕРІВ ЕКОНОМІЧНОЇ СФЕРИ**

У статті охарактеризовані шляхи формування культури професійного спілкування майбутніх менеджерів економічної сфери.

**Ключові слова:** *менеджер, комунікативні вміння, структура культури професійного спілкування менеджера, тренінгові заняття*

Уходження України в систему міжнародних економічних, політичних і культурних зв'язків визначає якісно нову мету вищої освіти – забезпечення підготовки конкурентоспроможних фахівців з високими рівнями знань, професійних умінь та сформованих професійно важливих якостей.

У зв'язку зі сказаним, одним із напрямків підготовки майбутніх менеджерів економічної сфери, без сумніву, є формування в них культури професійного спілкування.

Результати **аналізу наукових досліджень** упевнюють, що підготовці майбутніх економістів до професійного спілкування приділяється значна увага (С.Амеліна, Л.Барановська, А.Бичок, О.Загородна, О.Керекеша, О.Куліш, Н.Логутіна, М.Опольська, О.Рембач, В.Черевко, І.Ярошук). Водночас здійснюються лише перші спроби розробки структури, рівнів сформованості та пошуку шляхів формування культури професійного спілкування в майбутніх менеджерів. Так, В.Лівенцова доводить, що вказана культура синтезує в собі комплекс знань, цінностей, способів поведінки, необхідних у ситуаціях ділового спілкування та умінь гнучко реалізовувати їх на практиці з метою забезпечення ефективної спільної діяльності. У контексті особистісного підходу культура професійного спілкування менеджера невиробничої сфери розглядається В.Лівенцовою як єдність двох взаємопов'язаних, але якісно своєрідних підструктур: особистісної та поведінкової. Особистісна підструктура, як підкреслює В.Лівенцова, включає в себе мотиваційно-ціннісні установки, професійні орієнтації менеджера, які визначають спрямованість його спілкування, вибір тих чи інших способів взаємодії зі співробітниками. Поведінкова, або операційно-ділова підструктура в дослідженні В.Лівенцової має три компоненти (перцептивний, інтерактивний, комунікативний). Як бачимо, вирізнення вказаних компонентів пов'язано з прийнятим у соціальній психології диференційованні перцептивного, комунікативного та інтерактивного аспектів спілкування. Змістові аспекти вказаних компонентів дослідниця, на нашу думку, характеризує поверхово, а саме: перцептивний (здатність адекватно, неупереджено і точно сприймати особистісні властивості та поведінку партнерів зі спілкування, правильно розуміти їхні мотиви і переживання, індивідуальні особливості; інтерактивний – уміння будувати відносини з будь-яким партнером, домагатися ефективної взаємодії на основі спільних інтересів; комунікативний – здатність чітко, зрозуміло і грамотно висловлювати думки та почуття, володіти лексичним багатством мови, вербальними та невербальними засобами обміну інформацією зі співрозмовниками[3].

Із огляду на викладене, вважаємо: змістовий аспект культури професійного спілкування менеджера, зокрема, менеджера економічної сфери повинен бути більш глибоким та включати володіння комунікативними якостями мовлення, техніку підготовки та проведення публічних виступів; володіння майстерністю ведення дискусій, уміннями та прийомами організації взаємодії. Необхідною є також розробка та впровадження в практику діяльності вищих економічних навчальних закладів нових дисциплін, що спрямовані на формування культури професійного спілкування майбутніх менеджерів. Тому **метою нашої статті** є

охарактеризувати шляхи формування культури професійного спілкування майбутніх менеджерів у економічному університеті. Дослідження, що проводиться нами, є складовою наукової роботи кафедри педагогіки та психології КНЕУ ім. В. Гетьмана (Наукова тема кафедри: «Психолого-педагогічні засади удосконалення професійної підготовки майбутніх фахівців в економічному університеті», реєстраційний номер 0107U007382).

Із метою вирішення першого з поставлених завдань, нами були проаналізовані наукові роботи з формування комунікативної культури (В. Полторацька, В. Садова, І. Тимченко), культури професійного спілкування фахівця (Д. Балдинюк, Т. Гриценко, В. Зелений, І. Комарова, В. Лівенцова, О. Рембач, О. Рябушко, Р. Фатихова, В. Шевчук) та вивчені особливості діяльності менеджерів економічної сфери. Результатом проведеного аналізу стало вирішення в структурі культури професійного спілкування цих менеджерів наступних компонентів: мотиваційно-особистісного, когнітивно-мовленнєвого, операційно-поведінкового[1; 2].

Відповідно до обґрунтованих компонентів вказаної культури вирізнялись критерії її сформованості (мотиваційно-особистісний, когнітивний, мовленнєвий, емоційний, операційно-діяльнісний) та відповідні показники. Вирішення критеріїв та показників сформованості культури професійного спілкування менеджера дозволило визначити рівні (низький, середній, високий) володіння вказаною культурою.

Формування культури професійного спілкування майбутніх менеджерів проходило під час вивчення студентами КНЕУ ім. В. Гетьмана таких навчальних дисциплін, як «Комунікативні процеси у навчанні», «Психологія спілкування», «Психологія та культура ділового спілкування».

Метою вивчення дисципліни «Комунікативні процеси у навчанні» було формування в майбутніх менеджерів комунікативних умінь, а саме: налагоджувати комунікативний контакт з іншими людьми; орієнтуватися в ситуації спілкування; ефективно говорити і слухати, розуміти та застосовувати невербальні засоби спілкування; створювати сприятливу для спілкування атмосферу; правильно вибирати засоби подання інформації; розуміти позицію партнера в спілкуванні; пристосовуватись до цієї позиції та використовувати її у власних інтересах; протистояти маніпулюванню у комунікації; використовувати різні техніки асертивної поведінки; розв'язувати конфліктні ситуації; брати участь у груповій взаємодії; проводити самоаналіз; відповідати на запитання; подавати себе у спілкуванні; зацікавлювати партнера зі спілкування; знаходити правильні засоби самоподання; утримувати увагу слухачів.

У змістовому аспекті курсу «Комунікативні процеси в навчанні» виділялись два розділи «Спілкування як соціально-психологічна проблема» та «Прикладні аспекти комунікації». У першому з цих розділів розглядались наступні теми «Процес спілкування та його складові», «Вербальні та невербальні засоби спілкування», «Спілкування як взаємодія», «Стратегії і тактики впливу та маніпулювання», «Сприйняття і розуміння у спілкуванні».

Другий розділ курсу «Комунікативні процеси у навчанні» включав наступні теми: «Ділова міжособистісна комунікація», «Педагогічне спілкування», «Взаємодія і сприйняття у педагогічному спілкуванні», «Конфлікти у спілкуванні».

Викладачами кафедри педагогіки та психології КНЕУ ім. В. Гетьмана були розроблені спеціальні види діяльності студентів з оволодіння вказаними комунікативними вміннями, а саме: вправи (з аналізу конкретних ситуацій, що містять бар'єри та перепони у спілкуванні); аналіз кейсів (за проблемами, що сприяють виникненню бар'єрів взаєморозуміння); опрацювання етюдів (з публічної самотності, використання невербальних засобів для вираження почуттів, узгодження вербальних та невербальних засобів спілкування у певній комунікативній ситуації); моделювання ситуацій професійного спілкування (самопрезентація, активне слухання, конфлікт між керівником та підлеглим); проведення рольових ігор («Індивідуальна бесіда», «Мистецтво розв'язання конфлікту»).

Із 2006 року КНЕУ ім. В. Гетьмана з метою формування в майбутніх менеджерів культури професійного спілкування впроваджується дисципліна «Психологія спілкування» для студентів усіх факультетів, крім факультету міжнародної економіки (на останньому викладається дисципліна «Психологія та культура ділового спілкування»).

У процесі вивчення дисципліни «Психологія спілкування» студенти повинні: засвоїти понятійно-термінологічний апарат дисципліни; враховувати в процесі професійного спілкування фактори його ефективності; вирізнити властивості особистості, що впливають на ефективність спілкування; вирізнити та долати бар'єри у професійному спілкуванні; характеризувати стилі професійного спілкування та аналізувати свій власний стиль спілкування; вирізнити особливості вербальної та невербальної комунікації; оволодіти технікою мовлення та вміннями доцільно використовувати його комунікативні якості; вирізнити особливості діалогічного та монологічного мовлення; оволодіти вміннями встановлювати зворотний зв'язок у спілкуванні; оволодіти прийомами ефективного використання паралінгвістичних, екстралінгвістичних, оптико-кінетичних, проксемічних засобів; реалізовувати асертивну поведінку у взаємодії; враховувати в процесі спілкування ефекти соціальної перцепції, вирізнити помилки соціальної перцепції; знати суттєві особливості соціальних стереотипів у сприйманні та розумінні інших людей; оволодіти атракцією як засобом впливу на емоційний аспект сприймання мовця співрозмовником; оволодіти провідними методами та техніками саморегуляції; використовувати психологічні умови подолання емоційних ситуацій у спілкуванні; вирізнити умови та фактори ділового спілкування; проводити ділову розмову.

Дисципліна «Психологія спілкування» тісно пов'язана з іншими соціально-психологічними дисциплінами, які викладаються в КНЕУ, а саме з «Соціологією», «Етикою ділового спілкування», «Організаційною поведінкою», «Особистою тактикою менеджера», «Психологією та педагогікою».

Викладачами кафедри педагогіки та психології розроблені та вийшли друком навчальний посібник «Психологія спілкування» [4] та збірник тренінгів [5] для проведення зі студентами занять з цієї дисципліни. Вказаний збірник містить сім тем. До кожної з тем розроблені відповідні тренінгові заняття. Так, наприклад, тема «Комунікативна сторона спілкування» розкривається через наступні тренінгові заняття: «Вербальні засоби спілкування», «Розвиток уміння слухати», «Невербальні засоби спілкування». До теми «Інтерактивна сторона спілкування» розроблені тренінгові заняття на такі теми як «Взаємодія з іншими людьми» та «Самопрезентація в процесі взаємодії». Тема «Перцептивна сторона спілкування» розкривається через реалізацію тренінгових занять «Механізми дії соціальних стереотипів» та «Позитивне самосприйняття та самопрезентація». Тема «Основи особистісного самоуправління та емоційної саморегуляції в процесі спілкування» передбачає проведення наступних тренінгових занять: «Емоційна саморегуляція в процесі спілкування» та «Емоційна саморегуляція в різних ситуаціях спілкування». Кожне із тренінгових занять включає наступне: визначення його мети, комплексу завдань, якими повинні оволодіти майбутні менеджери; виклад основних теоретичних положень відповідно до теми; перелік усіх вправ, що будуть виконуватись у ході заняття та повний їх опис, рекомендації щодо часу, який доцільно використовувати під час проведення тієї чи іншої вправи.

У процесі освоєння студентами дисципліни «Психологія та культура ділового спілкування» виконуються наступні завдання: ознайомлення з основними психологічними феноменами в сфері ділових комунікацій, ознайомлення студентів із актуальними проблемами психології ділового спілкування, що знаходять відображення у вітчизняній і зарубіжній науці; вивчення сучасних ділових комунікацій (оволодіння технікою активного слухання, ефективними методами аргументації, способами протистояння впливу й урегулювання конфліктів); оволодіння студентами сучасними технологіями ділового спілкування; ознайомлення з особливостями міжособистісного сприймання і взаємодії в діловому спілкуванні; формування вміння аналізувати конкретні ситуації взаємодії, визначати в них позитивне та негативне; оволодіння практичними вміннями ділового спілкування; оволодіння вміннями публічного виступу, ведення дискусії. Зміст дисципліни за темами включає наступні з них: «Предмет, основні категорії та задачі психології й культури ділового спілкування», «Комунікативна сторона ділового спілкування», «Психологічні особливості та культура публічного виступу в діловому спілкуванні», «Психологічні аспекти та культура взаємодії партнерів у діловому спілкуванні». «Основи емоційної саморегуляції у процесі ділового спілкування». «Перцептивна

сторона ділового спілкування», «Імідж ділової людини», «Психологія організації та проведення ділової бесіди», «Психологія ділових переговорів», «Лідерство у сфері ділового спілкування», «Етика та етикет ділового спілкування», «Психологія самоорганізації ділової людини».

Науково обґрунтованими є навчальні цілі практичних занять, що пропонуються студентам з дисципліни «Психологія та культура ділового спілкування». Так, наприклад, під час проведення заняття з теми «Психологічні механізми саморегуляції» необхідно навчитися пояснювати сутність та причини виникнення емоційних ситуацій у спілкуванні; описувати можливості їх запобігання; будувати взаємовідносини у спілкуванні на підставі розуміння особливостей співрозмовника та врахування типологічних характеристик особистості; оптимізувати взаємовідносини у процесі діяльності; аналізувати особистісні, поведінкові, переваги у розв'язанні проблемних ситуацій; взаємодіяти з врахуванням особистісних характеристик партнера у спілкуванні.

Результати проведених експериментальних досліджень свідчать: упровадження в практику діяльності КНЕУ ім. В. Гетьмана запропонованих навчальних дисциплін сприяє значному зростанню рівнів сформованості культури професійного спілкування майбутніх менеджерів.

#### **Список використаних джерел**

1. Волошина А.П. Система підготовки майбутніх менеджерів до професійного спілкування// Вісник Черкаського університету: серія «Педагогічні науки». – Вип. 101 – 2007 – С 92-98.
2. Волошина А.П. Тренінг з формування культури професійного спілкування майбутніх менеджерів/ А.Д. Волошина // Наукові праці: Науково-методичний журнал. – Т.84. – Вип.58. Педагогічні науки. Миколаїв. Вид-во МДГУ ім. Могили, 2007. – С. 127-133.
3. Лівенцова В. В. Формування культури професійного спілкування у майбутніх менеджерів невинробничої сфери. Автор. дис. на здобут. наук. ступ. канд. пед. наук 13.00.04 – теорія і методика професійної освіти. – Тернопіль, 2002 - 18 с.
4. Психологія спілкування : навчальний посібник / [за ред. Л.О. Савенкової]. – К; КНЕУ, 2015. – 309 с.
5. Психологія спілкування : зб. тренінгів [Савенкова Л.О., Приходько В.М., Варбан Є.О. та ін.]; за ред. Л.О. Савенкової. – К; КНЕУ, 2014 – 187 с.

Стаття надійшла до редакції 28.02.2015 р.

#### **САВЕНКОВА Л.**

ГВУЗ «Киевский национальный экономический университет имени Вадима Гетьмана»,  
Украина

#### **ФОРМИРОВАНИЕ КУЛЬТУРЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ БУДУЩИХ МЕНЕДЖЕРОВ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ СФЕРЫ**

В статье охарактеризованы пути формирования культуры профессионального общения будущих менеджеров экономической сферы.

*Ключевые слова:* менеджер, коммуникативные умения, структура культуры профессионального общения менеджера, тренинговые занятия

#### **SAVENKOVA L.**

State University «Kyiv national economic University named after Vadym Hetman», Ukraine

#### **CREATING A CULTURE OF PROFESSIONAL COMMUNICATION THE MANAGERS OF THE FUTURE ECONOMIC SPHERE**

The article described ways of creating a culture of professional communication of future managers of the economic sphere.

*Key words:* manager, communication skills, cultural structure of professional communication manager trainings