

ОБГРУНТУВАННЯ МОДЕЛІ КУЛЬТУРИ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ МАЙБУТНІХ ЕКОНОМІСТІВ

У статті розглядаються засади моделі культури ділового спілкування студентів. Проаналізовано поняття «культура» з урахуванням різних підходів – лінгвістичного, психолого-педагогічного, соціального. У роботі визначено засади культури спілкування, розглянуто і проаналізовано підґрунтя культури ділового спілкування, окреслено компоненти моделі культури ділового спілкування студентів-економістів: мотиваційно-ціннісний, мовленнєво-інформаційний, операційно-діяльнісний. Окреслено специфіку формування культури ділового спілкування в економічному ВНЗ.

Ключові слова: модель, культура, ділове спілкування, студент-економіст.

В статье рассмотрены основы модели культуры делового общения студентов. Проанализировано понятие «культура» с учетом различных подходов – лингвистического, психолого-педагогического, социального. В работе определены основы культуры общения, рассмотрена и проанализирована основа культуры делового общения, очерчены компоненты модели культуры делового общения студентов-экономистов: мотивационно-ценностный, лингво-информационный, операционно-деятельностный. Очерчена специфика формирования культуры делового общения в экономическом ВНЗ.

Ключевые слова: модель, культура, деловое общение, студент-экономист.

The bases of the model of culture of business communication of students are considered in the article. The term «culture» is analyzed taking into account the different approaches – linguistic, psychological and pedagogical, social. The bases of culture of communication are analyzed in the work, the basis of culture of business communication is considered and analyzed, the components of model of culture of business communication of students are outlined: motivational and valued, linguistic and informative, operational and active. The specific of forming the culture of business communication in economic institutes is outlined.

Key words: model, culture, business communication, student, future economist.

Постановка проблеми. Перетворення в економічній, соціальній, культурній галузях суспільства викликають зміни в системі професійної підготовки фахівців у вищих навчальних закладах. Ринкові відносини вимагають від майбутнього економіста нових якостей, таких як ділові контакти з партнерами, професійна мобільність, вміння адаптуватися в умовах, що змінюються. Ядром контакту з іншими людьми виступає ділове спілкування, що дозволяє кожному майбутньому економісту ідентифікувати себе як особистість, здатну до професійної діяльності,

міжособистісного взаєморозуміння, збагачення духовного світосприйняття.

Поєднання фундаментальних знань економіки з культурою ділового спілкування дає студентам таку освіту, яка дозволяє їм ефективно здійснювати професійну діяльність в сфері управлінської праці, пов'язану з організацією взаємодії з широким колом осіб. Природно, що у різних професійних групах є свої додаткові вимоги до культури спілкування співрозмовників. Професійні вимоги висуваються до мови людини, до дотримання нею канонів власної професії.

Аналіз останніх досліджень. Формування культури ділового спілкування студентів досліджується в працях Б.М. Головіна [1], В.І. Іванової [2], Н.Б. Крилової [3], М.О. Фаєнової [4] та ін. Однак невирішеною частиною цього досить актуального питання залишається аналіз моделі культури ділового спілкування студентів-економістів в процесі їх професійної підготовки як педагогічної проблеми.

Формування цілей статті – обґрунтувати модель культури ділового спілкування студентів – майбутніх економістів. Для вирішення вказаної мети поставили такі **завдання**: проаналізувати різні підходи до ключового поняття культури ділового спілкування, розглянути підґрунтя культури ділового спілкування, окреслити компоненти моделі культури ділового спілкування студентів-економістів.

Виклад основного матеріалу. Вважаємо, що аналіз моделі культури ділового спілкування студентів-економістів необхідно починати з визначення засад культури ділового спілкування, що вимагає порівняння різних підходів – *лінгвістичного, психолого-педагогічного, соціального.*

У *лінгвістичному* підході, оскільки мова є засобом спілкування і найважливішим компонентом культури, аналізується розвиток мови і культурного розвитку, що виявляється в тому, що із зростанням культури мова швидко просувається вперед у своїй поступальній ході. Дбайливе відношення до мови – пошана до культури взагалі. Спілкування у такому випадку стає знаряддям найактивнішого розкриття власної особистості.

Культура спілкування полягає в ступені розвитку і багатстві її лексики і

синтаксису, відточеності її семантики, різноманітні і гнучкості її інтонації та ін. На думку Б.М. Головіна, «чим більш розвинута, багатша система мови, тим більше можливості варіювати мовні структури, забезпечуючи якнайкращі умови комунікативної мовної дії» [1, с. 183]. Культура спілкування ґрунтується на умінні використовувати мовні засоби в різних умовах спілкування. Сюди відносяться: багатство, чистота, виразність, точність і правильність мови.

М.О. Фаєнова, розглядаючи культуру спілкування з лінгвістичного підходу, виділяє декілька рівнів культури мовного спілкування: високо розвинені пізнавальні процеси, у першу чергу мислення; сукупність мовних і немовних знань; культура мови, що є сумою знань, умінь і навичок забезпечує такі характеристики висловлювання як логічність, експресивність, стилістична адекватність.

Культура спілкування розуміється як «високо розвинене уміння здійснювати комунікацію відповідно нормам, що історично склалися в даному мовному колективі, з урахуванням психологічних механізмів дії на адресата, використовуючи лінгвістичні засоби і способи реалізації такого спілкування, з метою оволодіння умінням планувати дискурс і управляти їм» [4, с. 7].

Для об'єктивного і усебічного вивчення поняття «культура спілкування», проаналізуємо *психолого-педагогічний підхід* до цього поняття. Слово «культура» в одному зі своїх значень синонімічне словам «виховання, освіта, розвиток». Культура при такому підході означає не що інше, як освіта – оволодіння загальним знанням, історично відібраними зразками діяльності і соціального спілкування.

Представляє науковий інтерес погляд В.І.Іванової про механізм формування культури в умовах ВНЗ. На думку авторки, культура майбутнього фахівця формується у його усебічній професійній діяльності. Широта, діапазон, її зміст визначають масштаби розвитку, саморегуляції і самовизначення особистості студента. Особистісний рівень культури визначається «якістю діяльності і спілкування на підставі того, як практично освоєні норми спілкування, як співвідносяться ці норми з реальною повсякденною поведінкою і діяльністю в людському співтоваристві» [2, с. 25].

«Культура є підсумком якісного розвитку особистості, і в її основі лежить головний показник розвиненості культури – міра творчої активності самої особистості», – наголошує Н. Б. Крилова [3, с. 14]. Успіх чи неуспіх випускника як фахівця значною мірою буде залежати від того, наскільки точно, правильно він формулюватиме свої думки, вміє враховувати ситуацію спілкування.

Так, аналіз психолого-педагогічного напрямку культури спілкування дає підстави стверджувати, що результатом освіти, розвитку і саморозвитку студента є певний рівень формування і оволодіння ним культурою спілкування в умовах професійної діяльності.

Розвиток культури спілкування студента також відбивається й в *соціальному* підході. Розвиток культури спілкування майбутнього фахівця визначається всією системою соціокультурної ситуації, що складається і динамічно розвивається у суспільстві. Вона може сприяти або перешкоджати цьому. В умовах вищого навчального закладу формування культури спілкування студента проаналізовано в роботі Н.Б.Крилової. У ній обґрунтовано базові теоретичні положення, пов'язані з соціально-культурним розвитком особистості.

Культуру спілкування фахівця Н.Б. Крилова характеризує як вираження зрілості і розвиненості всієї системи соціально значущих особистісних якостей, що продуктивно реалізуються в індивідуальній діяльності. Культура спілкування дозволяє не тільки обмінюватися інформацією, але і добитися її адекватного розуміння. Із-за низького рівня культури спілкування, на жаль, часто виникають так звані комунікативні бар'єри, тобто психологічні перешкоди на шляху передачі і приймання інформації між партнерами спілкування. Комунікативні бар'єри підрозділяються на бар'єри нерозуміння соціально-культурних відмінностей і бар'єри співвідносин.

Аналіз різних (лінгвістичного, психолого-педагогічного, соціального) підходів дозволяє дійти висновку про те, що культура як феноменальне явище означає сукупність матеріальних і духовних цінностей, це явище історичне, яке розвивається залежно від зміни соціально-економічних відносин і політичних систем.

Термін “культура ділового спілкування” вперше з’явився в наукових працях у 80-х роках ХХ ст. Однією з перших в Україні цей термін у науку ввела дослідниця Т.К. Чмут. Під час опитування, проведеного нею у різних навчальних закладах, студенти відповідали, що це: сукупність вмінь людини аналізувати вчинки інших людей; складова мовлення; вміння поводитися культурно; вміння знайти правильний та делікатний підхід; бажання бути культурним та приємним співрозмовником. Видно, що опитувані не диференціювали культуру мовлення, мови, поведінки та спілкування. У науковій літературі культура спілкування авторка трактує як єдність культури поведінки, мовлення і мови [5, с. 11].

Під культурою спілкування (за визначенням Т.К. Чмут) можна розуміти наявні в суспільстві і житті людини форми творіння спілкування, систематизацію та реалізацію його норм, способів та засобів відповідно до ієрархії цінностей та установок. Спілкування та його культура – це творчість, яка веде до самовдосконалення, і водночас це – цінність для кожної людини і для суспільства загалом. Від усвідомлення цього залежить успіх у взаємодії людей.

Цінністю культура спілкування стає тоді, коли слугує задоволенню їх актуальних потреб у спільній діяльності та духовному розвитку. При цьому творчість у спілкуванні веде до становлення сукупного суб'єкта "Ми" та розвитку одноосібного "Я", а як наслідок – до самоактуалізації та самореалізації особистості, досягнення спільної мети та втілення гуманістичних комунікативних установок. Таке поняття культури спілкування дає можливість розглядати її як володіння досконаліми його нормами, які виступають у єдності з творчою та особистісною складовою. Нормами при цьому можуть бути знання, зокрема методологічні, вміння і теоретично обґрунтовані способи дій, а також норми-цілі, норми-ідеали, які впливають на особистість.

Аналіз авторських підходів до визначення цього ключового поняття дав можливість уточнити зміст «культури ділового спілкування майбутнього економіста». Ми вважаємо, що це – важливий компонент загальної культури майбутнього фахівця, його особистісна, мотиваційна, професійна, здатна до

рефлексії якість, що забезпечує його професійну реалізацію. Вона синтезує в собі комплекс мотивацій, цінностей, норм, знань, умінь, навичок, способів та прийомів комунікативної поведінки і передбачає їх творче застосування, орієнтоване на оптимізацію процесу спілкування, забезпечення продуктивної спільної діяльності та гармонізацію особистості самого спеціаліста.

Ми виділили у структурі культури ділового спілкування майбутнього економіста три взаємопов'язані компоненти: *мотиваційно-ціннісний*, *мовленнєво-інформаційний*, *операційно-діяльнісний*. У зв'язку з тим, що вказані компоненти будуть виступати предметом педагогічного впливу під час проведення формувального експерименту, їх ґрунтовний аналіз буде предметом дослідження у наступних роботах.

Мотиваційно-ціннісний компонент описує комплекс мотивів, цінностей, систему ціннісних орієнтацій і смислових установок фахівця, які визначають загальну спрямованість ділового спілкування, характер та успішність взаємодії з партнерами, якими керується майбутній фахівець під час ділового спілкування і які опосередковують його сприймання та оцінку різноманітних професійних ситуацій, визначають вибір способів і прийомів спілкування з партнерами.

Мовленнєво-інформаційний компонент відображає комунікативно-смисловий аспект професійної взаємодії майбутнього економіста: використання вербальних і невербальних засобів обміну інформацією; комунікативні якості ділового мовлення (правильність, чистоту, точність, логічність, доступність, лаконічність, доречність, етичність і дієвість); техніку підготовки та проведення публічних виступів; володіння прийомами ведення продуктивної дискусії в ситуаціях ділової взаємодії, можливість отримувати інформацію, аналізувати, обмінюватися нею, у тому числі й за допомогою новітніх засобів Інтернет.

Операційно-діяльнісний компонент розкриває зміст основних етапів комунікативної взаємодії, а також якості, знання та уміння, необхідні для їх виконання, характеризується типовою діяльністю у межах ділового спілкування, окреслює типові стратегії, моделі, способи і прийоми організації взаємодії, які дають змогу ефективно здійснювати ділове спілкування.

Специфіка підготовки майбутніх економістів виявляється в тому, що під час

занять в економічному ВНЗ студенти мають вчитися правильно пояснювати певні економічні явища, грамотно вирішувати поставлені викладачем професійні завдання, пов'язані із економічною ситуацією, оцінювати, прогнозувати економічні ситуації, оформляти й працювати з діловою кореспонденцією, вчитися умінню вести майбутні ділові переговори, заключати контракти, вести Інтернет-спілкування тощо.

Висновки. Наприкінці дослідження ми дійшли висновку щодо аналізу наукової літератури з поняття „культура спілкування” і „культура ділового спілкування”, нами було обґрунтовано модель та її структурні компоненти: мотиваційно-ціннісний, мовленнєво-інформаційний, операційно-діяльнісний. Розроблена і пропонується нами модель формування культури ділового спілкування вимагає врахування особливості майбутніх фахівців економічного профілю: під час занять в економічному ВНЗ студенти мають вчитися правильно пояснювати певні економічні явища, грамотно вирішувати поставлені викладачем професійні завдання, пов'язані із економічною ситуацією, оцінювати, прогнозувати економічні ситуації, оформляти й працювати з діловою кореспонденцією, вчитися умінню вести майбутні ділові переговори, заключати контракти, вести Інтернет-спілкування тощо.

Література

1. Головин Б.Н. Основы культуры речи: Учебное пособие для студентов по специальности «Русский язык». / Б.Н. Головин. – М.: Высшая школа, 1988. – 319 с.
2. Иванова В.И. Формирование культуры делового общения у будущих инженеров: дис. канд.пед.наук / В.И.Иванова. – Брянск, 2003. – 184 с.
3. Крылова Н.Б. Формирование культуры будущего специалиста. / Н.Б. Крылова – М.: Высшая школа, 1990. – 142 с.
4. Фаенова М.О. Обучение культуре общения на английском языке: Научно-теоретическое пособие. / М.О. Фаенова – М.: Высшая школа, 1991. – 144с.
5. Чмут Т.К. Культура спілкування. / Т.К. Чмут – Хмельницький: ХІРУП, 1999. – 358с.