

*Зайцева В. В.,**кандидатка філологічних наук,
доцентка кафедри української мови
Дніпровського національного університету імені Олеся Гончара**Яремчук Н. С.,**кандидатка педагогічних наук,
доцентка кафедри української мови
Дніпровського національного університету імені Олеся Гончара*

КУЛЬТУРА ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ

Анотація. У статті обґрунтовано значущість роботи з удосконалення комунікативної компетенції мовної особистості згідно з основними документами в галузі освіти, виділено вміння комунікативної компетенції, що сприяють взаємодії та взаєморозумінню в різних ситуаціях спілкування та сферах діяльності, з'ясовано роль культури спілкування як важливої професійної якості студента-філолога, окреслено причини, що зумовлюють потребу в дослідженні культури продуктивного професійного спілкування, визначено мету, завдання, враховано дані сучасних досліджень про ефективне професійне спілкування та досвід підготовки майбутніх філологів у вищих закладах освіти, виявлено рівень культури професійного спілкування здобувачів філологічної освіти, проаналізовано особливості, компоненти та чинники спілкування як процесу взаємодії індивідів, передавання інформаційного, емоційного й інтелектуального змісту, що передбачає врахування чинників, пов'язаних із соціальними, психічними, психологічними, фізичними та іншими аспектами вияву особистостей адресатів (аудиторії), виокремлено групи комунікативних завдань, що визначають характер дії спілкування, висвітлено комунікативні невдачі й бар'єри спілкування, проаналізовано принципи досягнення взаєморозуміння у спілкуванні, охарактеризовано комунікативно-риторичні якості мовлення (змістовність, правильність і чистота, точність, дохідливість, логічність, ясність, багатство й різноманітність, доречність (доцільність), краса, естетичність, виразність й образність, емоційність, щирість) як умова високого рівня професійного мовлення майбутніх філологів, врахування яких сприяє вдосконаленню комунікативних умінь і навичок, подоланню бар'єрів спілкування, звернуто увагу на знання норм літературної мови й чинники, що забезпечують висококультурне професійне мовлення особистості та вплив на співрозмовника (мовленнєвий етикет, індивідуально-психологічні особливості, естетична цінність інформації тощо), сформульовано висновки та перспективи подальших наукових розвідок.

Ключові слова: комунікативна компетенція, культура спілкування, компоненти спілкування, бар'єри спілкування, принципи взаєморозуміння у спілкуванні.

Постановка проблеми. Основні документи в галузі освіти (Закон України «Про вищу освіту», концептуальні положення Національної стратегії розвитку освіти в Україні до 2021 року, «Стандарти і рекомендації із забезпечення якості в Європейському просторі вищої освіти» (Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area, ESG)) спрямовують

навчально-виховний процес на формування соціально успішної особистості, здатної критично мислити, грамотно висловлювати думки, налагоджувати гармонійні стосунки з людьми, розвиток її інтелектуальних, творчих здібностей, формування особистісних ціннісних орієнтирів, удосконалення навичок конструктивно взаємодіяти в різних життєвих ситуаціях і видах діяльності. Тому одним із провідних завдань навчання української мови є формування комунікативної компетенції, що охоплює не тільки знання мовної системи й володіння мовним матеріалом (мовленням), але й дотримання правил мовленнєвої поведінки, соціальних норм мовленнєвого спілкування. Комунікативна компетенція передбачає вміння вибирати мовні засоби залежно від соціального середовища, ситуації спілкування, типу, стилю й жанру мовлення, отримувати й передавати інформацію, досягати поставленої мети шляхом переконання співрозмовника й спонукання його до дій; отримувати додаткову інформацію про співрозмовника, здійснювати позитивну самопрезентацію [7, с. 349]. Усвідомлення важливості зазначених умінь сприяє не лише виробленню навичок побудови власних усних і писемних висловлювань, а й взаємодії та взаєморозумінню між людьми в різних ситуаціях спілкування та сферах діяльності, уникненню бар'єрів спілкування. Як свідчить практика, низький рівень культури професійного спілкування майбутніх учителів пояснюється невмінням орієнтуватися в ситуації спілкування, урахувати комунікативне завдання спілкування, добирати до ситуації зміст і мовні засоби, володіти правилами мовленнєвої поведінки в різних умовах спілкування, обґрунтувати, аргументувати, переконати, прогнозувати відповідь і поведінку реципієнта, забезпечити зворотний зв'язок, володіти тактикою та стратегією тощо. Отже, виникає необхідність осмислення компонентів спілкування та подолання виявлених недоліків у процесі спілкування студентів.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Роль формування навичок і поведінки мовленнєвого спілкування визначили Н. Бабич, М. Вашуленко, І. Гайдаєнко, А. Коваль, Л. Мацько, М. Пентилюк, Г. Сагач, М. Стельмахович, Г. Шелехова, І. Маруніч. Питання підвищення культури професійного мовлення розглянуто в дослідженнях І. Довженко, І. Дроздової, Л. Златів, Н. Костриці, Н. Тоцької. Навчання мовленнєвого спілкування шляхом удосконалення навичок усіх видів мовленнєвої діяльності присвячено роботи О. Горошкіної, Т. Ладженської, М. Львова, Т. Надейної, М. Пентилюк. Учені (М. Кожина, А. Нікітіна, М. Пентилюк) довели, що одним зі шляхів формування мовленнєвої особистості студента є аналіз якостей

висловлювань із погляду вимог певного стилю. Попри певні успіхи недостатньо враховано дані сучасних досліджень про комунікативно-риторичні якості мовлення як умови високого рівня професійного спілкування майбутніх філологів, що сприяє вдосконаленню комунікативних умінь і навичок, уникненню комунікативних невдач, подоланню бар'єрів спілкування.

Мета статті – визначення оптимальних шляхів удосконалення культури професійного спілкування студентів-філологів. Завдання: розкрити значущість роботи з удосконалення комунікативної компетенції мовної особистості, з'ясувати роль культури спілкування як важливої професійної якості майбутнього філолога, виділити особливості, компоненти та чинники спілкування, комунікативні завдання, виявити бар'єри спілкування студентів, обґрунтувати важливість усвідомлення майбутніми фахівцями комунікативно-риторичних якостей мовлення для продуктивного професійного спілкування.

Високий рівень професійного спілкування є необхідною умовою компетентності майбутнього фахівця як основної вимоги нової парадигми освіти. О. Казарцева трактує поняття «культура професійного спілкування» як соціокультурну якість, що адекватно відображає загальнокультурну, професійну й особистісну позицію майбутнього спеціаліста, що є засобом адаптації до мінливих соціальних умов життя і професійної діяльності через комунікативний, етичний і нормативний аспекти в діловому спілкуванні [6, с. 30]. За І. Довженко, професійне спілкування – спеціальна форма контактів і взаємодії людей, які мають певні професійні повноваження, включає обмін інформацією, пропозиціями, вимогами, поглядами, мотивацією з метою розв'язання конкретних завдань, установлення відносин партнерами в сфері професійної діяльності [5, с. 6]. Можемо констатувати, що спілкування передбачає врахування чинників, пов'язаних із соціальними, психічними, психологічними, фізичними та іншими аспектами вияву особистостей адресатів (аудиторії), конситуацією спілкування, зокрема контекстом культури, можливими ефектами впливу свого мовлення [3, с. 87].

Спілкування складається з трьох взаємопов'язаних компонентів: 1) *когнітивного* (обмін інформацією між людьми в процесі спілкування); 2) *афективного* (організація взаємодії між індивідами); 3) *регулятивного* (процес керування учасниками спілкування поведінкою та співдіяльністю, встановлення емоційного ставлення один до одного) [6, с. 189]. Виділені компоненти зумовлюють необхідність врахування комунікативних завдань, що визначають характер дії спілкування. З позиції мовця вченими було виділено такі групи: 1) *інформативний* (передавання інформації), 2) *прескриптивний* (вплив на адресата), 3) *експресивний* (вираження емоцій, оцінок), 4) *міжособистісний* (регулювання стосунків між співрозмовниками), 5) *ігровий* (апеляція до естетичного сприйняття, уяви, почуття гумору) та ін. [1, с. 79]. Таким чином, спілкування може бути визначено як процес взаємодії індивідів, передавання інформаційного, емоційного та інтелектуального змісту.

Учені (М. Пентилук, І. Маруніч, І. Гайдаєнко) називають компоненти, що створюють високий рівень культури спілкування: 1) комунікативні установки, які включають «механізми спілкування»; 2) знання норм спілкування певного суспільства; психології спілкування (категорій, закономірностей, механізмів); психології сприймання і розуміння одне одного; 3) уміння застосовувати ці знання відповідно до ситуації, норм моралі конкретного суспільства та загальнолюдських цінностей [11, с. 122]. Зазначені компоненти дають змогу дослідникам (З.П. Бакум, О.М. Горошкіна, С.О. Кара-

ман, О.А. Копусь, В.І. Тихоша, С.Т. Яворська) [13] виявити комунікативні невдачі (порушення підготовчих умов спілкування, непередбаченість до спілкування, недоречність або несвоечасність, неувважність, непослідовність, нелогічність, неправильно дібранний жанр, порушення норм і правил поведінки тощо) і бар'єри спілкування (бар'єр негативних емоцій, інформаційний бар'єр, психологічний – різні інтереси, соціальний – соціальна перевага співрозмовника, естетичний – антипатія до співрозмовника, бар'єр поганого настрою, бар'єр сприйняття, бар'єр мови, бар'єр настанови, бар'єр першого враження тощо). Г. Осовська справедливо виділяє відсутність взаєморозуміння – бар'єр взаєморозуміння. На думку вченої, є кілька принципів взаєморозуміння у спілкуванні: 1) володіння професійною лексикою (комунікатор, реципієнт повинні володіти професійною лексикою, вдало користуватися в різних ситуаціях), 2) рівень взаєморозуміння прямо пов'язаний із рівнем інтелектуального розвитку комунікатора й реципієнта (доступність і дохідливість інформації залежить від рівня інтелектуального розвитку співрозмовників, брак якого ускладнює спілкування, робить досягнення конструктивного результату неможливим), 3) рівень взаєморозуміння обумовлений повнотою інформації (повнота інформації може бути доповнена повнотою викладеного матеріалу, фактів тощо), 4) в основі взаєморозуміння – логічність викладу та послідовність обґрунтування (послідовність, несуперечливість, обґрунтованість позиції), 5) сконцентрованість уваги (не тільки слухання, а й усвідомлення того, що говорить співрозмовник) [8, с. 30]. На нашу думку, до запропонованих принципів необхідно додати усвідомлення майбутніми фахівцями комунікативно-риторичних якостей мовлення (змістовність, правильність і чистота, точність, дохідливість, логічність, ясність, багатство й різноманітність, доречність (доцільність), краса, естетичність, виразність та образність, емоційність, щирість), що «пов'язані з усіма складниками комунікативного акту: учасниками (адресантом і адресатом), їх взаємодією (принципами та правилами спілкування), мовним кодом, конситуацією, що сприяє формуванню ефективного спілкування» [3, с. 196].

Змістовність мовлення передбачає необхідний ступінь лаконізму, відсутність пустих фраз, багатослів'я, *правильність і чистота* – додержання норм літературної мови: акцентологічних (правила наголосу), орфоепічних (правила вимови), лексичних (правила слововживання), словотвірних (правила творення слів), граматичних (правила творення граматичних форм і сполучень слів та об'єднання їх у речення) [4, с. 37]. *Точність* мовлення характеризується вмінням добирати з багатого словникового запасу такі мовні одиниці й форми їх, які б забезпечили досягнення мети спілкування. Точність мовлення, як стверджує М. Пентилук, – це «ввічливість, чемність, мовна етика у всіх сферах спілкування» [9, с. 46]. *Дохідливість* мовлення досягається точною вираженістю думки, почуттів, волевиявлень за допомогою точно дібраних слів і конструкцій речень, правильним поділом висловлювання за допомогою логічних пауз на смислові частини, відповідною розстановкою логічних наголосів. Зазвичай мовець виступає ініціатором спілкування. Він програмує хід бесіди та прогнозує мовленнєві дії слухача. Його мовлення є вихідною точкою реактивних дій співрозмовника, тому до важливих якостей мовлення вчені відносять *логічність*, яка забезпечує смисловою послідовність у передачі думок. *Ясність*, що передбачає відповідність плану висловлювання змістовому плану в тому вигляді, в якому він формувався у свідомості мовця, є не тільки комунікативною якістю, а й експресивною, що відіграє провідну роль у процесі формування думки. *Багат-*

ство мовлення – це використання великої кількості мовних одиниць (слів, словосполучень, речень), що відрізняються за змістом і будовою. *Різноманітність* мовлення – застосування різних мовних засобів для вираження однієї і тієї ж самої думки. *Краса* – це відповідність висловлювання і плану змісту естетичним потребам учасників мовленнєвої комунікації, а *доречність* – відповідність плану висловлювання і плану змісту специфічним умовам спілкування (ситуації, темі, жанру та ін.). Слід додержуватися правил мовного етикету, загальної високої культури. Як відомо, мовний етикет є тією сукупністю мовних засобів, що регулюють нашу поведінку в процесі мовлення, тому «робить спілкування людини з іншими приємним, бажаним» [9, с. 83]. У зв'язку з цим на заняттях з української мови у вищих закладах освіти необхідно вдосконалювати вміння й навички майбутніх учителів виявляти повагу, доброзичливість до співрозмовника, бути уважними, толерантними, ставити до центру уваги слухача, не нав'язувати власних думок, тобто користуватися правилами ввічливості. Доречними мають бути не тільки слова, а й тон, інтонація мовлення. *Естетичність* мовлення полягає в реалізації законів милозвучності мови, додержанні оптимального темпу і звучності мовлення, регулюванні спілкування з участю допоміжних виражальних засобів (міміки, жестів, руху тіла). *Виразність мовлення*, що досягається самостійністю мислення, інтересом мовця до предмета розмови, знанням мови, її стилів, наявністю розвинутого «чуття» мови, свідомим бажанням говорити, залежить від його звукового оформлення, що виявляється в милозвучності, інтонації. Додамо, що інтонація уточнює та конкретизує зміст висловлювання, розвиває навички виразного й емоційного мовлення, характеризує мовця та ситуацію спілкування. Учені (Н. Бабич, М. Пентилюк) [2; 10] з-поміж основних якостей мовлення виділяють *образність*, яка є показником якісного, довершеного мовлення, культури спілкування фахівців, творчих здібностей. Усне мовлення, на думку І. Ющука, має характеризуватися *щирістю*, яка виявляється у глибокій переконаності мовця у своїй цілковитій правоті, у справедливості того, що він стверджує, що обстоє, адже якщо «мовець кривить душею, його висловлювання не буде переконливим для інших» [14, с. 33].

Безперечно, культура спілкування залежить від оволодіння знаннями, нормами, якостями, правилами. Проте ефективність спілкування забезпечується також і внутрішньою потребою усвідомити індивідуальність й унікальність суб'єкта, толерантністю, тактовністю, ввічливістю, виявленням щирого інтересу й поваги до співрозмовника, умінням контролювати жести й міміку, свою поведінку та реципієнта, прагненням до емоційної й інтелектуальної взаємодії.

Отже, успіх професійного спілкування, що є умовою порозуміння між людьми, регулятором людської поведінки, залежить не тільки від рівня володіння майбутніми філологами сучасною літературною мовою, а й осмислення компонентів і комунікативних завдань спілкування, удосконалення комунікативно-риторичних якостей мовлення. Перспективи подальшого дослідження вбачаємо у визначенні й обґрунтуванні значущості технологій навчання української мови, що дають змогу коригувати мовленнєві та комунікативні знання, уміння й навички здобувачів вищої освіти.

Література:

1. Ананьев Б. Человек как предмет познания. *Психологические труды* : в 2 т. Москва : Педагогика, 1980. Т. 2. 322 с.
2. Бабич Н.Д. Лінгво-психологічні основи навчання і вивчення мови. Чернівці : Рута, 2000. 175 с.

3. Бацевич Ф.С. Основи комунікативної лінгвістики : підручник. Київ : Академія, 2004. 344 с.
4. Голікова Н.С., Попова І.С. Етикет і культура мовного спілкування у вищій школі : навчально-методичний посібник. Дніпро : Вид-во Дніпропетр. нац. ун-ту, 2009. 160 с.
5. Десяева Н.Д., Лебедева Т.А., Ассурирова Л.В. Культура речи педагога : учебное пособие. Москва : Академия, 2003. 192 с.
6. Довженко І.В. Формування культури українськомовного спілкування у майбутній професійній діяльності фахівців сфери обслуговування : автореф. дис. ... канд. пед. наук : 13.00.02 / Херс. держ. пед. ун-т. Херсон, 2008. 36 с.
7. Казарцева О.М. Культура речевого общения: теория и практика обучения : учебное пособие. Москва : Наука, 1998. 496 с.
8. Методика навчання української мови в середніх освітніх закладах / за ред. М.І. Пентилюк. Київ : Ленвіт, 2004. 400 с.
9. Осовська Г.В. Комунікація в менеджменті. Київ : Кондор, 2003. 218 с.
10. Пентилюк М.І. Комунікативне спрямування у навчанні рідної мови. *Сучасні аспекти педагогічного процесу*. Херсон, 1995. Вип. 1. С. 6–10.
11. Пентилюк М.І. Культура мови і стилістика : пробний підручник для гімназій гуманіт. профілю. Київ : Вежа, 1994. 240 с.
12. Пентилюк М.І., Маруніч І.І., Гайдаєнко І.В. Ділове спілкування та культура мовлення : навчальний посібник. Київ : Центр навчальної літератури, 2011. 224 с.
13. Українська мова за професійним спрямуванням : навчальний посібник / за ред. С.О. Карамана, О.А. Копусь. Київ : Літера ЛТД, 2013. 544 с.
14. Ющук І. Мова як засіб спілкування. *Дивослово*. 2004. № 8. С. 30–36.
15. Яремчук Н.С. Говоріння як наукове поняття. *Українська мова і література в школі*. 2011. № 1. С. 10–15.

Zaytseva V., Yaremchuk N. Culture of professional communication

Summary. The article deals with the importance of improving the communicative competence of the linguistic personality according to the basic documents in education. It clarifies the role of professional communication culture and outlines the reasons to explore the culture of productive professional communication. The purpose, tasks and the data of modern research concerning effective professional communication have been determined. The level of professional communication culture of the applicants of philological education is revealed. The peculiarities, components and factors of communication have been analyzed. Attention is paid to the knowledge of literary language norms and factors. The transmission of the information, as well as the emotional and intellectual content which considers social, mental, psychological, physical and other factors of the recipient's identity is described. The article outlines groups of communicative tasks that determine the nature of the communicative action, highlights communication failures and barriers, analyzes the principles of mutual intelligibility in communication, depicts the communicative-rhetorical qualities of speech, such as content, purity, accuracy, intelligibility, logic, diversity, appropriateness, beauty, expressiveness, emotionality and sincerity as a condition for future philologists' high-level professional language. These qualities contribute to the communication skills improvement, provide ways of overcoming barriers in communication. The knowledge of literary language norms and factors that grant a highly cultural professional personality and influence the collocutor have been investigated. The conclusions and perspectives for further scientific researches are represented.

Key words: communicative competence, communication, component of communication, barriers of communication, principles of understanding in communication.