

Теоретичні питання формування вмінь ділового спілкування в майбутніх фахівців технічного профілю

¹ Таможська Ірина Володимирівна, викладач української мови (за професійним спрямуванням), Харківський автотранспортний технікум імені С. Орджонікідзе, м. Харків, Україна

Анотація: У статті розглянуті теоретичні питання формування вмінь ділового спілкування в майбутніх фахівців технічного профілю. З'ясовано суть ключових дефініцій дослідження («професійно комунікативна компетентність», «комунікація», «ділове спілкування», «уміння ділового спілкування»). Визначено структурні компоненти вмінь ділового спілкування фахівців технічного профілю (аналітико-прогностичний; емпатійно-перцептивний; емоційно-регулятивний; презентаційно-комунікативний; лінгво-інформаційний; рефлексивно-коригувальний).

Ключові слова: ділове спілкування, уміння ділового спілкування, професійно комунікативна компетентність.

Зміни в політичному, соціальному, культурному й економічному житті країни за умов ринкових відносин висувають нові вимоги до професійної підготовки спеціалістів технічної галузі. Свобода проектування і здійснення ділових переговорів, проведення презентацій, уміння ефективно використовувати телекомунікації, Інтернет, ділове листування у реалізації професійних завдань привели до розширенні кола питань, які необхідно вирішувати фахівцям технічного профілю на паритетній основі. У зв'язку з цим виникає об'єктивна необхідність удосконалення системи вищої технічної освіти, спрямованої на формування особистості, яка здатна забезпечувати ефективне спілкування з колегами, діловими партнерами. Не випадково у «Освітньо-професійних програмах» (ОПП) та «Освітньо-кваліфікаційних характеристиках» (ОКХ), у яких сформульовані службові функції майбутнього фахівця технічного профілю, типові інструментальні та загальнонаукові завдання його діяльності, до професійних компетенцій включено здатність до ділової комунікації у професійній сфері, що вимагає формування у студентів умінь ділового спілкування.

У психолого-педагогічній науці багато зроблено для обґрунтування загальних засад комунікативної підготовки майбутніх спеціалістів. Так, у пра-

цях учених порушена проблема знайшла висвітлення в таких напрямках: розвиток комунікативного потенціалу особистості (О. Бодальов, Л. Буєва, Ю. Ємельянов, О. Леонтєв, П. Якобсон та інші), питання формування і розвитку комунікативних здібностей (І. Алексєєв, В. Сонін, В. Снетков, Л. Кулікова) і комунікативних умінь фахівців різного профілю (Л. Василевська-Скупа, Н. Грищенко, М. Ісаєнко, Н. Котух, В. Кручек, Л. Сікорська, Т. Шепеленко), формування професійно комунікативної компетентності фахівців різного профілю (Г. Бірюкова, Н. Волкова, Л. Знікіна, І. Новгородцева, Л. Петровська, В. Романова, І. Марченко, Т. Тихонова, Т. Шульга, Р. Дж. Штенберг, І. Ладанов, О. Шломенко), ефективності комунікативної взаємодії (Д. Левел, В. Гуранов, В. Долохов, Н. Гришина, В. Зігерт).

Аналіз наукових джерел дає підстави свідчити про достатньо ґрунтовну дослідженість ділового спілкування. З філософської точки зору ділове спілкування розглядається в дослідженнях М. Дмитренко, І. Ушно. У багатьох працях учених (І. Амінов, О. Басва, Г. Бороздіна, Л. Введенська, Б. Зельдович, О. Ковальчук, Н. Кромнова, В. Лавриненко, М. Леонов, О. Мунін, Л. Павлова, Ю. Палеха, В. Панкратов, М. Поваляєва, В. Снетков, В. Співак,

Л. Столяренкота, О. Яновська та інші) ділове спілкування досліджується як феномен соціально-психологічної взаємодії та спосіб організації сумісної діяльності. Значну увагу формуванню системних і цілісних уявлень про технології спілкування і їх реалізацію в діловому, суспільному і особистому житті приділяли В. Горанчук, Л. Комарова, Н. Непийвода, Л. Титова, І. Яковлев та інші. Важливу групу складають дисертаційні роботи, у яких розкриваються питання формування культури ділового спілкування майбутніх фахівців (В. Михайлюк, І. Радомський, О. Рембач, Т. Ханецька), формування вмінь, навичок ділового спілкування в учнів загальноосвітньої школи (А. Колова) та професійно-технічних закладів освіти (Г. Славтіч).

Проте вміння ділового спілкування як невід'ємного складника професійної компетентності фахівця технічного профілю не дістали достатнього наукового осмислення, зокрема не виявлено особливості формування цих умінь у процесі вивчення соціально-гуманітарних навчальних дисциплін.

Актуальність зазначеної проблеми посилюється виявленими під час дослідження *суперечностями*, що існують у практиці сучасних вищих технічних навчальних закладів:

- між потребою суспільства у спеціалістах, здатних до професійної взаємодії, що впливає на ефективність виробничих процесів, і недостатнім рівнем сформованості вмінь такого спілкування у випускників вищих навчальних закладів технічного профілю;
- між об'єктивною вимогою оволодіння майбутніми спеціалістами технічного профілю культурою ділового спілкування та недостатньою розробленістю науково-методичного забезпечення процесу формування вмінь ділового спілкування в студентів вищих навчальних закладів;
- між потужним потенціалом для формування вмінь ділового спілкування майбутніх фахівців технічного профілю соціально-гуманітарних дисциплін та обмеженням його використання у сучасних вищих навчальних закладах.

У роботі доведено, що вміння ділового спілкування фахівця є важливим складником його *професійно комунікативної компетентності*, яку на основі аналізу й узагальнення наукових праць (Л. Знікіна, І. Новгородцева, Т. Тихонова, О. Шломенко) визначено як інтегративне утворення, вираженого в готовності та здатності фахівця до комунікативної діяльності в різних професійних галузях і з представниками різних культур на основі партнерств, взаєморозуміння і співробітництва.

Розкриття суті вмінь ділового спілкування вимагає визначення понять «ділове спілкування», «комунікація», з'ясування їх співвідношення.

Аналіз психолого-педагогічної літератури свідчить про існування різних підходів до розуміння сутності ділового спілкування, що зумовлено складністю та неоднозначністю цього феномена. Особливістю ділового спілкування є те, що воно описується не лише в термінах процесу комунікації, таких як відправник, одержувач, форма повідомлення, код, тема, ситуація, але і в термінах, що відображають процес діяльності – мотив, мета, планування, аналіз поточної інформації, прийняття рішень, перевірка результатів (О. Рембач) [5].

На основі узагальнення різних підходів до розуміння суті ділового спілкування (Л. Власов, О. Головаха, Ю. Жуков, М. Дороніна, А. Колова, Ф. Кузін, Н. Паніна, О. Рембач, В. Сементовська, О. Цуканова та інші), *ділове спілкування* визначено як активну, зумовлену потребами спільної діяльності взаємодію, спрямовану на встановлення і розвиток професійних контактів, виконання функціональних обов'язків. Ділове спілкування передбачає адекватне сприйняття і розуміння поведінки партнерів по спілкуванню, обмін інформацією, вироблення ефективної стратегії взаємодії.

Близьким за значенням до терміна «спілкування» є термін «комунікація». Учені (Н. Волкова, Г. Єлізарова, М. Каган, В. Крисько та інші) розглядають *комунікацію* як соціально зумовлений процес передачі та сприйняття інформації, що здійснюється через різні канали за допомогою вербальних і невербальних комунікативних засобів. Тоді як спілкування передбачає міжсуб'єкту взаємодію, у якій кожен учасник діє над відпрацюванням спільного сенсу висловленої інформації і передбачає взаєморозуміння, взаємовплив взаємодопомогу, комунікація є суто інформаційним процесом, у якому одержувач інформації сприймається лише як об'єкт активності її відправника.

Проведене нами дослідження ґрунтується на уявленні про *вміння* як здатність людини здійснювати певну діяльність на основі надбаних знань та навичок, завершальну стадію формування дії, оволодіння якою дозволяє переключатися з одного способу дії на інший, урізноманітнювати прийоми діяльності (В. Кручек) [2].

Уміння ділового спілкування фахівця певної галузі представлено як здатність спеціаліста регулювати відносини співпраці фахівців у професійній діяльності, визначати пріоритети ділової поведінки, продукувати оптимальні рішення професійних проблем у відповідності до правил

ділового спілкування і норм ділового етикету, швидко реагувати на запити та потреби суб'єктів зовнішнього середовища, обґрунтовано будувати ділові комунікації з різними представниками зовнішнього оточення (визначати стратегічних клієнтів, стратегічних партнерів та постачальників, стратегічних конкурентів), що сприяє ефективності виконання службових функцій та вирішення професійних завдань.

Спіраючись на прийняте у соціальній психології розмежування перцептивного (сприйняття і розуміння партнера), інтеракційного (вплив особистості на партнера) та експресивного (самовираження особистістю своєї сутності) аспектів спілкування, а також розглядаючи ділове спілкування як самостійний вид суб'єкт-суб'єктної взаємодії у професійній комунікативній діяльності, у структурі вмінь ділового спілкування фахівця технічного профілю нами виділено такі компоненти (групи ділових умінь):

- аналітико-прогностичний – уміння критично аналізувати, систематизувати, класифікувати, узагальнювати інформацію, давати їй оцінку, за небагатьма ознаками передбачати розвиток комунікації, бачити варіанти комунікативної взаємодії, передбачувати її наслідки;
- емпатійно-перцептивний – уміння адекватно, неупереджено і точно сприймати особистісні властивості та поведінку ділових партнерів, правильно розміти їхні мотиви і переживання;
- емоційно-регулятивний – уміння стримувати прояви негативних емоцій відносно суб'єкта педагогічного впливу та його індивідуальних проявів, здатність настроїтися на позитивне сприйняття й прийняття чужих ідей, поглядів, цінностей, які суттєво відрізняються від власних переконань, уміння саморегуляції, уміння запобігати й вирішувати конфлікти;
- презентаційно-комунікативний – уміння самопрезентації; уміння будувати відносини з діло-

вими партнерами, домагатися ефективної взаємодії на основі спільних інтересів; відкрито демонструвати, підбирати переконливі аргументи на користь своєї позиції й тактовно її відстоювати;

- лінгво-інформаційний – уміння чітко, зрозуміло і грамотно висловлювати думки і почуття, володіння лексичним складом мови, культурою мовлення, вербальними та невербальними засобами обміну інформацією з діловими партнерами;
- рефлексивно-коригувальний – уміння адекватно оцінювати наявну ситуацію ділового спілкування й самовизначитися в ній, гнучко реагувати на будь-які її зміни, проводити самоаналіз, самооцінювання, самоконтроль своєї поведінки з позиції норм ділового етикету й при необхідності своєчасно вносить до неї необхідні корективи.

Характер і зміст умінь ділового спілкування майбутнього фахівця технічного профілю визначаються функціональними особливостями його діяльності, які відбито в «Освітньо-кваліфікаційних характеристиках» (ОКХ) майбутнього спеціаліста.

Таким чином, у нашому дослідженні розглянуто теоретичні аспекти формування вмінь ділового спілкування в майбутніх фахівців технічного профілю. На підставі аналізу наукової літератури з'ясовано суть ключових дефініцій дослідження («ділове спілкування», «уміння ділового спілкування», «професійно комунікативна компетентність»). Подальшого розвитку набули питання вмінь ділового спілкування. Так, у структурі вмінь ділового спілкування фахівців технічного профілю нами виділено такі компоненти: аналітико-прогностичний; емпатійно-перцептивний; емоційно-регулятивний; презентаційно-комунікативний; лінгво-інформаційний; рефлексивно-коригувальний.

ЛІТЕРАТУРА

1. Бороздина Г.В. Психология и этика делового общения : учебник для бакалавров / Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова. – М. : Издательство Юрайт, 2012. – 453с.
2. Кручек, В.А. Формування комунікативних умінь студентів вищих аграрних закладів освіти в процесі вивчення психолого-педагогічних дисциплін : автореф. дис. на здобуття наукового ступеня канд. педагогічн. наук. спец: 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти» / В.А.Кручек. – К., 2004. – 19с.
3. Славтич Г.О. Формування навичок ділового спілкування в учнів професійно-технічних закладів освіти: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психологічн. наук : спец. 19.00.07 «Педагогічна та вікова психологія» / Г.О. Славтич. – К., 2000. – 20с.
4. Столяренко Л.Д. Психология делового общения : учебное пособие / Столяренко Л.Д. – Ростов н/Д. : Феникс, 2009. – 414с.
5. Рембач. О.О. Формування культури ділового спілкування майбутніх міжнародників-аналітиків у вищих навчальних закладах : автореф. дис. на здобуття наукового ступеня канд. педагогічн. наук. спец: 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти» / О.О.Рембач. – Кіровоград, 2005. – 20с.

Science and Education a New Dimension: Pedagogy and Psychology. 2013, Vol. 7.

Tamozhska I.V. Theoretical points formation of business communication skills of future technical specialists

Abstract: Theoretical points formation of business communication skills of future technical specialists are described in this article. It is found out the sense of key definitions ("professional communicative competence", "communication", "business communication", "business communication skills"). There were indentified the structural components of business communication skills of technical specialists (analytic and prognostic; emphatically imperceptive; emotional, regulatory, presentation and communicative, linguistic and information, reflexive-adjustment).

Keywords: business communication, business communication abilities, professional communicative competence.

Таможская И.В. Теоретические вопросы формирования умений делового общения в будущих специалистов технического профиля

Аннотация: В статье рассмотрены теоретические вопросы формирования умений делового общения в будущих специалистов технического профиля. Выяснено суть ключевых дефиниций исследования («профессионально коммуникативная компетентность», «коммуникация», «деловое общение», «умения делового общения»). Определены структурные компоненты умений делового общения специалистов технического профиля (аналитико-прогностический; эмпатийно-перцептивный; эмоционально-регулятивный; презентационно-коммуникативный; лингво-информационный; рефлексивно-корректирующий).

Ключевые слова: деловое общение, умение делового общения, профессионально коммуникативная компетентность.