

## **СУЧАСНІ ТЕОРЕТИЧНІ ПІДХОДИ ДО КУЛЬТУРИ СПІЛКУВАННЯ У ПРОФЕСІЙНІЙ СФЕРІ**

У процесі міжособистісної взаємодії людині потрібно володіти різноманітними способами й засобами спілкування, знати етичні та психологічні правила їх застосування. У такому випадку слід враховувати відмінності між людьми, оскільки успішна ділова взаємодія неможлива без творчого підходу до кожної ситуації й потребує добору відповідних вербальних конструкцій та невербальних сигналів, що їх супроводжують. Саме ж спілкування, як важливу форму людського буття, умову життєдіяльності людей, спосіб їх об'єднання, вважається генетично первинною основою культури спілкування. Тобто, культуру спілкування визначає свідоме й розумне ставлення до використання всіх його сторін, функцій та видів у єдності. Наприклад, коли взаємодіють індивіди однакових типів особистості, то їх творча активність у спілкуванні може як підсилюватись, так і знижуватись [8, с. 10]. Якщо ті, хто взаємодіють, готові до інтеграції своїх зусиль, виходячи з того, що інший для кожного із них є цінністю, то їхня культура спілкування і творчість у взаємодії можуть досягти високого рівня.

Результати досліджень Г. О. Балла, В. С. Грехнева, М. Н. Корнева, А. Б. Коваленко, Л. Є. Орбан-Лембрик, Ю. І. Палехи, М. І. Пірен, В. А. Семіченко, Г. Л. Чайки, Т. К. Чмут свідчать про те, що визначальним напрямом розвитку в майбутніх фахівців професіоналізму є формування культури спілкування. З огляду на це мета статті полягає в обґрунтуванні культури спілкування як важливого чинника побудови успішної міжособистісної взаємодії у професійній сфері на основі аналізу сучасних теоретико-методологічних підходів.

Сам термін “культура спілкування” вперше з'явився в наукових працях у 80-і рр. ХХ ст. [8, с. 35]. Незважаючи на те, що думки вчених стосовно усвідомлення важливості цього феномену в розвитку професіоналізму особистості

та її професійної культури зокрема співпадають, загальноприйнятого визначення поняття “культура спілкування” немає.

Під культурою спілкування розуміють наявні в суспільстві і в людському житті форми плекання спілкування як такого, його структурування й ціннісно-сислової організації, а також їхню реалізацію безпосередньо в людських стосунках. Важливим елементом культури спілкування, який у наш час набуває особливої актуальності, В. А. Малахов вважає етику стосунків між індивідами, суспільством і локальними спільнотами, які це суспільство складають [3, с. 358-361]. Моральний аспект культури спілкування охоплює певні цінності, норми, звичаї, традиції та інші способи регуляції поведінки, що визначають моральну структуру міжсуб’єктних відносин і забезпечують їхню реалізацію. Головний показник і основна сфера реалізації цього аспекту культури спілкування вбачається в актуальних процесах міжсуб’єктної взаємодії та міжособистісних стосунках.

Морально-етичні аспекти культури спілкування ґрунтовно висвітлені В. І. Саф’яновим. Він передусім констатує, що етика спілкування в масовій свідомості, як правило, ототожнюється з етикою і культурою поведінки, етикетом, культурою спілкування, культурністю, ввічливістю тощо. У зв’язку з цим В. І. Саф’янов вважає за необхідне з’ясувати, у чому полягають відмінності понять “етика спілкування” і “культура спілкування”:

- культура спілкування включає всю сукупність цінностей, якостей, норм, поведінкових стереотипів, а етика спілкування розглядає етичний аспект цих цінностей, якостей, норм;
- культура спілкування, на відміну від етики спілкування, не обмежується лише поведінковим рівнем, якісною оцінкою поведінки, вона включає як культуру етикету, культуру поведінки, культуру мови, відчуттів, міміки, жестів, так і психологічну культуру суб’єктів спілкування, культуру свідомості.

Тобто культура спілкування є невід'ємною частиною культури особистості взагалі. Іншими словами, культура спілкування особистості є реальним втіленням культури суспільства, а формується вона в процесі взаємодії з культурою спілкування в межах мікро– і макросередовища. Таким чином, культура спілкування (за В. І. Саф'яновим) – це складна, історично мінлива система, що має інтеграційний характер і виражає цілісний підхід до процесу спілкування. Вона включає цінності, які орієнтують процес спілкування, рівень розвитку і особливості суб'єктів спілкування, їхні здібності до взаєморозуміння, міру опанування способів, засобів, прийомів, правил спілкування.

Натомість етика спілкування є етичним змістом культури спілкування і відображає рівень етичної культури особистості. Прийнято вважати, що етика спілкування виражає рівень належного в культурі спілкування, культура ж спілкування відображає рівень суцього. Але зв'язок цих понять є настільки наскрізним, що виділити етичний аспект з культури спілкування, або відокремити етику спілкування від культури спілкування, – зазначає В. І. Саф'янов, – можна лише в рамках теоретичного аналізу [6].

Б. Т. Ліхачов також підкреслює етичний і духовний зміст культури спілкування, який включає: “освіченість, духовне багатство, розвинене мислення, здатність осмислювати явища в різних сферах життя, різноманітність форм, типів, способів спілкування і його емоційно-естетичні модифікації, міцну етичну основу, взаємну довіру суб'єктів спілкування; його результати у вигляді освоєння істини, стимулювання діяльності, її чіткої організації” [2, с. 194].

Аксіологічний аспект культури спілкування передбачає наявність у суспільстві й житті людини форм творення спілкування, систематизацію й реалізацію його норм, способів та засобів відповідно до ієрархії цінностей та установок. Звертає на себе увагу взаємозв'язок і взаємозалежність у цьому феномені нормовідповідних і творчих компонентів [8, с. 219]. Цінністю культура спілкування стає тоді, коли завдяки їй задовольняються актуальні потреби людини у спільній діяльності й духовному розвитку. Усвідомлення того, що

спілкування і культура його використання – це цінність для суспільства в цілому і для кожної людини зокрема, забезпечує успіх міжособистісної взаємодії.

У соціокультурному аспекті розглядає культуру спілкування Л. Є. Орбан-Лембрик. На її думку, культура залежить не лише від комунікативного потенціалу особистості, а й від набутих нею знань, умінь, навичок встановлювати контакт. Важливими є і комунікативні установки особистості на спілкування. Цю думку поділяють Т. К. Чмут і Г. Л. Чайка, наголошуючи, що в процесі розвитку людини важливо забезпечити не просто формування комунікативних установок на спілкування з іншими, а саме гуманістичних комунікативних установок, завдяки яким людина не зашкодить іншому, візьме участь у конструктивному розв'язанні гострих проблем [8, с. 20]. Установка у цьому контексті трактується як стан готовності людини певним чином реагувати на об'єкти чи вплив.

Цікаво, на наш погляд, підходить до культури спілкування Т. К. Чмут. Ураховуючи психологічний аспект, вона веде мову про психологічну культуру спілкування, яка включає психологічні знання і вміння: розпізнати психологію співрозмовників; адекватно емоційно реагувати на їх дії й поведінку; вибирати стосовно кожного такі способи і засоби спілкування, які б не розходились із мораллю, відповідали б індивідуальним особливостям людей. До головних компонентів утворення високого рівня культури спілкування Т. К. Чмут відносить: 1) комунікативні установки, які “включають” механізми спілкування; 2) знання: норм спілкування, прийнятих у суспільстві; психології спілкування (категорій, закономірностей, механізмів); психології сприймання і розуміння одне одного; 3) вміння застосовувати ці знання відповідно до загальнолюдських цінностей [9, с. 35–36]. У світлі викладеного культуру спілкування пропонується уявити у вигляді суми трьох рівнозначних доданків:

*Культура спілкування = Комунікативні установки + Знання з етики та психології спілкування + Вміння застосовувати ці знання на практиці.*

За концепцією В. І. Саф'янова [6], про культуру спілкування свідчать наступні взаємопов'язані показники:

- орієнтація на високі етичні цінності;
- опанування високої психологічної й етичної культури;
- освоєння “техніки” спілкування.

Причому відсутність хоча б однієї ланки дає підстави для того, щоб спілкування не вважати культурним.

Л. Є. Орбан-Лембрик пропонує визначати культуру спілкування за такими характеристиками:

- ступінь оволодіння комунікативною системою знань;
- сукупність умов, що забезпечують високу комунікативну компетентність, рівень комунікативної підготовки особистості;
- відповідність мовлення нормам літературної мови;
- комунікативна установка на спілкування з іншою людиною як найвищою цінністю;
- сукупність моральних вимог як складової частини звичок і навичок людини, що виявляється у повсякденній манері спілкування;
- дотримання етичних норм спілкування, використання комунікативних знань відповідно до етнопсихологічних особливостей особистості, норм моралі конкретного суспільства та з урахуванням загальнолюдських цінностей;
- система суспільно визнаних настанов, забобонів, звичаїв, традицій, які регламентують міжособистісні взаємини [5, с. 192].

Розглядаючи культуру спілкування в широкому сенсі, фахівці мають на увазі цілісну систему, яка складається зі взаємопов’язаних моральних та психологічних компонентів, кожен з яких вносить своє в характеристику цілого [8, с. 21]. У межах діяльнісного підходу культуру спілкування можна визначити як сукупність теоретичних знань, етико-психологічних положень, принципів і норм, що мають загальний характер у конкретному суспільстві, та практичних умінь і навичок взаємодії у комунікативному процесі. Тобто, це своєрідна система комунікативних знань, що обслуговує практику спілкування як соціокультурний

та етико-психологічний феномен, сукупність науки й мистецтва спілкуватися, різного роду рекомендацій, узагальнень щодо побудови комунікативного процесу [7, с. 117]. В. С. Грехнев визначає культуру спілкування як особливу систему типових за проявом емоційно-почуттєвих, раціональних і вольових реакцій поведінки людини на основі спільності конкретних соціально-значущих умов її життєдіяльності [1]. При цьому він акцентує як значення психологічних особливостей учасників спілкування, так і власне соціальних (економічних, політичних, духовних, ідеологічних) характеристик у змісті культури спілкування.

В гуманістичному контексті розглядає культуру спілкування Т. В. Мішаткіна. За її визначенням, культура спілкування передбачає знання, розуміння й дотримання таких норм міжособистісного спілкування, які: відповідають гуманістичному підходові до інтересів, прав і свобод особистості; прийняті в даному суспільстві як “керівництво до дії”; не суперечать поглядам і переконанням самої особистості; передбачають її готовність і вміння дотримуватися цих норм [4, с.143]. З огляду на це культура спілкування тлумачиться Т. В. Мішаткіною як система норм, принципів і правил спілкування, а також технології їх виконання, вироблені людським суспільством з метою оптимізації й ефективності комунікативної взаємодії. Орієнтація духовної культури спілкування на гуманістичні цінності має відбуватися з урахуванням природних і соціальних особливостей індивідуальностей партнерів по спілкуванню, відрізнятися високою моральністю вибору засобів спілкування, відповідно до гуманістичних цінностей. Коли культура спілкування передбачає шляхетні цілі спілкування, розуміння, співпереживання, відповідальне ставлення до своїх слів і вчинків, вона виявляється в делікатності, відчутті такту, в умінні “не помічати” недоліків партнера по спілкуванню, а, навпаки, побачити в ньому такі риси, якими можна щиро захоплюватися.

Викладене дає підстави для наступних висновків:

Спілкування є невід'ємною складовою людського існування, важливою передумовою формування людини як соціальної істоти, здатної до співіснування з подібними до себе, а також необхідною передумовою розвитку суспільства. У процесі спілкування досягається потрібна організація, єдність і регуляція дій окремих індивідів, інтелектуальна та емоційно-чуттєва взаємодія між ними, яка сприяє формуванню спільності настроїв і поглядів, взаєморозумінню та узгодженості дій, згуртованості й солідарності, без яких неможлива жодна колективна діяльність, у тому числі професійна, і котрі складають культурно-комунікативну основу соціального життя суспільства.

Як форма людських стосунків спілкування має діяльнісний характер. У процесі спілкування реалізуються й формуються міжособистісні взаємини. Отже, спілкування – це взаємодіяльність, яка ґрунтується на потребі людини в людині, тому воно є умовою включення людини в соціум і культуру.

Сума набутих людиною знань, вмінь і навичок спілкуватися, які створені, прийняті та реалізуються в конкретному суспільстві на певному етапі його розвитку виражається в культурі спілкування. Культура взаємин і культура спілкування є взаємозумовленими характеристиками особистості, зокрема у професійній сфері. У зв'язку з цим сучасна професійна підготовка повинна спрямовуватися на становлення духовно розвинутої культурної особистості, якій притаманне цілісне гуманістичне світосприйняття.

Подальших досліджень потребують напрями й методика формування комунікативної культури майбутніх фахівців у процесі професійної підготовки.

1. Грехнев В. С. Культура педагогического общения: кн. для учителя / В. С. Грехнев. — М. : Просвещение, 1990. — 144 с.
2. Лихачев Б. Т. Педагогика. Курс лекций : учеб. пособие для студ. пед. учеб. заведений и слушателей ИПК и ФПК / Борис Тимофеевич Лихачев. — М. : Прометей, Юрайт, 2001. — 607 с.
3. Малахов В. А. Етика : Курс лекцій : навч. посіб. — 5-те вид. / В. А. Малахов. — К. : Либідь, 2004. — 384 с.
4. Мишаткина Т. В. Педагогическая этика : учеб. пособ. / серия «Высшее образование». / Т. В. Мишаткина. — Ростов н / Д : Феникс ; Мн. : ТетраСистемс, 2004. — 304 с.

5. Орбан-Лембрик Л. Є. Соціальна психологія. / Л. Є. Орбан-Лембрик. — К. : Академвидав, 2003. — 446 с.
6. Сафьянов В. И. Этика общения: Учебное пособие / В. И. Сафьянов. — М. : Изд-во МГУП «Мир книги», 1998. — 164 с. — [Электронный ресурс] — Режим доступа : <http://www.hi-edu.ru/e-books/xbook123/01/index.html?part-002.htm>.
7. Смолінська О. Є. Комунікативні процеси у навчанні : навч. посіб. / О. Є. Смолінська. — Львів : Сполом, 2010. — 254 с.
8. Чмут Т. К. Етика ділового спілкування : навч. посіб. — 6-те вид., випр. і доп. / Т. К. Чмут, Г. Л. Чайка. — К. : Знання, 2007. — 230 с.
9. Чмут Т. К. Культура спілкування : навч. посіб. для студентів і викладачів вищих навчальних закладів. / Т. К. Чмут — Хмельницький : «ХІРУП», 1999. — 358 с.

### **Современные теоретические подходы к культуре общения будущих специалистов**

Рассматриваются различные теоретико-методологические аспекты культуры общения как важного фактора построения межличностных отношений, в том числе в профессиональной сфере.



## **РЕЦЕНЗІЯ**

**на статтю “Сучасні теоретичні підходи до культури спілкування майбутніх фахівців” (0,36 авт. арк.) завідувача відділу практичної психології, к. п. н.,  
с. н. с. Руденко Л. А.**

Культура спілкування є однією з визначальних властивостей сучасної людини, оскільки вона займає провідне місце в загальнокультурному і професійному становленні особистості. Тому актуальність теми рецензованої статті не викликає заперечень. Авторка поставила мету теоретично обґрунтувати культуру спілкування як чинник побудови міжособистісних стосунків, окрема у професійній сфері, яка, на наш погляд, досягнута шляхом аналізу цілої низки сучасних психолого-педагогічних підходів, серед яких особлива увага приділена культурологічному, діяльнісному, аксіологічному. Висвітлені також соціокультурний, гуманістичний, психологічний аспекти поняття.

Л. А. Руденко спирається у своїх судженнях на праці сучасних вітчизняних учених, які є визнаними авторитетами в даній галузі.

Слушними вважаємо конкретні й логічні висновки, зроблені автором у заключній частині. Стаття оформлена з дотриманням відповідних вимог, написана на належному науково-методичному рівні й рекомендується до друку у фаховому виданні.

**Рецензент:**

**старший науковий співробітник  
відділу практичної психології,  
кандидат психологічних наук**

**І. М. Матійків**