



УДК 371.132:174

Волошина А., Київський національний економічний університет

Волошина А. – аспірант кафедри педагогіки Київського національного економічного університету

## Структура культури професійного спілкування менеджера

*Стаття присвячена актуальним проблемам підготовки менеджера до професійного спілкування.*

*The article devote to the actual problems of manager's preparing to the professional intercourse.*

У психолого-педагогічних дослідженнях не знайшла належного відображення розробка структури культури професійного спілкування менеджера. Науковці, в основному, вважають, що вказана структура повинна відповідати компонентам спілкування, які вирішенні у наукових працях Андреевої Г.М.

У нашому ж дослідженні, з метою з'ясування сутності та розробки структури культури професійного спілкування менеджера, буде доречно, у першу чергу, проаналізувати існуючі підходи до визначення понять "комунікативна культура" та "культура спілкування".

Так, В.В.Соколова розглядає комунікативну культуру як базовий компонент культури особистості і визначає її сукупність умінь й навичок у галузі засобів спілкування і законів між особистісної взаємодії, які сприяють взаєморозумінню, ефективному вирішенню задач спілкування.

І.І.Тимченко з огляду на здійснений нею аналіз соціально-педагогічних і психологічних умов формування комунікативної культури як професійної цінності сучасного студентства розглядає її як систему поглядів і дій, що слугує

індивіду моделлю орієнтації для задоволення потреб самореалізації і способом досягнення цілей особистості у спілкуванні з іншими людьми. В.В.Садова підкреслює, що в деяких дослідженнях неправомірно ототожнюється комунікативна культура з культурою спілкування і культурою взаємостосунків. У той же час комунікативну культуру педагога вона визначає як динамічне особистісне утворення, яке концентрує в собі мистецтво мовлення і слухання, об'єктивного сприйняття і правильного розуміння школяра та сприяє побудові гуманних взаємостосунків і досягненню ефективної взаємодії на основі спільних інтересів. Комунікативна культура передбачає також високі моральні якості вчителя, його ставлення до учня як до особистості, а не як засобу досягнення практичної мети.

Як відомо, в психолого-педагогічних дослідженнях знайшли відображення різні наукові підходи до розуміння суттєвих особливостей культури професійного спілкування педагога, що зумовлює необхідність звернення до відповідних робіт.

Так, культура педагогічного спілкування у

роботі В.С.Грехнева – це соціально значущий показник (міра) здібностей педагога, його умінь здійснювати свої взаємостосунки з іншими людьми – здібності і уміння сприймати, розуміти, засвоювати, передавати зміст думок, почуттів, прагнень у процесі рішення поставлених педагогічною діяльністю конкретних задач навчання та виховання. У руслі наукового підходу В.С. Грехнева розглядали культуру педагогічного спілкування й інші дослідники.

Культура педагогічного спілкування, як стверджує Р.М.Фатихова, це – міра прийняття вчителем педагогічних цінностей і орієнтація на вільну міжособистісну взаємодію, в якій реалізуються суб'єкт-суб'єктні стосунки, формуються й проявляються особистісно своєрідні властивості партнерів.

З огляду на трикомпонентну структуру спілкування, що обґрунтована Г.М.Андрєєвою, І.І.Комарова визначає культуру педагогічного спілкування як складну інтегральну якість особистості педагога, яка синтезує перцептивні, комунікативні та інтерактивні особливості спілкування вчителя з учнями і детермінується його ціннісними орієнтаціями.

Цікавий підхід щодо визначення сутності вказаної культури пропонує С.О.Рябушко. Під цією культурою вона розуміє сформованість відповідного рівня професійно-особистісних якостей, які відображаються у стилі професійної діяльності, провідними ознаками якого є професіоналізм та оволодіння засобами спілкування, а результатом виступає педагогічна творчість.

Л.В.Лучкіна у результаті аналізу наукової лінгвістичної, методичної, педагогічної літератури приходить до висновку, що професійна культура спілкування вчителя це – ступінь його здібностей. умінь будувати свої взаємовідносини з іншими людьми (сприймати, розуміти, засвоювати, передавати інформацію) у процесі вирішення завдань. які поставлені педагогічною діяльністю.

Звернемось тепер до дослідження з проблеми професійної підготовки менеджерів.

Так, запропонувавши свій підхід до розробки структури культури професійного спілкування, В.А.Лівенцова визначає цю культуру як складну інтегральну якість, яка синтезує перцептивні та комунікативні уміння, детермінується професійно ціннісними орієнтаціями і визначає ефективність професійної взаємодії. Дослідниця також підкреслює, що ця культура характеризує здатність менеджера адекватно, сприймати і розуміти поведінку співробітників, налагоджувати продуктивні міжособистісні стосунки з ними, формувати сприятливий емоційний мікроклімат у трудовому колективі,

майстерно використовувати вербальні й невербальні засоби комунікації.

Викладений матеріал свідчить про існування різних наукових підходів до розуміння поняття “культура спілкування”. Досліджуваний феномен розглядається як рівень морального розвитку людини та міра прийняття професійних цінностей; рівень професійно-особистісних якостей, ступінь здібностей та вмінь; сукупність специфічних засобів, що спрямована на досягнення позитивного результату діяльності.

З огляду на сказане, вважаємо, що визначення поняття “культура спілкування менеджера” обумовлюється розробкою структури досліджуваного феномена.

З метою вирішення цього завдання проаналізуємо існуючі підходи до визначення компонентів структури культури професійного спілкування.

В.В.Полторацька підкреслює, що особистісно-діяльнісний підхід до вивчення комунікативної культури учителя, обумовлює включення до її структури таких компонентів: гуманістична спрямованість його особистості; знання основ теорії педагогічного спілкування (методологія; сутність педагогічного спілкування, його структура; стилі спілкування; творчі підходи до рішення комунікативних задач; діагностика культури професійного спілкування), комунікативно-творчі здібності й вміння (інтелектуально-логічні й емоційно-евристичні), характер й результативність спілкування в конкретній навчально-виховній роботі. До інтелектуально-логічних здібностей і вмінь дослідниця відносить наступне: здібність у різних ситуаціях займати адекватну позицію; здібність до емпатії; рефлексивність; здібність вести діалог; здібність співробітничати у спільній творчій діяльності з учнями; здібність адекватно оцінювати, засвоювати і використовувати досвід інших; здібність доводити, впевнювати, переконувати; педагогічний оптимізм; педагогічний такт; здібність моделювати спілкування. Емоційно-евристичні здібності й уміння, як доводить В.В.Полторацька, до свого складу включають товариськість, розвинену перцепцію; педагогічний артистизм; емоційну стійкість; яскравий прояв почуттів; індивідуальну чарівність; здібність привертати до себе увагу; здібність до педагогічної спостережливості; розвинуте почуття гумору.

В.В.Садова наголошує, що багатоаспектність змісту комунікативної культури вчителя початкових класів визначає багатокомпонентність її структури, яка містить такі складові: світогляду (система поглядів, переконань, знань і цінностей педагогів,

етичних і естетичних норм), мотиваційну (мотиви комунікативної поведінки, комунікативні настанови, професійна спрямованість), власне комунікативну (комунікативні вміння і навички, культура і змістовність мовлення), емоційно-вольову (емпатія, тактовність, витримка, толерантність учителя, почуття гумору), конструктивну (адекватне сприйняття і самооцінка, комунікативно-рефлексивні здібності, здатність прогнозувати розвиток взаємостосунків і взаємодії з учнями молодшого шкільного віку).

У дослідженні І.І.Тимченко комунікативна культура педагога до своєї структури включає два компоненти, а саме: мовленнєва культура та культура спілкування. Мовленнєву культуру дослідниця розглядає як інструмент самореалізації особистості в контактах з іншими людьми. До елементів цього компоненту, як стверджує І.І.Тимченко, слід відносити: ознайомлення зі всіма мовленнєвими шарами (фонетикою, лексикою, граматику), оволодіння різними мовленнєвими засобами виразності (фонетичними, лексичними), розвиток усного та письмового мовлення, постійне збагачення словникового запасу. Другий із виділених компонентів включає: уміння створювати приємний клімат спілкування і гарне враження про себе, використання прийомів розрядки негативних емоцій, уміння захищатись від некоректних співрозмовників, постановку питань і відповідей на них, техніку заперечення доказів, уміння уважно слухати, використання безконфліктного спілкування зі співрозмовником.

Розглянемо тепер існуючі підходи до розробки структури культури професійного спілкування.

Так, науковий підхід Т.С.Гриценко до виділення компонентів структури культури професійного спілкування педагога близький до точки зору І.І.Тимченко щодо компонентів комунікативної культури. Вказана структура, як зазначає Т.С.Гриценко, має два компоненти, а саме: культура мовлення та мовленнєвий етикет. У свою чергу, ці складники до своєї структури включають певні елементи. Дослідниця, без будь-яких обґрунтувань, відносить педагогічний такт до структури вказаної культури.

Р.М.Фатихова підкреслює, що культура педагогічного спілкування – системне, багаторівневе та багатофункціональне утворення. Вона зберігає всі характеристики категорії спілкування, які забарвлюються специфікою педагогічної діяльності. Відповідно до виділених Г.М.Андрєєвою трьох сторін спілкування (комунікативна, перцептивна, інтерактивна), Р.М.Фатихова в культурі

педагогічного спілкування як системі виділяє комунікативний, перцептивний та інтерактивний структурні компоненти. Водночас, як підкреслює дослідниця, вказана культура має наступні функціональні компоненти: когнітивний (пізнання іншого і самого себе), афективний (забезпечення формування й розвиток емоційних станів людини у всіх ситуаціях педагогічного спілкування), регулятивний (організація спільної діяльності учнів, формування й розвиток міжособистісних стосунків між ними).

Певною мірою близьким до точки зору Р.М.Фатихової є науковий підхід І.І.Комарової щодо розуміння структури вказаної культури.

На основі особистісного підходу І.І.Комарова у культурі педагогічного спілкування виділяє два якісно своєрідні аспекти, а саме: зовнішній – операційно-дійовий і внутрішній – ціннісно-орієнтаційний, який відіграє визначальну роль щодо першого. Ціннісно-орієнтаційний аспект містить провідні професійно-ціннісні орієнтації та установки вчителя, які надають ситуаціям педагогічної взаємодії певного особистісного смислу, визначають спрямованість педагогічного спілкування, вибір відповідних способів і прийомів виховного впливу на учнів. Операційно-дійовий аспект культури педагогічного спілкування, в дослідженні І.І.Комарової включає перцептивні, інтерактивні та комунікативні вміння, вербальні та невербальні засоби спілкування вчителя з учнями.

На особливу увагу заслуговує системне дослідження культури спілкування педагога, яке здійснив Д.І.Балдинюк. У структурі вказаної культури він виділяє цілеспрямовану і реалізуючу підсистеми суб'єкта спілкування, які складаються з блоків мотивації, орієнтації, виконання, регуляції й зворотного зв'язку. У свою чергу, як підкреслює дослідник, кожний із блоків – складна функціональна система, яка має подвійну спрямованість (на іншого та на себе як на "іншого"). Перших два блоки забезпечують функціонування цілеспрямовуючої підсистеми, а інші – реалізуючої підсистеми. Як підкреслює Д.І.Балдинюк, розроблена ним модель структури культури спілкування педагога дозволяє зрозуміти динаміку комунікацій і потенцій особистості педагога як суб'єктивних основ діяльності спілкування.

З огляду на викладене, необхідно також розглянути існуючі підходи до вирізнення компонентів структури культури мовленнєвого спілкування. Так, у дисертаційному дослідженні С.К.Хаджирадевої вказана культура розглядається як поліфункціональне утворення,

яке включає: правильність мовлення (відповідність нормам літературної мови з точки зору граматики, словоутворення, орфоєпії, фонетики), його комунікативну доцільність (оцінка відповідності мовлення того, хто говорить мовленнєвій ситуації); комунікативні якості мовлення (точність, виразність, багатство, методичність, ясність), мовленнєвий етикет (лексичний набір формул мовленнєвого етикету, “розгортання” формул мовленнєвого етикету шляхом звернень і мотивації; правила і норми використання невербальних засобів спілкування в комунікативній діяльності), невербальні засоби спілкування (паралінгвістичні, екстралінгвістичні, невербальна поведінка).

Розробка структури культури професійного спілкування менеджера невинробничої сфери знайшла відображення у дисертаційному дослідженні В.А.Лівенцової. Дослідження вказаної структури здійснено в контексті особистісного підходу і її підструктурами визначено особистісну й поведінкову (операційно-дієву). Перша з вказаних підструктур включає мотиваційно-ціннісні установки, професійні орієнтації менеджера, які визначають спрямованість його спілкування, вибір тих чи інших способів взаємодії зі співробітниками. У поведінковій (операційно-дієвій) підструктурі вказаної культури, відповідно до трьох компонентів структури спілкування, які вирізняє Г.М.Андрєєвою, В.А.Лівенцова виділяє перцептивний (уміння об’єктивно сприймати і правильно розуміти партнера зі спілкування), комунікативний (висока комунікативна культура, тобто культура мовлення і слухання), інтерактивний (уміння будувати відносини з будь-яким партнером, домагатися ефективної взаємодії на основі спільних інтересів) компоненти.

У дисертаційному дослідженні П.П.Скляра структура культури професійного спілкування керівника включає такі складники: особисті якості та техніку спілкування. У свою чергу, до структури вказаної техніки слід відносити визначені дослідником комунікативні вміння, а саме: приймати, переробляти, передавати і зберігати професійно значущу інформацію; адекватно сприймати партнера зі спілкування; формувати стиль і практику спілкування, які відповідають особистісним параметрам суб’єктів, що взаємодіють; розвивати між особистісні стосунки з підлеглими і колегами; налагоджувати емоційний контакт.

У зв’язку з завданнями нашого дослідження доцільно розглянути структуру психологічної культури спілкування людини, яку розробив О.О. Бодальов. До цієї структури учений включає три елементи, а саме: розбиратись у інших людях й вірно оцінювати їх психологію,

адекватно емоційно відповідати на їх поведінку й стан вибирати у ставленні до кожного із них такий спосіб звернення, який найкращим чином відповідав би індивідуальним особливостям тих з ким приходиться спілкуватись.

Т.К. Чмут підкреслює, що культура спілкування – складова частина культури людини і має два основних компетенти, а саме: моральну і психологічну культуру. Моральна культура розкривається у діях та вчинках людей у відповідності з їх потребами, інтересами, ідеалами, цілями. Вона виступає як єдність моральної свідомості та відповідної поведінки. Ця культура стимулює створення системи моральних цінностей та їх ієрархію.

Психологічна культура у роботі Т.К. Чмут включає психологічні знання (норм спілкування прийнятих в даному суспільстві, психології спілкування, психології сприймання і розуміння одне одного) та вміння (розпізнати психологію співрозмовників; адекватно, емоційно реагувати на їх дії та поведінку; вибирати у ставленні до кожного такі способи і засоби спілкування, які б не розходились з мораллю, відповідали б індивідуальним особливостям людей).

Результати осмислення матеріалів (Т.С. Гриценко, А.В. Мудрик, В.В. Соколова, Р.М. Фатихова, С.К. Хаджирадєва, І.І. Тимченко, Т.К. Чмут) дозволяють стверджувати, що складниками культури професійного спілкування менеджера є культура мовлення та психологічна культура.

У зв’язку зі сказаним необхідно підкреслити, що різні аспекти культури мовлення описані в наукових роботах відомих учених М.А. Жовтобрюха, О.М. Біляєва, Н.Д.Бабич, М.І. Ілляша, Б.М. Головіна.

М.А. Жовтобрюх під культурою мовлення розуміє насамперед, додержання правильної вимоги, правопису, лексичних і граматичних норм, прийнятого в літературній мові наголошування слів, а також уміння найточніше й найповніше висловлювати будь-яку думку, логічно її розгортати, добирати слова, фразеологічні звороти та граматичні форми найбільш відповідні стильові мовлення, творчо використовувати мовні скарби для вираження понять з різних галузей життя народу.

В.М. Головін підкреслює, що поняття культура мовлення має два семантичних аспекти, а саме: сукупність і система комунікативних якостей мовлення та вчення про сукупність і систему комунікативних якостей мовлення. У нашому дослідженні використовується перший із виділених семантичних аспектів поняття “культура мовлення”. До комунікативних якостей мовлення Н.Д. Бабич відносить: правильність, точність, логічність, багатство (різноманітність), чистоту,

доречність, достатність (поняття кількості мовлення), ясність, виразність, емоційність. Покажемо підхід дослідниці до деяких із цих якостей, а саме:

- правильність мовлення (одна з визначальних ознак його культури), критерієм якої є діяльність конкретної епохи, а її еталон-строга відповідність діючим правилам за допомогою яких сформульовано мовні норми;
- точність мовлення (одна з головних ознак культури мовлення) характеризується тим, що вжиті слова повністю відповідають їх мовним значенням;
- логічність мовлення вимагає наступного сполучення одного слова з іншим: несуперечливе (одне судження правильне, друге хибне, третього не дано);
- слова розташовуються в логічній послідовності, яка відповідає ходові думки, не виникає смислових незрозумінь; не порушені смислові інформації та експресивні зв'язки у межах цілого тексту, яким передається зв'язок несуперечливих суджень;
- багатство (різноманітність) мовлення, що передбачає засвоєння якомога більшої частини загальнонародного словника літературної мови; вироблення навичок вмілого, творчого, стилістично обґрунтованого використання різноманітних структур словосполучень і речень; оволодіння запасом типових інтонацій за допомогою яких можна видозмінювати мовлення;
- чиста мовлення виявляється в трьох аспектах, а саме: в орфоєпії – правильна літературно-нормативна вимова, відсутність інтеферентних явищ, так званого акценту; в слововживанні – відсутність поза літературних елементів – діалектів, вульгаризмів, канцеляризмів, плеоназмів, макаронізмів, слів паразитів; в інтонаційному аспекті – відповідність інтонації змістовні та експресії висловлювання; відсутність брутальних, лайливих, лицемірних ноток;
- доречність мовлення організовує його точність, логічність, виразність, чистоту, вимагає такого добору мовних засобів, що відповідають змістові та характерові

експресії повідомлення; враховує ситуацію, склад слухачів, естетичні завдання;

- виразність мовлення, яка характеризується тим, що за допомогою відповідних засобів, прийомів створюється особливий інтерес, посилена увага – співрозмовника до змісту і форми цього мовлення, формується відповідна інтелектуальна, психологічна чи емоційна реакція на почуте (прочитане).

У роботі М.І. Ілляша класифікація комунікативних якостей мовлення включає: правильність, точність, логічність, чистоту, багатство, різноманітність, виразність, образність, достатність і доречність.

Як бачимо, точки зору дослідників щодо визначення комунікативних якостей мовлення майже співпадають.

Викладений матеріал дає можливість розкрити змістовий аспект компонентів культури професійного спілкування менеджера. Водночас, в структурі цієї культури доцільно виділяти особистісну й поведінку підструктури. Перша з них – ціннісно-орієнтаційна, яка визначає спрямованість спілкування менеджера, вибір ним відповідних способів взаємодії зі співробітниками. Друга підструктура культури професійного спілкування менеджера, у свою чергу, включає певні компоненти. Визначення цих компонентів обумовлюється структурою професійного спілкування менеджера, яка відповідно до концепції А.О. Реана, має такі складники: когнітивно-інформаційний, регулятивно-поведінковий, афективно-емпатійний та соціально-перцептивний.

Розкриємо змістовий аспект вказаних компонентів. Так, когнітивно-інформаційний пов'язаний з володінням вербальними та невербальними засобами спілкування. Мовленню менеджера повинні бути притаманні комунікативні якості, що вирізняються в наукових дослідженнях (правильність, точність, логічність, багатство, чистота, доречність, емоційність, виразність, образність). Також менеджер повинен володіти культурою цього мовлення та мовленнєвим етикетом. Регулятивно- поведінковий компонент (характеризується наступними уміньми менеджера: встановлювати контакт зі співрозмовниками та доцільні між особистості

## Література

1. Андреева Г.М. Социальная психология. – М.: МГУ, 1980. – 414 с.
2. Бабич Н.Д. Основи культури мовлення: – Львів: Світ, 1990. – 232с.
3. Балдынюк Д.И. Системное исследование культуры общения педагога (теоретический аспект): Автореф. дис. ... канд. пед. наук: 13.00.01 / Уманский госуд. пед. ин-т им. П.Г.Тычины. – К., 1989. – 24 с.
4. Беляев О. М. Культура мовлення вчителя – словесника // Диво- слово. – 1995. – № 1. – С. 37-44.

5. Бодалев А.А. Личность и общение: Избр. психол. труды. – М.: Междунар. пед. акад., 1995. – 328 с.
6. Головин Б.Н. Основы культуры речи. – М.: Высшая школа, 1988. – 320с.
7. Грехнев В.С. Культура педагогического общения. – М.: Просвещение, 1990. – 143с.
8. Гриценко Т.С. Развитие культуры педагогического общения в системе методической работы общеобразовательной школы: Дис. ... канд. пед. наук: 13.00.01 / Днепропет. госуд. ун-т, 1997. – 210с.
9. Жовтобрюх М.А. Культура мовлення і школа // Культура слова. – 1988. – Вип. 39. – С. 3-10.
10. Ильяш М.И. Основы культуры речи. – К. – Одесса: Вища школа, 1984. – 187 с.
11. Комарова І.І. Формування у майбутніх учителів культури педагогічного спілкування: Автореф. дис. ... канд. пед. наук: 13.00.04 / Тернопільський держ. пед. університет ім. В. Гнатюка. – Тернопіль, 2000. – 19с.
12. Лівенцова В.А. Формування культури професійного спілкування у майбутніх менеджерів невиробничої сфери: Дис. канд. пед. наук: 13.00.04 / Тернопільський держ. пед. ун-т. – Тернопіль, 2002. – 212с.
13. Лівенцова В.А. Формування культури професійного спілкування у майбутніх менеджерів невиробничої сфери: Автореф. дис. ... канд. пед. наук: 13.00.04 / Вінницьк. держ. пед. ун-т. – Тернопіль, 2002. – 20с.
14. Лучкіна Л.В. Формування мовленнєвої культури майбутніх вчителів загально технічних дисциплін: Автореф. дис. ...канд. пед. наук: 13.00.01 / Інститут педагогіки АПН України. – К., 2000. – 19с.
15. Мудрик А.В. Коммуникативная культура личности // Базовая культура личности: теоретические и методические проблемы: Сбор. науч. тр. / Под ред. С.С. Газмана. – М.: АПН СССР, 1989. – 56-57 с.
16. Полторацкая В.В. Формирование коммуникативной культуры будущего учителя в процессе его профессионально-педагогической подготовки: Дис. ... канд. пед. наук: 13.00.01 / Харків. держ. пед. ун-т. – Х., 1997. – 195с.
17. Реан А.А., Коломинский Я.Л. Социальная педагогическая психология. – СПб.: ЗАО “Узд-во “Питер”, 1999. – 416 с.
18. Рябушко С.О. Формування культури педагогічного спілкування майбутніх учителів іноземної мови: Дис. ... канд. пед. наук: 13.00.04 / Ізмаїл, 1999. – 173с.
19. Садова В.В. Формування комунікативної культури вчителів початкових класів у процесі методичної роботи: Дис. ... канд. пед. наук: 13.00.04 / Криворізьк. держ. пед. ун-т. – Кривий Ріг, 2002. – 202с.
20. Скляр П.П. Профессиональное общение руководителя: содержание, структура и пути его развития: Дис. канд. психол. наук: 19.00.05, 19.00.11- М., 1993. – 173 с.
21. Соколова В.В. Культура речи и культура общения. – М. Просвещение. 1995. – 192с.
22. Тимченко І.І. Формування комунікативної культури студентів у процесі вивчення предметів гуманітарного циклу: Автореф. дис. ... канд. пед. наук: 13.00.04 / Харківськ. держ. пед. ун-т. – Х., 2001. – 20с.
23. Фатихова Р.М. Культура педагогического общения и ее формирование у будущего учителя. – Уфа: Башгоспедуниверситет, 2000. – 164с.
24. Хаджирадева С.К. Методика формирования культуры речевого общения у детей старшего дошкольного возраста: Дис. ... канд. пед. наук: 13.00.02. – Одесса, 1996. – 217с.
25. Чмут Т.К. Культура спілкування: Навчальний посібник. – Хмельницький: ХІРУП. 1999. –