

**МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ВНУТРІШНІХ СПРАВ
Кафедра соціально-гуманітарних дисциплін факультету №6**

ТЕКСТ ЛЕКЦІЇ

з навчальної дисципліни «Культура професійного спілкування»
обов'язкових компонент
освітньої програми першого (бакалаврського) рівня вищої освіти

053 «Психологія»

За темою: «Культура професійного спілкування як наукова проблема і
навчальна дисципліна».

м. Харків 2023 рік

ЗАТВЕРДЖЕНО

Науково-методичною радою
Харківського національного
університету внутрішніх справ
30.08.2023 Протокол № 7
(дата, місяць, рік)

СХВАЛЕНО

Вченою радою факультету № 6
25.08.2023 Протокол № 7
(дата, місяць, рік)

ПОГОДЖЕНО

Секцією Науково-методичної ради
ХНУВС з гуманітарних та соціально-
економічних дисциплін
29.08.2023 Протокол № 7
(дата, місяць, рік)

Розглянуто на засіданні кафедри соціально-гуманітарних дисциплін (протокол від 25.08.2023 р. № 9)

Розробник:

Доцент кафедри соціально-гуманітарних дисциплін, кандидат філософських наук, доцент Могільова С.В.

Рецензенти:

Завідувач кафедри фундаментальних та юридичних дисциплін факультету №6 Харківського національного університету внутрішніх справ, кандидат юридичних наук, доцент Холод Ю.А.

Професор кафедри теоретичної і практичної філософії ім. Й.Б. Шада ХНУ імені В.Н. Каразіна, доктор філософських наук, професор Прокопенко В.В.

Лекція №1.

Тема: Культура професійного спілкування як наукова проблема і навчальна дисципліна.

План:

1. Професійне спілкування як наукова проблема. Роль спілкування в професійній діяльності.
2. Предмет, об'єкт, завдання навчальної дисципліни.
3. Спілкування як вид діяльності.

Література.

1. Етика ділового спілкування. Тетяна Гриценко, С. Гриценко, Т. Іщенко, Т. Мельничук, Н. Чуприк, Л. Анохіна. Видавництво: Центр навчальної літератури, 2019. - 344 с.
2. Етика ділового спілкування: навч.посібник / В. Г. Воронкова, А. Г. Беліченко, В.В. Мельник. - Львів: Магнолія 2019. - 312 с.
3. Етика ділового та повсякденного спілкування. Кубрак О. В. Видавництво: Університетська книга, 2023. – 222 с.
4. Комунікація і культура в глобальному світі. Євген Бистрицький, Сергій Пролесєв, Роман Зимовець. Видавництво: Дух і Літера, 2020. – 416 с.
5. Мистецтво говорити. Таємниці ефективного спілкування. Джеймс Борг. Видавництво: Фабула, 2019. - 304 с.

1.Освітній простір ХХІ століття – це синкретичне соціокультурне й інформаційне середовище (школа, ВНЗ, відео, телекомунікації, комп'ютери, електронна пошта, Інтернет, соціальні мережі, месенджери тощо), яке дозволяє особистості нескінченно розвивати власні освітні інтереси й активізувати когнітивну діяльність на основі нових комунікативних стратегій.

Розвиток індивіда, існування його як особистості неможливі без зв'язку із суспільством, без спілкування з іншими людьми. Історичний досвід і практика свідчать, що ізоляція людини від суспільства спричиняє цілковиту втрату людської особистості, її соціальних якостей і властивостей.

Спілкування охоплює всю багатогранність духовних і матеріальних форм життєдіяльності людини і є її суттєвою потребою, формою людської взаємодії, через яку індивіди фізично й духовно впливають один на одного, формують уявлення про світ, приходять до взаєморозуміння, оскільки воно передбачає обмін думками й почуттями з іншими людьми, а також звернення людини до самої себе: власної душі, спогадів, сумління, мрій.

За останні десятиріччя розширився фронт досліджень у галузі спілкування: зроблено помітний крок уперед у його науковому осмисленні, проведено дослідження, які допомогли вченим поглибити наукове розуміння феномену спілкування загалом і різних його аспектів. Спілкування є необхідною умовою об'єднання людей для будь-якої спільної діяльності.

Сучасні науковці розглядають спілкування як різновид діяльності. У дослідженнях і вітчизняних, і зарубіжних учених найбільш детально описано ділове, професійне, зокрема педагогічне, спілкування. **Спрямованість цих досліджень практична, яка має на меті досягти ефективності в професійній діяльності.**

У спілкуванні людина виявляє якості, здібності, знання й уміння, розвиває й формує, засвоює суспільний досвід, норми, цінності, знання, способи діяльності, формуючись при цьому як особистість і суб'єкт діяльності. У цьому розумінні **спілкування є найважливішим чинником розвитку особистості.**

Підвищення соціальної мобільності, динамізму нинішнього життя різко збільшують кількість і якісний спектр контактів професіонала, а бурхливий розвиток інформаційних засобів, новітніх технологій суперечливо впливає на суспільство, зумовлюючи спілкування людей з різними прагненнями та моральними якостями й обмежуючи безпосередні контакти. Постійно виникають ситуації, у яких професіонал має швидко зорієнтуватися, обрати правильні засоби комунікації, побудувати процес спілкування, знайти стиль поведінки, визначити внутрішню сутність дій і вчинків співрозмовника, ступінь сформованості його знань, умінь.

Тому потреби сучасного суспільства, його духовні й матеріальні сфери зумовили питання готовності до здійснення професійного спілкування, які набувають всеохоплюючого характеру та зумовлюють **особливу актуальність проблеми культури професійного спілкування**, без належного вирішення якої неможливе функціонування таких галузей, як освіта, виховання, наука, мистецтво, політика, підприємництво, медицина тощо.

2. Потреби сучасного суспільства, його духовні й матеріальні сфери зумовили особливу актуальність проблем спілкування, окреслили принципово нові ознаки світової цивілізації, пов'язані з особливостями функціонування постіндустріальних суспільств, інформаційних технологій, процесів глобалізації. Тому інтенсивно зростає роль спілкування, зумовлена низкою об'єктивних причин:

- по-перше, це перехід до інформаційного суспільства й пов'язаного з цим зростанням обсягу та інтенсивності процесів взаємообміну інформацією;
- по-друге, швидке зростання кількості та якості засобів обміну цією інформацією (Інтернет, e-mail, факси, месенджери, соціальні мережі та ін.);
- по-третє, зростання потреби в людях, зайнятих у професійній діяльності, пов'язаної зі спілкуванням, без удосконалення якого неможливе функціонування таких галузей, як виховання, освіта, охорона здоров'я, наука, мистецтво, політика, підприємництво тощо. А також зростання потреби в спеціалістах, зайнятих у різних галузях професійної діяльності, що потребують кооперації та взаємодії в досягненні спільних цілей.

Багатовимірну стимулюючу роль спілкування в житті людини почали усвідомлювати вчені різних галузей наук – теоретики та спеціалісти-практики на початку XX ст. У різні часи підходи до вивчення спілкування були не однаковими. До спілкування як наукової проблеми активно підійшли спеціалісти з психології, етики, філософії, соціології, педагогіки, економіки та інших галузей науки.

У 20 – 60-і роки психологи досліджували масові процеси спілкування; потім – в онтогенезі, у взаємозв'язку з мовленням і вищими психічними функціями, у 60 – 70-і роки як зміну поведінки людей у різних ситуаціях безпосереднього спілкування,

аналізували різні засоби, зокрема невербальні характеристики та їх значення для сприймання однієї людини іншою, розглядали прикладні аспекти спілкування як цілеспрямований вплив. Практичну цінність мали популярні поради американського психолога Д. Карнегі про те, як поліпшувати спілкування та завойовувати собі друзів. Вони стосуються технології спілкування, але не розкривають його етичної та психологічної структури й закономірностей.

У працях спеціалістів з етики, філософії зазначено, що моральні цінності та норми формуються під впливом духовних цінностей і відповідають традиціям, звичаям і ритуалам свого суспільства. У 30-і роки в результаті інтеграції економіки, зростання політичної залежності одних народів від інших та розвитку засобів комунікації посилюється загальнолюдське начало в моралі. Добро, честь, обов'язок, провина, сором тощо – слова, які є в мовах усіх народів.

Перед загрозою загальнолюдського знищення людина стала більше відчувати себе абсолютною цінністю. Це зумовило розвиток наук про людину, про її відносини з іншими. А проблеми спілкування перетворилися на „логічний центр” усієї системи психологічної проблематики, що було пов'язано також з розвитком соціальної психології, посиленням її впливу на інші дисципліни. На Заході зародилася школа „людських відносин”, яка вивчала зв'язок між етичними нормами та поведінкою людей, між обов'язком та ставленням до справи. А це, в свою чергу, позначилося також на культурі поведінки та спілкуванні.

Розвиток виробничих відносин стимулював учених і практиків до вивчення спілкування у зв'язку із становленням і розвитком особистості. Саме на цьому шляху плідно об'єдналися позиції етиків, психологів та педагогів. У науці відбувся так званий **комунікативний поворот**. Суть його – у переході від суб'єкта, який віддає перевагу монологові, до суб'єкта, який прагне до діалогу в спілкуванні та взаємодії з іншими людьми. Основну увагу науковці зосереджували на засобах комунікації, особливостях контакту, комунікативних діях, видах взаємодії, зокрема, у конфліктних ситуаціях і під час переговорів,

Гуманістичне осмислення спілкування сприяло поширенню ідей в Україні, де в середині 70-х років з'являються перші праці з проблеми ділового та

професійного спілкування (зокрема педагогічного). Цей феномен відокремлюється формалізується

як наукова категорія, описуються види, форми та стилі спілкування, особливості спілкування.

У 80-і роки ХХ ст. відокремлюється поняття „організаційної культури” як важливого інструмента управління господарством. Науковці назвали культуру й, передусім, культуру професійного спілкування важливим складником у боротьбі за успіх у бізнесі.

На межі ХХ і ХХІ ст. загострилися проблеми мовної комунікації, що зумовили вивчення засобів комунікативного впливу. Змінився „мовний смак епохи”: на зміну „тоталітарній мові” прийшла „вільна” мова засобів масової інформації, спілкування

на різних рівнях; зросла роль мовної особистості .

Певний внесок у вивчення проблеми спілкування зробили спеціалісти з менеджменту. Вони описують процес комунікації як засіб підвищення ефективності управління, виділяють бар’єри в діловому та міжособистісному спілкуванні й пропонують способи та засоби їх подолання. Спілкування тлумачиться як сукупність зв’язків і взаємодій індивідів, груп, спільнот, під час яких відбувається обмін інформацією, досвідом, уміньми, навичками й результатами діяльності. Під час ділового спілкування встановлюється контакт між людьми, якщо вони говорять „однією мовою” й прагнуть до продуктивного співробітництва.

За останні десятиріччя розширився фронт досліджень у галузі спілкування, було зроблено помітний крок уперед у науковому осмисленні. Проведено дослідження, які допомогли поглибити розуміння феномену спілкування загалом і різних його аспектів. У них по-різному розкривається зміст основних характеристик, неоднозначно трактуються категорії (американський психолог Д. Депс нарахував 96 дефініцій поняття спілкування).

У науковій літературі зазначено, що **спілкування сприяє створенню умов для розвитку мотивації тих, хто займається професійною діяльністю, надає їй творчого характеру, розвиває особистості суб’єктів спілкування, попереджує виникнення конфліктів та психологічних бар’єрів.**

Культура професійного спілкування – це цілісна система, яка охоплює зовнішню культуру, культуру мовлення, культуру почуттів, культуру поведінки, етикет. Знання й дотримання головних положень професійного спілкування необхідні для становлення майбутнього фахівця.

Як навчальна дисципліна:

культура професійного спілкування — це відносно нова дисципліна, становленню й розвитку якої сприяли різні галузі науки (етика, психологія, філософія, соціологія) та практики (управління, менеджмент та ін.). Проте найсуттєвіший вплив на неї, звичайно, справили етика і психологія — науки, що займаються людинознавством і вивчають одну й ту саму природу людської

поведінки (але під різними кутами зору) і чинники, що впливають на життєдіяльність людей та їхню взаємодію.

Одне з провідних місць вирішення цієї проблеми в навчальному процесі ВНЗ і належить курсу „Культура професійного спілкування”.

Об'єкт дисципліни «Культура професійного спілкування» — професійне спілкування.

Предмет дисципліни «Культура професійного спілкування» — його моральний та психологічний аспекти, етичні й психологічні механізми спілкування в професійній сфері.

Завдання курсу “Культура професійного спілкування” – допомогти студентам:

- здобути знання про філософські, етичні, психологічні основи ділового спілкування, його норми й правила, шляхи їх застосування, особливості етикету в різних умовах трудової діяльності;
- навчитись аналізувати конкретні ситуації, розпізнаючи типи людей, рівень їхньої моральності та інші індивідуальні особливості, що проявляються під час професійного спілкування;
- оволодіти системою способів і засобів ділового спілкування, його стратегіями, навчитись їх обирати відповідно до психологічних і соціокультурних особливостей співрозмовників, до норм і правил гуманістичної етики;
- навчитися гнучко застосовувати обрані способи й засоби у процесі спілкування із співвітчизниками та іноземними партнерами під час індивідуальної бесіди й колективного обговорення проблем, у виступах перед різними аудиторіями, на переговорах, при розв’язанні конфліктів та ін.;
- накреслити шляхи формування культури спілкування, становлення та самовдосконалення індивідуального стилю спілкування спеціалістів відповідно до етичних та психологічних норм і правил.

Сучасні науковці вивчають спілкування у взаємозв’язку з різними видами діяльності.

Існує два погляди на процес спілкування:

- 1) спілкування слід уважати діловим, якщо його визначальним змістом є соціально значуща спільна діяльність;
- 2) це усний контакт між співрозмовниками, які мають необхідні для цього повноваження і ставлять перед собою завдання розв’язати конкретні проблеми.

Спрямованість цих досліджень практична, яка має на меті досягти ефективності, результативності й досконалості в професійній діяльності.

Діяльність внутрішня (психічна) і зовнішня (фізична) – спосіб активного ставлення суб’єкта до світу, спосіб буття людини у світі, її здатність вносити в дійсність зміни. Основними компонентами діяльності є:

- 1) суб’єкт з його потребами;

- 2) мета, відповідно до якої предмет перетворюється на об'єкт, на який спрямовано діяльність;
- 3) засіб реалізації мети;
- 4) результат діяльності.

Саме в діяльності й через неї особа реалізує й утверджує себе як суб'єкт, як особистість. Мета визначення характеризує весь діяльнісний процес, зокрема мотив, мету, засоби дії, результат.

Професія – певний вид трудової діяльності, який характеризується сукупністю вимог до людини і як вид діяльності має такі компоненти:

- предмет праці;
- мета праці;
- знаряддя та умови праці.

Відповідно до цих компонентів і окреслюється класифікація професій, які використовують під час професійного самовизначення:

- Людина – Людина (Л – Л);
- Людина – Техніка (Л – Т);
- Людина – Природа (Л – П);
- Людина – Знакова система (Л – З);
- Людина – Художній образ (Л – Х).

Для того, щоб оволодіти певною професією й потім успішно реалізувати себе в ній, людина повинна мати конкурентні якості, що відповідають тим вимогам, які ставить ця професія до особистості.

Головний зміст праці для групи професій „Л – Л” полягає у взаємодії та спілкуванні між людьми. За умови відсутності такої взаємодії праця стає неефективною. Тому вагомим у цьому випадку є вміння встановлювати та підтримувати контакт з іншими, розуміти їх.

Спілкування – вид взаємодії людей, що полягає в обміні інформацією, думками, досвідом, знаннями, вміннями, навичками та результатами діяльності, ставленням до людини, предметно втіленими в матеріальній та духовній культурі.

Спілкування розглядається як:

- ❖ особливий вид діяльності, який відбувається за допомогою мови або сленгу, міміки, пози, рухів тіла, жестів, зображення, символів, звукових сигналів, умовних позначень (В. Давидов, Д. Ельконін);
- ❖ найважливіше середовище духовного, суспільного й особистісного прояву людини, становить живий безперервний процес взаємодії людей, людини з собою та світом, у цьому розумінні є чинником розвитку особистості (Н. Волкова);
- ❖ комунікативна взаємодія, спрямована на встановлення сприятливого психологічного клімату, психологічну оптимізацію діяльності і стосунків (В. Кан-Калик, І. Кон, К. Роджерс);

❖ самотійна і специфічна форма активності особистості є необхідною умовою об'єднання людей для будь-якої спільної діяльності. Його мета – взаємини з іншими людьми, досягнення певного взаєморозуміння, вирішення ділової справи (А. Мудрик);

❖ комунікативний процес, у якому беруть участь не менше двох суб'єктів: той, хто говорить (адресант), та той, хто слухає (адресат). Спілкування не може відбутися, якщо ті, хто беруть у ньому участь, не знають мови. При спілкуванні виникає висловлення – результат інформації адресанта з приводу предмета для

❖ адресата (Ф. Хміль);

У вивченні спілкування можна виокремити два напрями:

- теоретичні дослідження спілкування;
- практичне навчання форм і методів з метою підвищення рівня культури спілкування.

Спілкування – це складний багатоплановий процес установалення й розвитку контактів між людьми, що породжується потребами в спільній діяльності і включає обмін інформацією, сприймання й розуміння між людьми, вироблення єдиної стратегії взаємодії.

У процесі спілкування знаходять свій вияв дві своєрідні суперечності: з одного боку, людина прилучається до життя суспільства, засвоює його досвід, наукові й культурні здобутки людства, а з другого, – відбувається її відособлення, формується індивідуальна неповторність, самотність (Д. Аткінсон, Р. Бернс, Дж. Джанпольські, І. Риданова).

Професійне спілкування формується в умовах конкретної професійної діяльності, а тому певною мірою вбирає в себе її особливості і є важливою частиною цієї діяльності. У професійній діяльності люди намагаються досягти не лише загальних, а й особисто значущих цілей, завдяки знанням і вмінням, навичкам. Професійне спілкування є однією з універсальних реальностей буття людини, специфічним видом і необхідною умовою її діяльності.

Професійне спілкування – творчий, керований процес взаємообміну повідомленнями, організації взаєморозуміння, досягнення оптимальної взаємодії, взаємопізнання в різних видах діяльності учасників професійно спрямованої комунікації.

Творчість – психологічний процес створення нових цінностей; діяльність, результатом якої є створення нових матеріальних і духовних цінностей. Будучи по суті культурно-історичним явищем, творчість має психологічний аспект – особистісний і процесуальний. Припускає наявність у суб'єкта здібностей, мотивів, знань, умінь, завдяки яким створюється продукт, що відрізняється новизною, оригінальністю, унікальністю.

Творча діяльність надзвичайно складна, реалізується в розмаїтості форм. Кожна особа здатна до творчості, у ній вона розкривається з найбільшою повнотою.

У професійному спілкуванні спеціаліст стикається з безліччю непередбачених ситуацій, у яких по-новому треба розв'язувати завдання взаєморозуміння і взаємодії, вирішення яких не можна здійснити за відомим алгоритмом чи шаблоном, хоча знання загальних творчих підходів до розв'язання професійних завдань звичайно сприяють подоланню труднощів.

Творчий спеціаліст – це насамперед дослідник, якому притаманні такі особистісні якості: наукове мислення, певна дослідницька сміливість, критичний аналіз і підхід до розв'язання завдань, розвинена інтуїція, потреба в професійному самовдосконаленні, розумному використанні передового досвіду тощо. Він уміє приймати оригінальні рішення, використовує новаторські методи роботи, ефективно виконуючи свої професійні функції.

Питання та для самоконтролю:

1. У чому полягає актуальність проблеми культури професійного спілкування?
2. Дайте характеристику процесу усвідомлення науковцями проблеми спілкування.
3. У чому полягає стимулююча роль спілкування в професійній діяльності?
4. Що є об'єктом та предметом вивчення проблеми культури професійного спілкування ?
5. Як вчені розуміють поняття „спілкування” ?
6. Виділіть ключові ідеї, які об'єднують думки авторів у визначенні поняття „спілкування”.
7. Що таке „професійне спілкування”?
8. Дайте визначення поняття „культура професійного спілкування”?
9. Якими є основні напрями вивчення спілкування?
10. Що включає в себе поняття «творчий спеціаліст»?