

**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: «Чинники ефективності професійного спілкування»

**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 № 9.

Тема: Чинники ефективності професійного спілкування.

План:

1. Чинники ефективності професійного спілкування.
2. Стиль спілкування як чинник ефективності професійного спілкування.
3. Стили професійного спілкування.

*Література.*

1. Ділове спілкування та культура мовлення. Пантелюк М.І., Маруніч І.І., Гайдаєнко І.В. Видавництво: ЦУЛ, 2020. – 224 с.
2. Савенкова Л.О. Психологія спілкування: навч. посіб. / [Л. О. Савенкова та ін.]; за заг. ред. Л.О. Савенкової. - Київ КНЕУ, 2015. - 309 с.
3. Соціальний капітал. Теорія міжособистісного простору. Пйотр Штомпка. Видавництво: Дух і Літера, 2022. – 400 с.
4. Сучасна ділова культура. Усне і писемне спілкування. Галина Сюта. Видавництво: Фоліо, 2019.
5. Українська мова (за професійним спрямуванням). Вознюк Р. Л. Видавництво: Львівська політехніка, 2020.

Успішність професійного спілкування зумовлена великою кількістю чинників (причина, рушійна сила процесу, явище, яке взаємодіє з іншими в процесі розвитку цілого), кожен з яких є надзвичайно важливим, і тому нехтування будь-яким з них обов'язково призводить до непорозумінь і зниження його ефективності.

Професійна діяльність має чинники впливу:

- зовнішні, об'єктивні (професійне середовище, колектив, виховання, освіта);
- внутрішні, суб'єктивні (особистісний, мотиваційно потребнісний, інтелектуальний, організаційно-діяльнісний, гігієнічний).

**Суб'єктивні чинники** – це психічні особливості, світогляд, ціннісні орієнтації, внутрішні потреби та інтереси; система міжособистісних відносин; організовані впливи на людину з боку окремих осіб, груп, об'єднань і всього співтовариства.

Одним з основних, якщо не найбільш вагомим, чинником, що забезпечує результативність та ефективність процесу спілкування, є безпосередньо сама особистість та її якості, які формують індивідуальність.

**Індивідуальність** – сукупність неповторних психічних, інтелектуальних, морально-етичних, естетичних, технологічних якостей, які характеризують несхожість, своєрідність, відмінність одної особистості від іншої.

**Особистість** – людина як суб'єкт відносин і свідомої діяльності, здатний до самопізнання й саморозвитку; стійка система соціально значущих рис, відносин, установок і мотивів, що характеризує людину як члена суспільства.

Особистістю стають у процесі праці і спілкування, у якому вона наділена комунікативними, соціальними та психологічними ролями, сукупність яких

створює варіанти мовної поведінки, що втілюються в нескінченній розмаїтості висловлень і текстів.

**Індивід** (від лат. *individuum* – неподільне) – людина як цілісний і неповторний представник роду з її психофізичними властивостями, що є передумовою розвитку особистості й індивідуальності.

**Людина** – жива істота, яка володіє даром мислення й мови, здатністю створювати знаряддя й користатися ними. Людина становить єдність фізичного і духовного, природного і соціального, спадкоємного і придбаного.

Людина як особистість характеризується:

- самосвідомістю (основа формування розумової активності і самостійності особистості, пізнання себе і пошук сенсу життя);
- активністю (прагнення вийти за межі реалізованих можливостей);
- наявністю „Я-образу”, – системи уявлень людини про себе реальну, себе очікувану, себе ідеальну (виявляються в самооцінці, почутті самоповаги, рівні домагань і т. п.);
- спрямованістю – стійкою системою мотивів: потреб, інтересів, ідеалів, переконань і т. п.;
- здібностями (властивості і якості, що забезпечують успішність у виконанні визначеної діяльності);
- характером (сукупність стійких індивідуальних якостей людини, що зумовлює типові для неї способи поведінки й емоційного реагування).

На основі зіставлення понять „людина”, „індивід”, „особистість”, „індивідуальність” психологи (А. Асмолов, А. Петровський) стверджують: взаємини між індивідом як продуктом антропогенезу, особистістю, що засвоює суспільно-історичний досвід, і індивідуальністю, що перетворює світ, може бути передано формулою: індивідом народжуються, особистістю стають, індивідуальність відстоюють.

На ефективність професійного спілкування взагалі впливають такі чинники особистості:

- зовнішність людини: привабливість чи непривабливість; фізична врода, почуття смаку;
- вираз очей і обличчя: міміка, пропорційність, зміна виразу;
- інтелект, професійна компетентність, яка проявляється в розумінні проблеми, прийняття відповідного рішення й відповідних дій;
- мотиваційний чинник, який характеризує зацікавленість сторін у переговорах, істинні інтереси, які можуть явно не проявлятися;
- естетично-емоційний чинник як прояв ставлення до партнера, психологічна установка на нього, формування першого враження, психологічна культура;
- ситуація, у якій проходить ділове спілкування і яка завжди знаходиться у відповідному часі та просторі. Тобто професійне спілкування реалізується в конкретних умовах і протягом відповідного часу;

- моральний чинник, який проявляється як психологічні якості, риси людини, її життєві принципи, світогляд, життєве кредо.

Виходячи з трьох рівнів аналізу, чинники спілкування розглядаються на макро-, мезо- і мікрорівнях.

На макрорівні – спілкування індивіда з людьми аналізується в інтервалах, рівних тривалості його життя, вплив суспільства, традицій, інших культур.

На мезорівні вивчаються окремі форми та їх вплив на спілкування: бесіда, гра, колективне обговорення, вплив середовища, виховання, навчання, освіти.

На мікрорівні ефективність професійного спілкування пов'язана з опануванням майстерності ведення діалогу.

**Діалог** – це дія, яка дає можливість кожному партнерові для самовираження у спілкуванні.

Двоплановість позиції в процесі професійного спілкування полягає у веденні діалогу не лише з партнером, а й з самим собою: активно включаючись у взаємодію, водночас аналізуючи ефективність втілення власного задуму. Це дає змогу зберігати ініціативу у спілкуванні, дотримуватися надзавдання в дії й перебувати під час діалогу.

**Ефективність професійно спілкування особистості залежить** від комунікативних здібностей та рівня сформованості його комунікативної культури.

**Комунікативна культура** – рівень комунікабельності, комунікативності та комунікативної компетентності в спілкуванні і діяльності.

Природною основою комунікативної культури є комунікабельність людини.

**Комунікабельність** – психічна готовність людини до організаторсько-комунікативної діяльності (І. Юсупов); здатність відчувати задоволення від процесу спілкування з людьми.

Некомунікабельні або мало комунікабельні фахівці швидше втомлюються, відчуваючи психологічні перевантаження, оскільки цей вид активності не властивий їхній природі.

**Комунікативність** (лат. communicatio – зв'язок, повідомлення) – сукупність стійких властивостей особистості, що сприяють успішному сприйманню, розумінню, засвоєнню, використанню інформації.

Професійна здатність, яка характеризується потребою в спілкуванні, готовністю легко вступати в контакт, викликати позитивні емоції в співрозмовника, мати задоволення від спілкування – явище багатопланове, що поєднує низку компонентів, серед яких особливе значення мають комунікабельність, соціальна спорідненість, альтруїстичні тенденції (В. А. Кан-Калик).

Соціальна спорідненість – прагнення бути серед людей, усталена якість, яка пов'язує з професійною спрямованістю особистості (В. А. Кан-Калик).

Комунікативні емоції – бажання ділитися думками, повага до учасників спілкування.

Альтруїстичні емоції – бажання приносити радість людям, з якими спілкуються, із співпереживанням радості іншого тощо.

Комунікативність має різні рівні виявлення:

–гіпертрофована комунікативність, яка робить людину надокучливою, утомливою. Гіперкомунікативність – бажання бути центром спілкування, погане усвідомлення позицію партнерів. Такі люди не зважають на їхній погляд у ситуаціях приймання рішення;

–гіпокомунікативність – нездатність підтримувати контакт, організовувати зворотний зв'язок із співрозмовником. Такі люди мало спілкуються, у їхній присутності розмова згасає, партнери у спілкуванні відчують внутрішній дискомфорт і невдоволення результатами спілкування.

Ні гіперкомунікативність, ні гіпокомунікативність не відповідають вимогам професійного спілкування.

**Комунікативна компетентність** – наявність комунікативних здібностей у сфері спілкування, комунікативних знань, умінь, навичок і дотримання норм етикету. Проявляється як професійна основа особистості.

**Комунікативні здібності** – якості, що забезпечують ефективність комунікативної діяльності, здатність до спілкування з людьми, індивідуально-психологічні особливості (перцептивно-рефлексивні), комунікативно-творчі здібності – характеристика результативності спілкування в конкретній діяльності (адекватність дій і поведінки, високий рівень творчого самопочуття, створення атмосфери співтворчості, безконфліктних взаємодій).

Тому вагомим чинником є психологічна культура – уміння особистості взаємодіяти на рівні всіх граней спілкування (перцептивного, інтерактивного, комунікативного, рефлексивного), створювати умови для спільного розв'язання проблеми й забезпечувати позитивний психологічний клімат у подальших стосунках.

У зв'язку з цим **компонентами професійної комунікативності є:**

1. Наявність стійкої потреби в систематичному спілкуванні в найрізноманітніших сферах.
2. Органічна взаємодія загальнолюдських та професійних показників комунікативності.
3. Емоційне задоволення на всіх етапах спілкування.
4. Наявність здібностей до здійснення комунікації.
5. Наявність комунікативних знань, навичок та вмінь.

**Комунікативні знання** (за Н. Волковою) – узагальнений досвід комунікативної діяльності, основа для здійснення будь-якої комунікації, самореалізації, основи теорії і практики професійного спілкування (сутність, функції, структура, закономірності, принципи, стилі спілкування, творчі підходи до розв'язання комунікативних завдань, діагностика).

**Комунікативні навички** – автоматизовані усвідомлені дії, що сприяють швидкому й точному відображенню комунікативних ситуацій, зумовлюють адекватне їх сприймання й розуміння.

**Комунікативні вміння** – комунікативні дії, засновані на теоретичній і практичній підготовленості, що дає змогу творчо використовувати комунікативні знання та навички в самореалізації.

Для конструктивного спілкування потрібно володіти:

- емпатією (умінням бачити світ очима інших, сприймати їх вчинки з їх позицій, здатність сказати іншим про своє розуміння);
- доброзичливістю (здатність не тільки відчувати, а й демонструвати людям своє доброзичливе ставлення, уміння приймати, навіть коли не схвалюєш, їхні вчинки, готовність підтримати);
- автентичністю (уміння бути природним у відносинах, бути самим собою);
- конкретністю (уникати загальних невиразних суджень, уміти однозначно відповідати на запитання);
- ініціативністю (дієвою позицією у відносинах, здатністю встановлювати контакти, виявляти активність);
- відкритістю (готовність відкрити свій внутрішній світ, ненав'язливість, щирість, уміння висловити свої думки й почуття) тощо.

Зосередженість на співрозмовникові передбачає не лише увагу до іншого, а й готовність змінювати свої наміри, свої думки відповідно до реакції співрозмовника. „Я готовий змінити свою думку, зважаючи на твоє рішення, це допомагає нам спільно розв'язати проблему”. Зосередженість на співрозмовникові і взаємовплив поглядів свідчать про ціннісну орієнтацію на людину як мету в професійному діалозі

Орієнтація ж на іншого як на засіб власної мети реалізується в монологічному спілкуванні.

Професійне спілкування передбачає наявність таких комунікативних умінь:

- а) оперативно і правильно орієнтуватися в умовах спілкування, що постійно змінюються;
- б) правильно планувати й здійснювати систему комунікації;
- в) швидко й точно знаходити адекватні комунікативні засоби, що відповідають і творчій індивідуальності, і ситуації спілкування, і індивідуальним особливостям;
- г) постійно відчувати та підтримувати зворотний зв'язок у спілкуванні (рефлексію).

Ефективність процесу спілкування залежить:

- ☐ від ступеня відповідності змісту й організації основним вимогам об'єктивних законів, потребам життя;
- ☐ від своєчасного виявлення й вирішення суперечностей, які назрівають у процесі, його систематичного вдосконалення;

- від урахування вікових і індивідуальних можливостей у процесі організації різноманітної діяльності;
- від ступеня майстерності й мистецтва взаємодії фахівця.

### **Стиль спілкування як чинник ефективності професійного спілкування.**

Слово „стиль” (лат. *stilus* – паличка для письма, пізніше вживалося в значенні „почерк”) – це свого роду „почерк” у діях професіонала. Слово „стиль” вживається в літературі, мистецтві, архітектурі, соціології, менеджменті тощо.

Стиль спілкування – явище строго індивідуальне, оскільки визначається специфічними характеристиками конкретної особистості й відображає особливості роботи з людьми і технологію ухвалення рішення саме цією особою.

У процесі трудової діяльності формується деякий строго індивідуальний „почерк”, дії якого повторити в деталях практично неможливо. Немає двох фахівців з однаковими стилями спілкування, не існує якогось „ідеального” стилю, придатного для всіх випадків життя. „Правильний” стиль спілкування не може бути визначений наперед, оскільки життєві ситуації не стандартні, а якості особистості мають властивість змінюватися адекватно змінам середовища.

**Професійний стиль спілкування** – це стійка система методів, способів та прийомів, які використовуються у професійній взаємодії, що залежить від особистісних якостей і параметрів ситуацій у професійному спілкуванні.

Стиль є формою реалізації методів спілкування, прийнятою відповідно особистих суб’єктивно-психологічних характеристик. Тобто, стиль і метод існують у певній єдності.

Слово „метод” (гр. *methodos*) – шлях до мети, спосіб пізнання явищ природи і суспільства.

**Методи професійного спілкування** – це способи цілеспрямованої двосторонньої взаємодії співрозмовників, спрямованої на розв’язання професійних завдань. Поділяються на:

- загальні та
- спеціальні.

Під **загальними** прийнято розуміти методи, що застосовуються у взаємодії різних професій.

**Спеціальними** вважають такі, що застосовуються при окремих професіях.

Виділяють протилежні й водночас взаємозалежні сторони в методах – явище і сутність, зовнішнє і внутрішнє, форму і зміст.

Зовнішню сторону методів характеризують різні способи їх прояву в діяльності сторін спілкування, за якими можна безпосередньо спостерігати. Ця сторона методу може бути описана різними аспектами:

- словесна форма;
- зорова форма подання інформації за допомогою використання наочності, різноманітні практичні роботи, як форма обміну інформацією;



▪різні зовнішні прийоми: професійна техніка, культура мовлення, професійний такт тощо.

Зовнішні сторони методу відображують певні внутрішні прояви.

Внутрішня сторона методу становить його сутність. Її не можна спостерігати зовні. До неї належать такі моменти:

- цілеспрямованість, зміст, яким визначаються методи;
- процес логічної розумової діяльності (аналіз, синтез, індукція);
- психологічна сторона методу, що органічно властива йому.

Метод реалізується через сукупність прийомів.

**Прийомом** називають структурний компонент методу.

Одні й ті самі прийоми можуть бути складниками різних методів.

Вибір стилю багато в чому залежить від того, яке завдання ставить перед собою особистість.

Щодо професійних якостей, які визначають стиль спілкування, то тут дослідники виділяють ставлення до співрозмовника та володіння організаторською технікою.

Основою професійного стилю спілкування є загальне ставлення до людини і професії. Воно може бути:

- активно-позитивним;
- пасивно-позитивним;
- ситуативно-негативним;
- стійким негативним.

**Активно-позитивне ставлення** до співрозмовника характеризується діловою реакцією на діяльність співрозмовника, взаємодопомогу у важку хвилину, співпрацю, відчуттям потреби у неформальному спілкуванні. Вимогливість у поєднанні із зацікавленістю викликає довіру, розкутість, комунікабельність.

**Пасивно-позитивне ставлення** визначається установою лише на суто ділові стосунки, звідси – сухий, офіційний тон, брак емоційного забарвлення взаємин, що збіднює спілкування й гальмує творчий розвиток, співпрацю, співтворчість.

**Негативне ставлення** до людей навіть у репліці „Як мені ти набрид”, нестійкість позиції, який підпадає під вплив своїх настроїв і переживань, створює підґрунтя для виникнення недовір’я, замкненості й таких форм самоствердження, як лицемірство, брутальність, викликаючи негативне ставлення до себе, до суспільства.

Аналіз стилю свого спілкування слід розпочинати з почуття, яке у вас викликають люди, спілкування з ними, ваша професійна діяльність, а також готовність і вміння виявити своє позитивне ставлення, щоб одержати адекватну відповідь.

Розглянемо традиційні стилі професійного спілкування, зосередивши увагу на стратегії діяльності, формі організації та наслідках взаємодії, і переконаємося, що ставлення детермінує діяльність.

Традиційний поділ стилів на авторитарний, ліберальний та демократичний органічно співвідноситься з рольовими позиціями особистості, яка вступає в спілкування. Техніка спілкування в кожного стилю своєрідна.

**Авторитарний стиль** – (від лат. *auctoritas* – вплив, влада) – стиль професійного спілкування, характеризується прагненням особистості до домінантного стану, виявляється в усуненні інших людей від участі у вирішенні важливіших питань, у гальмуванні ініціативи інших, у суб'єктивній оцінці досягнутих результатів. Це стиль диктату, співрозмовник розглядається тільки як пасивний виконавець, йому відмовлено в праві на самостійність та ініціативу.

Головні форми авторитарної взаємодії:

- наказ,
- указівка,
- інструкція,
- догана,
- перевірка,
- стягнення,
- владний тон.

Досить ясно в такому спілкуванні вбачається самовпевнено-агресивний „батько”. Навіть похвала з його вуст звучить як погроза, а то й ображення: „Ви гарно виконали цю роботу. Не чекав від Вас такого”. Реакція на помилки – висміювання, різкі слова, лаконічність, нетерпимість до заперечень.

Якщо ми обираємо авторитарний стиль у своїй взаємодії, то можемо розраховувати на предметний результат, проте психологічний клімат у процесі не буде сприяти результативності: робота йде лише під контролем, немає відповідальності, гальмується становлення колективістських якостей, розвивається тривожність.

Для авторитарного стилю характерні такі риси:

- централізація влади в руках одного керівника, що вимагає, щоб про всі справи докладали тільки йому;
- ставка на адміністрування й обмежені контакти з підлеглими (менеджер одноосібно приймає або відмінює рішення, не даючи можливості проявити ініціативу підлеглим);
- він категоричний, часто різкий з людьми, завжди що-небудь наказує, розпоряджається, наставляє, але ніколи не просить;
- накази і команди – основний зміст його управлінської діяльності;
- догматизм і стереотипність мислення, усе нове сприймається їм з обережністю або відкидається;
- розміщення людей у процесі проведення нарад підкорене його ідеології – усі постійно повинні бути на виду (керівник-автократ).

**Недоліки авторитарного стилю:**

□ стиль не стимулює прояв ініціативи в підлеглих: вона, навпаки часто карається автократом, що робить неможливим підвищення ефективності роботи організації;

□ звільнення „неугодних” є метою його управлінської діяльності;

□ відсутня задоволеність працею, оскільки підлеглі співробітники вважають, що їх творчі сили не знаходять належного використання.

**Демократичний стиль спілкування** спирається на глибоку повагу до особистості, яка заснована на довірі й орієнтації на самоорганізацію, самоуправління особистості та колективу.

Проявляється у здібностях організовувати взаємодію, доносити значення мети діяльності, оптимально розподіляти відповідальність, заохочувати творчу ініціативу й активність.

Такий стиль спілкування формує „дорослого”, стимулює розвиток особистості. Основні способи взаємодії:

- заохочення,
- порада,
- надання інформації,
- координація,
- ініціативність.

За таких умов зростає творчий тонус, розвивається почуття відповідальності, зростають якісні результати діяльності, її ефективність.

Обравши демократичний стиль спілкування, керівник спирається на думку колективу, прагне донести мету діяльності до свідомості кожного і підключити всіх до активної участі в обговоренні роботи. У цьому разі ми не можемо зразу розраховувати на високий предметний результат. Проте оскільки формується почуття відповідальності, підвищується творчий тонус, поступово розвивається здатність свідомо, самостійно і творчо працювати, то ми забезпечуємо стабільний результат у праці і закладаємо міцний фундамент розвитку особистості.

**Ліберальний стиль** характеризується відсутністю стійкої професійної позиції; виявляється у невтручанні в спілкування, низькому рівні вимог, формальному розв’язанні проблем. Стиль з позиції „дитини”: всепрощення, при якому керівник фактично самоусувається від відповідальності, намагається не втручатися в діяльність підлеглих, легко піддається різним впливам.

Ліберальний фахівець прагне не втручатися в життя колективу, легко підкоряючись суперечливим впливам. Форми його роботи зовні нагадують демократичні, але через відсутність власної активності й зацікавленості, нечіткості програми й браку відповідальності приводить до того, що робота йде на самоплив. Результати праці нижчі.

Кожний з указаних стилів у „чистому вигляді” трапляється дуже рідко. Гнучкість професійного спілкування й полягає в тому, щоб використовувати переваги кожного стилю і застосовувати його залежно від особливостей ситуації.