

УДК 378:14

DOI <https://doi.org/10.24919/2308-4863.3/31.214097>

Наталія ДЕМЧЕНКО,

orcid.org/0000-0003-1382-0756,

кандидат педагогічних наук,

доцент кафедри педагогіки, початкової освіти та освітнього менеджменту

Ніжинського державного університету імені Миколи Гоголя

(Ніжин, Чернігівська область, Україна) demchenko2015@ukr.net

Олена ФІЛОНЕНКО,

orcid.org/0000-0002-1036-2158,

кандидат педагогічних наук,

старший викладач кафедри педагогіки, початкової освіти та освітнього менеджменту

Ніжинського державного університету імені Миколи Гоголя

(Ніжин, Чернігівська область, Україна) helen-1970@ukr.net

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМИ ФОРМУВАННЯ КУЛЬТУРИ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

У статті авторами здійснено аналіз дисертаційних досліджень із проблеми формування культури ділового спілкування. Відзначено, що на сучасному етапі розвитку теорії та практики освіти феномени «ділове спілкування» та «культура ділового спілкування» є об'єктом аналізу широкого кола вчених, зокрема філософів, психологів і педагогів. Визначено, що ділове спілкування розглядається науковцями як історичні зміни соціальної дійсності, культурна й цивілізаційна еволюція суспільства, як трансформація спілкування або одиниця видового різноманіття в системі соціальної взаємодії; «культура ділового спілкування» як складова частина загальної культури майбутніх фахівців, професійно інтегрована, динамічно змінювана якість, що визначає здатність особистості до ефективного спілкування в умовах професійної взаємодії.

Автори статті зазначили, що сучасні роботи з дослідження проблеми формування культури ділового спілкування зосереджені не лише на розгляді теоретичних складових частин цієї проблеми, зокрема визначенні сутності, структури, критеріїв, показників і рівнів сформованості культури ділового спілкування. Водночас у зазначених працях презентовано результати експериментальної перевірки педагогічних умов формування культури ділового спілкування в майбутніх фахівців різних галузей знань; викладено теоретично розроблену й експериментально апробовану модель, методичку чи технологію поетапного формування культури ділового спілкування студентів у процесі професійної підготовки; обґрунтовано необхідність запровадження спецкурсів із формування культури ділового спілкування та запропоновано рекомендації з їхнього впровадження.

Аналіз сучасних дисертаційних досліджень із проблеми формування культури ділового спілкування дав можливість стверджувати, що важливу роль у процесі формування культури ділового спілкування майбутніх фахівців різних галузей знань науковці відводять вивченню іноземної мови як фахової дисципліни.

Ключові слова: ділове спілкування, культура, культура ділового спілкування, структурні компоненти, педагогічні умови формування культури ділового спілкування.

Nataly DEMCHENKO,

orcid.org/0000-0003-1382-0756,

Candidate of Pedagogical Sciences,

Associate Professor at the Department of Pedagogics, Primary Education and Educational Management

Nizhyn Mykola Gogol State University

(Nizhyn, Chernihiv region, Ukraine) demchenko2015@ukr.net

Olena FILONENKO,

orcid.org/0000-0002-1036-2158,

Candidate of Pedagogical Sciences,

Senior Lecturer at the Department of Pedagogics, Primary Education and Educational Management

Nizhyn Mykola Gogol State University

(Nizhyn, Chernihiv region, Ukraine) helen-1970@ukr.net

THEORETICAL ASPECTS OF RESEARCHING THE PROBLEM OF BUSINESS COMMUNICATION CULTURE FORMATION

In the article the authors analyze the thesis research on the problem of business communication culture formation. It is stated that at the current stage of educational theory and practice development phenomena "business communication"

and “business communication culture” are the object of analysis of a wide range of scholars including in particular philosophers, psychologists and teachers. It is defined that business communication is considered by scholars as historical changes of social reality, cultural and civilizational evolution of society, as a transformation of communication or a unit of species diversity in the system of social interaction; “business communication culture” is viewed as an integral part of the general culture of future professionals, professionally integrated, dynamically changing quality, which determines the ability of the individual to communicate effectively in terms of professional interaction.

The authors of the article noted that modern research on the problem of business communication culture formation is focused not only on the consideration of theoretical components of this problem, but also on the determination of the essence, structure, criteria, indicators and levels of business communication culture formedness. At the same time, these works present the results of experimental testing of pedagogical conditions for the business communication culture formation of future professionals in various knowledge areas; theoretically developed and experimentally tested model, technique or technology of step-by-step business communication culture formation of students in the process of professional training are covered; the necessity of introduction of special courses on business communication culture formation is substantiated and recommendations on their introduction are offered.

The analysis of modern thesis research on business communication culture formation enabled to affirm that scholars assign an important role in the process of business communication culture formation of future professionals in various knowledge areas to the study of a foreign language as a major subject.

Key words: business communication, culture, business communication culture, structural components, pedagogical conditions of business communication culture development.

Постановка проблеми. На сучасному етапі розвитку людства міжособистісна взаємодія виокремлюється в особливу форму спілкування, сутність і зміст якої визначається як ділове спілкування. Відповідно, культура ділового спілкування розглядається суспільством як важливий елемент соціальної, економічної, професійної культури, тобто сукупність знань, навичок, компетентностей, моральних норм і цінностей, що сформувався, накопичилися та реалізуються в процесі виробничої діяльності.

Для нинішнього етапу трансформації суспільства характерний не лише бурхливий розвиток нових промислових та освітніх технологій, але й еволюція традиційних форм соціокультурного й ділового спілкування. Розуміння цих явищ і спонукає науковців до дослідження проблем спілкування, зокрема й процесу формування культури ділового спілкування, аналізу факторів його детермінації, визначення умов, що сприяли б удосконаленню процесу набуття навичок культури ділового спілкування.

Аналіз досліджень. Визначенню окремих аспектів поняття «культура ділового спілкування» та проблемі формування культури як важливого чинника професіоналізму фахівців різних професійних профілів присвячено багато наукових праць вітчизняних дослідників із педагогіки, психології, філософії, етики, лінгвістики, предметних методик, таких, як В. Андрєєв, О. Баєва, В. Воронкова, О. Головаха, М. Дороніна, І. Зарецька, О. Казарцева, В. Курбатов, М. Лебедева, В. Лаврінченко, Ю. Палеха, Г. Сагач, Г. Щокін, Т. Холопова, Г. Чайка, С. Чернер, Т. Чмут, В. Шеїнов та інших.

Мета статті – аналіз сучасних дисертаційних досліджень із проблеми формування культури ділового спілкування.

Виклад основного матеріалу. Розвиток освіти й виробництва початку ХХІ століття спричиняє нагальну потребу в зміні підходів до підготовки фахівця нового покоління, який має навички комунікації з різними суб'єктами взаємодії. Відповідно, необхідність дослідження феномена спілкування, всебічного опрацювання факторів оптимізації міжособистісних відносин професіоналів потребують глибокого аналізу феноменів ділового спілкування та формування культури ділового спілкування. Це надасть можливість розв'язувати низку практичних завдань із фахової підготовки спеціалістів різних професійних сфер виробництва.

І. Ушно здійснює соціально-філософський аналіз ділового спілкування як феномена соціально-комунікативної діяльності, визначає його природу й духовно-практичні компоненти. Дослідниця визначає «ділове спілкування» як різновид соціально значущої діяльності, який конструє аксіологічну систему суб'єкта й актуалізує його поведінкові стереотипи, спрямовані на результативність дії.

Авторка простежує еволюцію досліджень феномена «ділове спілкування». На її думку, роботи періоду Стародавньої Греції та Стародавнього Китаю стали передумовою філософських концепцій із напрямку духовно-ціннісного поля ділового спілкування; в період Середньовіччя та Нового Часу формувалися окремі технології та механізми ділових стосунків; історія філософії ХІХ – ХХ століть сприяла створенню науково-теоретичної бази з визначення феномена «ділове спілкування» (Ушно, 2006: 8). Вона також доводить, що сучасна гуманітаристика розкриває цей феномен за допомогою системно-сміслового аналізу таких категорій, як спілкування, комунікація, спільна справа,

взаємини, духовність, практика, що інтегровані в різні сфери знання, зокрема в такі, як філософія, психологія, культурологія, менеджмент, маркетинг, реклама, PR-діяльність тощо.

І. Ушно розглядає духовно-практичну природу ділового спілкування в системі єдності таких понять, як менталітет, корпоративний дух, творча активність. Вчена доводить, що, з одного боку, менталітет визначає індивідуальні особливості суб'єкта в діловому спілкуванні, а з іншого – передає форми соціально-значущого досвіду й культури. Корпоративний дух дослідниця трактує як головний компонент духовної складової частини ділового спілкування, що є духовно-емоційною атмосферою, морально-психологічним кліматом ділового спілкування, сутність якого полягає у відсутності матеріальної зацікавленості суб'єкта ділового спілкування в ефективному функціонуванні. Авторка також відзначає прагматичний аспект творчої активності суб'єкта ділового спілкування, що, на її думку, ніяким чином не гальмує процес духовного виробництва, а навпаки ефективно доповнює його.

Таким чином, І. Ушно у своєму дослідженні доводить, що ділове спілкування має властивість вибудовувати ціннісно-екзистенційні координати, допомагає застосовувати в діловій практиці моделі, що ґрунтуються на взаємовигідній співпраці партнерів на основі соціальної справедливості, відповідальності, пошани до відчуття власної гідності суб'єкта ділового спілкування.

Соціально-філософський аналіз ділового спілкування як феномену соціальної дійсності здійснює у своєму дисертаційному дослідженні й М. Дмитренко. Вчена розглядає ділове спілкування як відносно самостійне явище громадського життя та диференціює такі категорії, як «спілкування» та «ділове спілкування», як загальне до особливого. Як і попередниця, дослідниця характеризує ділове спілкування як феномен, що розвивається та трансформується в результаті історичних перетворень соціальної дійсності, культурних і цивілізаційних змін у суспільстві, як одну з моделей спілкування або видових форм соціальної взаємодії. З такого боку ділове спілкування як феномен соціальної дійсності має морально-етичну імперативність, знаково-символічне поле й координати динаміки (конфлікт, співробітництво).

М. Дмитренко виділяє також особистісну складову частину системи ділового спілкування. На думку вченої, «особистісні параметри суб'єктів, з одного боку, надають діловому спілкуванню духовний компонент, який знаходить своє відбиття в каналах повідомлення, а з іншого – пред-

метно-речовий простір ділового спілкування та еталонні й модульні константи поведінки, які містяться в ньому, сприяють формуванню в особистості навичок і прийомів ділового спілкування, що створює технологічний устрій останнього» (Дмитренко, 2005).

Г. Славтіч приділяє увагу проблемі формування психологічної культури навичок ділового спілкування, обґрунтовує зміст та умови її формування. (Славтіч, 2000). Авторка обґрунтовує провідну роль спілкування у формуванні особистості, як і в пізнання та діяльності. Воно є способом спільної діяльності, що передбачає особливості взаємодії партнерів, їхні особливості й ділові якості, характер міжособистісних взаємин.

Дослідниця доводить, що організація навчально-виховного процесу в професійно-технічних закладах освіти не повною мірою створює умови для цілеспрямованого формування мотиваційної основи ділового спілкування. Відповідно, формування навичок ділового спілкування особистості є необхідним фактором, що допоможе їй зорієнтуватись у виборі професії в умовах ринкових відносин.

Вчена визначає такі особливості розвитку психологічної культури ділового спілкування, як «якісна характеристика потреби в спілкуванні, рівень її розвитку, мотиви спілкування, операційний компонент спілкування, рівень знань про професії бізнесу, техніка спілкування» (Дмитренко, 2005).

Однією зі складових частин технології розвитку психологічної культури ділового спілкування Г. Славтіч вважає запровадження спецкурсу з теми «Теорія та практика особистісної підготовки до ділового спілкування». До змісту дисципліни авторка вводить матеріал, що формує уявлення про феномен «культура ділового спілкування», розкриває мотиваційну й комунікативну його складові частини, техніку й умови опанування навичками ділового спілкування. Практична частина спецкурсу передбачає формування в учнів на практичних тренінгових заняттях домінантних навичок ділового спілкування, таких, як навичка контактувати (дія, що сприяє знайомству з незнайомою людиною, спрямована на виявлення особистісних рис характеру, комунікативних здібностей), вміння регулювати настрій (дія, яка сприяє використанню вербальних і невербальних типів комунікації, викреслення шаблонів мови, здібність сприймати й розуміти себе й оточення в процесі спілкування людей, фіксація негативних сторін поведінки особистості), дотримуватись встановлених правил взаємодії (дія по

визначенню та дотриманню правил вербального спілкування, використання оточення як особливого типу невербальної комунікації), контролю поведінки в невербальному спілкуванні (дія, що сприяє активному саморозкриттю особистості засобами невербальної комунікації), що мають забезпечити опанування ними технікою та культурою ділового спілкування (Славтіч, 2000: 10).

За результатами аналізу сучасних психолого-педагогічних і методичних досліджень та експериментальної перевірки авторської технології розвитку психологічної культури ділового спілкування до критеріїв сформованості організаційної суб'єктивної культури навичок ділового спілкування Г. Славтіч відносить: контактність, організованість, рефлексивність, емоційну стійкість, якісну мову, розвинені механізми спілкування.

Аналізу проблеми формування культури ділового спілкування майбутніх міжнародних аналітиків у закладах вищої освіти (далі – ЗВО) присвячена дисертація О. Рембач. Під поняттям «культура ділового спілкування» вчена розуміє складову частину загальної культури майбутнього спеціаліста, професійно інтегровану якість, що визначає спроможність до ефективного спілкування в контексті професійної взаємодії, а також як комплексну якість, що є синтезом знань, умінь, способів взаємодії із забезпечення спільної продуктивної діяльності (Рембач, 2005: 8).

Дослідниця пропонує модель формування культури ділового спілкування, яка, за нашої думки, може бути застосована не лише в процесі професійної підготовки фахівців із міжнародної аналітики, але й для фахової підготовки спеціалістів різних галузей знань: інформаційно-мовний критерій (вербальні й невербальні навички); перцептивно-когнітивний критерій (соціально-перцептивні й рефлексивно-емпатичні вміння); операційно-діяльнісний (гностичні, прогностичні, стратегічні, візуально-презентативні й етикетні вміння); особистісно-мотиваційні (реалізація орієнтацій у цінностях професійних досягнень, міжособистісному спілкуванні й самоствердженні). Відповідно до цієї моделі, високий або творчий рівень мають фахівці з гармонійно збалансованою структурою ціннісних орієнтацій у сфері ділового спілкування, розвиненими комунікативними вміннями, здатні гнучко й творчо їх застосовувати в нестандартних ситуаціях ділового спілкування (Рембач, 2005: 8).

До педагогічних умов поетапної реалізації запропонованої моделі формування культури ділового спілкування О. Рембач відносить такі, як орієнтація викладача на діалогічний стиль педагогічної

взаємодії, що забезпечить існування комфортного мікроклімату взаємодії, буде стимулювати студента до самопізнання та творчого пошуку індивідуального стилю ділового спілкування; розвиток у студентів необхідності в рефлексії комунікативних аспектів у майбутній професійній діяльності й спрямованість на постійне власне вдосконалення культури ділового спілкування; забезпечення професійної спрямованості комунікативної підготовки спеціалістів за допомогою контекстного підходу, що передбачає моделювання умов майбутньої професійної діяльності, способів спілкування в умовах професійної взаємодії; стимулювання комунікативної активності учнів за допомогою застосування методів активного навчання, таких, як сюжетно-рольові й ділові ігри, аналіз професійних ситуацій, дискусій і групових форм навчальної діяльності (Рембач, 2005: 9–10). Важливу роль у процесі формування культури ділового спілкування майбутніх міжнародних аналітиків дослідниця також відводить вивченню іноземної мови як необхідної складової частини професійної культури фахівця цього профілю.

Дослідженню проблеми формування культури ділового спілкування майбутніх інженерів-дослідників на другому магістерському освітньо-кваліфікаційному рівні навчання у ЗВО аграрного профілю присвячує свою роботу О. Сільчук (Сільчук, 2016). Вчена на теоретико-методологічному рівні розмежовує поняття «спілкування», «ділове спілкування», «культура спілкування» та «культура ділового спілкування». Дослідниця акцентує увагу саме на етико-педагогічному потенціалі гуманітарних дисциплін, зокрема й іноземної мови, у формуванні культури ділового спілкування в майбутніх фахівців аграрної галузі. Спираючись на це переконання, О. Сільчук розробляє та експериментально перевіряє авторську технологію формування культури ділового спілкування в майбутніх інженерів-дослідників аграрної сфери в процесі вивчення дисциплін гуманітарного профілю та педагогічні умови реалізації цієї технології.

Висновки. Отже, аналіз сучасного наукового педагогічного дискурсу показав, що науковці визнають необхідність стандартизації культури ділового спілкування, оскільки спілкування як феномен динамічне і ґрунтується на універсальних загальнолюдських цінностях суспільства. Водночас у територіальних межах трансформація цього явища зумовлена культурними й ментальними особливостями країни й регіону.

Незважаючи на значну кількість досліджень феномена «культура ділового спілкування», натепер

не існує усталеного визначення цього поняття. Переважна більшість вчених визначають поняття «культура ділового спілкування» як частину культурологічного комплексу, що є складовою частиною всебічної професійної підготовки фахівця, або як сукупність моральних норм і ціннісних орієнтацій, що регулюють поведінку й взаємини суб'єктів взаємодії в процесі професійної діяльності. Культура ділового спілкування як наукова й навчальна дисципліна розглядається ними як теоретична й прикладна складова частина підготовки спеціаліста. Моделі й технології формування культури

ділового спілкування ж мають створювати умови для формування в майбутніх фахівців незалежно від профілю діяльності відповідних психологічних і ціннісно-моральних якостей, необхідних для їхньої повсякденної діяльності, навичок застосування спеціальних технологій спілкування, індивідуальної та групової роботи.

Перспективи подальших наукових розвідок вбачаємо у визначенні педагогічних умов формування культури ділового спілкування в магістратурі Ніжинського державного університету імені Миколи Гоголя за ОПП 073 «Менеджмент».

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Дмитренко М. Й. Ділове спілкування як феномен соціальної дійсності : автореф. дис. ... канд. філософ. наук : 09.00.03 «Соціальна філософія та філософія історії» ; Харк. ун-т Повітр. Сил. Харків, 2005. 19 с.
2. Рембач О. О. Формування культури ділового спілкування майбутніх міжнародників-аналітиків у вищих навчальних закладах : автореф. дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04 «Теорія та методика професійної освіти» ; Кіровоград. держ. пед. ун-т ім. В. Винниченка. Кіровоград, 2005. 20 с.
3. Сільчук О. В. Формування культури ділового спілкування майбутніх інженерів-дослідників аграрного профілю у процесі вивчення дисциплін гуманітарного циклу : автореф. дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04 «Теорія та методика професійної освіти» ; ДВНЗ «Переяслав-Хмельницьк. держ. пед. ун-т ім. Г. Сковороди». Переяслав-Хмельницький, 2016. 21 с.
4. Славтіч Г. О. Формування навичок ділового спілкування в учнів професійно-технічних закладів освіти : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.07 «Педагогічна та вікова психологія» ; Ін-т педагогіки і психології проф. освіти АПН України. Київ, 2000. 18 с.
5. Ушно І. М. Духовно-практична природа ділового спілкування : автореф. дис. ... канд. філософ. наук : 09.00.03 «Соціальна філософія та філософія історії» ; Харк. ун-т Повітр. сил ім. І. Кожедуба. Харків, 2006. 18 с.

REFERENCES

1. Dmytrenko M. Y. Dilove spilkuвання yak fenomen sotsialnoi diisnosti [Business communication as social activity phenomenon] : avtoreferat dys. ... kand. filosof. nauk : 09.00.03 – sotsialna filosofiiia ta filosofiiia istorii / M. Y. Dmytrenko ; Kharkov Air Forces University. Kharkov, 2005. 19 p. [in Ukrainian].
2. Rembach O. O. Formuvannia kultury dilovoho spilkuвання maibutnikh mizhnarodnykiv-analytikiv u vyshchyykh navchalnykh zakladakh [Development of business communication culture of the future international analysts at higher schools] : avtoreferat dys. ... kand. ped. nauk : 13.00.04 – teoriia ta metodyka profesiinoi osvity / O. O. Rembach ; Kirovohrad. derzh. ped. un-t im. V. Vynnychenka. Kirovohrad, 2005. 20 p. [in Ukrainian].
3. Silchuk O. V. Formuvannia kultury dilovoho spilkuвання maibutnikh inzheneriv-doslidnykiv ahrarnoho profilu u protsesi vyvchennia dystsyplin humanitarnoho tsykladu [Formation of business communication culture of future agrarian engineer-researchers in the process of studying the humanities] : avtoreferat dys. ... kand. ped. nauk : 13.00.04 – teoriia ta metodyka profesiinoi osvity / O. V. Silchuk ; DVNZ «Pereiaslav-Khmelnysk. derzh. ped. un-t im. H. Skovorody». Pereiaslav-Khmelnyskyi, 2016. 21 p. [in Ukrainian].
4. Slavtich H. O. Formuvannia navychok dilovoho spilkuвання v uchniv profesiino-tekhnichnykh zakladiv osvity [Formation of business intercourse skills of students of vocational technical schools] : avtoreferat dys. ... kand. psykhol. nauk : 19.00.07 – pedahohichna ta vikova psykholohiia / H. O. Slavtich ; In-t pedahohiky i psykholohii prof. osvity APN Ukrainy. Kyiv, 2000. 18 p. [in Ukrainian].
5. Ushno I. M. Dukhovno-praktychna pryroda dilovoho spilkuвання [Spiritual and Practical Nature of Business Communication] : avtoreferat dys. ... kand. filosof. nauk : 09.00.03 – sotsialna filosofiiia ta filosofiiia istorii / I. M. Ushko ; Khark. un-t Povitr. syl im. I. Kozheduba. Kharkov, 2006. 18 p. [in Ukrainian].