

ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ПРОБЛЕМИ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

Проаналізовано сутність феномену спілкування, наведено визначення та структуру ділового спілкування, висунуто та визначено сутність поняття інтеграційного професійно-ділового середовища у процесі ділового спілкування.

Ключові слова: спілкування, ділове спілкування, інтеграційне професійно-ділове середовище.

Важливим показником професіоналізму, від якого значно залежить ефективність праці, є здатність до спілкування, комунікабельність, вміння налагоджувати ділову кооперацію. Враховуючи важливість феномену спілкування, у наукових колах здійснювалося чимало досліджень означеної проблематики. Однак, всебічного вивчення у вітчизняній науці феномен спілкування набуває лише у 70 – 80 рр. ХХ ст., стаючи предметом наукового пошуку Всесоюзних конференцій та інших масштабних досліджень, зокрема: "Спілкування як педагогічна проблема", "Спілкування як предмет теоретичних та прикладних досліджень", "Спілкування та розвиток психіки", "Спілкування та культура особистості" й ін. Однак, на сьогоднішній час феномен спілкування все ще лишається недостатньо розкритим, що обумовлює актуальність подальших досліджень у даному напрямку.

У науковій літературі наявний досить широкий діапазон поглядів на феномен спілкування, яке розуміється науковцями: як соціальне явище (Т.З. Адамьянц, В.П. Андрущенко, В. І. Волович, М. І. Горлач, В.Г. Кремень та ін.), як взаємодія, взаємозв'язок (О. Бодальов, Б.Ф. Ломов, Л.П. Буєва й ін.), як діяльність (М.С. Каган, О. Леонт'єв, І.О. Старшиніна, Є.І. Пассов та ін.), як універсальна реальність, в якій розвиваються психічні процеси особистості (Б.Г. Анан'єв, О. Бодальов, Г.О. Ковальов, Л.О. Радзиховський та ін.).

Метою статті є дослідження сутності та структури ділового спілкування, а також визначення сутності поняття *інтеграційного професійно-ділового середовища* у процесі ділового спілкування.

Вивченню спілкування як педагогічної проблеми було присвячено праці О.В. Мудріка, О.В. Буданова, О.С. Газмана, Ф.О. Фрадкіна, С.Д. Полякова та ін.

Так, О.В. Мудрик, розглядаючи спілкування у контексті розвитку особистості учнів, зауважує, що, виступаючи важливим фактором формування особистості, спілкування містить у собі величезні педагогічні можливості. У той же час, будучи здебільшого процесом стихійним, воно приховує у собі й певні загрози, бо може сприяти певному викривленню домінуючих у суспільстві норм та цінностей у процесі інтеріоризації їх особистістю, завдяки екрануючому та трансформуючому характеру впливу найближчого оточення. Це викликає необхідність для педагогіки досліджувати об'єктивно закладені у спілкуванні позитивні та негативні потенції [10, с. 3 – 9].

На думку О.С. Газмана, зміст та спрямованість міжособистісного спілкування найбільш яскраво виявляється через призму домінуючої потреби – потреби в інформації, досягнення якої відбувається, головним чином, у колективній діяльності [3, с. 48].

Відомий вчений-психолог Б.Г. Анан'єв розглядає спілкування як прояв поведінки людини та зазначає, що "поведінка людини виступає не тільки як складний комплекс видів її соціальних діяльностей, за допомогою яких опредмечується оточуюча її природа, але і як спілкування, практична взаємодія з людьми у різних соціальних структурах" [1, с. 267].

Т.О. Репіна розглядає процес спілкування як безпосереднє контактування, особливу діяльність, яка містить у собі: передачу інформації від однієї людини до іншої за допомогою різних засобів спілкування, відповідь партнера і подальшу реакцію на неї ініціатора спілкування [13, с. 183].

Вчені-психологи Г. Ковальов та Л. Радзиховський розглядають спілкування як універсальну реальність, в якій зароджуються та існують на протязі всього життя психічні процеси й поведінка людини. Це відноситься і до ситуацій явного (вербального й невербального) спілкування і до ситуацій, коли людина фізично одна [6, с. 18].

На думку Є.І. Пассова, спілкування являє собою "незвичайну, багатогранну діяльність, що має численні зв'язки з іншими явищами" [12, с. 17].

О. М. Леонт'єв також розглядає спілкування у зв'язку із процесом діяльності. У широкому розумінні **діяльність** людини означає "процес активної цілеспрямованої взаємодії суб'єкта з середовищем" [9, с. 59]. Це не означає, що спілкування у всіх випадках виступає як самостійна діяльність; важливо, що воно може бути такою, хоча може виступати і як компонент, складова частина (і у той же час умова) іншої, не комунікативної діяльності [7, с. 22].

Якщо розуміти спілкування як діяльність, то очевидно, як зазначає О. Леонт'єв, що аксіомою є, по-перше, його інтенційність (наявність специфічної мети, самостійної або підпорядкованої іншим цілям; наявність специфічного мотиву); по-друге, – його результативність – міра збігу досягнутого результату з

встановленою метою; по-третє, – нормативність, що має вираження перш за все у факті обов'язкового соціального контролю за перебігом та результатами акту спілкування [7, с. 23].

Виходячи з позиції О. Леонтєва, спілкування можна визначити як систему цілеспрямованих і мотивованих процесів, які забезпечують взаємодію людей в колективній діяльності, реалізують суспільні і особистісні відносини, використовуючи специфічні засоби, перш за все, – мову.

Розглядаючи спілкування як діяльність, І.О. Старшиніна зауважує наступне: "Розуміння спілкування як діяльності передбачає розгляд його як духовного й матеріального процесу, оскільки контакт між людьми передбачає не тільки їх психічну активність, але й об'єктивацію інформації, що передається в тій чи іншій системі знаків" [16, с. 23]. Діяльнісний підхід, як зазначає І.О. Старшиніна, дозволяє виокремити у спілкуванні те спільне, що притаманне усякій людській діяльності: предмет, цілі, засоби, результати.

В якості *предмета* спілкування, на думку вченої, виступають одне для одного самі суб'єкти спілкування, а не спільна їх діяльність, яка, визначає *зміст* процесу спілкування.

Засобами ("знаряддями діяльності спілкування") є різні знакові системи, як штучні, так і природні, як звукові, так і візуальні.

Встановлення *мети* спілкування, яка може полягати у задоволенні будь-якої потреби людини, в значній мірі визначає його характер, вибір засобів, результат. Метою спілкування може бути, наприклад, встановлення зв'язку з іншою людиною (або групою) для здійснення необхідної спільної діяльності. Таке спілкування матиме характер ділової бесіди. Якщо метою взаємодії є задоволення потреби у спілкуванні, то воно і буде виступати як самостійний специфічний вид соціальної діяльності. В усіх інших випадках це лише умова здійснення якої-небудь іншої діяльності.

Результатом спілкування як діяльності, на думку І.О. Старшиніної, є з'єднання або розмежування суб'єктів на основі взаємопроникнення у світ думок і почуттів. Результати мають вираження у двох формах: суб'єктивній (різноманітні почуття, думки, бажання, інтереси, переконання суб'єктів, які проявляються як співчуття, згода, довіра, солідарність або недовіра, незгода, конфлікт) та об'єктивній, що відображається у поведінці суб'єктів: їх діях, вчинках.

Видатний вчений-психолог Б.Ф. Ломов розглядає поняття "спілкування" та "діяльність" з психологічної точки зору як дві взаємопов'язані категорії. При цьому науковець розуміє спілкування як специфічну форму взаємодії людини з іншими людьми.

У процесі спілкування здійснюється взаємообмін діяльностями, уявленнями, ідеями, настановами, інтересами і т.д. За висловом Б.Ф. Ломова, спілкування – "це живий, багатограний процес взаємодії людей" [8, с. 38].

Під час спілкування формується, набуває розвитку та проявляється система відносин "суб'єкт – суб'єкти". Спілкування виступає як самостійна і специфічна форма активності суб'єкта, а її результат – це стосунки з іншою людиною, з іншими людьми.

Відмічаючи нерозробленість у психології достатньо чітких уявлень про структуру та динаміку спілкування, вчений наголошує, що будь-який акт безпосереднього спілкування – це не просто вплив людини на людину, а саме їх взаємодія.

Б.Ф. Ломов перелічує також деякі функції спілкування: планування й організація спільної діяльності індивідів (й колективу); пізнання людьми один одного; формування норм моралі та принципів людського співіснування; розвиток міжособистісних відносин; виховання колективізму; розв'язання потреб почуттєво-емоційної сфери й ін. [8, с. 46].

На думку відомого філософа М.С. Кагана [5], спілкування являє собою один із видів людської діяльності, що втілюється у різноманітних формах: в процесі міжособистісної взаємодії в матеріально-практичній діяльності, поведінці людей в різних ситуаціях, при обміні інформацією шляхом бесід, листування тощо.

Л.П. Буєва відмічає, що спілкування, як і діяльність, є необхідна та загальна умова формування та розвитку як суспільства, так і особистості [2, с. 110].

На думку вченої, спілкування – один з суттєвих факторів складного процесу соціальної детермінації поведінки людини. Воно є однією з найважливіших умов формування свідомості та самосвідомості особистості, стимулятором її розвитку, долучається до мотиваційно-спонукального процесу. У спілкуванні здійснюється різнобічний взаємовплив та взаєморозуміння людей [2, с. 112].

Отже, ми поділяємо думку, що "невід'ємний елемент поведінки особистості – спілкування, опосередковане мовою чи іншими знаково-смысловими системами" [15, с. 367].

Вчений В.М. Соковнін говорить про те, що спілкування являє собою такий вид суспільних зв'язків, які проявляють матеріальні відношення людей, переводять їх у план *діяльності* конкретних індивідів, наповнюють їх якістю дійсності, буття. Саме тому у спілкуванні поєднуються дві особливості: з одного боку, воно завжди індивідуальне, персоніфіковане, особистісне, відбувається у формі діяльності, з іншого, – завжди соціально підпорядковано, відбувається у створених суспільством формах, *нормалізовано*. Спілкування вільне у тій мірі, в якій вписується у рамки системних суспільних обмежень, що виступають у вигляді комунікативних норм [14, с. 136].

Як бачимо, у наукових джерелах висвітлюється досить широкий діапазон підходів до з'ясування поняття спілкування, його сутності, видів та структури, а також його зв'язку із поняттям "діяльність" як першорядної філософської та психологічної категорії. У даному дослідженні ми розуміємо спілкування та

діяльність як взаємопов'язані сторони суспільної активності людини, при цьому спілкування являє собою міжособистісну взаємодію, особливу взаємоспрямовану комунікативну діяльність, інтегративну єдність особистісного (індивідуального) та соціального аспектів.

Слід зазначити, що комунікативна діяльність як предмет численних наукових пошуків досліджується не лише у теоретичній площині, в якості соціально-психологічного явища, а і як важливий практичний засіб, що застосовується у професійній діяльності фахівців. У даному випадку спілкування як міжособистісна взаємодія набуває професійної значущості, переходить у площину професійних відносин, виступає в якості важливого компоненту професійної діяльності фахівців, що насамперед проявляється у професіях типу "людина-людина": працівників соціальної сфери, психологів, педагогів, фахівців сфери масової інформації, юристів. Це так зване "ділове спілкування", роль якого для працівників економічної галузі також складно переоцінити, що особливо стосується фахівців з менеджменту, бізнес консультантів, керівників підприємств, менеджерів зовнішньоекономічної діяльності та ін.

Ми визначаємо **ділове спілкування** (ДС) як специфічну професійно-ділову комунікативну взаємодію, структурними компонентами якої виступають: **суб'єкти спілкування** – адресант та адресат (адресати), які є партнерами у процесі спілкування, рівнозначно залучені до комунікативної взаємодії; **ціль спілкування** – тобто завдання, мета, заради здійснення якої у конкретній професійно-виробничій ситуації здійснюється комунікація; **зміст спілкування** – інформація, що передається – (тобто питання, проблеми, що є предметом обговорення), – визначається професійними завданнями та тією професійною діяльністю, у яку залучені суб'єкти спілкування; **елементи спілкування як діяльності** – комунікативні акти, тобто одиниці мовленнєвого процесу, цілеспрямовані мовленнєві дії, висловлювання, що адресовані партнерам по спілкуванню; **засоби спілкування** – різні знакові системи, як штучні, так і природні, як звукові, так і візуальні, за допомогою яких здійснюється спілкування (мовлення, міміка, жести й ін.); **результат спілкування** – певна реакція реципієнтів на сприйняту інформацію у вигляді надання відповіді, висловлювання власної позиції, встановлення ділових домовленостей, виконання певних дій (або ж їх відсутність) тощо; результат спілкування може проявлятися як у матеріальній, так і у духовній площині.

Ділове спілкування характеризується, крім цього, наявністю об'єктивних та суб'єктивних **умов** його протікання. Під об'єктивними умовами розуміються час та обставини спілкування, тобто його часово-просторові особливості, які найчастіше передбачають здійснення ДС у робочий час та у виробничих обставинах, суб'єктивними ж умовами ДС виступають особистий рівень професіоналізму фахівців, їх соціальний статус, вік, стать, індивідуально-особистісні якості, психічний та фізичний стан учасників спілкування.

Під **способами** ділового спілкування, поділяючи думку Р.Х. Шакурова, ми розуміємо конкретні прийоми використання засобів спілкування у різних формах ділового спілкування [17, с. 184-185]. **Формами** ділового спілкування виступають: вербальне і невербальне, пряме (безпосереднє контактування) та опосередковане (спілкування на просторово-часовій дистанції), усне та писемне, парне та групове.

Ми висуваємо думку, що процес ділового спілкування як професійної міжособистісної взаємодії здійснюється у специфічному професійно-діловому комунікативному середовищі, яке передбачає певний ступінь інтеграції учасників спілкування, що проявляється на професійно-діловому, міжособистісному, ситуативному рівнях, а отже ДС передбачає створення **інтеграційного професійно-ділового середовища, яке ми розуміємо як сукупність взаємодіючих варіативних факторів процесу спілкування, як тих, що обумовлені особливостями виробничого процесу, так і тих, які визначаються індивідуальними якостями комунікантів, та вступають у взаємовплив у кожній конкретній ситуації ділового спілкування.** Чим ефективніший результат ДС, тим вищий ступінь інтеграції був досягнутий суб'єктами спілкування. Певною мірою подібне бачення відображається й у Загальноєвропейських рекомендаціях з мовної освіти, де вживається термін **"контекст спілкування"**, який "є скупченням подій або ситуативних чинників (фізичних чи іншого роду), внутрішніх чи зовнішніх відносно особистості, у лоні яких відбуваються акти спілкування" [4, с. 9].

Таким чином, ми можемо представити структуру ДС у наступному вигляді (див. рис. 1).

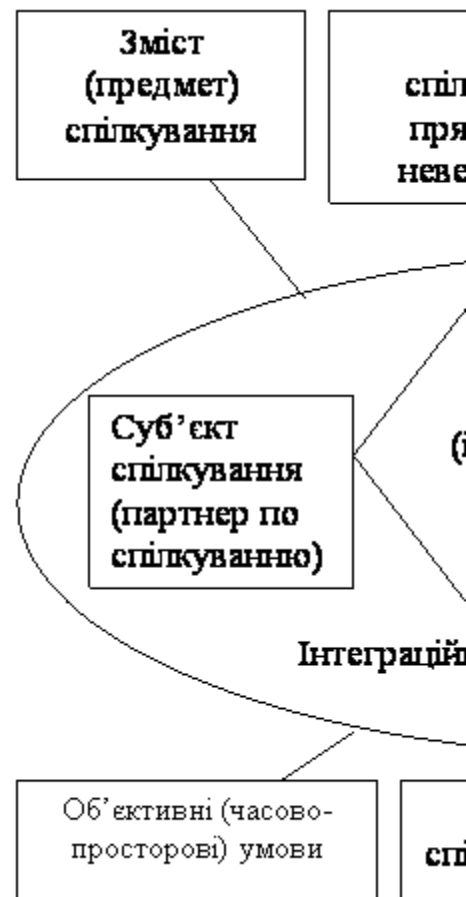


Рис. 1. Структура ділового спілкування.

Головними етапами процесу ділового спілкування ми вважаємо наступні (див. рис. 2):

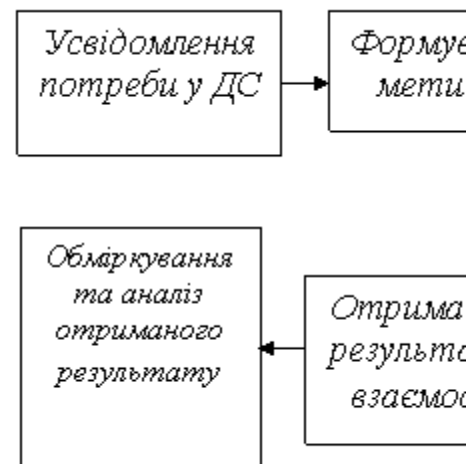


Рис. 2. Етапи процесу ділового спілкування.

Ми поділяємо точку зору відомого вченого-психолога Р.С. Немова стосовно того, що "ділове спілкування зазвичай включене як окремий компонент у певну спільну продуктивну діяльність людей і слугує засобом підвищення якості цієї діяльності. Його змістом є те, чим зайняті люди, а не ті проблеми, які торкаються їх внутрішнього світу" [11, с. 515].

Ми висловлюємо думку, що ДС має розглядатися у контексті професійної діяльності, яка здійснюється у професійно-виробничих умовах, коли принаймні один з учасників спілкування знаходиться при виконанні

службових обов'язків, а отже ми виходимо з позиції, що у реальних виробничих ситуаціях поняття "ділове спілкування" може бути конкретизоване як *спілкування професійно-ділове (ПДС)*.

Усне ділове спілкування фахівців економічної сфери здійснюється у таких формах як ділова бесіда, дискусія, телефонна розмова, публічна доповідь, ділові переговори, ділові наради, обговорення отриманої професійно-значущої інформації й ін.

Писемне ділове спілкування реалізується у веденні ділової кореспонденції (у т.ч. засобами комп'ютерних технологій), складанні бізнес контрактів, текстів ділових угод, а також у написанні звітів, наказів, доручень, актів, заяв, складанні автобіографії й ін.

Таким чином, проведений аналіз означеного феномену дає нам змогу розглядати *ділове спілкування як специфічну професійно-ділову комунікативну взаємодію двох чи більше ділових партнерів у межах певної професійної, організаційної чи управлінської діяльності, що здійснюється з метою досягнення конкретних результатів у професійній сфері та спрямована на налагодження ефективного професійно-ділового співробітництва, а також передбачає рівнозначно активну участь партнерів по спілкуванню*. Здатність до ефективного ділового спілкування є невід'ємним показником професійної компетентності фахівця.

Однак, на сьогоднішній час все ще лишається чимало актуальних проблем в області ділового спілкування, які потребують подальшого вивчення, зокрема перспективним є напрямок досліджень по розробці теоретико-методичних засад психологічної підготовки студентів до ділового спілкування у майбутній професійній діяльності.

ЛІТЕРАТУРА

1. *Ананьев Б.Г.* Человек как предмет познания / Борис Герасимович Ананьев. – СПб.: Питер, 2001. – 288 с. – (Серия "Мастера психологии").
2. *Буева Л.П.* Человек: Деятельность и общение / Л.П. Буева. – М.: Мысль, 1978. – 216 с.
3. *Газман О.С.* Общение и состояния детского коллектива / О.С. Газман // Общение как педагогическая проблема : сборник научных трудов / под ред. А.В. Мудрика. – М.: Научно-исследовательский институт общей педагогики АПН СССР, 1974. – 96 с.
4. Загальноєвропейські Рекомендації з мовної освіти: вивчення, викладання, оцінювання / Наук. ред. українського видання доктор пед. наук, проф. С.Ю. Ніколаєва. – К.: Ленвіт, 2003. – 273 с.
5. *Каган М.С.* Мир общения: Проблема межсубъектных отношений / М.С. Каган. – М.: Политиздат, 1988. – 319 с. – (Над чем работают, о чем спорят философы).
6. *Ковалев Г.А.* Проблема общения и детерминации психического в работах советских психологов / Г.А. Ковалев, Л.А. Радзиховский // Общение и развитие психики : сб. науч. трудов / Под ред. А.А. Бодалева, Г.А. Ковалева. – М.: Изд-во НИИОП АПН СССР, 1986. – 176 с.
7. *Леонтьев А.А.* Психология общения: [Учебное пособие для студентов-психологов] / А.А. Леонтьев. – Тарту: Тартуский гос. ун-тет, 1974. – 220 с.
8. *Ломов Б.Ф.* Категории общения и деятельности в психологии / Б.Ф. Ломов // Вопросы философии. – 1979. – №8. – С. 34 – 47.
9. Методика викладання іноземних мов у середніх навчальних закладах: Підручник. Вид. 2-е, випр. і перероб. / Кол. авторів під керівн. С.Ю. Ніколаєвої. – К.: Ленвіт, 2002. – 328 с.
10. *Мудрик А.В.* Опыт организации коллективного исследования проблемы общения / А.В. Мудрик // Общение как педагогическая проблема : Сборник научных трудов / под ред. А.В. Мудрика. – М.: Научно-исследовательский институт общей педагогики АПН СССР, 1974. – 96 с.
11. *Немов Р.С.* Психология: [Учеб. для студ. высш. пед. учеб. заведений] : В 3 кн. – 4-е изд. – Кн. 1: Основы общей психологии / Роберт Семенович Немов. – М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2003. — 688 с.
12. *Пассов Е.И.* Основы коммуникативной методики обучения иноязычному общению / Ефим Израилевич Пассов. – М.: Русский язык, 1989. – 276 с.
13. *Репина Т.А.* К проблеме изучения генезиса общения / Т.А. Репина // Общение как предмет теоретических и прикладных исследований: тезисы Всесоюзного симпозиума 29 – 31 марта 1973 г., Ленинград / под ред. А.А. Бодалева, А.В. Даринского. – Л.: Изд-во ЛГУ им. А.А. Жданова, 1973. – 200 с.
14. *Соковнин В.М.* О природе человеческого общения: Опыт философского анализа / В.М. Соковнин. – Фрунзе: Изд-во "МЕКТЕП", 1974. – 147с.
15. Социология. Наука об обществе : Учебное пособие / Под общ. ред. проф. В.П. Андрущенко, проф. Н.И. Горлача. – Харьков: Институт востоковедения и международных отношений. Харьковский колледжум. Кафедра истории, философии и политических наук, 1996. – 688с.
16. *Старшина И.А.* Общение как деятельность / И.А. Старшина // Общение и культура личности: сборник статей / Отв. ред. Э.В. Бурмакин. – Томск: Издательство Томского ун-та, 1984. – 176 с., с. 20-38

17. *Шакуров Р.Х.* Модель функционально-генетической структуры общения // Общение как предмет теоретических и прикладных исследований: тезисы Всесоюзного симпозиума 29 – 31 марта 1973 г., Ленинград / под ред. А.А. Бодалева, А.В. Даринского. – Л.: Изд-во ЛГУ им. А.А. Жданова, 1973. – 200с., с. 184-185.

Подано до редакції 08.10.12
