

ПСИХОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ СУЧАСНИХ ФАХІВЦІВ

Олександр ПАВЛОВ, Катерина МАШУРЕНКО, Олександр ДВОРАК

студенти, група МО-21-1

Руслан КУБАНОВ

к. пед. н., доцент,

*доцент кафедри економіки, менеджменту та управління територіями,
Відокремлений структурний підрозділ «Інститут інноваційної освіти Київського
національного університету будівництва і архітектури»*

Вступ. Спілкування є невід'ємною частиною професійної діяльності людини. Завдяки спілкуванню відбувається обмін професійно значущою інформацією, професійним досвідом, організується взаємодія та спільна діяльність працівників. А для комунікативних професій спілкування взагалі виступає умовою успішної професійної діяльності, адже від професійного спілкування залежить її ефективність. Збільшення значної кількості комунікативних зв'язків в умовах сьогодення та впровадження нових інформаційних технологій в професійну практику потребує розробки нових підходів до вдосконалення професійного спілкування в різних сферах діяльності людини.

Мета дослідження – визначити психологічні аспекти професійного спілкування сучасних фахівців.

Виклад основного матеріалу дослідження. І. Радомський визначає професійне спілкування як процес встановлення і підтримки прямого чи опосередкованого тими чи іншими засобами контакту, зумовленого професійно значущими цілями, що припускають відповідальність за їх реалізацію [1]. У широкому значенні професійне спілкування розглядається як комунікативні навички, вміння та якості, властиві професіоналу. Загалом, професійне спілкування розуміється як спілкування, включене в діяльність і обслуговує її.

Більшість дослідників спираються на загальнопсихологічну структуру спілкування Г. М. Андрєєвої, яка включає комунікативний (обмін інформацією), перцептивний (сприйняття та взаєморозуміння) та інтерактивний (взаємодія як форма організації спільної діяльності) компоненти, вчені використовують і в якості структури професійного спілкування. Усі три сторони своєрідно взаємодіють у професійному спілкуванні. Специфіка комунікативної сторони професійного спілкування полягає в професійному характері інформації, що передається. Особливість інтерактивної сторони професійного спілкування визначається спілкуванням з колегами, фахівець свідомо обирає особливі способи впливу, які можуть сприяти досягненню поставленої професійної мети [2].

У структурі професійного спілкування О.О.Бодальов виділяє такі основні компоненти [3]: 1) суб'єкти професійного спілкування – наділені свідомістю, досвідом, ставленням до партнера по комунікативному процесу (іншому); володіють єдиним тезаурусом (схожою системою мови, понять, смислових значень) і прийнятими в даному професійному співтоваристві нормативами професійного спілкування; вчиняють комунікативні дії. Дані суб'єкти одночасно виступають як представники професійної групи (Я-соціальне, професійне) і як Я-індивідуальність. Індивідуальне і соціально-професійне як атрибутивність суб'єкта професійного спілкування найбільш разом і повно виражені в понятті «професійний досвід особистості»; 2) комунікативна ситуація професійного спілкування – насущне актуальне, що вимагає осмислення і дій. Дана ситуація актуалізується ззовні – контекстом, а внутрішніми стимулами є цілі і мотиви суб'єктів професійного спілкування, які спонукають звертатися один до одного; 3) текст (в широкому сенсі) – семіотична система значень, що відображає актуальність ситуації, що виражає сенс і значення професійного спілкування; 4) комунікативні дії свідомо спрямовані на смислове сприйняття професійної інформації іншим суб'єктом – тут необхідний зворотній зв'язок (як прямий, так і відстрочений): прямий безпосередній зворотний зв'язок важливий для осмислення актуальної ситуації професійного спілкування «тут-і-тепер»; відстрочений у майбутнє – важливий для становлення

професійного досвіду.

Особливість спілкування – у його нерозривному зв'язку з діяльністю. Діяльність є основним середовищем і необхідною умовою виникнення й розвитку контактів між людьми, передавання необхідної інформації, взаєморозуміння та узгодження дій. Змістовий бік спілкування завжди становить інформація, зумовлена потребами людської взаємодії. Вона може стосуватися отримання нових знань, наприклад роз'яснення викладачем понять, пояснення сутності певних явищ, процесів, інформування про події, що відбуваються, обґрунтування певних положень, побудови гіпотез тощо. Спілкування може бути й засобом передачі певних умінь і навичок. За допомогою словесного опису та пояснення дії, її демонстрування та спрямування на неї людину можна навчити виконувати будь-яку діяльність.

При взаємодії у процесі спільної діяльності важливе взаєморозуміння, тобто сприйняття людини людиною і вивчення особливостей міжособистісної перцепції. Враження, що виникає під час сприйняття людини, відіграє у спілкуванні важливу регулятивну роль. На основі сприйняття людини людиною формується уявлення про наміри, думки, можливості, емоції, установки партнера по спілкуванню. Крім того, необхідно враховувати й третій вимір: те, яким Вас бачить партнер по спілкуванню. Аналіз усвідомлення себе через іншого здійснюється за допомогою двох понять: ідентифікація і рефлексія. Поняття «ідентифікація» за своїм змістом близьке до поняття «емпатія» (розуміння емоційних станів іншої людини у формі співпереживання). Механізм емпатії певною мірою схожий із механізмом ідентифікації. Ця подібність полягає в умінні поставити себе на місце іншого, дивитися на речі з його погляду. Проте це не обов'язково означає ототожнення з цією іншою людиною (як це відбувається при ідентифікації). Просто при емпатії береться до уваги лінія поведінки партнера, суб'єкт ставиться до нього зі співчуттям, але міжособистісні стосунки будуються, спираючись на стратегію власної лінії поведінки. Рефлексія – це усвідомлення індивідом того, як його сприймає партнер по спілкуванню, тобто “як партнер по спілкуванню буде розуміти мене”. У процесі спільної діяльності взаємно оцінюються і змінюються певні характеристики один одного. Порозуміння партнерів по спілкуванню припускає знання кожним із них психології іншої людини: його ціннісних орієнтацій, мотивів і цілей діяльності, рівня прагнень і установок, рис характеру.

Проявом основних характеристик професійного спілкування є його функції [3]: 1) інструментальна (отримання і передача інформації, яка є необхідною для здійснення певної професійної дії, прийняття рішення); 2) інтегративна (об'єднання ділових партнерів для спільного комунікативного процесу); 3) функція самовираження (демонстрування особистісного інтелекту і потенціалу); 4) трансляційна (передавання конкретних способів діяльності); 5) функція соціального контролю (регламентування поведінки); 6) функція соціалізації (розвиток навичок культури ділового спілкування); 7) експресивна (передача й розуміння емоційних переживань співрозмовників).

Зміст професійного спілкування полягає в поєднанні морально-етичних норм, загальнолюдських цінностей, які регулюють поведінку, взаємовідносини та професійну діяльність у сфері виробництва, під час ділових переговорів, презентацій, укладенні угод; умінні переконати партнера і вплинути на нього з метою досягнення позитивного результату міжсуб'єктної взаємодії; в умовах ринкових відносин приймати управлінські рішення, розв'язувати професійні завдання, налагоджувати контакти з представниками інших підприємств.

Ми вважаємо за необхідне підкреслити, що майбутньому фахівцю зі сформованим ядром професійного спілкування має бути притаманна пізнавальна активність, показниками якої є: потреба у знаннях як найважливіший мотив пізнавальної діяльності; безпосередній інтерес до процесу пізнання; самостійність, відповідальність, творче ставлення до вирішення пізнавальних завдань; володіння засобами пізнавальної діяльності, вміння самостійно мислити, виділяти головне, аналізувати; прагнення до поглиблення і розширення знань та засобів їх засвоєння; уміння застосовувати на практиці засвоєні знання. Отже, для ефективної професійної діяльності сучасний фахівець повинен постійно самовдосконалюватися: пізнавати нове, виділяти та

аналізувати його, вдало використовувати у роботі.

Успішне управління організацією та діяльністю її персоналу передбачає обізнаність не лише з діловим, а й позаділовим спілкуванням. Психологічний клімат в організації може підсилювати чи знижувати предметну діяльність людей так само, як і професійні завдання організації істотно впливають на психологічний клімат [5]. Керівникам ми рекомендуємо застосувати такі форми впливу на соціально-психологічний клімат у колективі: групи соціально-психологічного тренінгу. У них застосовують велику кількість психологічних вправ, спрямованих на розвиток здатності усвідомлювати свої почуття і відчуття, свою підсвідомість, своє сприйняття світу і реакції інших людей, аналізувати і розуміти їх. Така психологічна підготовка вважається важливою для актуалізації свого потенціалу, поліпшення контактів у групі, а отже, і її соціально-психологічний клімат; обговорення. Є засобом прояснення відносин. Організовані різним чином вербальні контакти рекомендуються для вирішення організаційних проблем, зводяться до обговорення та обговоренням закінчуються будь-які спроби регуляції соціально-психологічного клімату будь-якої групи; збори-дискусії є основним засобом регуляції соціально-психологічного клімату на підприємстві, способом з'ясування думок працівників колективу з різних питань. Для їх організації існують певні правила. Для ефективності обговорень важлива демократична атмосфера, що панує в колективі, коли ніхто не боїться висловити свою думку; зміна обстановки в робочому приміщенні. Наприклад, один з такого роду методів – це розстановка столів в робочому приміщенні не впорядковано, а хаотично, відповідно за симпатіями чи за принципом загальної роботи; знаходити спільні інтереси, які б об'єднали персонал і на їх основі організувати спільні справи: спільний відпочинок, походи, спортивні заходи; створювати атмосферу прагнення колективу до емоційного включення в життя кожного співробітника.

Висновки. Поняття професійного спілкування у широкому значенні стосується комунікативних якостей, властивих професіоналу; у вузькому значенні – відображає особливості, притаманні певній професії. Зокрема, реалізація діяльності на відповідному підприємстві спрямована на задоволення потреб клієнта з одночасним забезпеченням економічного ефекту роботи підприємства. Для цього кожному працівнику необхідно знати психологічні основи торгового діалогу з метою досягнення успіху у трудовій діяльності та підтримання високого рівня професійної культури як самого фахівця, так і підприємства, яке він презентує. Це можливо за умов наявності у випускника закладу професійної освіти, поруч із засвоєними спеціальними знаннями, вміннями і навичками з фаху, високого рівня загальної особистісної культури, важливими складовими якої є вміння відчувати партнера по спілкуванню, мистецтво переконувати, налагоджувати стосунки, співпереживати, запобігати конфліктам.

Література:

1. Радомський І. П. Професійне спілкування в юридичній діяльності. Вісник Національного технічного університету України. Київський політехнічний інститут. Філософія. Психологія. Педагогіка: Зб. наук.праць. Київ: ІВЦ —Політехніка, 2006. №2 (17). С. 30-134.
2. Підлубна О. М. Професійне спілкування у діяльності майбутніх пілотів. Педагогіка формування творчої особистості у вищій і загальноосвітній школах. 2013. Вип. 30 (83). С. 278-283.
3. Солодчук С. Є. Професійне спілкування як предмет дослідження у психології. Актуальні проблеми психології. 2020. С. 339-348.
4. Долга Г. В. Психологічні аспекти управління персоналом: проблеми теорії та практики Інтелект ХХІ. 2018. №. 2. С. 71-75.
5. Кубанов Р. А. Комунікація як інструмент побудови ефективної системи управління підприємством. Тенденції та перспективи розвитку менеджменту в умовах глобальних викликів: матеріали І Міжнар. наук.-практ. конф. (28 травня 2021 р., м. Херсон) / за ред. Н.В. Кириченко, Н.Д. Худік та ін. – Херсон: Книжкове видавництво ФОП Вишемирський В.С., 2021. С. 152-154.