

ДІЛОВЕ СПІЛКУВАННЯ ЯК ОСНОВА КОМУНІКАТИВНОЇ КУЛЬТУРИ СТУДЕНТІВ, ВИКЛАДАЧІВ У ВИЩИХ НАВЧАЛЬНИХ ЗАКЛАДАХ

У статті розглянуто складові ділового спілкування: комунікативну, інтерактивну і перцептивну; виокремлено лекцію як одну з форм обміну інформацією; зазначено особливості тактики ділового спілкування під час вирішення спірних питань.

Ключові слова: *комунікація, лекція, технічні і психологічні прийоми ораторського мистецтва, умови виразності мови, ділове спілкування у конфліктних ситуаціях.*

The constituents of business intercourse are considered in the article: communicative, interactive and perceptual; a lecture is selected as one of forms of exchange by information; the features of tactic of intercourse during the decision of the vexed questions are marked.

Key words: *communication, lecture, technical and psychological receptions of oratorical art, terms of expressiveness of language, business intercourse in conflict situations.*

Спілкування не можна віднести до складного і тим більше поверхнево вивченого процесу комунікації. Усі ми без особливих утруднень спілкуємося між собою, з дитинства володіємо мовною діяльністю, як головним засобом спілкування. Проте, багатоплановий характер спілкування, що включає різноманіття функцій, вербальну і невербальну комунікацію, є серйозним предметом наукових досліджень учених різних напрямів.

Поняття «комунікативна культура» в науково-педагогічному інформаційному просторі вивчається у різних наукових сферах: методологічній (Г.І.Щукіна), світоглядній (Б.Ф.Ломов), психологічній (А.А.Леонтьєв), соціологічній (Є.В.Руденський), лінгвістичній (Б.М.Головін), мистецтвознавчій (П.М.Ершов), адаптивній (Г.М.Якушева), духовній (Є.В.Соколов).

Отже, **мета** статті – розкрити особливості ділового спілкування студентів та викладачів, вказати на умови підвищення рівня культури ділового спілкування у вищих навчальних закладах.

Для педагогічного працівника мистецтво спілкування – це найважливіша професійна межа, оскільки головним засобом реалізації навчання і виховання виступає комунікація. Отже, ефективність роботи викладача багато в чому залежить від рівня розвитку його комунікативних здібностей.

Прийшов час відмовитися від авторитарного спілкування зі студентами, яке, простіше, ніж демократичне, оскільки засновано на «сліпому» підпорядкуванні, а демократичне – складніше, оскільки сприйняття інформації реципієнтами відбувається через правильне визначення комунікативних цілей. Але в будь-якому спілкуванні проявляються у нерозривній єдності три його складові: комунікативна (передача інформації); інтерактивна (взаємодія, спонукання); перцептивна (взаємосприйняття).

Педагог у своїй діяльності повинен реалізувати всі функції спілкування – виступати і як джерело інформації, і як людина, що пізнає іншу людину або групу людей, і як організатор колективної діяльності і взаємин [5], Обмін інформацією досягається завдяки мовній діяльності, а точніше – мові як засобу спілкування. Мовна (вербальна) комунікація має низку психологічних особливостей, розуміння яких полегшує спілкування, виховує мовну писемність у майбутніх фахівців, дисциплінує їх мислення [4].

Обмін інформацією відбувається у різних формах. У діяльності викладача важливе місце займають не лише практичні заняття, але й публічні виступи – лекції.

Лекція (лат. lectio – читання) – цестислосформований науковий твір публічної адресації, що зазначається стійкими, повторювальними ознаками, загальнозначущими для носія мови [2]. Ознаки лекції:

- вид спілкування – пояснювальний монолог, що включає аналіз фактів, виділення їх істотних ознак, зіставлення з іншими фактами з метою встановлення узагальнювальних висновків;
- мета лекції – передати знання так, щоб вони були засвоєні;
- чітке розчленування на 3 частини: зачин, основна частина і кінцівка (висновок);
- порційна подача матеріалу, що дає можливість слухачам письмово фіксувати основне;
- зорова наочність пояснення за допомогою креслень, графіків, таблиць, медіа-ресурсів і т. ін.;
- підготовлений характер, тобто лектор має чіткий план лекції або весь її текст, що не виключає елементів імпровізації під час лекції, пов'язаних із наявністю адресатів в аудиторії;
- тривалість – 1 година 20 хвилин;

- велика кількість контактних засобів, направлених на діалогізацію не просто у формальних прийомах монологу, а наявних упродовж усієї змістової частини лекції [2].

Ми зупинимося на основних психологічних механізмах ефективності педагогічної дії під час читання лекції. Учені вважають, що вміння публічно виступати – це дар природи. Звичайно, при функціональних і органічних порушеннях мовної діяльності досягнути ораторської майстерності складно, а деколи й неможливо.

Розглядаючи технічні і психологічні прийоми ораторського мистецтва, будь-яка людина може оволодіти увагою аудиторії і достатньо успішно виступати. Для цього важливо усвідомити, що публічну мову не можна розглядати тільки як спосіб передачі інформації у процесі односторонньої дії оратора на слухачів.

Особливість правильного усного виступу – безпосередній процес творчих роздумів. Завдання оратора – надати другорядну логічно впорядковану інформацію, допомогти студентам розібратися у потоці первинної інформації, правильно проаналізувати почуте і зацікавити до самостійної пізнавальної активності. У методичному плані творче розуміння досягається проблемним методом читання лекцій. Якщо лектор формулює думку на очах аудиторії, то між ним і слухачами виникає розумова взаємодія. Якщо лектор ставить проблемні завдання, якщо більшість слухачів приймають навіть обмежену активність у їх рішенні, то в аудиторії створюється справжній контакт.

По-перше, лекція повинна нести наукову інформацію, пропонувати аудиторії нові відомості про предмет міркування, тобто бути нормативною. Спираючись на єдину наукову основу вирішення змісту теми, лектор зобов'язаний у кожному виступі знаходити нові повороти проблеми, допомагаючи конкретній аудиторії отримати додаткову інформацію.

По-друге, у педагогічній дії слід враховувати тенденції розвитку суспільства, які обов'язково накладають відбиток на мислення людей. Якщо в публічному виступі виявляються суперечності вже існуючим настановам, то свідомість людей відкидає цю інформацію як не відповідну їх досвіду. У результаті різко знижується продуктивність сприйняття лекції слухачами. От чому принцип об'єктивності, заснований на глибокому розумінні законів суспільного розвитку, виступає у діловому спілкуванні як важливий психологічний засіб формування переконань.

По-третє, встановлено, що озвучена лектором інформація, повинна задовольняти так звані «психологічні потреби» слухачів. Саме потреби, а не швидкоплинні настрої даної аудиторії. Якщо ці потреби не задовольняються, слухачі шукають інші джерела і створюють свою інформацію у вигляді чуток. З цього виходить, що зміст лекції повинен відображати

рівень інформованості аудиторії та її ціннісні орієнтації. Інакше кажучи, будь-який лектор повинен на ділі реалізувати принципи гласності, показати зв'язок з життям, врахувати реальні запити слухачів, що і дозволить зняти «смісловий бар'єр» у сприйнятті лекції.

Важлива умова виразності мови – темп і тон. Як повільний, так і швидкий темп стомлюють аудиторію і гасять щонайменший стимул до мимовільного сприйняття. Великі паузи між словами і тональна одноманітність додає лекції монотонності, присипляє аудиторію. Швидка мова, хоча і сприймається аудиторією краще, також утрудняє сприйняття і вимагає прояву напруженості із-за надмірно великого потоку інформації. Зазвичай ми говоримо із швидкістю 110-130 слів за хвилину. Під час лекції бажано вимовляти приблизно 100-110 слів за хвилину, але при цьому слід прискорювати або уповільнювати темп, залежно від значущості тексту: висновки і визначення подаються уповільнено. Шляхом зміни темпу мови досягається інтонаційна виразність, яка може підсилити увагу слухача до важливих положень виступу.

На емоційну виразність здійснюють помітний вплив так звані невербальні компоненти комунікації, тобто міміка, жести, інтонація, поза, сміх, сльози, контакт очима. Вони виконують функції виділення головного, передають емоції і відчуття лектора. Більшість невербальних компонентів мови є індивідуальними і мимовільними, і лише досвідчений лектор може користуватися ними цілеспрямовано [1].

На друге місце щодозначущості мовної дії слід поставити писемну і логічну структуру мови. Хороша загальна підготовка слухачів вимагає від лектора правильно, літературно виражати думки. Якщо ж під час лекції допускаються неправильні наголоси, відсутнє стилістичне багатство, то це різко знижує авторитет лектора. Культура мови означає уміле, вільне використання усіх засобів і виразних можливостей літературної мови.

Зі сказаного зрозуміло, що ефективність лекції або виступу залежить як від змістовності та інформативності, так і методів викладу. При цьому істотну роль відіграє відношення аудиторії до лектора, його привабливості, авторитетності. У методичному плані слід враховувати думку студентів щодо першого враження про лектора. Його оцінка аудиторією і формування образу в колективній свідомості починається зі сприйняття зовнішності і закінчується проникненням у внутрішній світ виступаючого.

Звичайно, мистецтво, функції спілкування яскравіше проявляються у процесі вирішення конфліктів, в індивідуальних і колективних бесідах, що протікають у формах дискусії, полеміки, суперечок.

У діяльності педагогічного працівника поширення набувають активні форми спілкування, що вимагають вищої культури і коректності. Уміння вислухати, зрозуміти співбесідника, щиро хвилюватися за опонента вимагають від педагога витримки, здатності регулювати свій емоційний стан. Не можна допускати так званого ролевого спілкування, коли з позицій своєї посади викладач надмірно категорично висловлює свою думку, деколи з металевим відтінком у голосі. Студент, розуміючи своє положення, може зовні прийняти міркування викладача, але в глибині душі він залишиться на колишніх позиціях і в стані незадоволеності.

Відкритий показ будь-якою людиною своєї переваги в знаннях, ерудиції утруднює контакт зі співбесідником. І, навпаки, особистий підхід у спілкуванні, прояв зацікавленості до бесіди і до співрозмовника, аргументована, правдива відповідь навіть із негативним результатом не залишає розчарування від спілкування.

У педагогічній діяльності часто доводиться спілкуватися зі студентами на неприємні теми. У такому разі психологи рекомендують почати бесіду з нейтральних, а краще з позитивних чинників, пов'язаних із діяльністю реципієнта. Це дозволяє сформувати позитивну установку на подальше сприйняття інформації.

Ділове спілкування у конфліктних ситуаціях вимагає від співрозмовників високої загальної культури, оскільки у схвильованому стані складно об'єктивно оцінювати інформацію. У таких випадках конфлікт посилюється і залучає до своєї особи інших членів колективу, додає психологічному клімату напружений характер. Тому, викладач потребує знань соціально-психологічних законів формування і функціонування міжособистісних відносин, що формуються у процесі спільної трудової діяльності людей.

Такі взаємозв'язки і взаємовплив протікають на тлі соціального контролю, який здійснюється на основі моральних норм, прийнятих у суспільстві, і який забезпечує корекцію поведінки, якщо ці норми порушуються, включаючи механізми соціального контролю (засудження, покарання або просто несхвалення). При цьому істотну роль відіграють так звані ролеві очікування. Хоче того викладач чи ні, але слухачі чекають від нього поведінки, відповідної прийнятим зразкам. Це не означає, звичайно, що тактовна людина в усіх випадках повинна слідувати передбачуваним очікуванням.

У педагогічній роботі порушення такту в спілкуванні призводить до вкрай небажаних наслідків – прихованих або відкритих конфліктів, падінню авторитету педагогічного працівника.

Груповий конфлікт – це зіткнення різних тенденцій у відносинах між особами, пов'язаних із вираженими негативними станами його учасників. У суб'єктивному плані будь-який конфлікт оцінюється людиною негативно, оскільки при цьому виникає психологічна напруга (стресовий стан), яка при тривалому протіканні з невідомим результатом негативно впливає не тільки на життєдіяльність організму, але і характер особи.

Разом з тим, кожен викладач повинен знати, що в об'єктивному плані конфлікт як різновид прояву суперечностей є джерелом розвитку. В основі цих суперечностей можуть бути наочно-ділові розбіжності, що спонукають до активізації спільної діяльності, вирішенню суспільних завдань, зближенню думок.

Існують різні способи зняття психічної напруги: принесення вибачень, перемикання одного або обох суб'єктів конфлікту на інші види діяльності, надання кожному з них можливостей для докладного пояснення своєї позиції і своїх поглядів на предмет конфлікту, а також права на особисту думку; демонстрація симпатії суб'єктам конфлікту, готовності проявити до них увагу і надати підтримку [7].

Як способи вирішення конфліктів можна застосовувати гумор, визнання гідності суб'єкта конфлікту, компроміс, третейський суд, об'єктивний аналіз суперечки [7]. Зниженню кількості конфліктних ситуацій у колективі сприяє високий авторитет керівника («ефект ореолу») [2], що породжується престижністю керівника. Престиж – це вимір того, наскільки підлеглі (або співробітники) визнають перевагу керівника в його здібностях, знаннях і вміннях [6].

Закони психології диктують умови ведення переговорів, і вони повинні бути динамічними. Але, на жаль, дуже часто порушуються, оскільки напруженість переговорів не завжди дозволяє реально оцінювати перебіг часу. Тому, виникає стан психологічної стомленості, ознака якої – тимчасова байдужість до результатів бесіди. При підведенні підсумків керівник повинен підкреслити корисність такої бесіди і виразити впевненість у тому, що її результати наблизили ситуацію до вирішення конфлікту.

Таким чином, попередній аналіз конфліктної ситуації, обдумане поведінка під час переговорів з урахуванням індивідуально-психологічних особливостей співрозмовників є одним із важливих засобів вирішення постійних виникаючих протиріч і вдосконалення соціально-психологічних відносин у трудовому колективі. На думку англійських управлінців М.Вудкока і Д.Френсиса [5], ефективне вирішення конфліктів пов'язане з умінням керівників переконувати людей, знаходити єдино правильні аргументи, строго дотримуватися єдності слова і рішення.

Виявляється, що несправедливість викликає негативне відношення не тільки з боку безпосередніх учасників, але й усього колективу. Не можна проходити мимо випадків, заслуговуючих осуду, але стриману розмову потрібно вести наодинці. І лише при повторних проявах негативних дій слід удатися до публічного засудження як найбільш сильного засобу виховної дії.

Педагогічним працівникам у нових умовах, для знаходження істини потрібно часто спілкуватися у формі полеміки і дискусій, що вимагає від співрозмовників знань і дотримання певних етичних правил.

Пolemіка і дискусія – схожі види комунікації. Якщо полеміка – це гостра суперечка, зіткнення думок, то дискусія також пов'язана з публічним обговоренням спірних питань, хоча і в менш гострій формі. Тому зупинемося тільки на соціально-психологічних особливостях полеміки.

Пolemіка – це активний спосіб закріплення і поглиблення знань, розвитку творчого мислення, уміння вести суперечку; ефективний метод переконання (учасники самостійно роблять висновки). Poleміка може плануватися заздалегідь щодо певних питаннях, але може виникати спонтанно під час обговорення доповіді, проведенні круглого столу та інших форм спілкування.

Meta полеміки: знайти в суперечці істину або наблизитися до неї. Але суперечка, як відомо, далеко не завжди народжує істину. Продуктивність полеміки залежить від ерудиції учасників, рівня їх підготовленості до суперечки. Якщо ж опоненти стоять на помилкових і тим більше антинаукових позиціях, то від такої суперечки навряд чи варто чекати доброзичливого результату. Іноді істина не зовсім зрозуміла. Тому разова полеміка може і не дати конкретного результату.

Успіх полеміки багато в чому залежить і від уміння слухати опонента, співпереживати, використовуючи навіть невербальні засобами комунікації. Потрібно дивитися співрозмовнику в обличчя: погляд має бути спокійним, живим і виразним, але на обличчі не повинні з'являтися байдужість, огида, гримасливість [5].

Основні правила проведення полеміки:

- перш ніж сперечатися, потрібно продумати тему; з особливою точністю визначити питання;
- виходити на трибуну впевнено, не ритися у записах; не поспішати, витримати паузу (3-4 сек.) і розпочати мову з будь-чого, що здивує і має відношення до теми виступу, але

такого, про що можна говорити вільно, не читаючи з листа;

- починаючи суперечку, варто рішуче відмовитися від надії на те, що повірять на слово;
- доводячи і спростовуючи, необхідно говори зрозуміло, просто, виразно, точно;
- треба прагнути говорити правильно, не припускаючи грубих мовних помилок;
- у суперечці всі рівні і ніхто не повчає;
- необхідно висловлювати позицію відверто; замовчування викликає пошвавлення опозиції;
- варто конкретизувати пропозиції;
- чим довше ми говоримо, тим менше залишається терпіння у слухачів, і в результаті розсіюється їх увага;
- потрібно вести думку послідовно: на початку дати визначення поняттю (дефініція), далі порівняти предмет з чим-небудь відомим (ідентифікація), а потім наводити аргументи;
- потрібно уникати недоречної гостроти, сплеску негативних емоцій на адресу опонента, зневажливого тону всього того, що може свідчити про неповажне відношення доучасників полеміки;
- якщо помітна помилковість власної думки, необхідна мужньо визнати правоту супротивника;
- закінчуючи виступ, потрібно стисло сформулювати висновки.

Центральне місце в публічній комунікації займають уміння реалізувати план спілкування:

1. Вибір і послідовне дотримання певного стилістичного регістра.
2. Повне і диференційоване використання необхідних мовних засобів лексичних, граматичних, фонетичних.
3. Свідоме і цілеспрямоване застосування паралінгвістичних та інших невербальних засобів (гучність мови, логічний наголос, інтонація, паузи, міміка, жести).
4. «Технічні» навички фонації, тобто вміння володіти своїм голосом.

Отже, мистецтво ділового спілкування має велике значення для продуктивності педагогічного працівника. Успілкуванні, як у фокусі, відбивається культурний рівень та інтелект людини. Закономірне підвищення ролі «людського чинника», оволодіння соціально-психологічними методами управління людьми змушує підсилити увагу до розвитку у викладача комунікативних здібностей і, передусім, умінні встановити контакти з людьми.

У психології спілкування – це взаємодія людей у процесі спільної діяльності, їх спілкування, нарешті, контакти, в які люди вступають незалежно від змісту і функцій спілкування. Викладач повинен уміти розпочати розмову, вийти з розмови, підтримувати визначений, так званий, рівень спілкування.

Література

1. Балдынин Д. И. Система исследования культуры общения педагога (теоретический аспект) : дис. ..., канд. пед. наук : 13.00.07 / Д. И. Балдынин. – Умань, 1989. – 165 с.
2. Василик М. А. Основы теории коммуникации / М. А. Василик. – М. : Гардарики, 2003. – 615 с.
3. Вудкок М. Раскрепощенный менеджер / М. Вудкок, Д. Френсис. – М. : Дело, 1991. – 117 с.
4. Кан-Калик В.А. Педагогическое творчество / В. А. Кан-Калик, Н. Д. Никандров. – М. : Просвещение, 1990. – 144 с.
5. Кан-Калик В. А. Учителю о педагогическом общении / В. А. Кан-Калик. – М. : Просвещение, 1987. – 190 с.
6. Кхол Й. Эффективность управленческих решений / Й. Кхол. – М. : Лотос, 2002. – 195 с.
7. Лобанов А. А. Основы профессионально - педагогического общения : учеб. пособие для студ. высш. пед. учеб. Заведений / А. А. Лобанов. – М. : Издательский центр «Академия», 2002. – 260 с.