

УДК 371.134:316.454.5

АНАЛІЗ ТЕОРЕТИЧНИХ ОСНОВ КОМУНІКАЦІЇ У КОНТЕКСТІ ПРОФЕСІЙНОЇ ПІДГОТОВКИ

Галина Петрук

*Полтавський військовий інститут зв'язку
вул. Зінківська, 44, 36012 Полтава, Україна*

Проаналізовано наукову літературу в галузі комунікації, визначено поняття “спілкування”, “комунікація”, “міжособистісна комунікація”, розглянуто комунікаційні моделі, акцентовано на комунікаційних проблемах, що потребують вирішення.

Ключові слова: спілкування, комунікація, міжособистісна комунікація, комунікаційні моделі.

Вимоги до професійного рівня сучасного спеціаліста об'єктивно актуалізують проблеми фахової підготовки, що висвітлено у Національній доктрині розвитку освіти України у ХХІ столітті. Навчальні заклади, які готують спеціалістів різних профілів, не можуть залишатися осторонь процесів реформування вищої школи в Україні. Прогрес у науково-виробничій сфері вимагає від сучасного фахівця володіння значним доробком спеціальних знань, зокрема комунікативних, уміння спілкуватися із роботодавцями, співробітниками, конкурентами і користувачами та потребує високого рівня комунікативної культури, від якої залежить оцінення його як спеціаліста.

В умовах динамічних соціальних перетворень одним з завдань вищої освіти в Україні є розвиток у випускників вищої школи здатності до адаптації на ринку праці, зокрема, формування комунікативної культури молодих спеціалістів, оскільки вона є складовою професіоналізму кожного фахівця та умовою, що забезпечує самореалізацію особи у суспільних відносинах.

У наукових працях з педагогіки і психології помітне зростання уваги дослідників до спілкування як важливого компонента загальної культури та однієї з умов самореалізації й досягнення життєвих цілей особи у стосунках з оточуючими. Вагомий внесок в обґрунтування проблеми зробили Б. Ананьєв, Л. Божович, І. Василенко, Л. Виготський, О. Добрович, О. Дусавицький, О. Петровський, які досліджували культуру міжособистісних взаємин і засоби гуманізації навчального спілкування.

Останнім часом активізувались спроби вчених визначити педагогічні умови формування комунікативної культури. З огляду на це викладачі вищої школи приділяють значну увагу формуванню свідомого ставлення студентів до майбутньої професійної діяльності, розвитку навичок ділового спілкування, самовихованню та самоусвідомленню студентів.

Аналіз філософської, культурологічної, психологічної та педагогічної літератури свідчить про те, що досліджувану проблему розглядали у різних аспектах, а саме: визначення рівня комунікативності учителів (К. Ушинський, П. Блонський, А. Макаренко, В. Сухомлинський та ін.); філософії комунікації (К.-О. Апель, М. Рідель, Ю. Хабермас, К. Ясперс, М. Бубер, О. Больнов та ін.); філософсько-методологічного підходу до проблеми комунікативної культури як важливого компонента загальної культури особистості (В. Андрущенко, М. Михальченко, Л. Коган, О. Арнольдов та ін.); виявлення загальних закономірностей і механізмів спілкування (Б. Ананьєв, Г. Андреева, Л. Виготський, Б. Ломов, В. М'ясищев, Б. Паригін, С. Рубінштейн та ін.).

Наукові основи сутності, особливостей і структури спілкування, умінь, що забезпечують цей процес, досліджували О. Бодалев, В. Кан-Калик, О. Киричук, Я. Коломинський, Н. Кузьміна, А. Леонтьєв. Теоретичне осмислення проблеми спілкування, психологічне обґрунтування проблеми підготовки фахівців до комунікативної діяльності наявні в дослідженнях І. Вітенка, С. Максименка, В. Семиченко, В. Сластьоніна, Н. Тарасевич, О. Щербакова, Т. Яценко та ін.

Останнім часом формування комунікативної культури є активно досліджуваною проблемою. Їй присвячено чимало праць, в яких реалізовано системний підхід до дослідження комунікативних умінь (Л. Савенкова, Т. Шепеленко), визначено гуманістичну сутність комунікативної культури С. Сарновська.

Незважаючи на значний інтерес дослідників до проблеми комунікації, питання про особливості формування комунікативної культури майбутніх спеціалістів та розвиток складових комунікативної культури, які визначають здатність молодого спеціаліста до самореалізації й адаптації у суспільних відносинах, потребують поглибленого вивчення. Результатом досліджень має бути створення технології і методик формування комунікативної культури майбутніх спеціалістів як невід'ємного чинника адаптації до міжособистісних взаємин на робочих місцях.

Ми ставили за мету вивчити теоретичні основи комунікативної діяльності як основного підґрунтя для подальших розробок проблеми формування комунікативних умінь майбутніх спеціалістів сучасної науково-виробничої сфери, зокрема, з'ясувати відмінність між поняттями "спілкування" і "комунікація", виділити функції спілкування, дати

визначення поняття “міжособистісна комунікація”, визначити моделі комунікаційних процесів як шляхів спілкування між людьми та причини зменшення ефективності комунікації.

Під час вивчення процесів спілкування закордонні дослідники давно використовують поняття „комунікація”. Цей термін прийнятий і вітчизняними вченими. У вітчизняній літературі поняття „спілкування” і „комунікація” найчастіше вживають як синоніми, хоча між ними виявляють деякі розбіжності.

В англomовній лінгвістичній літературі термін „комунікація” розглядають як обмін думками й інформацією у формі мовних чи письмових сигналів, що є синонімом терміна „спілкування” [6; 7]. Відповідно слово „спілкування” позначає процес обміну думками, інформацією й емоційними переживаннями між людьми. У такому випадку справді немає відмінності між спілкуванням і комунікацією. Саме так міркують лінгвісти, для яких спілкування — це актуалізація комунікативної функції мови у різних мовних ситуаціях. У психологічній і соціологічній літературі спілкування і комунікацію розглядають як пересічні, але несинонімічні поняття [2; 3]. Тут термін „комунікація”, що з’явився у науковій літературі на початку ХХ століття, використовують для позначення засобів зв’язку будь-яких об’єктів матеріального і духовного світу, процесу передачі інформації від людини до людини (обмін уявленнями, ідеями, настановами, настроями, почуттями), а також передачі й обміну інформацією у суспільстві з метою впливу на соціальні процеси. Спілкування ж розглядають як міжособистісну взаємодію людей у процесі обміну інформацією пізнавального чи афективно-оцінного характеру. Серед головних функцій спілкування також виділяють контактну, покликану задовольнити потребу людини у контактах з іншими людьми, і впливову, що виявляється у постійному прагненні людини певним чином впливати на свого партнера. Спілкування означає вплив, обмін думками, поглядами, впливами, а також узгодження потенційного або реального конфлікту [1].

Деякі науковці вважають, що базовою категорією є комунікація, котра між людьми відбувається у формі спілкування як обміну знаковими утвореннями (повідомленнями) [2]. Однак наявні протилежне трактування співвідношення понять „спілкування” і „комунікація”, у якій основною категорією вважають спілкування, а в його структурі виділяють комунікацію (обмін інформацією), інтеракцію (організацію взаємодії і впливу), перцепцію (почуттєве сприйняття як основа взаєморозуміння). У цьому разі комунікація є своєрідним посередником між індивідуальною і суспільно значимою інформацією [5]. Тут в обох випадках, незважаючи на зовнішні розбіжності, головно акцентовано на механізмі, що переводить індивідуальний процес

передачі й сприйняття інформації у соціально значимий процес персонального і масового впливу.

Отже, поняття „спілкування” і „комунікація” мають як спільні, так і відмінні ознаки. Спільними є їхня співвіднесеність із процесами обміну й передачі інформації та зв'язок з мовою як засобом передачі інформації. Відмінні ознаки зумовлені розбіжностями в обсязі змісту цих понять (вузькому і широкому). Це пов'язане з тим, що їх використовують у різних науках, котрі на перший план висувають різні аспекти цих понять. Вважатимемо, що за спілкуванням головно закріплюються характеристики міжособистісної взаємодії, а за комунікацією закріплюється додаткове значення — інформаційний обмін у суспільстві [2].

На цій підставі *спілкування* — це соціально зумовлений процес обміну думками і почуттями між людьми в різних сферах їхньої пізнавально-трудової і творчої діяльності, реалізований головно за допомогою вербальних засобів комунікації. На відміну від нього *комунікація* — це соціально зумовлений процес передачі й сприйняття інформації як у міжособистісному, так і в масовому спілкуванні по різних каналах за допомогою різних вербальних і невербальних комуникативних засобів.

Міжособистісну комунікацію розглядають як процес одночасної взаємодії комунікантів і їх впливу один на одного. Для неї характерні певні особливості, що відрізняють її від інших видів комунікації. Міжособистісна комунікація може відбуватися в різних формах, специфіка яких визначається кількістю учасників, їхнім соціоролевим статусом, комуникативною установкою, особливостями простору і часу комунікації. Ідеальним зразком міжособистісної комунікації є неформальна бесіда двох людей. Характерними рисами цього виду комунікації є часта зміна тематики, домінування однієї сторони, зважаючи на її більшу активність і підпорядкування іншої, зміна комуникативної установки, можливість повернутися до колишньої тематики, необов'язковість завершального етапу, тому що бесіда може бути перервана випадковими обставинами. Під час виникнення формальних ситуацій здебільшого використовують тільки загальноприйняті норми комунікації та визначену послідовність висловлень [3].

В основі міжособистісної комунікації лежать різні мотиви, цілі та завдання її учасників. Детермінантами цього виду комунікації можуть бути передача чи одержання будь-якої інформації, спонукання партнера до дій, намір змінити його погляди, прагнення надати емоційну підтримку тощо. Залежно від цих чинників прийнято виділяти кілька моделей міжособистісної комунікації.

Найпоширеніша *лінійна модель*, що розглядає комунікацію як дію, коли відправник кодує ідеї і почуття у визначеному вигляді повідомлення і

потім відправляє його одержувачеві, використовуючи будь-який канал (мова, письмове повідомлення тощо). Якщо повідомлення досягло одержувача, переборовши різноманітні „шуми” чи перешкоди, то комунікацію вважають успішною. Ця модель привертає увагу до деяких важливих моментів у процесі комунікації. Це вплив каналу, з якого одержане повідомлення, на реакцію одержувача. Зокрема, освідчення у коханні під час зустрічі віч-на-віч буде сприйняте цілком інакше, ніж прочитане у листі чи почуте по телефону. Також лінійна модель звертає увагу на „шум”, перешкоди, що спотворюють повідомлення. До них належать як фізичні (людне, гучне приміщення), так і психологічні (пов’язані з фізичним чи емоційним станом людини, що заважає адекватно сприймати повідомлення) перешкоди. Однак у цієї моделі є недолік. Вона розглядає комунікацію як односпрямований процес від відправника до одержувача. Зважаючи на це, модель годиться для опису письмової комунікації, впливу засобів масової інформації, де одержувач повідомлення є об’єктом впливу [4].

Інша модель міжособистісної комунікації – *транзакційна*. Вона розглядає комунікацію як процес одночасного відправлення й одержання повідомлень комунікаторами. Адже у кожний конкретний момент часу ми здатні одержувати і декодувати повідомлення іншої людини, реагувати на нього, водночас інша людина одержує наше повідомлення і відповідає на нього. Отже, акт комунікації неможливо відокремити від подій, що йому передують і впливають з нього. Ця модель звертає увагу на ту обставину, що комунікація — це процес, у якому люди формують взаємини, постійно взаємодіючи один з одним. Ця модель набагато ліпше описує процеси комунікації, ніж лінійна [5].

Є також *інтерактивна*, чи *кругова*, модель міжособистісної комунікації. Важливим елементом цієї моделі є зворотний зв’язок. Це реакція одержувача на повідомлення, що виражається у відповідному повідомленні, котре направляється відправникові. Застосування зворотного зв’язку наочно демонструє колоподібний характер комунікації: відправник і одержувач повідомлення послідовно змінюються.

Кругова модель, подібно до лінійної, зображує комунікацію як ряд дискретних актів, що мають початок і кінець. Ключовою фігурою у них є відправник повідомлення, тому що від нього залежить реакція одержувача інформації. Саме тому їх вважають застарілими порівняно з транзакційною моделлю. Проте для опису процесів комунікації і розуміння її специфіки більше підходить саме кругова модель, якою ми і користуватимемося [5].

Ефективність комунікації характеризується тим, що передана інформація повинна бути зрозуміла відповідно до її первісного значення. Комунікація — це не тільки передача, але і розуміння інформації. З огляду на це ця модель складається з таких елементів: відправник (джерело) —

кодування — повідомлення — канал — декодування — одержувач — зворотний зв'язок.

Відправник (джерело) — творець повідомлень, ним може бути як людина, так і організація (хоча в будь-якій організації повідомлення складають люди).

Кодування — перетворення повідомлення у символічну форму.

Повідомлення — інформація, ідея, заради якої здійснюється комунікація. Воно складається із символів, може бути усним, письмовим чи візуальним.

Канал — шлях фізичної передачі повідомлення, засіб, за допомогою якого передається повідомлення. Він може бути міжособистісним і масовим.

Декодування — розшифровка повідомлення, що у результаті різних перешкод може бути більш-менш адекватним.

Одержувач — об'єкт, якому передається повідомлення, ним так само може бути як окрема людина, так і організація.

Зворотний зв'язок — прийняте повідомлення зумовлює в одержувача якусь реакцію, тому що у результаті комунікації у ньому відбулися зміни у знаннях, установках, поведінці.

Відповідно до цієї моделі процес міжособистісної комунікації починається з того, що відправник, яким є людина, котра володіє тільки її властивим життєвим досвідом, стійкою картиною світу, моделлю його сприйняття, у якійсь конкретній ситуації складає повідомлення, маючи певні цілі. Повідомлення може бути як вербальним, так і невербальним. Відправник повинен прагнути до того, щоб його послання було якомога зрозумілішим, чіткішим і переконливішим. Підготовлене повідомлення кодується, тобто перетворюється у символічну форму. Після цього воно за обраним каналом передається одержувачеві. Можуть бути використані мова, лист, а також доступні сьогодні засоби зв'язку, серед яких дедалі більшу роль відіграють електронні засоби передачі інформації. Одержувач — це також людина зі своїми особистісними характеристиками, безумовно, відмінними від відправника. Зважаючи на це, коли одержувач приймає повідомлення і декодує його, розшифровка послання відбувається не цілком, а з частковими перекручуваннями. Потім одержувач реагує на повідомлення на когнітивному, емоційному чи поведінковому рівні й забезпечує зворотний зв'язок. Воно теж є повідомленням, що проходить ті ж етапи, поки не надійде до відправника.

На етапах кодування, передачі й декодування інформації можливі перешкоди. У процесі кодування перешкоди виникають з огляду на обмежену кількість символів, неточності у посланні. Під час передачі повідомлення перешкоди мають головно технічний характер (погана чутність, видимість тощо). У процесі декодування одержувач повідомлення відповідно до іншого

життєвого досвіду, соціального стану й інших причин може приписати символам, використаним у повідомленні, інше значення, ніж відправник, і, зважаючи на це зрозуміти послання не так, як хотів відправник. Ефективність комунікації тісно пов'язана зі зменшенням перешкод. Можна звести до мінімуму технічні перешкоди у процесі передачі повідомлення, потрібно прагнути до максимального спрощення мови послання. Однак уніфікувати процеси сприйняття інформації, що мають індивідуальний характер, цілком неможливо. Тому ефективність комунікації ніколи не буде абсолютною.

Отже, можна зробити висновок, що наявна відмінність між поняттями "спілкування" і "комунікація", а за певних умов й охоплення поняттям "спілкування" поняття "комунікація". Хоча протягом певного часу ці поняття вважали тотожними. Розгляд моделей комунікації свідчить, що виділяють як традиційні прості моделі комунікації (лінійна, трансакційна), за якими її вивчали протягом певного часу, так і сучасні складні (інтерактивна, чи кругова).

Водночас постає проблема підвищення ефективності комунікації як взагалі, так і міжособистісної комунікації у певних конкретних випадках. З цією метою необхідно розробити методики формування комунікативних умінь для успішного подолання можливих труднощів у процесі спілкування на різних рівнях і застосовувати ці технології у процесі підготовки спеціалістів у вищих навчальних закладах.

-
1. *Гриммак Л. П.* Общение с собой: начало психологической активности. М., 1991.
 2. *Доценко Є. Л.* Межличностное общение: семантика и механизмы. Тюмень, 1998.
 3. *Ерастов Н. П.* Психология общения. Ярославль, 1979.
 4. *Знаков В. В.* Понимание в познании и общении. Самара, 1998.
 5. *Казаринова Н. В.* Межличностное общение. СПб., 2000.
 6. Dictionary of Contemporary English. Edinburgh, 1999.
 7. Webster's New World Dictionary of American English. N. Y., 1989.

**ANALYSIS OF THEORETICAL BASES OF COMMUNICATION
IN PROFESSIONAL EDUCATION**

Halyna Petruk

*Military Institute of Signal Communication of Poltava
Zinkivs'ka Str., 44, UA – 36012 Poltava, Ukraine*

The author analyses the resources in the branch of communication, defines the notions of “negotiation”, “communication”, “personal communication”, highlights communication models and focuses on the communication problems, which need solving.

Key words: negotiation, communication, personal communication, communication models.

Стаття надійшла до редколегії 10.10.2005
Прийнята до друку 10.05.2006