

ТОЛЕРАНТНІСТЬ ЯК СУТНІСНА ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ

Ольга ШАЮК

Copyright © 2010

Актуальність теми дослідження. Новітні глобалізаційні та інтеграційні процеси сьогодення все більш значущим роблять усвідомлення кожною людиною перспектив власного розвитку, життєвої самореалізації, професійного самовизначення і побудови у зв'язку з цим індивідуальної життєвої стратегії. Розуміння особистістю потреби постійної трансформації у нестабільному світі, орієнтація на значущу соціальну роль у життєдіяльності зумовлюють спрямування індивідуального буття на вміння адекватно і динамічно контактувати із навколишнім світом, з собою та іншими людьми.

Основним видом такого контакту є спілкування. Воно дозволяє кожному індивіду більшою мірою усвідомити себе як особистість, здатну до продуктивної самореалізації та професійного самовизначення. А тому спілкування повинно бути такою взаємодією людей, яка забезпечує міжособистісне порозуміння і створення духовної спільності у процесі життєдіяльності.

Сьогодні неможливо підготувати кваліфікованого спеціаліста, не навчивши його спілкуватися з урахуванням специфіки майбутньої професійної діяльності. Адже в умовах ринкової економіки потрібні фахівці, які володіють комунікативними вміннями та навичками продуктивного спілкування у професійній сфері. Недоліки ж комунікативного розвитку суттєво перешкоджають професійному та особистісному зростанню спеціаліста. А тому в ієрархії критеріїв професіоналізму сучасного фахівця все більшого значення набувають комунікативні витоки, серед яких здатність до толерантної поведінки, готовність взаємодіяти і йти на компроміси та домовлятися мають чи не найбільший пріоритет.

Мета статті: на основі теоретичного аналізу визначити специфіку професійного ділового спілкування спеціалістів економічної сфери за сучасних проблемних умов суспільного повсякдення.

Ключові слова: *особистість, толерантність, спілкування, структура спілкування, комунікація, діяльність, комунікативна діяльність, комунікант, ділове спілкування, професійне спілкування, комунікативні навички, комунікативна толерантність, комунікативність, компетентність.*

Вклад основного матеріалу дослідження. Основою повсякденної життєдіяльності за найкращих умов її перебігу є толерантність у спілкуванні, тобто *комунікативна толерантність*. Остання зумовлена наявністю у буденній свідомості людей толерантного настановлення щодо дотримання правил гуманної поведінки і коректного спілкування. І це зрозуміло чому. Адже людська спільнота, як і кожна людина зокрема, не можуть існувати без спілкування. Як говорить відомий філософ К. Чері, спільністю загалом і культури є люди, котрі перебувають у стані комунікації [31].

Водночас спілкування – це часопростір актуального проживання людини. Без нього неможливе формування особистості, її виховання, інтелектуальний і моральний розвиток, нарешті пристосування до соціуму та самореалізація. Воно потрібне людям як у процесі спільної трудової діяльності, так і для підтримання міжособистісних стосунків, відпочинку, емоційної розрядки, пізнавальної та художньої творчості.

Вміння спілкуватися є одночасно і природною властивістю кожної людини, і набутим мистецтвом, яке вимагає постійного вдосконалення. Як багатоканальний інформаційний процес воно характеризує ефективність взаємодії особистостей та соціальних спільнот. У процесі спілкування передається та привласнюється соціальний досвід, змінюються структура і сутність взаємодіючих суб'єктів, формується розмаїття людських індивідуальностей, відбувається соціалізація і самореалізація особистості.

Спілкування є предметом дослідження різних суспільно-гуманітарних наук, що цілком закономірно, зважаючи на його соціокультурний зміст та ковітальне наповнення. Тому воно – першоумова існування будь-яких форм соціального та індивідуального життя. Його соціальність перш за все виявляється в таких рисах: а) історичному зв'язку актів спілкування, б) у його здатності відображати суспільну свідомість та в) у спроможності використовувати і збагачувати як національну культуру, так і громадянське повсякдення.

З цього приводу Ю.В. Рождественський пише, що “історичний зв'язок із суспільним виробництвом, здатність виражати суспільну свідомість та бути носієм культури становлять соціальні властивості мови, які виявляються тільки через членороздільне мовлення як соціальну рису акту спілкування. Таке мовлення дозволяє вибудовувати нові висловлювання із матеріалу попередніх і цим самим задовольняти потребу збагачення культури, зміни людської свідомості та організації виробництва” [22, с. 33] Звідси зрозуміло, що будь-який акт спілкування закономірно входить в історичну послідовність інших актів соціальної мовленнєвої діяльності, а одні висловлювання співвідносяться з іншими за формою і складом. Ось чому люди розуміють одні одних, тому що передусім у мові закладена історична наступність значеннєво-сміслових інваріантів.

Водночас спілкування являє собою не тільки соціальне, а й психологічне явище, котре тісно пов'язане зі структурою індивідуальної свідомості людини. У цьому контексті психологічний феномен спілкування визначається принаймні чотирма чинниками: 1) загальними закономірностями будови психічної системи людини і психофізіології мови; 2) етнопсихічними особливостями нації; 3) соціально-психологічними особливостями соціальної групи; 4) індивідуально-психологічними особливостями конкретної особистості. З іншого боку, очевидно, що спілкування є формою здійснення психічної діяльності і міжособистісної взаємодії індивідів, що у ньому виявляються психологічні властивості особистості, її темперамент та інші психолого-типологічні характеристики, а тому у його ситуативному часопросторі особистість формується, розвивається, самореалізується.

Спірним моментом у теорії спілкування є питання про те, чи є останнє видом діяльності. Г.С. Батищев [2] і Б.Ф. Ломов [14], розмежовуючи поняття “діяльність” та “спілкування”,

стверджують, що воно не може бути видом діяльності людей, оскільки принципово відрізняється від неї – пов'язує суб'єкта не з об'єктом, а з іншим суб'єктом. Натомість діяльнісний характер спілкування обґрунтовують Б.Г. Ананьєв, О.М. Леонтьєв, М.С. Каган та інші науковці, котрі сходяться на думці, що спілкування – один із наймасовіших видів діяльності людини, передусім за своїми основними характеристиками. Як будь-яке усвідомлене діяння, спілкування націлене на задоволення потреби, в даному разі – комунікативної, а його сутність полягає у прагненні, з одного боку, до самопізнання і самооцінки шляхом вивчення іншої людини, з іншого – воно організується як діяльність, котра “спрямована до іншої – до активної, свідомої і самосвідомої... істоти” [10, с. 138–143].

Виходячи із ідеї єдності спілкування й діяльності, С.Л. Рубінштейн та його наступники під першим розуміють особливу реальність людських стосунків, яка передбачає наявність будь-яких форм спільної діяльності людей. Відтак ситуативні організованості спілкування належать до специфічних форм спільного діяння. До того ж люди не просто розмовляють у процесі виконання певних функцій, а ще й спілкуються під час відповідної діяльності. Отож спілкується завжди особа активна, діяльна [23].

У цьому зв'язку Г.М. Андреева вважає, що доцільним є найширше розуміння зв'язку діяльності і спілкування, коли останнє розглядається і як аспект спільної діяльності [1]. Іншими словами, спілкування ситуативно наявне принаймні у двох планах – як аспект спільної діяльності і як її продукт (В. Слободчиков, Є. Ісаєв) [24]. Водночас діяльність за допомогою спілкування не просто організується, а ще й збагачується, в ній виникають нові зв'язки і стосунки між людьми. Тому спілкування – важлива умова привласнення індивідом досягнень історичного розвитку людства, чи то на мікрорівні – у безпосередньому оточенні, чи на макрорівні – у усій системі його актуальних і потенційних соціальних зв'язків.

Неоднозначністю характеризуються погляди науковців і на структуру процесу спілкування. Так, у наукових колах існує думка про те, що спілкування – це процес зв'язків суб'єкта з об'єктами. Дана позиція декларується у дослідженнях філософа Дж. Міда, екзистенціалістів Ж. Сартра і М. Гайдеггера, а також представника символічного інтеракціо-

нізму в психології Т. Шибутані. Так, М. Гайдеггер [28], аналізуючи буття людини у світі, корінь проблеми бачить у стосунках “Я” та “Інший”. Водночас Дж. Мід, залишаючись у рамках розуміння спілкування як суб’єкт-об’єктних стосунків, висловлює дещо інше припущення щодо характеру впливу суб’єкта на об’єкт. На його переконання, “повинні бути інші “Я”, якщо ми хочемо, щоби було наше власне” [18, с. 30–34]. “Інші Я” – це “соціальні об’єкти”, а оскільки суспільству характерна первинність зв’язків людини з ними, то очевидною стає залежність людини саме від найближчого оточення.

Подібну думку висловлює Т. Шибутані, котрий характеризує спілкування як пристосування конкретного “Я”, його вчинки у ставленні до інших, залежність від них. Іншими словами, обґрунтовується ставлення людини до іншого не як до суб’єкта, а як до життєво значущого об’єкта [29]. Водночас Г.С. Батищев трактує спілкування як процес становлення глибинної, універсальної спільності між суб’єктом та іншими навколишніми, чим підкреслює первинність суб’єкт-об’єктного характеру спілкування [2].

По-іншому визначають структуру процесу спілкування науковці, котрі його сутність вбачають у міжособистісній взаємодії. Так, Б.Ф. Ломов, описуючи особистість як активного суб’єкта комунікації, відмічає, що в аналізі стосунків “суб’єкт-суб’єкт(и)” розкривається не просто дія того чи іншого суб’єкта, або вплив одного суб’єкта на іншого, а ще й організується багатоканальний процес їх взаємодії, в якому знаходять відображення сприяння (або протидія), згода (або заперечення), співпереживання та ін. [14].

У дослідженнях О.О. Бодальова [5], М.І. Лисіної [13], В.М. Мясичева [29], А.В. Петровського [21] спілкування розглядається як процес взаємодії особистостей, котрі певним чином відображають одна одну, взаємодіють між собою задля узгодження намірів, налагодження їхніх стосунків і досягнення спільного результату, що певним чином впливатиме на пізнавальну, мотиваційно-емоційну і поведінкову сфери контактуючих осіб. У цьому аналітичному форматі польський психолог Є. Мелибруда стверджує, що тільки завдяки спілкуванню уможливується спільна діяльність людей. Саме у його процесі кожна юна особа отримує соціальний досвід, осмислений та систематизований поколіннями, оволодіває духовною, інтелектуальною та мате-

ріальною різновидами культури, пізнає світ та саму себе, у результаті чого відбуваються соціалізація особистості, ситуативні корегування поведінки і вчинкове самоствердження [17].

Про міжособистісний характер спілкування говорять М. Бубер [7] та К. Ясперс [30]. У своїх дослідженнях науковці доводять, що комунікація за своєю природою діалогічна, а учасники цього діалогу виступають її активними суб’єктами.

Таким чином, розглядаючи комунікативну діяльність з позиції загальної теорії діяльності, треба зауважити, що цей тип діяльності не є незалежним і не може розглядатися як самостійний та не пов’язаний з іншими типами діяльності, які притаманні людині. Мова в розумінні сучасної науки за своєю комунікативною сутністю – це суто соціальне породження, культурний продукт; вона формувалася протягом розвитку людства і продовжує своє формування, причому не як щось абстрактне, а як конкретний механізм, призначення якого – координація і певним чином регулювання відносин та взаємодій усередині суспільства (Г.В. Колшанський, О.М. Леонтьєв, Г.Г. Матвеев та ін.) [9], [11], [16]. Відтак цілком слушно комунікативну діяльність розглядати у єдності із соціальною, у тому числі з професійною діяльністю людини.

Комунікативна діяльність, як і будь-яка інша, має чотири сторони: а) мотиваційну, б) цільову, в) виконавчу та г) рефлексивну. Так, кожна людина, використовуючи соціальні засоби, знаки, планує діяльність, ставить прикінцеву мету і намічає шляхи її освоєння. Врешті-решт у результаті здійснення цієї діяльності й досягається поставлена мета. Отож будь-який одиничний акт діяльності є поєднанням усіх чотирьох сторін практично зреалізованої комунікації. Він починається з мотиву та плану і завершується результатом, досягненням поставленої мети; всередині ж лежить ціла низка конкретних дій та операцій, спрямованих на це досягнення.

Природно, що виконання тієї чи іншої комунікативної дії визначає лінію поведінки, на що впливають принаймні три наступних фактори.

Перший – це *домінуюча мотивація*, або мотив діяльності загалом. Саме мотив, на думку О.М. Леонтьєва, відповідає окремій потребі й так чи інакше “веде за собою” діяльність суб’єкта [11].

Другий утворює сукупність усіх *зовнішніх впливів* на організм, що надходять від конкретної ситуації. Разом з мотивацією, вони

інформують людину про вибір певної дії, про те, що найбільше підходить їй у даний момент вмотивування. Іншими словами, це ті обмеження у виборі дії, які задаються ситуацією і здійснюються за певних умов. Тоді комунікація – продукт діяння конкретної людини за конкретних соціальних обставин: саме це дає підстави говорити про мову як про індивідуально-соціальне явище. Однак вибір комунікативних дій є проблематичним і визначається низкою факторів, зокнайменше рівнем володіння методом екстраполяції, комунікативною компетенцією. Останні рідко бувають однаковими, навіть для фахівців однієї спеціальності.

Третім фактором, який впливає на вибір дії, є *прогнозовані зміни* в комунікативній чи соціальній ситуації, які комунікант планує отримати як результат цих своїх дій і які мотивують його діяльність. Таке моделювання майбутнього можливе лише за умови екстраполяції того, що вибирається свідомістю з інформації про наявну ситуацію, із безпосереднього сприйняття, із всього попереднього досвіду і, нарешті, із тих активних спроб, які відносяться до класу саме комунікативних дій [4]. Комунікант вибирає саме той результат, який найбільш відповідає домінуючій меті діяння, або ж цілі одиничної дії. Отже, саме такі прагматичні передумови зумовлюють алгоритм майбутньої дії та стратегічні особливості професійного спілкування як діяльності загалом. Іншими словами, вербалізація комунікативного наміру та організація окремих комунікативних актів у цілісний дискурс спричинені дискурсивно-релевантними компонентами соціального контексту та психологічною структурою внутрішнього мовлення комуніканта [32].

У будь-якому разі комунікативні дії здійснює співрозмовник у тій чи іншій соціальній ситуації задля зміни станів останньої згідно з тим, наскільки наявні стани задовольняють чи не задовольняють обох комунікантів. А тому ці дії є особистісно зумовленими, оскільки мають суб'єктне навантаження й усвідомлене мотивування, проходять стадії аналізу ситуації та свідомого її планування, нарешті наповненні інтенційністю, тому що переслідують певну мету.

Один із найпоширеніших видів спілкування людей у соціумі – це, звісно, професійне спілкування. Під ним, зазвичай, розуміється процес мовленнєвої взаємодії двох або кількох осіб, “в якому відбувається обмін діяльністю, інформацією та досвідом для досягнення певного результату, вирішення конкретної проблеми чи реалізації конкретної мети” [6, с. 136–144];

в більш вузькому значенні – це діяльність, метою якої є задоволення актуальних інтересів, досягнення цілей у професійній сфері суспільного виробництва. Ось чому володіння певним набором відомостей, знань, уявлень про правила, форми і принципи такого спілкування сприяє високорезультативності будь-якої комерційної діяльності.

Професійне спілкування завжди доцільне. А це означає, що використання мовних засобів у його зреалізуванні чітко підпорядковане особистісній позиції у розумінні певної проблеми й у визначенні шляхів досягнення позитивного результату під час її розв'язання.

Професійне спілкування, як у письмовій, так і в усній формах, відрізняється високим ступенем конвенційності, тобто воно підпорядковане чіткому набору загальноприйнятих норм і правил, причому як мовленнєвого плану (тоді мовиться про етикет мовлення), так і поведінкового – діловий етикет. Це зумовлює наявність постійних формулювань, які повторюються в одній і ті ж ситуації і які є характерними ознаками даного виду діяльності.

Ділова комунікація завжди виникає у певному контексті, від якого і стає залежною. Конкретна ситуація, у тому числі й кількість учасників, характер поставлених цілей, рівні взаємодії з реципієнтами, наділяють її характерними особливостями, які дають підстави виділити декілька форм її використання, а саме ділова бесіда, ділова нарада, діловий публічний виступ, або презентація. Майстерне володіння цими формами входить до професійної компетенції сучасного спеціаліста, в котрій одне з головних місць посідає комунікативна толерантність взаємодіючих суб'єктів. Для майбутнього фахівця вищої кваліфікації вона постає як професійна і позапрофесійна інтегральна риса його самоздійснення, бо це важлива характеристика ставлення особистості до людей, одна з найважливіших і дуже інформативно навантажених рис людини. У ній відображаються фактори виховання, досвід взаємостосунків, культура, цінності, потреби, інтереси, установки, характер, темперамент, емоційний стереотип поведінки. Ось чому зазначена толерантність істотно впливає на вибір життєвого шляху та успішність діяльності людини як у повсякденні, так і в професійному зреалізуванні.

Комунікативна толерантність зумовлюється такими підструктурами особистості: 1) *інтелектуальною*, яка передає парадигму мислення діяльності окремої людини, тобто принципи

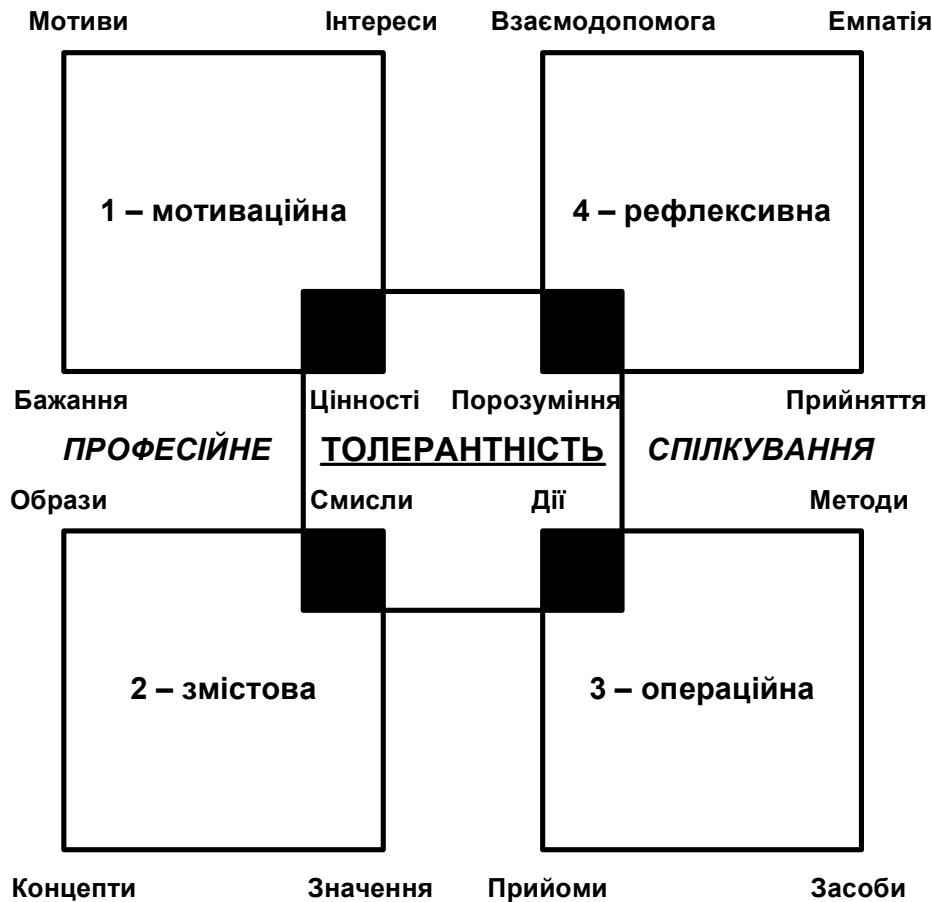


Рис.

Підсистеми толерантності у просторі професійного спілкування як багатопараметричні утворення

розуміння нею дійсності, звичні стереотипи осмислення проблем, ідей, прийняття рішень; 2) *ціннісною*, в якій зібрані основні світоглядні ідеали конкретної людини, її цілі, інтереси, оцінки; 3) *етичною*, де закладені моральні норми особи; 4) *естетичною*, яка відповідає за вподобання, смаки і почуття, особливості сприйняття людиною красивого і потворного, комічного і трагічного та ін.; 5) *емоційною*, яка демонструє радість або печаль, оптимізм чи песимізм, піднесення або пригніченість, миролюбність чи агресивність; 6) *сенсорною*, яка охоплює особливості чуттєвого сприйняття світу; 7) *енергодинамічною*, яка відображає якість та силу енергетичного поля людини; 8) *алгоритмічною*, до якої відносяться звички, вміння, стиль діяльності, різні ритуали, котрим властива здатність постійного повторювання; 9) *характерологічною*, яка зосереджує стійкі риси характеру, вроджені чи набуті під впливом оточення, у результаті виховання, прикладів

тощо; 10) *функціональною*, яка закріплює різні системи для забезпечення життя і підтримання комфорту особистості [див. детально 6].

Залежно від спрямованості спілкування науковці визначають наступні рівні комунікативної толерантності [див. 20]:

- ситуативна толерантність, що фіксується у ставленні окремої особи до конкретної людини;
- типологічна толерантність, що виявляється у ставленні людини до збірних типів людей, наприклад до представників конкретної нації, соціального прошарку, професії;
- професійна комунікативна толерантність, що конкретизується у ставленні особистості до людей, з якими вона пов'язана родом своєї діяльності;
- загальна комунікативна діяльність, що відображає тенденцію ставлення особистості до людей у цілому і зумовлена життєвим досвідом, установками, характером, моральними принципами, станом психічного здоров'я конкретної людини; саме від неї значною

мірою залежить ситуативна, типологічна і професійна толерантність.

У будь-якому разі толерантність у професійному спілкуванні являє собою цілісне утворення, в якому чітко проглядаються принаймні чотири підсистеми (*рис.*): а) *мотиваційна*, яка внутрішньо забезпечує спрямованість спілкування; б) *змістова*, що характеризує внутрішнє наповнення процесу спілкування з боку комунікаторів (головно образи, концепти, значення, смисли); в) *операційна*, що охоплює стійку систему дій, прийомів, методів та засобів реальної комунікативної поведінки; г) *рефлексивна*, яка констатує сутність самоусвідомленості перебігу комунікативного процесу, спричинюючи ту чи іншу повноту порозуміння, прийняття, емпатії, взаємодопомоги.

Фахівець сучасної економіки зобов'язаний володіти обширною інформацією про основи економічної теорії, досягнення у царині маркетингу, управління фірмою, способи виживання на ринку, тобто бути компетентним у всіх питаннях теорії та практики, стратегії діяльності фірм і практики ринкової поведінки. Така постановка питання ставить перед спеціалістами економічної сфери низку конкретних вимог: навчитися швидко орієнтуватися в нестабільному ринковому просторі, приймати самостійні рішення за умов ризику та невизначеності, вміти знаходити оригінальні рішення, а головне – бути комунікабельними і соціально адаптованими.

Тому якісна базова освіта покликана передусім забезпечити як комплексне привласнення знань та навичок у сфері теоретичних основ економіки, вмінь орієнтуватися у сучасній економічній ситуації, так і формування професійної культури спеціалістів-економістів. До того ж безсумнівно, що сьогодні соціально-економічний розвиток багато в чому залежить від успішності переговорів, мистецтва пошуку компромісів, продуктивної конкуренції між різними фінансово-промисловими групами, сферами малого та середнього бізнесу. І саме тут особливо чітко виявляється прагматична функція толерантності, що визначає чи не знаходить баланс інтересів конкуруючих сторін. Адже у процесі переговорів будь-які індикатори нетолерантності чи навіть ситуативної неготовності до неї ведуть до неуспіху. Тому й виховання толерантності у студентів економічних ВНЗ як потенційних учасників ринкових відносин є одним із головних чинників якісного зростання ефективності близького і віддаленого майбутнього економіки.

Навчання спеціаліста у галузі сучасної економіки, розвиток у нього потрібних норм, умінь, навичків та особистісних рис знаходяться у полі зору багатьох дослідників (М. Вудвок, О.Г. Ковальов, Р. Марр, Д. Френсіс, Г.В. Панасенко та ін.). Причому більшість з них останні розподіляють на власне професійні та соціальні. Так, О.Г. Ковальов, характеризуючи основні риси сучасних менеджерів, поділяє їх на чотири блоки: а) професійна підготовленість, б) психологічна готовність, в) організаторські здібності та г) педагогічні навички [8]. Причому до професійної автор відносить наявність знань, умінь і навичків за профілем своєї діяльності, де психологічній готовності відповідає стійкий інтерес до ефективної праці та розвинений колективізм. Організаторські здібності та педагогічні навички, як стверджується, проглядаються в наявності швидкого і чіткого зорієнтування у психології людей, у практичності, силі волі, специфічній спостережливості та педагогічній винахідливості.

Згідно з класифікацією Р. Марра, що найбільш адекватно відображає головні аспекти професійної діяльності сучасного менеджера, в умовах ринкової економіки відбуваються зміни профілю важливих для них рис-якостей. Усі вміння та риси дослідник цілком слушно поділяє на наступні три блоки компетентностей, до яких додамо четвертий: 1) *професійна* – специфічні знання, вміння і навички у певній галузі суспільного виробництва; 2) *методична* – здатність сприймати та інтерпретувати інформацію і системне мислення; 3) *соціальна* – спроможність до спілкування, співробітництва, вирішення конфліктів, а також уміння вести переговори, швидко адаптуватися, ефективно навчатися, виявляти ініціативність та готовність брати на себе відповідальність; 4) *рефлексивна* – реалізована здатність давати собі звіт про ефективність ділового спілкування, доцільність дій і вчинків, продуктивність трудового процесу. Зауважимо, що останні три компетентності доречно віднести до надпрофесійних, котрі не менш важливі, ніж професійні, адже успіх роботи організації чи підприємства на 70 % залежить від ефективності спілкування як усередині колективу, так і поза його межами.

Англійські консультанти із психології М. Вудвок, Д. Френсіс вважають, що сучасним спеціалістам потрібні такі риси, як здатність керувати собою та іншими, чіткі особисті цілі, спроможність розв'язувати складні проблеми, винахідливість, уміння навчати та вчитися.

Очевидно, що всі ці риси підкреслюють виняткову роль рефлексивної компетентності як у діловому спілкуванні, так і в професійній діяльності взагалі. У будь-якому разі в реаліях ринкової економіки відбувається зміна профілю значущих рис сучасного економіста. Якщо раніше провідну роль відігравала лише його професійна компетентність, то тепер чи не найвагомішими стали методична та соціальна компетентності, до структур яких входить комунікативність.

Професійна культура сучасного спеціаліста економічної сфери обіймає володіння спеціальними вміннями та навичками професійної діяльності, канонами поведінки, діяльності, мислення, емоційних станів, загальну культуру мови та етикет професійного спілкування [3]. Остання багато в чому визначає ефективність діяльності, а відтак репутацію спеціаліста й організації в цілому. Отож *культура спілкування* – важлива складова професійної майстерності, звісно, й у царині економічних професій.

Очевидно, що професійне спілкування задається рамками мовленнєвої взаємодії спеціаліста з іншими фахівцями та клієнтами у процесі здійснення професійної діяльності [12]. В той час, коли загальна культура мовлення передбачає норми мовленнєвої поведінки і ставить вимоги до мовлення в будь-якій соціальній ситуації, культура професійного спілкування вирізняється низкою додаткових вимог. Так, у ній особлива роль належить соціально-психологічним характеристикам мовлення, таким як відповідність мовлення емоційному стану співрозмовника, його ділова спрямованість й адекватність соціальним ролям.

Загалом культура ділового спілкування охоплює принаймні чотири базові компоненти: а) володіння термінологією даної спеціальності; б) вміння будувати виступ на професійну тему; в) здатність організувати професійний діалог та керувати ним; г) вміння спілкуватися з неспеціалістами на предмет професійної діяльності [15].

При виокремленні компонентів професійного спілкування слід враховувати лінгвістичну, комунікативну та поведінкову компетенції. У цьому контексті знання термінології, вміння використовувати наукові поняття і терміни під час практичного аналізу виробничих ситуацій, знання особливостей професійної мови вказують на лінгвістичну компетенцію у просторі професійного спілкування.

Усвідомлення цільової установки спілкування, врахування його ситуативної динаміки,

місця і відносин із співрозмовником, прогнозування впливу висловлювання на нього, вміння підтримувати благодатну дружню атмосферу й невимушено контактувати з людьми різного психологічного типу та рівня освіти входять до *сфери комунікативної компетенції*. Сюди ж відноситься як саме вміння спілкуватися, обмінюватися інформацією, так і спроможність налагоджувати продуктивні контакти з учасниками виробничого процесу, організувати спільну творчу діяльність.

Вміння контролювати емоції, спрямовувати діалог відповідно до потреб професійної діяльності, дотримуватися етичних норм і вимог етикету становлять основний *зміст поведінкової компетенції*. Вона ж дозволяє організувати мовлення і відповідну їй мовленнєву поведінку, які впливають на створення і підтримання сприятливої атмосфери спілкування з колегами і клієнтами, на характер взаємостосунків учасників виробничого процесу, на стиль їхньої роботи. Загалом професійна компетентність фахівця економічної сфери є втіленням у мовленні професійної діяльності з урахуванням різних рівнів взаємодії, специфіки ситуацій ділового спілкування, цілей та завдань навчання у ВНЗ.

Таким чином, *професійна комунікативність* – це зреалізована здатність до інтелектуального спілкування, основу якої становлять професійні знання, норми, вміння та навички. Ця здатність є складовою загальної спроможності до спілкування. Водночас професійна комунікативність – один із критеріїв професійної готовності сучасного спеціаліста, у т. ч. й економічної сфери, якому потрібні знання норм літературної мови і стійкі навички її використання у процесі спілкування, точність та логічність висловлювань, володіння професійною термінологією, вміння враховувати соціальні та індивідуальні особливості співрозмовника, навички прогнозування розвитку діалогу, реакцій співрозмовника, розвинена здатність створювати та підтримувати благодатну атмосферу спілкування, високий ступінь контролю емоційного стану, вміння спрямовувати діалог відповідно до професійної діяльності, знання етикету та чітке виконання його правил [27]. Наявність цих рис-індикаторів визначає загальнопрофесійний характер діяльності і, власне, психологічний профіль особистості спеціаліста, а розвиток та формування цих ключових компетенцій найбільшою мірою здійснюється завдяки реалізації компетентнісного підходу в професійній освіті.

ВИСНОВКИ

1. Толерантність – складне соціокультурне явище сучасного світу, що характеризується терпимим ставленням до іншого, до другого чи альтернативного, є важливою культурною умовою, яка примножує і покращує результати співробітництва і загальнолюдського спілкування, а тому постає в суспільному житті як рамкова умова ефективності соціальних зв'язків, усталених і нових форм комунікативної взаємодії.

2. Воднораз толерантність – це активна життєва позиція, яка формується на основі визнання універсальних прав та основних свобод людини, виявляється в людському намірі досягнути порозуміння і гармонії різних мотивів, орієнтацій і думок без застосування сили. В особистому вимірі вона закономірно самоорганізовується як інтегральна риса індивідуального світу Я людини.

3. Глобалізаційні та інтеграційні процеси сьогодення істотно зумовлюють специфіку професійного ділового спілкування спеціалістів економічної сфери, яка передбачає наявність толерантності у професійному спілкуванні як інтегральної умови його ефективності.

4. Толерантність ділового спілкування – це професійна компетентність спеціаліста-економіста як таке цілісне утворення, котре охоплює готовність до ефективної взаємодії в умовах продуктивного економічного співжиття, мотиваційно-сміслову налаштованість на рівноправне спілкування і здатність до операціоналізації своєї праці, яка містить стійку систему прийомів, методів та засобів комунікативної поведінки.

5. Професійна комунікативність спеціаліста – це також інтелектуальне спілкування, основу якого становлять професійні знання, вміння, навички та цінності у їх системному взаємодоповненні та у контексті продуктивної професійної діяльності як один із найважливіших критеріїв якості професійної підготовки сучасного спеціаліста. Саме комунікативна організація трудової діяльності економіста виявляє ступінь його професіоналізму, що через уміння спілкуватися забезпечує ефективний вибір ситуативних учинкових дій для досягнення програмних цілей і тактичних завдань господарювання.

6. Ділове спілкування – це водночас і різновид практичного спілкування, метою якого є досягнення певних інтересів, цілей у професійній сфері бізнесу. В його основі перебуває узгодженість у діях різних виконавців, об'єднання зусиль, злагодженість, гнучкість і самодисципліна при реалізації ідей та вирішенні конкретних

завдань економічного чи оргуправлінського характеру. При цьому основою етики такого спілкування є соціальна взаємоповага, буденне дотримання принципів справедливості, внутрішньої чесності, індивідуальної готовності до виконання поставленого завдання, добросовісність, тобто все те, що характеризує толерантну особистість.

7. Традиційно поняття “якість підготовки спеціалістів” означало набуття спеціалістом професійних знань, умінь та навичок у відповідній сфері діяльності. Недостатня сформованість цих базових компонентів професійності істотно ускладнює процес профадаптування молодого спеціаліста, а інколи робить його взагалі непридатним продуктивно діяти за наявної соціально-економічної реальності. Воднораз модель спеціаліста, обмежена засвоєнням певного обсягу знань і вмінь у рамках конкретної спеціальності, не є повною. Тому вона має бути доповнена нормами та цінностями, серцевину котрих становлять принципи та ідеали толерантного співжиття громадянського суспільства.

8. Оскільки підготовка спеціаліста до професійної діяльності покликана враховувати умови нового соціального замовлення і нові суспільні вимоги, то це означає, що він повинен здобути екстрафункціональні знання і бути здатним до ефективного долучення соціальних, економічних та міжкультурних форм діяння. Відтак на перший план у процесі навчання у ВНЗ постають не академічні знання і навчальні вміння, а розвиток професійно значущих рис. У цьому зв'язку актуальності набуває компетентнісний підхід, котрий вимагає: а) переорієнтації у пріоритетах освітнього процесу – з викладання на учіння, з монологу на інтерактив, із процесу на результат у діяльних параметрах виміру; б) зміщення акценту з накопичування нормативно визначених знань, умінь та навичок на формування й розвиток у студентів здатності практично діяти, нормувати та ціннісно збагачувати свою життєактивність і застосовувати досвід успішних дій у конкретних ситуаціях професійної діяльності.

1. Андреева Г. М. Социальная психология: учеб. [для высш. уч. зав.] / Галина Михайловна Андреева. – М.: Аспект Пресс, 1998. – 376 с.

2. Батищев Г. С. Особенности культуры глубинного общения / Г. С. Батищев // Вопросы философии. – 1995. – № 3. – С. 109 – 129.

3. Белокопытов Ю. Н. История и культура менеджмента / Ю. Н. Белокопытов, Г. В. Панасенко. – Красноярск: Красноярское книжное издательство, 1994. – 375 с.

4. Бернштейн Н. А. Очерки по физиологии движений и физиологии активности / Н. А. Бернштейн. – М.: Медицина, 1966. – 349 с.

5. Бодалёв А. А. Восприятие и понимание человека человеком / Алексей Алексеевич Бодалёв. – М. : Изд-во МГУ, 1990. – 264 с.

6. Бороздина Г. В. Психология делового общения. М. : ИНФРА, 2002. – 295 с.

7. Бубер М. Я и Ты: [монография] / Мартин Бубер. – М. : Высш. школа, 1993. – 173 с.

8. Ковалев А. Г. Коллектив и социально-психологические проблемы руководства / А. Г. Ковалев. – М. : Политиздат, 1998. – 279 с.

9. Колшанский Г. В. Коммуникативная функция и структура языка / Г. В. Колшанский. – М. : Наука, 1984. – 149 с.

10. Леонтьев А. Н. Деятельность. Сознание. Личность / Алексей Николаевич Леонтьев. – М. : Политиздат, 1975. – 304 с.

11. Леонтьев А. Н. Избранные психологические произведения : в 2 т. / Алексей Николаевич Леонтьев. – М. : Педагогика, 1983. – (Труды д. чл. и чл.-кор. АПН СССР)
Т. 1. – 1983. – 392 с.
Т. 2. – 1983. – 320 с.

12. Лернер И. Я. Учебные умения и их функции в процессе общения / Исаак Яковлевич Лернер. – М. : Педагогика, 1984. – 60 с.

13. Лисина М. И. Общение, личность и психика ребёнка / М. И. Лисина ; [под ред. А. Г. Рузской]. – М. : Моск. психол.-соц. ин-т; Воронеж : МОДЭК, 1997. – 383 с.

14. Ломов Б. Ф. Личность как продукт и субъект общественных отношений // Психология личности в социалистическом обществе : Активность и развитие личности. – М. : Изд-во МГУ, 1989. – С. 6 – 23.

15. Маркова А. К. Психология профессионализма / А. К. Маркова. – М. : Знание, 1996. – 308 с.

16. Матвеева Г. Г. Актуализация прагматического аспекта научного текста / Г. Г. Матвеева [за ред. Л. Р. Зиндер] – Ростов н/Д : Изд-во РГУ, 1984. – 132 с.

17. Мелибруда Е. Я – Ты – Мы : Психологические возможности улучшения общения / Е. Мелибруда ; пер. с пол. – М. : Прогресс, 1986. – 340 с.

18. Мид Герберт Дж. Современная буржуазная философия / Джордж Герберт Мид. – М. : Академия, 1987. – 363 с.

19. Мясичев В. Н. Психология отношений: Избр. психол. тр. / В. Н. Мясичев ; [за ред. А. А. Бодалева]. – М. : Ин-т практ. психологии ; Воронеж : НПО “МОДЭК”, 1995. – 356 с.

20. Овчинникова Н. В. Коммуникативные технологии в обеспечении толерантности / Н. В. Овчинникова, Г. А. Шишкова. – Ростов-на-Дону : Феникс, 2002. – 76 с.

21. Петровский А. В. Основы теоретической психологии: учебное пособие / А. В. Петровский, М. Г. Ярошевский. – М. : ИНФРА, 1998. – 528 с.

22. Рождественский Ю. В. Лекции по общему языкознанию / Ю. В. Рождественский. – 2-е изд. – М. : Добросвет, 2000. – 344 с.

23. Рубинштейн С. Л. Основы общей психологии / Сергей Леонидович Рубинштейн. – СПб. : Питер, 2000. – 712 с.

24. Слободчиков В. И. Основы психологической антропологии. Психология человека : Введение в психологию субъективности : уч. пос. [для вузов] / В. И. Слободчиков, Е. И. Исаев. – М. : Школа-Пресс, 1995. – 384 с.

25. Стернин И. А. Коммуникативные аспекты толерантности / И. А. Стернин, К. М. Шилихина. – Воронеж : Изд-во “Истоки”, 2001. – 135 с.

26. Управление персоналом в условиях социальной рыночной экономики / [под ред. Р. Марра, Г. Шмидта]. – М., 1997 – 480 с.

27. Уткин Э. А. Профессия – менеджер / Э. А. Уткин. – М. : Экономика, 1992. – 176 с.

28. Хайдеггер М. Бытие и время / Мартин Хайдеггер ; пер. с нем. – Харьков : “Фолио”, 2003. – 503 с.

29. Шибутани Т. Социальная психология / Т. Шибутани ; пер. с англ. – М. : АСТ ; Ростов н/Д. : Феникс, 1999. – 544 с.

30. Ясперс К. Смысл и назначение истории / Карл Ясперс ; пер. с нем. – М. : Политиздат, 1991. – 527 с.

31. Cheri K. M. Changes in attitude as a result of lecture and reading similar / K. M. Cheri, L. W. Miller // J. soc. Psychol. – 1933. – №4 – P. 479–487.

32. Gudykunst W. B. Culture and Interpersonal Communication / W. B. Gudykunst, S. Ting-Toomey, E. Chuan. – Newbury Park, 1988. – 480 p.

АНОТАЦІЯ

Шаюк Ольга Ярославівна.
Толерантність як сутнісна характеристика професійного спілкування.

Здійснено аналіз толерантності ділового спілкування як багаторівневої професійно значущої характеристики особистості і водночас діяльності сучасного спеціаліста економічної сфери; обґрунтовано, що толерантність у професійному спілкуванні є цілісним утворенням, у якому чітко наявні чотири підсистеми – мотиваційна, змістова, операційна та рефлексивна; доведено, що якісна комунікативна організація трудової діяльності економіста виявляє ступінь професіоналізму і є одним із найважливіших критеріїв ефективності його фахової підготовки та ділового повсякдення.

АННОТАЦИЯ

Шаюк Ольга Ярославовна.
Толерантность как существенная характеристика профессионального общения.

Осуществлен анализ толерантности делового общения как многоуровневой профессионально значимой характеристики личности и одновременно деятельности современного специалиста экономической сферы; обосновано, что толерантность в профессиональном общении является целостным образованием, в котором четко представлены четыре подсистемы – мотивационная, смысловая, операциональная и рефлексивная; доказано, что качественная коммуникативная организация трудовой деятельности экономиста определяет степень профессионализма и является одним из наиболее важных критериев эффективности его специальной подготовки и деловой повседневности.

ANNOTATION

Shaiuk Olha.
Tolerance as an Essential Characteristic of Professional Communication.

The analysis of tolerance of business communication as multilevel professionally important characteristic of a personality and at the same time the activity of a modern specialist of economic sphere has been carried out: it has been substantiated that tolerance in the professional communication is an entire formation, in which there are four subsystems – motivational, contextual, operational and reflective: it has been proved that qualitative communicative organization of working activity of an economist demonstrates the stage of professionalism and is one of the most important criteria of efficiency of his professional training and business routine.

Надійшла до редакції 10.05.2010.