

УДК 316:371.322:111.12

О.М. Тур
м. Полтава, Україна**ПРОФЕСІЙНА КОМУНІКАЦІЯ ФАХІВЦІВ ІЗ ДОКУМЕНТОЗНАВСТВА ТА ІНФОРМАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ: СУТНІСТЬ І СТРУКТУРА**

Нині професійна комунікація нерідко становить основний зміст діяльності, стає особливим видом праці в різних сферах і галузях людського життя. У сфері документознавства та інформаційної діяльності професійна комунікація є важливим складником професії документознавця, що визначає загальний рівень його професійної компетентності й безпосередньо впливає на ефективність вирішення професійних задач.

Комунікація була предметом вивчення багатьох науковців, зокрема її проблемами опікувалися Е. Берн, В. Галушко, Н. Громова, О. Дзюбенко, В. Кан-Калик, А. Коваль, Г. Чайка, О. Яшенкова та інші. Актуальність професії працівників сфери документознавства та інформаційної діяльності на сучасному етапі розвитку суспільства зумовлює необхідність різнобічного вивчення проблем професійного спілкування, як невід'ємного складника професійної діяльності зазначених спеціалістів.

Мета статті – розкрити суть і структуру професійної комунікації майбутніх фахівців із документознавства та інформаційної діяльності.

Професійна діяльність документознавця формується з особливих дій, спрямованих на вирішення певних задач і отримання відповідних результатів. Такою специфічною діяльністю є: діяльність із документною інформацією щодо її пошуку, відбору, аналізу, переробки й оцінки, вибір оптимальних варіантів поведінки, ведення перемовин, дискусій, участь у нарадах, вирішення можливих конфліктних ситуацій, виступи консультативного змісту, управління, контролювання та ін. Усі вказані дії реалізуються в умовах спілкування, через що наявність високого рівня сформованості комунікативної компетентності набуває особливого значення.

Спілкування – це складний багатоплановий процес встановлення та розвитку контактів між людьми, який породжують потреби спільної діяльності та який включає обмін інформацією, вироблення єдиної стратегії взаємодії, сприйняття і розуміння іншої людини [5, с. 20]. Г. Чайка зауважує, що «...в англійській мові немає слова «спілкування», є лише слово «communication», яке розуміється набагато ширше ніж комунікація в нашій літературі. Оксфордський словник англійської мови подає «communication» як «спілкування», «зв'язок», «повідомлення», «комунікація»...» [5, с. 21-22].

Професійна комунікація документознавців реалізується в двох напрямках: регламентованому офіційному спілкуванні як відносно самостійному виді професійної діяльності (таке спілкування вимагає чіткого дотримання мовних норм); і нерегламентованому професійному спілкуванні як виді професійної діяльності документознавця, суб'єкта суспільних відносин, не залежно від спеціалізації (передбачає входження у міжособові ділові контакти з різними людьми, врахування їх соціально-психологічних особливостей, рівня володіння мовою). Професійна комунікація виконує такі функції: 1) інформаційно-комунікативну – передбачає передавання та приймання не лише готової інформації, а й такої, що формується, розвивається; 2) регулятивно-комунікативну – регулює поведінку людей та їхню спільну діяльність, а також способи впливу один на одного: переконання, навіювання, наслідування тощо; 3) афективно-комунікативну – емоційний прояв під час спілкування [5, с. 28].

Розуміння повідомлення – це точне сприйняття того про що сказав співрозмовник. Комунікація може виявитися неефективною, якщо у її процесі виникають різноманітні бар'єри: 1) логічний виникає тоді, коли співрозмовник неточно розкодував мову співрозмовника, найчастіше це відбувається між людьми, які різняться за особливостями розумової діяльності,

не враховують специфіку та потенціальні можливості один одного. 3-поміж основних причин логічного бар'єра можна назвати такі: неточність висловлювання, недосконалість перекодування думки у вербальне мовлення, недоречне використання термінів, іншомовних слів, жаргонізмів, діалектизмів тощо; неповна передача інформації, швидкий темп усного мовлення, наявність стрибків думки, невисока концентрація власної уваги, неадекватні позамовні засоби тощо; 2) лінгвістичний бар'єр виникає внаслідок розбіжності між мовними словниками комунікантів, обмеженим лексиконом одного комуніканта і багатим – іншого. Важливо у комунікації дотримуватися мовних норм, специфіка мовлення повинна змінюватися, враховуючи індивідуальне мовлення партнера-співрозмовника; 3) стилістичний бар'єр виникає в результаті розбіжності між обраним стилем мовлення і змістом висловлювання; 4) фонетичний бар'єр з'являється при порушенні виразності, темпу, дикції, тону мовлення [6, с. 221].

Подолання комунікативних бар'єрів, які виникають у процесі спілкування, потребує від документознавців крім професійних знань, ще й певних здібностей: встановлювати стосунки з людьми, слухати, розуміти, переконувати людину, враховуючи її індивідуально-психологічні особливості, швидко аналізувати мовлення комуніканта для виокремлення суттєвого й головного. Отже, здатність встановлювати міжособистісні контакти з різними учасниками спілкування є важливим елементом комунікативної компетентності майбутніх документознавців і якістю, що значною мірою впливає на ефективність його професійної діяльності.

Крім того, особливості мовленнєвої поведінки документознавця безпосередньо пов'язані з його освітою, вихованням, соціальним статусом. Етикетна компетентність – ще один складник професійного спілкування спеціалістів-документознавців. Участь в офіційно-діловому спілкуванні передбачає знання норм службового і загального мовленнєвого етикету. Етикет – це сукупність правил поведінки стосовно зовнішніх проявів ставлення до людей, їх ціннісних орієнтацій. Мовленнєві етикетні правила поведінки виражаються й у певних ритуалізованих формах спілкування стосовно різних ситуацій діалогу, соціальних і національних ознак комунікантів, характеру їх взаємовідношень.

Визначаючи комунікативну діяльність як один із найважливіших аспектів професії, виокремимо наступні різновиди контактів працівників сфери документознавства та інформаційної діяльності з фізичними чи юридичними особами з метою реалізації професійних обов'язків: разові, постійні, індивідуальні, колективні, безпосередні, опосередковані. Важливо зазначити, що комунікативний бік діяльності майбутніх документознавців полягає не тільки в обміні й передаванні документної інформації суб'єктам спілкування, але й у її формуванні, уточненні й навіть у розвитку й вдосконаленні.

Отже, професійна комунікація майбутніх працівників сфери документознавства та інформаційної діяльності – інтегральний процес регламентованого й нерегламентованого спілкування в межах професійної діяльності, спрямованої на вирішення певних професійних задач. Науковці зауважують, що існує відповідний досвід у визначенні і встановленні різних правил, постулатів, максимум комунікації, у відповідності з якими повинна проходити нормальна комунікація, і наводять такі вимоги, котрі сформовані як необхідні умови нормального спілкування: уміння дозувати інформацію; детермінізм, дотримування причинно-наслідкових зв'язків; вимога спільної пам'яті (відповідно їй, ті, що говорять, повинні мати хоч би мінімальний спільний запас даних про минуле); спільні мовні знання; семантичний зв'язок діалогу в цілому, тобто наявність спільної теми; хоч би невеликий розрив у знаннях, тобто постійний внесок, повідомлення нової інформації, а не загальноновизнаних істин [6, с. 124-125].

Відомо, що результатом практичного використання мовних ресурсів є мовлення. Мовлення документознавця – один із інструментів його професійної діяльності. Важливим показником продуктивності мовлення майбутніх фахівців-документознавців є доречність, тобто адекватність мовних засобів і цільової установки, вміння побудувати мовлення відповідно до теми, мети, завдання. Мовлення документознавця має поєднувати раціональне та емоційне. Раціональність мовлення відображає його змістовність, ідейну спрямованість, аргументованість, а емоційність – суб'єктивні особливості, які повинні викликати зворотну реакцію

співрозмовників. Мовлення повинно бути нормативним. Порушення норм літературної мови відволікає увагу, утруднює розуміння змісту висловлювання. Використання просторічної лексики і просторічних форм, невиправдане звернення до афоризмів, недоречна гра слів знижують культуру мовлення. Однією з важливих умов комунікації документознавця є багатство і виразність мовлення. А. Коні підкреслював: «Необхідно знати предмет про який говориш, треба знати свою рідну мову і вміти користуватися її гнучкістю, багатством і своєрідними зворотами для того, щоб мовлення було змістовним і впливовим» [3, с. 17]. Ці та інші характеристики мовлення працівників сфери документознавства та інформаційної діяльності (зрозумілість, послідовність, логічна стрункість викладу, переконливість, аргументованість), а також відповідність морально-етичним правилам і нормам поведінки, широкий діапазон вираження й впливу – важливі індикатори високого рівня їхньої комунікативної компетентності.

На вибір виду мовленнєвої діяльності й мовних засобів у професійному спілкуванні працівників сфери документознавства та інформаційної діяльності впливають певні чинники: мета і завдання спілкування, тип мислення, тип мовленнєвої ситуації (внутрішнє спілкування, персональне спілкування, групове спілкування, масове спілкування).

Мовленнєва діяльність документознавця здійснюється в усній і письмовій формах. Усне діалогічне мовлення – основний вид мовлення, що використовується в процесі спілкування спеціаліста кадрової служби, менеджера з надання інформації, офіс-менеджера, секретаря-референта, прес-секретаря, піар-технолога, координатора ділових презентацій тощо з посадовими та іншими особами. Діалогом називається форма спілкування, яка полягає в обміні висловлювань двох партнерів. На практиці діалог являє собою взаємні репліки співрозмовників, які у свою чергу є відповіддю на спонукання співрозмовника чи реакцію на те, що відбувається навколо. Фахівці з комунікації виокремлюють такі види діалогу: 1) інформативний, що складається з питально-відповідної комунікації, мета якої – отримання інформації; 2) прескриптивний, який містить прохання, наказ, обіцянку чи відмову виконати якусь дію; 3) обмін думками, що являє собою спілкування дискусійного характеру між співрозмовниками з однаковим рівнем комунікативної компетентності; 4) марномовний, тобто емоційне спілкування (скарги, захоплення, побоювання тощо) або інформативно безцільне, але інтелектуальна розмова [4, с. 194]. Для діалогу характерним є повторювання якихось слів за співрозмовником, доповнення, натяки тощо.

Науковцями виокремлено основні правила організації діалогу, які визначають загальні умови для мовлення: 1) мовець має бути готовим вести діалог. У діалозі позиція слухача сприятливіша за позицію мовця; 2) звертання мовця до слухача передбачає, що слухач має перервати будь-яку справу або своє мовлення, щоб вислухати повідомлення. Отже, мовець несе відповідальність за актуальність, значущість, доречність повідомлення; 3) якщо звернуте мовлення беззмістовне або не викликає у слухача жодної думки у відповідь, діалог може бути перерваний, а справа – невиконана, за що несе відповідальність мовець. Загальні правила приймання повідомлення визначають умови продовження діалогу: слухач має уважно вислухати звернуте до нього висловлювання; може відповісти на запитання повідомленням або дією; може відповісти на повідомлення новим повідомленням, переказуванням (третій особі) або мовчанням; може відповісти на спонукання дією або новим повідомленням; може переказати отримане повідомлення іншій особі, якщо він не отримав спеціальної заборони на переказ; може відповісти на повідомлення дією, якщо вона спеціально не заборонена [6, с. 120-121].

Особливим жанром усного мовлення є монолог – мовленнєва форма спілкування, розрахована на пасивне й опосередковане сприйняття, оскільки промовляється однією людиною під час звернення до іншої чи багатьох людей. Монологічне мовлення складне за будовою: воно триває достатньо довго, не переривається репліками, передбачає попередню підготовку і протікає в офіційній обстановці. Обов'язковими прийомими комунікації при цьому є цитування й коментування законів, положень та інших документів при обов'язковому дотриманні норм літературної мови. Залежно від методу викладу матеріалу, виокремлюють такі типи монологу:

1) драматичний, при якому мовлення додатково супроводжують інші засоби комунікації – міміка, жести, пластичні рухи тощо; 2) інформаційний, який означає різного роду повідомлення.

Письмове монологічне мовлення використовується під час укладання різних видів документів: довідково-інформаційних, обліково-фінансових, господарсько-договірних, розпорядчих та інших. «Оскільки написавши, людина має змогу перечитати написане, виправити, поліпшити текст, оскільки писемне мовлення відзначається суворішою регламентацією, ніж усне мовлення. Особливо високі вимоги ставляться до лексики: адже треба кожного разу вибрати з ряду близькозначних найвідповідніше за змістом і забарвленням слово – точне, однозначне, емоційно нейтральне» [2, с. 99].

Таким чином, професійна комунікація майбутніх документознавців включає спеціальні навички мовленнєвого спілкування в усній і письмовій формах: вміння ставити запитання, обґрунтовувати й адекватно формулювати рішення, безпомилково тлумачити смисл вербальних повідомлень, які містять ту чи іншу інформацію, виступати публічно, адекватно переводити усне мовлення у письмовий виклад. У зв'язку з цим мовлення працівників сфери документознавства та інформаційної діяльності має відповідати таким вимогам: грамотність, зрозумілість, доступність змісту висловлювання, послідовність, логічна стрункість викладу, переконливість, аргументованість, відповідність морально-етичним правилам і нормам поведінки, варіативність висловлювань та ін.

Багатоаспектність професійної комунікації працівника сфери документознавства та інформаційної діяльності передбачає звернення до різноманітних стилістичних ресурсів сучасної української літературної мови. До основних функціональних стилів професійного спілкування документознавця належать офіційно-діловий і науковий.

При цьому домінуючим стилістичним простором спілкування документознавців є офіційно-діловий стиль мови. Науковці визначають цей стиль як мову ділових паперів (розпоряджень, постанов, резолюцій, протоколів, актів тощо). Основна функція офіційно-ділового стилю – інформативна (повідомлення), стиль надає висловлюванню характер документа, а відображенням у ньому різних сторонам людських стосунків – офіційно-ділове забарвлення [1, с. 26].

У галузі документознавчої науки функціонує науковий стиль мовлення. Основною формою мислення в науці є поняття. Носієм і зовнішнім символом поняття виступає термін, що виражає якісну й кількісну характеристику поняття. Науковий термін використовується як «інструмент» наукового пізнання і практичної діяльності, він характеризується великою точністю свого значення, відсутністю образних, експресивних, суб'єктивно-оцінних відтінків [2, с. 126]. Документознавча термінологія – основний найбільш інформативний пласт лексики мови документа, який вимагає окремого розгляду у власне лінгвістичному й дидактичному аспектах.

Отже, професійна комунікація працівників сфери документознавства та інформаційної діяльності може бути регламентованою і нерегламентованою, її основні складники – здатність встановлювати міжособистісні контакти та етикетна компетентність. Важливими індикаторами високого рівня комунікативної компетентності документознавців є відповідність морально-етичним правилам і нормам поведінки, широкий діапазон вираження й впливу, а також нормативність, багатство, виразність, доречність та інші характеристики мовлення. Комунікація здійснюється в усній і письмовій (діалогічній та монологічній) формах. До основних функціональних стилів професійного спілкування належать офіційно-діловий і науковий.

Література:

1. Глушик С. В. Сучасні ділові папери / С. В. Глушик, О. В. Дияк, С. В. Шевчук. – К. : А.С.К., 2001. – 400 с.
2. Коваль А. П. Ділове спілкування: навч. посібник / А. П. Коваль. – К. : Либідь, 1992. – 280 с.
3. Кони А. Ф. Собрание сочинений / А. Ф. Кони. – М., 1967. – Т.4. – С. 17.
4. Основы теории коммуникации / под. ред. М.А.Василика. – М., 2003. – С. 194.
5. Чайка Г. Л. Культура ділового спілкування менеджера : навч. посібн. / Г. Л. Чайка. – К. : Знання, 2005. –

6. Яшенкова О. В. Основи теорії мовної комунікації: навч. посібник для самостійної роботи студента / О. В. Яшенкова. – К. : ВЦ «Академія», 2011. – 304 с.

У статті розглянуто поняття «комунікація», виокремлено напрями професійної комунікації майбутніх працівників сфери документознавства та інформаційної діяльності. Увагу звернено на комунікативні бар'єри (логічний, лінгвістичний, стилістичний, фонетичний) та можливі шляхи їх подолання. Схарактеризовано складники професійного спілкування та показники продуктивності мовлення. Зазначено, що мовленнєва діяльність документознавця здійснюється в усній і письмовій (монологічній, діалогічній) формах, подано види та правила організації діалогу, а також типи монологу. Основними функціональними стилями професійного спілкування документознавця визнано офіційно-діловий і науковий.

Ключові слова: комунікація, усне і письмове мовлення, комунікативний бар'єр, монолог, діалог, офіційно-діловий стиль.

В статье рассмотрено понятие «коммуникация», выделены направления профессиональной коммуникации будущих специалистов сферы документоведения и информационной деятельности. Внимание уделено коммуникативным барьерам (логическим, лингвистическим, стилистическим, фонетическим) и возможным путям их устранения. Охарактеризованы составляющие профессионального общения и показатели продуктивности речи. Показано, что речевая деятельность документоведов происходит в устной и письменной (диалогической, монологической) формах, даны виды и правила организации диалога, а также типы монолога. Основными функциональными стилями профессионального общения документоведов признаны официально-деловой и научный.

Ключевые слова: коммуникация, устная и письменная речь, коммуникативный барьер, монолог, диалог, официально-деловой стиль.

In article the concept «communication» is considered, the direction of professional communication of future experts of the sphere of document science and information activities is allocated. The attention is paid to communicative barriers (logical, linguistic, stylistic, phonetic) and possible ways of their overcoming. The structure of professional communication and indicators of efficiency of the speech is described. Speech activity of document specialists happens in oral and written (a monologue, dialogue) forms, types and rules of the organization of dialogue and types of a monologue are presented. The main functional styles of professional communication of the document specialist is official and scientific.

Key words: communication, oral and written language, communicative barrier, monologue, dialogue, official style.

УДК 37.017.7:373.9

С.В. Федоренко
м. Київ, Україна

ПРАКТИЧНА РЕАЛІЗАЦІЯ СТУДЕНТОЦЕНТРОВАНОГО ПІДХОДУ У ВИЩІЙ ШКОЛІ США ЯК ЧИННИК ФОРМУВАННЯ ГУМАНІТАРНОЇ КУЛЬТУРИ СТУДЕНТІВ

Постановка проблеми у загальному вигляді. На сучасному етапі ствердження студентоцентрованого підходу у вищій школі обумовлене перенесенням у навчально-виховний процес ідей гуманістичної педагогіки, поширенням освітніх практик протягом усього життя та зміною запиту суб'єктів навчально-виховного процесу.

Практика застосування студентоцентрованого підходу в американських вищих навчальних закладах становить значний інтерес для педагогічної спільноти України у зв'язку з реформуванням вітчизняної вищої освіти, що передовсім передбачає її орієнтацію на потреби і запити студентів як її активних суб'єктів. Сьогодні вкрай важливо надати українським студентам можливості будувати власну освітню траєкторію, приймати ефективні й самостійні рішення, беручи при цьому на себе свідоме керування своєю учбовою діяльністю, оцінку її перебігу й результатів, а також відповідальність за її наслідки.

Аналіз досліджень і публікацій, в яких започатковано розв'язання загальної проблеми, котрим присвячується означена стаття. Різні аспекти студентоцентрованого