

Сидоренко Т.М., к.філол.н., доцент
Державний університет
інформаційно-комунікаційних технологій

ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КУЛЬТУРИ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ДІЛОВОДСТВА В СУЧАСНИХ ЕКОНОМІЧНИХ УМОВАХ

У статті проаналізовано різні підходи до визначення поняття «комунікативна культура», її роль в інформаційному суспільстві. У контексті професійної освіти майбутніх фахівців сфери діловодства розкрито питання необхідності формування в них високого рівня комунікативної культури як особливо важливої інтегрованої якості. Акцентовано увагу чинниках, які сприяють формуванню комунікативної культури під час професійно-комунікативної підготовки майбутніх діловодів у сучасних закладах вищої освіти.

Ключові слова: професійна підготовка, комунікативна культура, фахівці з діловодства, інформація, міжособистісна взаємодія.

Постановка проблеми. В умовах входження України в європейський інформаційний високотехнологічний простір, інтеграції й глобалізації економіки, культури, зростання комунікації та інформаційної насиченості рівень сформованості комунікативної культури (далі – КК) фахівців сфери діловодства став стратегічно важливим чинником подальшого прогресу суспільства, його економічного добробуту й національної безпеки. Це зумовило зміну цілей і завдань освіти, відбилося на змісті та характері професійної підготовки майбутніх фахівців-діловодів.

Основний критерій формування КК майбутнього фахівця сфери діловодства – його вміння працювати з людьми та інформацією, ефективно спілкуватися, установлювати дружні відносини з колегами, партнерами, клієнтами і т. д., правильно, грамотно, толерантно формулювати свої думки.

У працях С. О. Лісіної з'явилося поняття – «комунікативна культура». Вона розглядає його як особистісний компонент професійної майстерності, умова успішності фахівця з діловодства [1].

В інформаційно-комунікаційній сфері міжособистісна взаємодія – один із основних зв'язків і взаємовпливів, у якій формуються й реалізуються стосунки працівника документознавчої галузі й керівника, колег, партнерів. Психологічні механізми сприймання, розуміння один одного, міжособистісна привабливість, взаємовплив і рольова поведінка відображаються в комунікативній культурі особистості. Потреба підвищення професійної майстерності фахівців сфери діловодства шляхом формування й розвитку їхньої комунікативної культури недостатньо розроблена в науково-методичній літературі й зумовлює актуальність вивчення цього питання.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Проблему професійно-комунікативної підготовки особистості досліджували багато науковців, зокрема: В. Бездрабко, Г. Власова, Н. Гайсинюк, Л. Демчина, С. Дубова, С. Кулешов (теоретико-методологічні засади професійної підготовки майбутніх документознавців), В. Лунячек, М. Оліяр, Л. Пашко, С. Скворцова, О. Семенов, А. Темербекова (теоретико-методологічні засади комунікативної підготовки майбутніх фахівців різного профілю), І. Бех, В. Болотов, І. Єрмаков, Т. Єрмаков, І. Зимня, О. Овчарук та ін. (компетентнісний підхід до професійної підготовки особистості).

Аналіз наукових праць дає підстави вважати, що проблема професійно-комунікатив-

ної підготовки майбутніх діловодів в контексті вимог сьогодення ще не має належного наукового узагальнення, зокрема й через недостатнє усвідомлення значущості комунікативної культури для ефективної професійної діяльності фахівців зазначеного профілю.

Поняття «комунікативна культура» тлумачать як частину професійної культури фахівця (І. І. Зарецька); комунікативний аспект професійної підготовки (Н. В. Кузьміна); компонент культури особистості (А. В. Мудрик).

Мета статті полягає в обґрунтуванні феномену комунікативної культури як складової професійної майстерності та особистісної культури фахівців сфери діловодства в контексті сучасних економічних вимог суспільства.

Виклад основного матеріалу дослідження. Сучасна документно-інформаційна діяльність – розгалужена й невід’ємна частина всіх сфер суспільного життя: економічної, культурної, міжкультурної, політичної, технічної, екологічної й інших, вона охоплює всі галузі науки, освіти, виробництва. Комунікативна культура є однією з визначальних властивостей сучасної людини, оскільки займає провідне місце в загальнокультурному та професійному становленні особистості. В епоху інформаційного світу комунікативна культура стає засобом взаєморозуміння, регламентації ділового й повсякденного спілкування.

Комунікативну культуру індивіда визначають як систему знань, норм, цінностей і зразків поведінки, прийнятих в суспільстві, уміння органічно, природно й невимушено реалізувати їх у процесі ділового й емоційного спілкування [3, с. 141].

Становлення й осмислення поняття «комунікативна культура» відбувалося на основі певної трансформації та переосмислення терміну «культура спілкування». Так, Л. Руденко поняття «культура спілкування» трактує як особливу систему типових за проявом емоційно-почуттєвих, раціональних і вольових реакцій поведінки людини на основі спільності конкретних соціально-значущих умов її життєдіяльності [4]. Дослідниця акцентує увагу як на значущості психологічних особливостей учасників спілкування, так і на власне соціальних характеристиках у змісті культури спілкування. А. С. Стьопкіна наголошує на етичності змісту культури спілкування: «освіченість, духовне багатство, розвинене мислення, здатність осмислювати явища в різних сферах життя, різноманітність форм, типів, способів спілкування і його емоційно-естетичні модифікації, міцна етична основа зумовлюють взаємну довіру суб’єктів спілкування» [5, с. 252].

У дослідженнях Т. М. Обдули [3] комунікативна культура трактується як складова професійної культури особистості, що містить, зокрема професійну мовленнєву культуру й професійну культуру мислення.

Комунікативна культура особистості характеризується вмінням кожного з партнерів створювати такі психологічні умови, які сприятимуть прояву на оптимальному рівні їхнього інтелектуально-вольового й морально-етичного потенціалу.

Л. Руденко [4, с. 101-102] пропонує виділити в структурі комунікативної культури аксіологічну й технологічну складові. Перша відображає основні цінності комунікативної культури особистості – гуманістичну позицію, інтерес до людей, загальну культуру, морально-етичні норми, зокрема професійні, естетичний компонент. Друга – відбиває операційну сторону професійного спілкування і включає: загальнотеоретичні знання щодо основ міжособистісної комунікації, професійного спілкування; знання своїх індивідуально-типологічних особливостей.

Сутність інноваційних підходів до підвищення рівня КК майбутніх фахівців сфери діловодства у системі професійно-технічної освіти полягає в тому що:

– навчання майбутніх діловодів має ґрунтуватися на сучасних підходах до розвитку культури міжособистісних стосунків і спрямовуватися на формування вміння швидко адаптуватися до нестандартних професійних ситуацій, налаштовувати нові стосунки для тривалої взаємодії, запобігати конфліктам і за необхідності конструктивно їх вирішувати;

– зростання параметрів якості комунікативних умінь і навичок фахівців сфери діловодства (глибина, повнота, ґрунтовність, усвідомленість) у процесі професійної підготовки має забезпечуватися раціональним використанням новітніх педагогічних технологій, реалізацією взаємозв'язків естетичних, психологічних, культурологічних знань і професійних умінь, урахуванням міжнародних вимог до професійної компетентності працівників сфери документаційної галузі.

Згідно з потребами суспільства й державного замовлення, цілями й завданнями освіти, відображеними в державних законодавчих і нормативних документах (Конституції України, законах України «Про освіту», «Про вищу освіту», у Державній національній програмі «Освіта» (Україна ХХІ століття)), Національній доктрині розвитку освіти, Концепції розвитку освіти України на період 2015–2025 років, Стандарті вищої освіти України, Освітньо-кваліфікаційній характеристиці випускника ЗВО, Національній рамці кваліфікацій), заклади вищої освіти в умовах євроінтеграції мають сформувати комунікативно досконалих майбутніх фахівців із діловодства – професіоналів спілкування, соціальних особистостей, здатних вирішувати складні завдання, розв'язувати нестандартні проблеми навчальної, професійної, громадської та інших сфер життєдіяльності.

Відповідно до згаданих вище нормативних документів, майбутній фахівець із діловодства має брати на себе відповідальність, працювати в команді; спілкуватися на високому культурно-етичному рівні державною та іноземними мовами, чітко й логічно висловлювати свої думки й переконання, залежно від ситуації обирати найбільш відповідні засоби комунікації, демонструвати гарні манери, ефективно використовувати невербальні засоби спілкування; розвивати навички самостійного засвоєння нових комунікативних знань, постійного самовдосконалення КК і свідомого її застосування під час практичної діяльності, дотримуватися загальнолюдських моральних норм і цінностей.

Отже, формування в майбутніх фахівців із діловодства високого рівня КК є важливою метою професійної підготовки здобувачів вищої освіти. Тому майбутнім випускникам важливо допомогти ефективно увійти в стрімко змінний сучасний глобальний світ, досягти інформаційної й мовної досконалості, готовності до самоосвіти й самовдосконалення КК упродовж усього життя.

Сучасні вимоги до організації освітньої діяльності й формування КК майбутніх фахівців із діловодства зобов'язують ЗВО суттєво розширювати свої функції, адаптуватися до сучасних і майбутніх потреб суспільства, змінювати методи навчання, вести пошук нових технологій і технік, які б збагачували майбутніх працівників не лише професійними, але й комунікативними знаннями, вміннями, досвідом, значно підвищуючи їх рівень, а також формувати в молоді практичні навички комунікативної самоосвіти з метою постійного саморозвитку й самовдосконалення КК упродовж усього життя.

Висновки. Комунікативну культуру індивіда можна позиціонувати як особистісну потребу взаємодії з іншими суб'єктами, вираження цілісного й індивідуального в людині, прояв її творчого потенціалу й здатності підтримувати позитивний характер комунікативного процесу й доброзичливо ставитися до співрозмовників. Вона зумовлюється розвитком і саморозвитком особистості, що виявляється у творчому характері освоєння кращих зразків комунікативної діяльності. КК забезпечує ступінь соціальної активності особистості, соціальну значущість норм її поведінки, застосування відповідних засобів комунікативної діяльності. У зв'язку з цим сучасна професійна підготовка повинна спрямовуватися на становлення духовно розвинутої культурної особистості, якій притаманне цілісне гуманістичне світосприйняття.

Ключове завдання вищої освіти – формування майбутніх фахівців із діловодства як конкурентоспроможних, інтелектуально розвинених, ґрунтовно поінформованих, внутрішньо мотивованих, професійно компетентних особистостей, здатних застосовувати здобуті професійні знання, набуті вміння в практичній комунікативній діяльності, розв'язувати будь-які проблеми незалежно від ситуацій. Професійна діяльність сучасного фахівця документно-інформаційної галузі безперечно потребує сформованості КК, зокрема,

здатності орієнтуватися в інформаційному просторі, віднаходити потрібну інформацію, критично її оцінювати, аналізувати й опрацьовувати, створювати власний продукт; знання культури, етики й стилістики спілкування, уміння ефективно взаємодіяти зі співробітниками, колегами, партнерами, успішно розв'язувати комунікативні проблеми.

Список використаної літератури

1. Лісіна С. О. Документні ресурси: навч. посіб. Львів : Видавництво Львівської політехніки, 2013. 240 с.
2. Міщенко І. В. Розвиток комунікативних здібностей майбутніх фахівців в умовах сучасного навчального процесу. *Соціально-педагогічні основи розвитку особистості в сучасних умовах комунікації: досвід, проблеми, перспективи*: збір. мат. конф. Дніпро : ЖУРФОНД, 2021. С. 130-132.
3. Обдула Т. М. Проблема формування у молодого покоління комунікативної культури. *Соціально-педагогічні основи розвитку особистості в сучасних умовах комунікації: досвід, проблеми, перспективи*: збір. мат. конф. Дніпро : ЖУРФОНД, 2021. С. 139-144.
4. Руденко Л. А. Теоретичні основи формування комунікативної культури майбутніх фахівців. *Вісник Львівського університету. Серія психологічні науки*. 2020. № 12. С.98 – 107.
5. Стюпкіна А. С., Трубник І. В. Формування соціально-комунікативної компетентності майбутніх фахівців соціальної сфери. *Духовність особистості: методологія, теорія і практика*. 2021. № 1(100) с. 247 – 256.

REFERENCES

1. Lisina, S. O. (2013). Dokumentni resursy [Documentary resources]. Ljviv : Vydavnyctvo Ljvivs'koho politekhniki. (in Ukrainian)
2. Mishchenko, I. V. (2021). Rozvytok komunikatyvnykh zdibnostey maybutnikh fakhivtsiv v umovakh suchasnoho navchal'noho protsesu [Development of communicative abilities of future specialists in the modern educational process]. *Socio-pedagogical bases of personality development in modern conditions of communication: experience, problems, perspectives: collection of conference materials*, 130-132. Dnipro: Zhurfond Publishing House (ukr).
3. Obdula, T. M. (2021). Problema formuvannya u molodoho pokolinnya komunikatyvnoyi kultury [The problem of formation of communicative culture in the young generation]. *Socio-pedagogical bases of personality development in modern conditions of communication: experience, problems, perspectives: collection of conference materials*, 139-144. Dnipro, Zhurfond Publishing House (ukr).
4. Rudenko, L. A. (2020). Teoretychni osnovy formuvannja komunikatyvnoji kuljтуры majbutnikh fakhivtsiv [Theoretical foundations of the formation of communicative culture of future specialists]. *Visnyk Ljvivs'kogho universytetu. Serija psykholohichni nauky*. № 12. pp. 98–107.
5. Stjopkina, A. S., Trubnyk, I. V. (2021). Formuvannja socialjno-komunikatyvnoji kompetentnosti majbutnikh fakhivtsiv socialjnoji sfery [Formation of social and communicative competence of future specialists in the social sphere]. *Dukhovnistj osobystosti: metodologhija, teorija i praktyka*. № 1(100). pp. 247–256.

SYDORENKO TETYANA FORMATION OF COMMUNICATIVE CULTURE OF BUSINESS SPECIALISTS IN MODERN ECONOMIC CONDITIONS. *In the conditions of Ukraine's entry into the European high-tech information space, the integration and globalization of the economy, culture, the growth of communication and information saturation, the level of formation of the communicative culture of business administration specialists has become a strategically important factor in the further progress of society. This led to a change in the goals and objectives of education, and affected the content and nature of the professional training of future accountants.*

Modern document and information activity is an extensive and integral part of all spheres of social life: economic, cultural, intercultural, political, technical, ecological, and others, it covers all fields of science, education, and production. Communicative culture is one of the defining properties of a modern person, as it occupies a leading place in the overall cultural and professional formation of an individual. In the era of the information world, communicative culture becomes a means of mutual understanding, regulation of business and everyday communication.

Communicative culture of an individual is defined as a system of knowledge, norms, values and patterns of behavior accepted in society, the ability to organically, naturally and casually implement them in the process of business and emotional communication.

The essence of innovative approaches to improving the level of communication culture of future specialists in the field of office management in the system of professional and technical education is that the training of future office managers should be based on modern approaches to the development of the culture of interpersonal relationships and should be aimed at forming the ability to quickly adapt to non-standard professional situations, to set up new relationships for long-term interaction, prevent conflicts and, if necessary, resolve them constructively; the growth of quality parameters of communication skills and skills of specialists in the field of office management (depth, completeness, thoroughness, awareness) in the process of professional training should be ensured by the rational use of the latest pedagogical technologies, the realization of the interrelationships of aesthetic, psychological, cultural knowledge and professional skills, taking into account international requirements for professional competence of workers in the field of documentation.

Keywords: *professional training, communicative culture, clerical specialists, information, interpersonal interaction.*