

ПРОФЕСІЙНА КОМУНІКАЦІЯ: ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА

Життя суспільства неможливе без комунікації, під час якої учасники обмінюються потрібною інформацією, емоціями та почуттями. А тому спілкування можемо розглядати як одну з потреб людини.

Спілкування є інструментом професійної діяльності, під якою розуміємо взаємодію між людьми з метою розв'язання важливих професійних завдань. Суб'єктом такого спілкування є професіонал (фахівець). По суті, це одна із соціальних ролей, яку виконує людина. Від уміння фахівця налагоджувати зв'язок залежить ефективність комунікації.

Загальновідомо, що до форм усного професійного мовлення належать такі: публічний виступ, доповідь, бесіда, збори, дискусія, нарада, телефонна розмова, конференція. До писемних – листування, документи, наукові жанри (тези доповідей, статті, монографії тощо). Для обох форм визначимо спільні вимоги:

1) необхідність дотримуватися загальноприйнятих етикетних правил відповідно до ситуації спілкування;

2) високий рівень культури мовлення (можливість простежити дотримання мовцем лексичних, граматичних, стилістичних, словотвірних норм);

3) використання мовних та позамовних особливостей офіційно-ділового та наукового стилю.

Для усного мовлення характерні такі специфічні вимоги:

1) особлива увага до інтонації;

2) можливість супроводжувати слово невербальними засобами спілкування (доречними жестами, мімічними рухами);

3) належний рівень дикції, що не спотворює текст повідомлення;

4) можливість простежити дотримання мовцем орфоепічних, акцентуаційних норм.

Писемне мовлення відзначається такими особливостями:

1) наявністю чіткої структури відповідно до жанру;

2) використанням різноманітних мовних кліше, канцеляризмів;

3) можливістю простежити дотримання мовцем орфографічних, пунктуаційних норм;

4) можливістю передачі жанрів писемного мовлення наступним поколінням (наприклад, наукова монографія, що визначила новий підхід дослідження 20 років тому).

Монологічне, діалогічне, полілогічне мовлення відрізняються не тільки кількістю учасників спілкування, але й специфікою його проведення. Зокрема, для діалогічного та полілогічного мовлення більшою мірою характерна взаємодія між учасниками, швидкий обмін репліками. У професійній сфері й монологічне, і діалогічне, і полілогічне мовлення передбачають найбільшу

майстерність фахівця – налагодити контакт з учасниками комунікативного акту, що визначає ефективність спілкування.

Особливістю безпосереднього професійної комунікації є візуальний контакт. Відповідно професіонали можуть не тільки передавати інформацію, але спостерігати за тим, якою є зовнішня реакція партнера (вираз обличчя, постава тощо). Під час опосередкованого спілкування (наприклад, телефонної бесіди) учасники відчувають передусім інтонацію, з якою вимовлено текст. Відтак важливо, щоб вона була приязною.

Наукове спілкування є частиною професійної комунікації. Воно передбачає обґрунтування вченим результатів своєї діяльності, обмін думками з професіоналами (під час конференцій, симпозіумів, круглих столів), відкритість до наукової дискусії. Саме широка комунікація здатна наблизити науковця до істини, що є пріоритетом цієї діяльності. Наукове спілкування демонструє різноманітність форм: усне і писемне, монологічне, діалогічне, полілогічне мовлення, безпосереднє та опосередковане мовлення тощо.

Професійне спілкування зазвичай є організованим (наприклад, конференції передують етап підготовки): потенційним учасникам надсилають запрошення, узгоджують доповідачів на пленарне засідання тощо.

Формат взаємин між учасниками професійного спілкування визначено як діловий. Комуніканти повинні дотримуватися правил ділового етикету – мовленнєвого та немовленнєвого, пам'ятати про цільову взаємодію – розв'язання важливого професійного завдання.

Кожен фахівець обізнаний із засадами фахової комунікації, які полягають у необхідності керуватися професійною етикою, дотримуватися культури мовлення та культури поведінки. Утім, теоретично навчити людину ефективно спілкуватися неможливо: вона потребує передусім практичних навичок, уміння аналізувати конкретну ситуацію професійного спілкування з точки зору результативності. Це є підмурівком вдалої комунікації. Пам'ятаймо вислів Д. Карнегі: «Успіхи людини на 15 % залежать від професійних знань і на 85 % – від її вміння спілкуватися».