

УДК 81'27:[37.016:811]

Галина Тригуб,
Оксана Хникіна²⁹

ОСОБЛИВОСТІ ВЕРБАЛЬНОЇ ПРОФЕСІЙНОЇ КОМУНІКАЦІЇ

Проаналізовано основні особливості та специфіку професійної комунікації, яка полягає в обміні інформацією, що характеризується окремим специфічним полем, кодом та засобами. Визначено поняття професійної комунікації. Встановлено її мету та завдання. Окреслено базові фактори, що детермінують перебіг та особливості професійного спілкування. Виокремлено особистісний, інформаційний, комунікативний фактори. Висвітлено додаткові функції, притаманні саме професійній комунікації: інструментальну, інтегративну, функцію самовираження, трансляційну, функцію соціального контролю, соціалізації, експресивну. Проаналізовано причини конфліктів між комунікантами у ході професійного спілкування. Проаналізовано різноманітні схеми комунікації з метою визначення особливостей професійної комунікації. Приділено увагу ролі термінології в професійному середовищі, що використовується для точності передачі мети, змісту повідомлення та скорочення промови. Визначено важливість дотримання постулатів принципу кооперації на успішний перебіг професійного спілкування.

Ключові слова: професійна комунікація, конфлікт, інформація, повідомлення, термінологія, принцип кооперації.

Постановка проблеми та її значення. Сучасні лінгвістичні та психологічні дослідження характеризуються поглибленим інтересом до проблем спілкування. Успіх кожної людини у взаєминах з іншими членами суспільства залежить від уміння спілкуватися. Спілкування – це складний процес взаємодії особистостей, в основі якого лежить обмін думками, почуттями, волевиявленнями з метою інформування.

Спілкування зазвичай спрямоване на досягнення певного результату, вирішення конкретної проблеми або реалізацію професійної цілі. Воно є необхідною умовою будь-якої діяльності. Через спілкування відбувається навчання й виховання людини, засвоєння нею різних форм соціального досвіду, норм і правил поведінки, традицій і звичаїв.

На сучасному етапі розвитку суспільства **актуальним** залишається питання дослідження професійного спілкування. Професійне спілкування – це важливий засіб і умова розв'язання завдань певної професійної діяльності. Воно являє собою мовну взаємодію фахівця з іншими фахівцями і клієнтами організації в ході здійснення професійної діяльності [11].

Аналіз досліджень цієї проблеми. Вивченню питань професійної комунікації присвячено багато як психологічних, так і лінгвістичних праць [3–11]. Дедалі частіше дослідження спрямовуються на всебічне опрацювання професійного спілкування: аналіз його гендерного аспекту [11], функцій професійної комунікації [3], дослідження її типологій [2; 3], вивчення невербальних засобів професійного спілкування та їх класифікацій [11], проблем формування професійно зорієнтованого мовлення та типових моделей міжпрофесійної комунікації [3; 4; 6; 9].

Мета і завдання статті. Ціль дослідження полягає в ґрунтовному розгляді основних особливостей та специфіки професійної комунікації, що передбачає вирішення конкретних завдань:

- здійснити теоретичний аналіз літератури стосовно проблеми професійної комунікації та її складових частин;
- визначити основні функції професійного спілкування;
- встановити особливості перебігу та специфіки професійного спілкування.

Виклад основного матеріалу й обґрунтування отриманих результатів дослідження. Професійне спілкування відбувається в умовах конкретної діяльності та є її засобом. Воно вбирає в себе особливості цієї діяльності, є її важливою частиною. Професійне спілкування

²⁹ ♥ Тригуб Г., Хникіна О., 2015

являє собою мовну взаємодію фахівця з іншими фахівцями і клієнтами організації в ході здійснення професійної діяльності. Окрім базових функцій спілкування (контактна, інформаційна, спонукальна, координаційна, пізнавальна, емотивна, регулятивна [2]), професійне спілкування виконує й інші функції:

- інструментальну (отримання і передавання інформації, необхідної для здійснення певної професійної дії, прийняття рішення);
- інтегративну (засіб об'єднання ділових партнерів для спільного комунікативного процесу);
- функцію самовираження (демонстрування особистісного інтелекту і потенціалу);
- трансляційну (передавання конкретних способів діяльності);
- функцію соціального контролю (регламентування поведінки, а іноді, коли йдеться про комерційну таємницю, – й мовної акції учасників ділової взаємодії);
- функцію соціалізації (розвиток навичок культури ділового спілкування);
- експресивну (намагання ділових партнерів передати і зрозуміти емоційні переживання один одного) [11, 112].

Сучасні соціопсихологічні дослідження доводять, що спеціалісти різних професій – це передусім представники різних соціальних груп, носії різних соціальних ролей. Причинами конфліктів у професійній комунікації виступають протиріччя між цінностями, цілями, мотивами суб'єктів конфлікту. Конфлікт може виникати не лише через різне сприйняття об'єктивних обставин, але й через різне їх усвідомлення, оцінку, ставлення до них. З огляду на це необхідно зазначити, що велику роль у професійному спілкуванні відіграють когнітивні процеси, рефлексія, каузальна атрибуція. Конфлікт можна пояснити нерозумінням учасниками один одного, оскільки вони розмовляють різними мовами. У випадках, коли у комунікантів один об'єкт роботи, може виникнути розбіжність у дослідженні її предмету, що викликане відмінністю професій. Отже, можна стверджувати, що професійна взаємодія тісно пов'язана з розумінням професіоналами один одного, спільного завдання, спільного контексту роботи.

З метою висвітлення специфіки професійної комунікації важливим є розгляд процесу комунікації загалом. Існує значна кількість тлумачень процесу комунікації у науковій літературі [2; 4; 5]. Ми схилиємося до позиції Дж. Майерса про те, що комунікація – це загальнопередбачуваний, постійний і завжди присутній процес розподілу значень за допомогою символічної взаємодії. Г. Г. Почепцов підкреслює прискорений характер обміну інформацією, оскільки кожен у спілкуванні зацікавлений у тому, щоб швидше дійти істини [10]. Важливі схеми у визначенні природи комунікації розроблено у праці М. Ласуелла. Автор поділив комунікативний процес на акти. До них належать: аналіз управління комунікативним процесом (Хто повідомляє?); аналіз змісту комунікації (Що повідомляє?); аналіз комунікативних засобів (Яким каналом?); аналіз міжпрофесійної аудиторії (Кому повідомляється?); аналіз кінцевого результату (З яким успіхом?) [3].

Схема М. Ласуелла – лінійна, тому за її допомогою можна пояснити професійну комунікацію тільки у випадках вертикальної або асиметричної структури. У схемі зафіксовано, що комунікант має певні наміри вплинути на реципієнта, тому комунікацію можна розглядати ще і як процес переконання. У цьому випадку повідомлення буде завжди ефективним. Цю схему в професійному спілкуванні можна розглядати як ланцюг комунікативних актів. Це дає змогу визначити коефіцієнт сприйнятої інформації, який є результатом порівняння параметрів запланованого результату (мети) з отриманим (ефективність). Чітке усвідомлення мети комунікації дає можливість більш об'єктивно визначити форми і методи передачі інформації. Таким чином, комунікація – це прискорений обмін інформацією, який ґрунтується на спільній мережі значень комунікантів та підпорядкований певній меті. Тож провідним значенням установлення особливостей комунікації є визначення тієї мети, на яку вона спрямована.

Метою професійної комунікації є встановлення розуміння між відправником та адресатом через знаходження спільного поля значення незалежно від значеннєвого поля змісту їх професійної діяльності. Оскільки проблема професійної взаємодії полягає в тому, що реципієнт сприймає

повідомлення комуніканта не завжди адекватно, то важливо звернути увагу на те, що схема професійної комунікації повинна відображати код та контекст повідомлення. Код – це система правил, за якими здійснюється функціонування мови. Код виконує металінгвістичну функцію і слугує для перевірки коректності вживання мови. Із кодами тісно пов'язані контексти – системи, які певною мірою організовують текст повідомлення. Повідомлення можна визначити як упорядковану кількість елементів сприйняття, що є частиною контексту й об'єднані у певну структуру. Головною характеристикою повідомлення є його зрозумілість.

У професійній комунікації код містить спеціальну наукову термінологію (професійну мову), без знання якої контекст повідомлення важко сприймати, він або спотворюється, або ж виявляється незрозумілим. Реципієнт іншої професії, щоб правильно сприйняти контекст повідомлення, повинен мати певний запас знань та загальнонаукової термінології. Якщо реципієнт не має цих якостей, ефективність комунікативного процесу знижується. У цьому випадку комунікант вносить зміни у повідомлення – для пояснення несприйнятої термінології. Термінологія в професійному середовищі використовується для точності передачі мети, змісту повідомлення та скорочення промови, тому для повідомлення в професійному середовищі надмірність тексту повинна зводитись до нуля. Тоді виникає важливе питання: наскільки учасник комунікації може відійти від термінології, щоб не спотворити точність змісту повідомлення і досягти розуміння реципієнта?

Враховуючи це, слід звернути увагу та проаналізувати прийом повідомлень. Уперше аналіз прийому повідомлень розглянув Р. А. Холл [3]. Його теорія ґрунтується на базових принципах структуралізму та семіотики: будь-яке повідомлення конструється зі знаків, які можуть мати реальна та уявні смисли. Відповідно до концепції Р. А. Холла, комунікант на основі свого життєвого досвіду, напряду думок, користуючись певними інформаційними технологіями й опираючись на свою систему значень щодо певних тем або подій, створює повідомлення, яке можна трактувати як осмислене міркування. У свою чергу, реципієнт декодує цей текст, розуміючи й інтерпретуючи закладену в ньому систему значень, використовуючи власний досвід, структуру знань і систему значень.

Оскільки професійну комунікацію для її ефективності слід будувати на принципах взаєморозуміння, то варто звернути увагу і на зворотний зв'язок. Зворотному зв'язку достатньо уваги приділяється у моделі «взаємної зумовленості» Г. М. Шрамма. У центрі перебувають учасники комунікативного процесу, причому обидві сторони виконують ті ж самі функції: кодування, декодування та інтерпретації. Вчений вважає, що комунікативний процес є нескінченним. На думку дослідника, спілкування – це не тільки і навіть не стільки передача інформації за допомогою різних каналів, скільки обмін особистісними смислами, а центральним елементом спілкування є соціальна взаємодія, що дає можливість інтерпретувати інформацію. Г. М. Шрамм стверджує, що «дискантна» комунікація може бути більш ефективною, якщо, по-перше, учасники володітимуть засобами первинних комунікативних процесів (вербальними, невербальними, слуховими, візуальними, тактильними), по-друге, буде високий ступінь адекватності інтерпретації смислів повідомлення і, по-третє, партнери розумітимуть мотиви дій один одного [4].

Слід зазначити, що у професійній комунікації важливе значення відіграють когнітивні мотиви. Когнітивне поле співрозмовників постійно збагачується за рахунок одержання нових знань про тему розмови в процесі спілкування. На якість комунікативного процесу впливають також соціально-психологічні фактори, що виконують регулятивну роль. На це вказував М. Малецький [3]. Великого значення вчений надавав принципу детермінізму: поєднання факторів у ланці комуніканта чітко визначає його комунікативну поведінку, що впливає на ситуацію в ланці реципієнта і передбачає закономірні наслідки.

Аналізуючи професійне спілкування, слід враховувати такі фактори, як особистісний, інформаційний, комунікативний, а також соціальні умови. Особистісний фактор – це комунікативна особистість комунікантів, які можна охарактеризувати за певними параметрами,

зокрема мотиваційним, когнітивним, функціональним, соціопсихологічним. Як правило, мотиваційні параметри визначаються комунікативними потребами. У свою чергу, пріоритетні потреби особистості впливають на структуру комунікації. Пріоритетність потреб пов'язана з особистісним зростанням, самоорганізацією: чим стійкіші потреби, тим стійкіші комунікативні установки. Когнітивні параметри пов'язані з пізнавальним досвідом особистості (структурою знань та значень), з її інтелектуально-емоційним потенціалом (механізми сприйняття і мислення), знанням непохідних комунікативних кодів та норм, оцінкою та самооцінкою когнітивного діапазону комунікантів, способами та засобами інтерпретації та реінтерпретації. Функціональні параметри визначають комунікативну компетентність особистості: насамперед широту та ступінь оволодіння особистістю різноманітними засобами комунікації; уміння вибирати, поєднувати та варіювати в процесі комунікативного акту різні засоби спілкування з урахуванням нових умов; володіння прийомами побудови дискурсу відповідно до обраного комунікативного коду та прийняття у певному суспільстві норм і правил спілкування.

Соціопсихологічні параметри особистості зумовлені психологічними особливостями, а також індивідуальним комунікативним досвідом, соціальною домінантою, що визначає характер контакту між комунікантами та ціннісними орієнтаціями, які виявляють характер ставлення до партнера, до себе і до акту комунікації. Індивідуальний комунікативний досвід охоплює такі вміння, як: швидко визначати використані коди; визначати тематику з ключових слів; адекватно розуміти повідомлення і передбачати його розвиток у часі; нівелювати смислові прогалини, відновлюючи зміст повідомлення; правильно інтерпретувати задум повідомлення; впливати на аудиторію.

Інформаційні фактори пов'язані з характеристиками інформації, специфікою її носіїв, якістю, структуруванням, способом вираження. Комунікативні фактори пов'язані безпосередньо з процесом передачі інформації, кодуванням і декодуванням інформації, а також з адекватним її сприйняттям на основі виробленої комунікаційної установки та здатності до встановлення контактів. Комунікативні фактори – вибір мовного коду, правила і норми його використання, способи актуалізації комунікативних функцій. Фактор соціальних умов визначає характеристики соціального середовища, у якому відбувається комунікативний процес, можливі виробничі відносини та час.

Серед усіх компонентів комунікації найбільш важливою є мова. Адже, з логічної точки зору, будь-який комунікативний процес потребує таких складових частин: систему комунікантів, між якими відбувається спілкування; систему засобів спілкування як окремих знакових висловлювань, що їх можна передавати певним каналом спілкування.

Найбільш наближеним тлумаченням мови як основоположного чинника комунікації є визначення Л. Вітгенштейна. Вчений розглядає мову як частину самого світу, як «форму соціального життя», як лінгвістичну діяльність, уплетену в нелінгвістичний (соціальний і природний) контекст. Він прагне розуміти мову як мовну комунікацію у процесі різноманітної соціальної діяльності і наголошує, що мова включена в комунікативну діяльність. Тому вчений вважає необхідними умовами комунікації два взаємозалежних процеси – вживання мови та її розуміння [4].

Складна сукупність соціальної діяльності й спілкування поділяється, на думку Л. Вітгенштейна, на численні типи систем комунікації та мовної поведінки. «Мовами» він називає відносно самостійні ряди вживань мови, такі як «мова науки», «мова етики», «мова поезії» та ін. Дослідник пояснює роботу «мов» як принцип ігор. Він говорить про «мови» як «мовні ігри». Вживання мовного висловлювання вчений називає «ходом» у мовній грі. «Мови» є складними лабіринтами таких ходів, що регулюються правилами тієї чи іншої гри. У рамках лінгвістичних правил передбачається певна свобода вибору, подібно до того, як гравець у шахи може у рамках правил робити будь-які ходи на шаховій дошці. Основою поняття «мови-гри», чи «гри-поведінки», вчений вважає аналогію між поведінкою людей в іграх і в різних формах соціальної, зокрема лінгвістичної діяльності. У контексті нашого дослідження мови-ігри є за

своєю суттю основою професійної комунікації, де кожна із професій має своє ігрове поле, мовні ходи та переходи.

Проблема вирішення змістового поля може бути вирішена у контексті прагматичного підходу до дослідження комунікації. Прагматику дискурсу спрямовано передусім на аналіз повсякденної мови – мови практичного міркування та діалогу. Саме ці два види тексту стали базою для виявлення так званої природної логіки і законів комунікації. Мова як дія з усім спектром можливих для неї комунікативних цілей – це насамперед діалог. Г. П. Грайс, намагаючись виявити закони «природної логіки» мовної комунікації, припустив, що мовне спілкування має властивості, які характеризують спільну діяльність будь-якого типу: учасники взаємодії мають спільну мету; внески учасників взаємодії повинні бути погоджені, взаємозалежні; учасники взаємодії дотримуються угоди, що взаємодія продовжуватиметься доти, доки обидва учасники не вирішать її припинити.

Вчений виділив чотири категорії постулатів, дотримання яких відповідає виконанню принципу кооперації: кількості, якості, відношення і способу, відповідно до яких висловлювання має містити інформації не більше і не менше, ніж потрібно для досягнення цілі діалогу [5]. Описуючи категорію якості, науковець закликає використовувати лише правдиву інформацію, для якої є достатньо підстав, та вести спілкування щиро.

Категорія відношення передбачає насамперед дотримання теми спілкування. Категорія способу стосується не того, що говориться, а того, як це говориться. Таким чином, дотримання визначених Г. П. Грайсом постулатів дасть змогу здійснювати професійну комунікацію ефективно між різними фахівцями.

Висновки та перспективи подальшого дослідження. Отже, результати теоретичного аналізу проблеми професійної комунікації дали змогу зробити такі висновки. Специфіка професійної комунікації полягає в обміні інформацією, який характеризується окремим специфічним полем, кодом та засобами. З метою ефективності професійної комунікації необхідне емпіричне вивчення особистісних, інформаційних, комунікативних і соціальних умов. Прагматичний підхід до аналізу мовленнєвих висловлювань у процесі професійних комунікативних актів дає змогу встановити справжні наміри та цілі співрозмовників.

Вважаємо перспективним розробку цілісного психолінгвістичного підходу до дослідження професійної комунікації, який дасть змогу провести комплексне теоретичне й експериментально-діагностичне вивчення цієї проблеми.

Джерела та література

1. Бахтин М. М. Эстетика словесного творчества : [избр. психол. тр.] / М. М. Бахтин. – М. : Искусство, 1979. – 423 с.
2. Бацевич Ф. С. Основи комунікативної лінгвістики : підручник / Ф. С. Бацевич. – К. : Вид. центр «Академія», 2004. – 344 с.
3. Бороздина Г. В. Психология делового общения : учеб. пособие / Г. В. Бороздина. – М. : Инфра-М, 1999. – 224 с.
4. Волобуєва О. Ф. Типова модель міжпрофесійної комунікації / О. Ф. Волобуєва, О. І. Бондаренко // Матеріали міжвуз. наук.-метод. конф. – Хмельницький : НАДПСУ, 2004. – № 28, ч. II. – С. 24–26.
5. Грайс Г. П. Логика и речевое общение / Г. П. Грайс // Новое в зарубежной лингвистике. Вып. 16 : Лингвистическая прагматика. – М. : Прогресс, 1985. – С. 217–237.
6. Засекіна Л. В. Особливості формування професійно-творчого мислення майбутнього фахівця іноземної мови : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.07 / Лариса Володимирівна Засекіна ; Волин. держ. ун-т ім. Лесі Українки. – Луцьк : [б. в.], 2000. – 206 с.
7. Засекіна Л. В. Технологія формування професійно-творчого мислення майбутнього фахівця іноземної мови / Засекіна Л. В. // Вісн. Технолог. ун-ту Поділля. – Хмельницький, 1999. – № 1. – С. 147–150.
8. Кулиш Л. Ю. Психолінгвістические аспекты восприятия устной иноязычной речи: зависимость восприятия от речевых характеристик говорящего / Л. Ю. Кулиш. – К. : Вища шк., 1982. – 235 с.
9. Мацюк З. Українська мова професійного спілкування : навч. посіб. / З. Мацюк, Н. Станкевич. – К. : Каравела, 2008. – С. 7–37.
10. Почепцов Г. Г. Теорія комунікації / Г. Г. Почепцов. – К. : Спілка рекламистів України, 1996. – 176 с.
11. Шевчук С. В. Українська мова за професійним спрямуванням : підручник / С. В. Шевчук, І. В. Клименко. – К. : Алерта, 2011. – 696 с.

References

1. Bakhtin, M. M. 1979. *Estetika Slovesnogo Tvorchestva*. Moskva: Iskustvo.
2. Batsevyich, F. S. 2004. *Osnovy Komunikativnoi Lihvistyky*. Kyiv: Vydavnychiy tsentr "Akademiia".
3. Borozdina, G. V. 1999. *Psikhologiya Delovogo Obshcheniya*. Moskva: Infra-M.
4. Volobuieva, O. F., and Bondarenko O. I. 2004. "Typova Model Mizhprofesiinoy Komunikatsii". *Materialy Mizhvuzivskoy Naukovo-Metodychnoy Konferentsii* 28 (2): 24–26. Khmelnytskyi.
5. Graiss, G. P. 1985. "Logika i Rechevoie Obshcheniie". *Novoie v Zarubezhnoy Lingvistike* 16: 217–237. Moskva: Progres.
6. Zasiiekina, L. V. 2000. "Osoblyvosti Formuvannia Profesiino-Tvorchoho Myslennia Maibutnioho Fakhivtsia Inozemnoy Movy". PhD diss., Volynskyi Derzhavnyi Universytet Imeni Lesi Ukrainky.
7. Zasiiekina, L. V. 1999. "Tehnolohiia Formuvannia Profesiino-Tvorchoho Myslennia Maibutnioho Fakhivtsia Inozemnoy Movy". *Visnyk Tekhnolohichnoho Universytetu Podillia*, 1: 147–150. Khmelnytskyi: TUP "Podilia".
8. Kulish, L. J. 1982. *Psikhologicheskie Aspekty Vospriiatii Usnoy Inoiazychnoy Rechi. Zavisimost Vospriiatii ot Rechevyh Kharakteristik Govoriashchego*. Kyiv: Byshcha shkola.
9. Matsiuk, Z., and Stankevych, N. 2008. *Ukrainska Mova Profesiinoho Spilkuvannia*, 7–37. Kyiv: Karavela.
10. Pocheptsov, G. G. 1996. *Teoriia Komunikatsii*. Kyiv: Spilka Reklamistiv Ukrainy.
11. Shevchuk, S. V. 2011. *Ukrainska Mova za Profesiinym Spriamuvanniam*. Kyiv: Alerta.

Тригуб Галина. Хныкина Оксана. Особенности вербальной профессиональной коммуникации. Проанализированы основные особенности и специфика профессиональной коммуникации, которая заключается в обмене информации, характеризуется отдельным специфическим полем, кодом и средствами. Предложено определение профессиональной коммуникации. Установлены ее цели и задачи. Определены базовые факторы, детерминирующие ход и особенности профессионального общения. Выделены личностный, информационный, коммуникативный факторы. Освещены дополнительные функции, характерные именно для профессиональной коммуникации: инструментальная, интегративная, функция самовыражения, трансляционная, функция социального контроля, социализации, экспрессивная. Охарактеризованы причины конфликтов между коммуникантами в ходе профессионального общения. Проанализированы различные схемы коммуникации с целью определения особенностей профессиональной коммуникации. Уделено внимание роли терминологии в профессиональной среде, используемой для точности передачи цели, смысла сообщения, лаконичности. Указано на важность соблюдения постулатов принципа кооперации для успешного протекания профессионального общения.

Ключевые слова: профессиональная коммуникация, конфликт, информация, терминология, принцип кооперации.

Tryhub Halyna, Khnykina Oksana. The Peculiarities of Verbal Professional Communication. The article targets at the main peculiarities and specific features of professional communication. The concept of professional communication has been suggested. Its goals and objectives have been highlighted. Basic factors that determine the course and peculiarities of professional communication have been described. The analysis of professional intercourse has made it possible to single out personal, informative and communicative factors. The main functions that characterize professional communication have been distinguished: instrumental, integrative, self-expressive, translational, function of social control, function of socialization, expressive. The reasons of conflicts between communicants in the course of professional communication have been characterized. Different communication schemes have been analyzed to determine the basic characteristics of professional communication. Essential attention has been devoted to the role of terminology in the professional environment. The importance of the principles of cooperation for successful professional communication has been highlighted.

Key words: professional communication, conflict, information, terminology, the principles of cooperation.