

Міністерство освіти і науки України
Тернопільський національний технічний університет
імені Івана Пулюя
Факультет економіки та менеджменту
Кафедра інформаційної діяльності та соціальних наук

Курс лекцій
з навчальної дисципліни
**ЕТИКА ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ТА ОСНОВИ
ПЕДАГОГІКИ**

для здобувачів вищої освіти другого (магістерського) рівня
денної та заочної форми навчання

Тернопіль 2024

Упорядник:

Надія Шостаківська – кандидат педагогічних наук, доцент кафедри інформаційної діяльності та соціальних наук ТНТУ ім. І. Пулюя

Рецензенти:

Роман Горбатюк – кандидат технічних наук, доктор педагогічних наук, професор, академік Академії соціального управління, член-кореспондент Інженерної академії України, завідувач кафедри машинознавства ТНПУ ім. Володимира Гнатюка.

Оксана Потіха – кандидат історичних наук, старший викладач кафедри інформаційної діяльності та соціальних наук ТНТУ ім. І. Пулюя

Курс лекцій розглянуто й затверджено на засіданні кафедри інформаційної діяльності та соціальних наук Тернопільського національного технічного університету імені Івана Пулюя
Протокол № 4 від 20 листопада 2024 р.

Схвалено та рекомендовано до друку на засіданні методичної комісії факультету економіки та менеджменту

Тернопільського національного технічного університету імені Івана Пулюя
Протокол № 5 від 29 листопада 2024 року

Курс лекцій з навчальної дисципліни «Етика професійної діяльності та основи педагогіки» для здобувачів вищої освіти другого (магістерського) рівня, денної та заочної форми навчання. Тернопіль. ТНТУ. 2024. 26 ст./ Упорядник : Н.М. Шостаківська. – Тернопіль : Вид-то ТНТУ імені Івана Пулюя, 2024. – 189 с.

УДК 174:647(075.9)

Курс лекцій розроблено відповідно до навчального плану підготовки фахівців освітнього ступеня «магістр» за спеціальністю: 131 Прикладна механіка; 133 Галузеве машинобудування; 162 Біотехнології та біоінженерія; 181 Харчові технології; 192 Будівництво та цивільна інженерія; 208 Агроінженерія; 274 Автомобільний транспорт; 275 Транспортні технології (на автомобільному транспорті); 141 Електроенергетика, електротехніка та електромеханіка; 151 Автоматизація та комп'ютерно-інтегровані технології; 174 Автоматизація, комп'ютерно-інтегровані технології та робототехніка; 152 Метрологія та інформаційно-вимірювальна техніка; 175 Інформаційно-вимірювальні технології; 153 Мікро- та наносистемна техніка; 176 Мікро- та наносистемна техніка; 163 Біомедична інженерія; 172 Телекомунікації та радіотехніка; 121 Інженерія програмного забезпечення; 122 Комп'ютерні науки; 123 Комп'ютерна інженерія; 124 Системний аналіз; 125 Кібербезпека; 126 Інформаційні системи та технології.

© Н.М. Шостаківська2024
©Тернопільський національний технічний університет
імені Івана Пулюя,2024

Передмова

Зміни як нині відбуваються в світі та країні передбачають нові підходи до оцінки інформаційно–комунікаційної, програмної, інженерної діяльності. Проблеми практичного використання наукових знань, підвищення ефективності і наукових досліджень, формування інформаційного суспільства висувають сьогодні програмування та інженерію на передній край економіки та сучасної культури, що, у свою чергу, підвищує вимоги суспільства до рівня підготовки майбутніх фахівців, які мають володіти не тільки інформаційними, науково–технічними та природничими, а й соціально–гуманітарними знаннями та компетенціями.

У складній кооперації сфер сучасної діяльності визначаються напрямки, які потребують взаємодії різних фахівців: програмісти виконують функцію програмування, виробничники виконують функції технологів, організаторів виробництва; дослідники–розробники поєднують діяльність винахідників і проектувальників в області технічної науки, це основна ланка в з'єднанні науки з виробництвом; системотехніки відповідають за організацію програмної та інженерної діяльності, системне проектування. Підготовка таких фахівців передбачає базову міждисциплінарну, загально–гуманітарну освіту, в якій значну роль відіграє філософія науки і техніки. Отже, сучасний спеціаліст – не просто технічний фахівець, який вирішує вузькі професійні завдання. Відтак, діяльність майбутніх фахівців пов'язана з природним, соціальним, культурним середовищем, тому, вона не може не бути пов'язана з етичними проблемами.

Проблеми професійної етики та основ педагогіки розглядалися в працях М. Вебера, Т. Гоббса, Дж. Локка, Протагора та інших філософів і педагогів минулого. Взаємозв'язок етики з людською діяльністю висвітлено в роботах сучасних науковців (О. Бобир, С. Богдан, Н. Вознюк, В. Губін, Г. Йонас, Э. Сабат), співвідношення загальнолюдського й професійного компонентів моралі досліджували Д. Волкогонов, Т. Герет, Ф. Кузин та ін. Формування морально–етичних якостей фахівців різних професій вивчали Н. Тимченко, А. Москаленко, А. Болдова, О. Лапузіна, О. Романовський, О. Кривошеєва, Н. Сопнєва, Л. Хоружа, І. Чернокозов. Проте зважаючи на актуальність проблем науково–технічного розвитку суспільства шляхи вирішення питань професійної етики вимагають удосконалення.

З кожним роком соціальна роль програмістів та інженерів зростає, підвищуються вимоги до виконання поставлених завдань. Технологія як двигун людського прогресу відіграє провідну роль у розвитку суспільства, але не багато хто з інженерів усвідомлюють етичну складову створюваної ними технології. Коли Леонардо да Вінчі представив рисунок свого підводного човна, він був стурбований можливим небажаним характером свого винаходу і не захотів

оприлюднити ідею апарату підводного плавання – «через злу природи людини, яка могла би використовувати його для здійснення вбивств на дні морському шляхом потоплення суден разом з усім екіпажем». Це можна розглядати як один з перших прикладів прояву професійної етики.

Генезис і місце професійної етики викликають чимало дискусій в науковому середовищі. Мабуть, єдине, що не піддається сумніву більшістю дослідників, це той факт, що професійна етика є частиною етики загальної. Енциклопедичні словники визначають загальнотеоретичну етику як наукову дисципліну, об'єктом вивчення якої є мораль, моральність. У свою чергу професійна етика визначається словниками як професійні кодекси поведінки.

Етика в професійній діяльності складається з трьох принципово різних частин: світоглядний пласт, що являє собою систему координат, відповідно до якої вибудовується система професійних цінностей; власне норми професійної етики, існуючі в окремо взятому професійному співтоваристві і, як правило, представлені у формі етичних кодексів; наукова, дослідницька та експертна діяльність, що стосується нормотворення у сфері етики професійної діяльності.

Колись етичні норми й критерії оцінки етичної компетентності фахівця можуть існувати у вигляді «неписаних правил», то з розширенням сфери соціальних наслідків програмної та інженерної діяльності, її ускладненням і розбалансуванням виникає необхідність у спеціально розроблених і чітко сформульованих етичних кодексах.

На жаль, українське суспільство втратило традиції створення інженерних товариств, і відтепер завдання формування професійної етичної компетентності цілком покладене на вищі навчальні заклади, які мають формувати фахівців з розвинутою системою етичних принципів.

Етика професійної діяльності та основи педагогіки поширюється на ті соціальні групи, до яких висуваються найбільш високі моральні вимоги. Як система норм професійна етика – це система норм, що вивчає поведінку спеціаліста у службовій ситуації, норм, які відповідають існуючим законам та відомчим нормативним документам, професійним знанням, стосункам у колективі, глибокому усвідомленню моральної відповідальності за виконання професійних обов'язків.

Отже, метою вивчення дисципліни «Етика професійної діяльності та основи педагогіки» є володіння студентами теоретичними знаннями та набуття практичних навичок дотримання професійних етичних принципів та норм майбутньої професії, педагогіки вищої школи, сутності та закономірностей педагогічного процесу, основних підходів у навчанні й вихованні майбутніх фахівців.

**1. ТИПОВА ПРОГРАМА НОРМАТИВНОЇ НАВЧАЛЬНОЇ
ДИСЦИПЛІНИ «ЕТИКА І ПРОФЕСІЙНА ЕТИКА»
1.1. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН ТА РОЗРАХУНОК НАВЧАЛЬНОГО
ЧАСУ**

Номер з/п	Тема заняття	Кількість годин			
		Лекції	Практичні заняття	Самостійна робота	ІНДЗ
Змістовний модуль 1. Етика як наука про мораль. Основні етичні категорії.					
1	Професійна етика як навчальна дисципліна і як засіб регулювання професійної діяльності	2	1	3	
2	Моральні передумови ділового спілкування в професійній діяльності.	2	1	3	
3	Імідж професіонала і організації у контексті професійної етики	2	1	3	
4	Професійна культура спілкування та діловий етикет.	2	1	3	
5	Взаємодія та взаєморозуміння в контексті культури ділового спілкування.	2	1	3	
6	Мова як спосіб спілкування. Вербальні та невербальні засоби спілкування та мовленнєвий етикет.	2	1	3	
7	Бесіда – як форма ділового спілкування. Колективне обговорення ділових проблем.	2	1	3	
8	Конфлікти та шляхи їх попередження та розв’язання. Шляхи розвитку культури спілкування.	2	1	3	
Всього за модуль 1		16	8	24	18
Змістовний модуль 2. Педагогічні засади наукової діяльності та етикету навчально – виховного процесу у вищій школі					
9	Педагогіка вищої школи як наука. Її предмет та завдання.	2	1	3	
10	Методологічні основи педагогіки вищої школи.	2	1	3	
11	Загальна характеристика педагогічного процесу у ЗВО.	2	1	3	
12	Дидактичні основи процесу навчання у вищому навчальному закладі.	2	1	3	
13	Організація і планування спеціальних дисципліни у закладах вищої, фахової перед вищої та професійно–технічної освіти.	2	1	3	
14	Академічна доброчесність як актуальна проблема сучасності.	2	1	3	
Всього за модуль 2		12	6	18	18
ВСЬОГО		28	14	42	36

1.2. ПРОГРАМНИЙ МАТЕРІАЛ ЗА ОКРЕМИМИ ТЕМАМИ

ЛЕКЦІЯ № 1: ПРОФЕСІЙНА ЕТИКА ЯК НАВЧАЛЬНА ДИСЦИПЛІНА І ЯК ЗАСІБ РЕГУЛЮВАННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ



1. *Етика як спосіб регуляції поведінки в конкретних видах професійної діяльності.*
2. *Історичне становлення та розвиток етичних норм поведінки.*
3. *Професійна етика як спосіб регуляції поведінки в конкретних видах професійної діяльності.*
4. *Загальні принципи професійної етики: професійний обов'язок і особлива форма відповідальності, професійна солідарність та корпоративність.*
5. *Приватні принципи професійної етики.*
6. *Специфіка й різновиди професійної етики.*

Норми і правила поведінки існували з глибокої давнини. Вони постійно змінювалися в зв'язку зі зміною способу життя людей, з появою писемності, з розвитком культури, науки, техніки.

У стародавні часи, коли ще не було поняття про етику, етичні правила вже існували. Жінка не мала права брати в руки палицю свого чоловіка. Діти зобов'язані були поважати старійшин і вождів роду, підкорятися своїм батькам. Кращі шматочки їжі віддавали тим, хто відзначився на полюванні, і найстаршим.

Деякі із загальних норм поведінки людей в суспільстві виокремити дуже легко: вони записані у вигляді законів і нормативів. Інші ж формально не записані, стали звичайними та чітко виконуються більшістю членів суспільства. Сукупність цих формальних і усталених норм складає предмет етики. Поведінка, що не відповідає встановленим стандартам, вважається не етичною. Термін «етика» походить від давньогрецького «ethos», що за часів Гомера означало місце перебування, спільне житло, а згодом – звичай, вдачу, характер.



У творах давньогрецьких філософів можна знайти два терміни, похідні від слова «етос»: *ethikos* (етичний) і *ethika* (етика). Термін «етичний» потрібний був мислителю для пізнання чеснот, що стосуються людської вдачі, характеру. Що ж до науки, котра вивчає власне етичні чесноти, то саме Арістотель і його найближчі учні називали її етикою. Цим поняттям він позначав сукупність душевних якостей, до яких відносив справедливість, мужність, помірність, лагідність, щедрість, дружелюбність, люб'язність і правдивість.

Чесноти поділялись за Аристотелем на розумові, інтелектуальні, що формуються шляхом навчання, та етичні, що стосуються характеру людини, її поведінки.

Відповідно до теорії Аристотеля:

Етично вкладати в працю та отримувати з цього гроші

Неетично – давати гроші під відсотки

Аналогічною була історія формування латинського терміна «мораль». Латинським аналогом грецького слова «*ethos*» (етос) є – «*moris*» (*Moris*), яке перекладається як характер, звичай. Цицерон, спираючись на досвід Аристотеля, утворив прикметник «*moralis*» (мораліс). Від цього прикметника пізніше було утворено іменник «мораль», що збігається за змістом з терміном «етика».

Мораль, починаючи з грецької античності, розумілася, як , показник того, наскільки людина відповідальна за себе, за те, що вона робить.

– це сукупність знань, що дозволяють аналізувати й оцінювати людські стосунки, свого роду довідник духовного світу та душевних почуттів людини. Під етикою розуміють науку про моральні та духовні принципи поведінки людини, якими вона керується в житті.

Основні завдання етики:

- ✓ описувати мораль – її історію, сьогоденні норми, принципи і ідеали – то, що називається моральною культурою суспільства;
- ✓ пояснювати мораль – аналізувати сутність, структуру, механізми функціонування моралі в її «належному» і «сущому» варіантах;
- ✓ навчити моралі – давати людям необхідні знання про добро і зло, сприяючи самовдосконалення людини і вироблення їм власної стратегії і тактики «правильного життя».

Основні категорії етики:

- ✓ добро і зло,
- ✓ моральний вибір,
- ✓ моральна вимога,
- ✓ моральні чесноти і вади,
- ✓ справедливість,

- ✓ совість(сумління),
- ✓ гідність і честь,
- ✓ ідеал (моральний),
- ✓ смисл (сенса) життя,
- ✓ щастя.

Питанням моральної свободи дається певна відповідь у творах Августи на Блаженного, який вчив, що людина вільна в добрі, оскільки вона володіє благодаттю, проте вона вільна від зла, бо зло не може виходити з намірів Бога.

Як система норм поведінки етикет остаточно склався в період середньовіччя. У феодальному середовищі була встановлена чітка ієрархія, особлива увага приділялась різним ритуалам, символам, атрибутам. Деталі одягу, зокрема головні убори, відображали соціальний статус, ранг людини. У рицарів, був вироблений своєрідний кодекс честі, спосіб життя, регламентований правилами етикету. Витонченою ввічливістю відзначалось їх ставлення до жінок. У той же час до людей, які не належали до феодальної еліти, ставлення було зневажливе, навіть грубе, жорстоке. Часто етикет використовували навіть всупереч призначенню: не заради демонстрації дружніх почуттів, а навпаки – сили та зверхності. Так, при деяких монарших дворах це був цілий спектакль, що принижував гідність послів – тоді як імператори ототожнювались із самим Сонцем.



Термін «етикет» (франц. *l'etiquette* – встановлений порядок і форми обходження при дворах) виник у Франції у XVII ст. Походить це слово від старо-французького *estiquer* – прикріплювати. На одному з вишуканих, величних прийомів у короля Людовіка XIV гості одержали картки (етикетки) зі зводом правил поведінки в конкретних церемоніях. Це встановлений порядок дій, сукупність правил чесності і норм, які регламентують зовнішню культуру людських відносин. Це конкретно практичний аспект етики, що виражається у визначених правилах поведінки людини за певних обставин та ситуацій. Відступ від правил етикету сприймається членами суспільства як відступ від його норм.

У поведінці і спілкуванні з іншими людьми виявляється внутрішній світ людини. Багатою внутрішньому світу, як правило, відповідає високий рівень культури і спілкування.

Далеко не завжди красива зовнішність, поведінка і вміння спілкуватись з іншими людьми можуть сказати про наявність вищезазначеної краси в самій людині. Саме через це етикет повинен показувати наявність внутрішньої етики й краси, а не бути ширмою, за якою можна сховати внутрішню убогість та недоброчинність. Без етики етикет може бути або лицемірством, або святенництвом.

Етикет як прояв красивої внутрішньої етичності є тим підґрунтям, на якому й будуються людські взаємостосунки. Етикет поділяється на кілька видів: дворцевий (при дворах монархів), дипломатичний, військовий, світський, діловий (службовий) і кожен з них має своє практичне застосування.

Красива поведінка людини, що відповідає нормам етикету і правилам хорошого тону, тільки тоді отримує особистісний зміст, коли в його основі знаходяться моральні мотиви вільного волевиявлення. Непримусово, ні через боязнь розкриття чи надії на винагороду істинна краса поведінки не народжується, вона – результат продуманого ставлення до власних вчинків, відповідальності за їх наслідки. Як феномен культури етикет вимагає від людини знань про оточуючий світ, здібності самостійно мислити, розрізняти добро і зло, вміти вести себе відповідно до гуманістичних норм моралі.

Спочатку етичні правила були єдині, тобто регламентували одночасно юридичні, економічні, родинні, релігійні та морально-етичні відносини, яких дотримувалися всі члени суспільства. Ці правила були неписаними й негласними, оскільки були природною потребою всього суспільства й регулювалися ним.



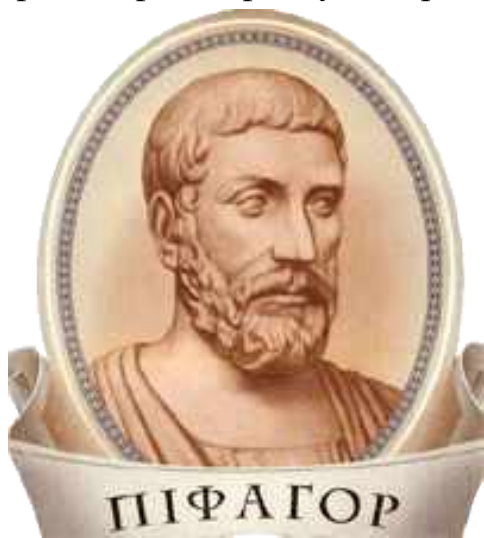
Перші правила поведінки записані на давніх глиняних шумерських табличках. Шумери вважали, що вони були написані богами, й через це їх треба обов'язково виконувати всім. Порушення правил етикету безжально каралося вигнанням із племені.

Одна із найбільш ранніх згадок про етикет була створена в Єгипті 2350 р. до н.е. й називалась «Повчання Качемні фараонові Снофру». Великий китайський мислитель Конфуцій у 519 р. до н.е. в книзі «Розмови і судження», досліджуючи проблеми людини, вирішальну роль відводив проблемам благо

пристойності, що регулюють її поведінку за різних життєвих ситуацій.

Засновник філософської школи і піфагорської спілки твердив: «Людино! Не роби іншим того, чого не хочеш, щоб вони робили тобі!». Розвиваючи далі цю моральну норму, він заявляв: «Народи! Намагайтеся спочатку мати кращі звичаї, ніж закони: звичаї є найперші закони».

Піфагорське вчення, що приділяло значну увагу математиці, астрономії, фізиці, філософії, було першою спробою усвідомлення кількісного аспекту світу, що, безумовно, актуальне для розуміння історико-етичних коренів розвитку суспільства.



В історії етичної думки багато уваги приділялось основним моральним цінностям людини. Так, розумінню щастя як однієї з «вічних» моральних проблем присвячені праці Сократа (469–399 рр. до н.е.), Антісфена (435–375 рр. до н.е.), Платона (424–347 рр. до н.е.). Любов як стан душі, як необхідна умова людського щастя досить детально викладена у творах Емпедокла (485–425 рр. до н.е.).

Багато праць присвятив проблемам етики Арістотель (384–322 рр. до н.е.) – учень Платона і вихователь видатного полководця стародавнього світу Олександра Македонського. Напевно, що першим глибоко і системно Арістотель досліджував усі доступні йому праці попередніх мислителів. Серед багатьох його праць особливо вирізняються роботи, присвячені проблемі політики й етики (у тому числі «Нікомахова етика», «Евдомова етика»).

Як система норм поведінки етикет остаточно склався в період середньовіччя. У феодальному середовищі була встановлена чітка ієрархія, особлива увага приділялась різним ритуалам, символам, атрибутам. Деталі одягу, зокрема головні убори, відображали соціальний статус, ранг людини. У рицарів, був вироблений своєрідний кодекс честі, спосіб життя, регламентований правилами етикету. Витонченою ввічливістю відзначалось їх ставлення до жінок. У той же час до людей, які не належали до феодальної еліти, ставлення було зневажливе, навіть грубе, жорстоке.

Зазвичай етикет використовували навіть всупереч призначенню: не заради демонстрації дружніх почуттів, а навпаки – сили та зверхності. Так, при деяких монарших дворах це був цілий спектакль, що принижував гідність послів – тоді як імператори ототожнювались із самим Сонцем.

Значна частина інтелігенції, вихованих людей, які жили за правилами етикету, була вимушена виїхати за кордон. А хороші манери, благородство,

ввічливість і тактовність, володіння іноземними мовами стало ознакою буржуазного ладу, з яким треба було рішуче покінчити.

Поступово, з підвищенням матеріального добробуту людей, в нашій країні класичні норми етикету почали повертатися до життя. Цей поворот почався в 70–80ті роки минулого сторіччя.

Сьогодні, у зв'язку зі створенням на пострадянському просторі ринкових відносин і появою класу багатих, відбувається деякий поворот до недалекого минулого і в сфері етичних норм поведінки, відносин між людьми. Акту ідеалізуються світські манери, тонкощі ведення бесіди, правила розміщення за столом. Звільнений від застарілих формальностей етикет не ускладнює, а спрощує і нормалізує повсякденне життя. Його правила знову ґрунтуються на таких моральних категоріях, як ввічливість, порядність, практичність.

Нині знання етики та правил етикету сприяють розвитку почуття такту, поваги до інших людей. Навіть за умов протистояння і суперечки нарешті вони відкривають можливість зберегти власну гідність.

Досконале знання правил публічної поведінки робить взаємини між людьми більш продуктивними. Але не слід забувати того, що радив якимсь своєму сину лорд Честерфілд: «Пам'ятай, що тільки людину ввічливу і таку, в якій ця ввічливість щира (що, власне кажучи, і є ознакою її гарного виховання), люблять і добре сприймають у товаристві, що людина погано вихована та брутальна про» сто нестерпна, і будь-яке товариство намагається її позбутись...».

Професійна етика – це дисципліна, яка сьогодні знаходиться на стадії розвитку. Її актуальність зумовлена посиленням значущості фактору спілкування у системі професійної діяльності людей, необхідністю організації успішної взаємодії у професійній сфері. Водночас зростає роль моральних регулятивів поведінки і моральних якостей як складових особистості професіоналів.

Предметом професійної етики є буття професійної моралі, її специфіка, умови формування, закономірності її розвитку в конкретних історичних умовах.

Основна мета професійної етики полягає у сприянні упровадження моралі у всі сфери професійної діяльності на основі вивчення певного нормативного морального ідеалу для конкретної професійної діяльності залежно від її соціальної значущості і специфіки.

Професійна етика виконує **завдання**:

- розкриття об'єктивних причин виникнення, закономірностей та тенденцій розвитку професійної моралі;
- конкретизації принципів, норм і категорій етики відповідно до конкретної сфери професійної діяльності;
- вивчення і розкриття процесу відображення професійних відносин у моральній свідомості суспільства і особистості;

- розмежування професійно-моральних явищ і тих моральних явищ, які не мають безпосереднього відношення до професійної діяльності;
- вивчення суспільної значущості, моральних цілей конкретної професійної діяльності;
- вивчення способів безконфліктної взаємодії представників професійних сфер, вивчення професійних конфліктів;
- вироблення моральної нормативної системи професійних взаємин, доведення її до ступеня моральної зрілості;
- забезпечення максимальної орієнтації працівників у встановленні моральних орієнтирів для професійного спілкування.

У професійній етиці виділяють два рівні:

1. Теоретичний рівень, на якому здійснюється розгляд сутності і специфіки професійної моралі, її суспільної значущості, стану та тенденцій розвитку.
2. Практичний рівень, спрямований на вивчення і обґрунтування практичних рекомендацій і конкретних моральних норм, приписів і правил для окремо взятої професії.

Професійна мораль – система моральних вимог, особливих норм, що отримали певне забарвлення, специфіку відповідно до особливостей професійної праці, своєрідності внутрішнього укладу професії, характеру мікросередовища. Професійна етика конкретизує розуміння і специфічну природу професійної моралі.

Система професійної діяльності включає в себе численні взаємини людей, стрижень яких становлять моральні відносини. Якість моральних відносин визначають:

- ставлення спеціаліста до об'єкта праці;
- ставлення спеціаліста до себе як до суб'єкта праці;
- ставлення спеціаліста до колег;
- ставлення спеціаліста до суспільства.

Визначальним є ставлення першого порядку. Його зміст впливає на якість формування ставлення вищезазначених видів. Всі види ставлення у сукупності складають сферу професійною моралі.

Слід підкреслити, що будь-які соціальні відносини, зокрема професійні, не можуть бути позбавлені моралі. Однак, професійна мораль має свою специфіку, оскільки, з одного боку, є складовою суспільної моралі, а з іншого – завжди відбиває особливості конкретної професійної групи, висуваючи, таким чином, особливі вимоги до її представників і відбиваючись на якості їхньої особистісної моралі. Так, приналежність до сфери медичного обслуговування накладає на її працівників обов'язок медичної допомоги тим, хто її потребує. Своєрідним

відображенням медичного морального кодексу є клятва Гіппократа. Педагогічні працівники зобов'язані сприяти розвиткові особистості, забезпечувати гуманістичні умови для такого розвитку. Працівники документальної сфери мають відповідально ставитися до інформації, з якою працюють, зберігати таємницю документів. Мистецькі діячі, пропонуючи широкому загалові свої твори, прилучають людей до сфери мистецтва, здійснюють вплив на формування естетичних уявлень, смаків та ідеалів суспільства. Отже, кожна професійна група формує відносно самостійну професійну мораль.

Відтак, моральна характеристика працівника конкретної професійної сфери має розглядатись як з точки зору його широких соціальних позицій, так і у площині тих відносин, які існують у даній сфері, залежно від її місця і ролі у суспільстві.

Професійна мораль являє собою конкретизацію загальних моральних принципів і норм стосовно особливостей того чи іншого виду професійної діяльності.

Цінність будь-якої професії визначається відношенням до неї суспільства. Моральна оцінка професії зумовлюється двома факторами:

- тим, що дана професія дає об'єктивно для суспільного розвитку;
- тим, що вона дає людині суб'єктивно.

Будь-яка професія виконує визначену соціальну функцію. Представники цієї професії мають своє суспільне призначення, свої цілі. Та чи інша професія визначає вибір специфічного середовища спілкування, яке накладає свій відбиток на людей незалежно від їх бажання. Всередині кожної професійної групи складаються визначені специфічні зв'язки і взаємовідносини між людьми.

В професійну діяльність людина втягується з її суб'єктивним світом почуттів, переживань, прагнень, образом мислення, моральних оцінок. В професійних відносинах проявляються типові ситуації, які характеризують відносну самостійність професії, її моральну атмосферу. Це обумовлює специфіку вчинків людей, своєрідність норм їх поведінки. Таким чином, при набутті професійними відносинами якісної сталості відбувається формування особливих моральних установок, що відповідають характеру праці, тобто до виникнення **професійної моралі** з її вихідною точкою – нормою, що відображає практичну доцільність визначених форм взаємовідносин як між членами професійної групи, так і самої групи із суспільством.

Професійна мораль як елемент *суспільної свідомості* може існувати на різних рівнях:

- у вигляді безсистемного, у певній мірі гетерогенного набору вимог, зі слабо вираженою упорядкованістю чисто зовнішнього характеру;

- у вигляді нормативної системи, що має чітке наукове, теоретичне обґрунтування.

Вони співіснують і взаємодіють одна з одною. Кожна має своїх носіїв. Завдання – першу в більшій мірі перетворити в другу.

Загальна мораль проявляється у професійній діяльності через професійну мораль. Завдяки цьому вплив загальних установок моралі на поведінку людей посилюється, робиться гнучкішим, спеціалізується, отримує додаткову силу.

Професійна мораль – це не суб'єктивна конструкція свідомості, не набір умовностей, а вираз суспільної необхідності, що породжена специфікою професійної функції робітників будь-якої сфери, відображенням реальних протиріч трудового процесу, осмисленого в світлі потреб його функціонування і розвитку, що відповідають потребам соціального розвитку суспільства.

Загальна мораль виконує визначальну роль по відношенню до професійної. Разом з тим розглядання професійної моралі як простої деталізації загальних моральних норм фактично призвело б до заперечення її специфіки.

Професійна мораль має такі **особливості**:

- суспільне значення моралі для виконання професійного обв'язку, що є центральною категорією професійної моралі (його зміст накладає відбиток на всю систему на всю систему моральних норм і принципів професійно-етичного комплексу);

- питома вага певних аспектів моральних вимог, які мають особливе значення для даної професії;

- конкретне виконання моральних вимог і існування особливих правил, звичаїв, нахилів, звичок, що закріплені у свідомості представників тієї чи іншої професії.

Всі вищевказані особливості всередині кожної професії можуть проявлятися як відносно суспільства в цілому, так і відносно колег, відносно об'єкта своєї трудової діяльності, відносно до себе. Тобто в питанні про мораль однаково неприпустимі як абсолютизація її загальних принципів і норм, так і перебільшення специфіки професійної моралі. До представників тієї чи іншої професії існують однакові вимоги загальнолюдської моралі, проте існують специфічні вимоги професійної моралі. Наприклад, співчутливість, гуманність у професії педагога отримують повинний характер. В діяльності юриста ці якості отримують дещо іншу форму. Моральні вимоги в професії реалізуються по-різному, підпорядковуючись більш загальним моральним уявленням.

У всіх видах трудової діяльності спеціаліст повинен володіти сукупністю не тільки професійних, але й загальних моральних якостей, здатністю до самоорієнтації, тобто володіти професійним тактом, як важливою складовою

професійної майстерності, як формою творчого застосування норм, здатністю діяти відповідно до ситуації.

Предметом етики як науки є *мораль*. Її досліджують також педагогіка, психологія, соціологія, логіка, етнографія та ін. Проте, на відміну від інших наук, котрі мають свій предмет дослідження і виокремлюють якусь сторону моралі (виховну, психологічну, соціальну і т.д.), етика зосереджується на вивченні всіх сторін моралі.

Мораль, як стверджує Н. Хамська, суттєво виділяється з усіх проявів культури, виступає “в якості основи, кореня, з якого проростає все інше”. Мораль у сумі всіх своїх компонентів (норм, цінностей, відносин і моральної практики) – одна з важливих і широких сфер духовного життя. Вона має здатність до регулювання людські відносини у будь-якій сфері: професійній, дозвілєвій, побутовій тощо. За словами Є. Федоренка, мораль, акумулюючи моральний досвід життя поколінь, виступає мудрим наставником, порадиником, виконує роль “компасу” у виборі лінії поведінки, дає змогу ефективно орієнтуватись у всьому суспільному житті, характеризуючи тим самим міру гуманістичної зрілості суспільства.

Існує багато тлумачень моралі. Її відносять до числа *феноменів культури* і представляють як сукупність взаємопов’язаних сторін (*як знакової системи – мови моралі, вираженої у понятійно-категоріальному апараті; як сукупності результатів діяльності, втілених у моральному досвіді; як духовного виробництва людей*, результатами якого є моральні ідеї, теорія моралі і етика; *як моральної творчості людей*). Мораль розглядають також як форму суспільної й індивідуальної свідомості – сукупність усвідомлених людьми принципів, правил, норм поведінки.

Структура внутрішньої сторони моралі представлена: *моральною свідомістю*, зміст якої становлять норми, принципи, мотиви й ціннісні орієнтації життєдіяльності людей; *моральною діяльністю*, зумовленою мотивом і метою та здійснюваної за допомогою певних засобів і представленої у результаті; *моральними відносинами*, як реалізуються як ставлення до себе, до інших, до природи, до культури та її цінностей тощо.

Отже, мораль виникає завдяки людській активності (діяльності), виявляється у поведінці (вчинках), існує у контексті людських відносин. Нейтральна дія стає моральною чи аморальною, коли зачіпає благо іншої людини, коли в ньому присутній моральний мотив, який визначає мету того чи іншого вчинку.

Спілкування людей набуває морального виміру завдяки усвідомленню людських вчинків та дій.

Зміст моральної свідомості становлять:

- *моральні норми* – сукупність універсальних моральних імперативів або моделей поведінки, які становлять безпосередній зміст моральної свідомості, виконують функцію регулювання поведінки і стосунків людей, існуючи у формі норм-рам (прав, обов’язків, заборон) і норм-ідеалів (зразків, еталонів поведінки); найбільш прості вимоги моралі, в яких чітко виступає їх особлива якість – наказовість, спрямована на певну сторону поведінки під кутом добра і зла; це водночас імператив і оцінка, обмеження і зразок, який спонукає до активної дії.

- *моральні принципи* – форми моральної свідомості, вимоги, які характеризують певну цілісну лінію поведінки (наприклад, принципи справедливості, патріотизму, працелюбності, гуманізму тощо) відповідно до моральної сутності людини і надають їй суто моральної раціональності; моральні принципи слугують основою для вироблення певних норм поведінки і є соціально заданим орієнтиром, нормативною основою, моральною програмою діяльності людей. моральні мотиви – внутрішні суб’єктивно значущі спонуки до дії, які виражають зацікавленість людини у дії, що має моральну цінність та пояснюють причини людських вчинків;

- *цінності* – система орієнтирів для людської свідомості, у центрі яких знаходиться ідея Добра;

- *ціннісні орієнтації* – елемент моральної свідомості, що надає духовної визначеності системі мотивів людської поведінки і висвітлює, заради чого людина діє.

Зазначені категорії етики відображають об’єктивні закономірності розвитку моральних відносин: 1) *бінарні*: добро і зло, справедливість – несправедливість, честь – безчестя; 2) *кондиціональні*: обов’язок, достоїнство, совість.

Основним чинником дотримання моральних норм є *ціннісна орієнтація*, яка дає людині можливість знайти свій спосіб поведінки і порівняти його з тими вимогами, які ставить до неї суспільство. На цій основі мораль стає надбанням особистості, а втілення її об’єктивно існуючих принципів, правил і норм у поведінку становить моральність конкретної людини.

Отже, мораль належить об’єктивному суспільному світові, а моральність є її суб’єктивним відображенням у людських взаєминах і становить процес реалізації моралі. У моральності відбивається якість персоніфікації (засвоєння) людиною морального досвіду, накопиченого численними поколіннями людей. Таким чином, моральність є результатом засвоєння моралі.

Складність засвоєння моралі полягає, з однієї сторони, в історичній мінливості систем моралі, існування різноманітних, нерідко діаметрально протилежних форм моралі, у специфіці моральних норм, їх співвідношенні з

правовими, організаційними, адміністративними та іншими соціальними нормами. З іншого боку, формування моральної свідомості особистості – складний процес суб'єктивного засвоєння всіх форм суспільної моралі, зумовлений специфікою внутрішнього світу особистості. Це процес встановлення смислу моралі для особистості, досягнення і прийняття тієї чи іншої форми моралі та подальше виявлення у моральній діяльності, яку називають поведінкою.

Як зазначає Є. Федоренко, кожна епоха має свій комплекс професійних норм, тобто професійну мораль. Виникнувши, професійна мораль стає певною духовною реальністю, яка має відносну самостійність і починає жити власним життям, перетворюючись на об'єкт осмислення, вивчення, аналізу і засвоєння, стає силою, що спрямовує поведінку представників тієї чи іншої професії.

Професійна етика, яка пройшла тривалий шлях становлення, продовжує розвиватись і сьогодні. Розвиток і зміна норм професійної моралі відбувається відповідно до науково-технічного прогресу, розвитку організації праці. В основі цих динамічних процесів знаходиться та якість духовної сфери, відповідно до якої характеризується суспільство конкретної епохи.

Розробкою теоретичних проблем професійної моралі та її норм займались ще античні мислителі (Платон, Аристотель та ін.). Підкреслюючи значення моралі, Аристотель надавав особливого значення моральному вихованню дітей вільних громадян і вважав, що воно має ґрунтуватись на утриманні від небажаних, заборонених дій та повторенні дій необхідних і схвалених спільнотою з тим, щоб поведінка людини була продуманою і помірною.

Значна увага в античну добу приділялась формуванню моральних норм для воїнів, лікарів, вчителів, ремісників, купців. Вони визначались відповідно до створеної моделі ідеальної людини – представника певної професійної сфери у контексті тих соціальних потреб, які формувало суспільство. Наприклад, спартанський воїн повинен бути мужнім, відданим державі патріотом, з високим почуттям громадянського обов'язку, готовим до виконання будь-яких наказів, загартованим і витривалим, що б забезпечувало його користь для суспільства. Разом з тим, розповсюдженням засобом для формування мужності майбутніх спартиатів були криптії – жорстокі облави на рабів-втікачів, на яких вбивство людини розглядалось як позитивний вчинок. Жорстокість, виявлена до ворогів і рабів, розглядалась на той час як позитивна риса воїна. Така моральна норма як повага до іншої людини діяла лише у конкретно визначених межах і розповсюджувалась на формування ставлення насамперед до вільних громадян з високим соціальним статусом.

В епоху феодалізму з'являються нові види діяльності, що зумовлює подальше розмежування суспільства на професійні сфери та об'єднання людей у

купецькі й ремісничі цехи і гільдії, лицарські та релігійні ордени, сільські общини.

Значний вплив на формування професійної моралі цих роз'єднаних груп здійснював пануючий погляд на людину як гріховну від народження, котра заради спасіння душі має стійко переносити земні страждання, змиритись з тим, що приносить доля.

У цей період сформувалась та зросла чітка піраміда ієрархізованих, жорстко регламентованих моральних відносин та корпоративних відмінностей між представниками суспільних сфер та професій. Так, основний зміст життєдіяльності лицаря-феодала становили “сім лицарських чеснот”: їзда верхи, плавання, володіння списом і щитом, фехтування, полювання, гра у шахи та уміння складати вірші й співати. Як господарі землі і селян, вони мали дотримуватись моралі і благочестя еліти. Така мораль націлювала на вироблення військово-фізичних умінь, виправдовувала право на військові дії та розпорядження життям підпорядкованих їм людей – васалів і селян. На відміну від попередніх, основними моральними вимогами для селян були покора, відданість, праця, слухняність у взаєминах з представниками влади.

Протягом зазначеної доби відбувається становлення моральних вимог для представників католицького та православного духовенства: численних приписів, обмежень і заборон стосовно поведінки, форми одягу, вживання їжі тощо. Наприклад, заборона вступу у шлюб для них виникла як обов'язкова в XI ст.

В епоху Відродження, коли виникли початки капіталізму, формується мораль, у центрі якої знаходиться земна людина, її право на індивідуальний розвиток, на радісне життя. З'являються філософські системи, спочатку утопічні (Т. Мор, Т. Кампанелла), в котрих обґрунтовується необхідність активності людини, її спрямування на особистісні досягнення, що надалі було покладено в основу гуманістичної етики. Розвиток суспільства, що супроводжується розвитком промислового виробництва, буржуазними революціями, спонукає до вираженого розподілу праці, виникнення численних видів професійної діяльності, різкого збільшення кількості промислових підприємств і працівників. Усі ці процеси сприяють поступовому становленню етики індивідуалізму, конкуренції, створенню замкнених кланів та корпоративних груп.

Протягом тисячоліть, до другої половини XIX ст. спостерігається панування диктаторської (безкомпромісної, жорсткої) системи управління професійною діяльністю. Він зумовлює покірність, залежність працівників від роботодавців, що можна відобразити у девізі “працєю без роздумів”.

У другій половині XIX – на початку XX ст. у зв'язку з виникненням конвеєру, збільшенням продуктивності праці, алгоритмізацією та спрощенням трудових операцій виникає нова система відносин – наглядово-командна.

Промисловий переворот викликав якісні зміни в організації праці та у змісті самої професійної діяльності. Вона стає значно складнішою, що вимагає від працівників спеціальної професійної підготовки, знань, осмислення роботи, уміння взаємодіяти з іншими. У ставленні працівників до праці починає з'являтися інтерес, а у системі трудових відносин – розвивається принцип справедливої вимогливості.

У 30-ті роки ХХ ст. відбувається економічна криза у західних країнах, яка особливо позначилась на економіці США. Це викликає посилення конкурентної боротьби. Правило «Купи – продай» стає головним для системи відносин, а основним завданням робиться прибуток від трудової діяльності. Виживання людини у такій системі значною мірою залежить від зовнішньої привабливості, контактності, переконливості, постійного особистісного розвитку. Конкурентоспроможність підприємства зумовлена його прискореним розвитком та впровадженням нових технологій.

Разом із поширенням інформаційної хвилі прогресу у другій половині ХХ ст. основними факторами успішного функціонування працівника й установи починають бути доступ до інформації, здатність до аналізу, прийняття рішення, активність, творчість, підприємливість. Комунікативний переворот викликав додаткові моральні вимоги до учасників професійної діяльності, пов'язані з відповідальністю за якість отримання, обробки й розповсюдження інформації.

ЛЕКЦІЯ № 2: МОРАЛЬНІ ПЕРЕДУМОВИ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ В ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ.



1. *Моральна культура як етична основа спілкування. Моральна культура спілкування та її рівні.*

2. *Моральні цінності як основа гуманістичного спілкування.*
3. *Моральні норми та принципи, їх значення для досягнення високого рівня культури спілкування.*
4. *Прояв гуманістичних комунікативних установок у спілкуванні.*

Розглядаючи діяльність людини, її спілкування з іншими крізь призму етичних норм і цінностей, можна зрозуміти природу етики ділового спілкування. До процесу спільної діяльності, до ділового спілкування долучається багато людей. Кожна людина є особистістю з позитивними й негативними рисами. До того ж кожна сфера життя і діяльності людини має певну специфіку. Тому постає питання про визначення моральних передумов, що впливають на ділові стосунки між людьми. У процесі спільної діяльності й ділового спілкування формується етика ділового спілкування як сукупність цінностей і норм, що орієнтують і регулюють дії людей.

Мораль – це форма громадської свідомості й вид громадських відносин, спрямованих на утвердження самоцінності особистості, рівноправності всіх людей у їхньому прагненні до щасливого та гідного життя. У моралі оцінюються не лише практичні дії людей, а й їхні мотиви, прагнення і наміри.

Моральні вимоги до людини відповідають загальним нормам і принципам поведінки. Мораль належить до основних сфер нормативної регуляції дій людини, таких, як право, звичаї, традиції та ін., переплітається з ними і водночас істотно відрізняється від них. Вимоги моральності формуються у практиці масової поведінки, у процесі взаємного спілкування людей, відбивають життєво-практичний та історичний досвід.



Мораль і моральність не існують поза суспільством, без взаємодії людей. Вони значною мірою залежать від особливостей розвитку суспільства, насамперед від соціально-економічного ладу, що панує в ньому.

Ще в давньоруському літописанні «Повість врем'яних літ», складеному монахом Києво-Печерського монастиря Нестором, подано своєрідний образ «колективної моралі» або, точніше, колективної моральної відповідальності. Логіка цієї відповідальності така, що всі люди, які живуть і страждають разом, мають змогу жити праведно. З часів християнізації Русі церква почала розмежовувати такі поняття, як «злочин» і

«гріх». Якщо гріх – це моральна несправедливість або порушення Божого закону, то злочин – це порушення закону загальнолюдського [6, 219]. Своєрідним моральним кодексом є «Повчання» князя Володимира Мономаха. До етичних норм належать його вимоги: «Не лінуйтеся», «Стережіться брехні, пияцтва і блуду», «До старшого ставитися треба як до батька, а до молодих – як до братів» та ін.

Тривалий час у Європі, зокрема в епоху Відродження, етичним нормам і правилам належала першість під час вирішення економічних проблем порівняно, скажімо, з прагненням до вигоди, до наживи. Етичний підхід, зокрема, простежується у працях французьких моралістів XVI-XVIII ст. М.Монтеня, Ф.Ларошфуко, Б.Паскаля та ін. Поки в Європі було суспільство «механічної солідарності», що ґрунтувалося на колективних уявленнях та міфологічній свідомості (за твердженням відомого соціолога Е.Дюркгейма), суспільне життя в ньому було нічим іншим, як моральною сферою

За часів раннього капіталізму виникла суперечність між ставленням до справи та етичними нормами. Встановлюється така особливість мислення, коли характерним є систематичне прагнення отримати законний прибуток у межах своєї професії.

У суспільстві формується органічна солідарність людей, що ґрунтується на взаємодоповненості ролей і професій, а також ідея професійної відданості, певного аскетизму в поведінці й спілкуванні людей. Взаємини між людьми і при вирішенні економічних питань певною мірою регулювалися вищими цінностями, зокрема релігійними (це особливо характерно для протестантської етики). З розвитком ринкових відносин людина дедалі більше стає самотньою, віддаляється від суспільства, від собі подібних, від тих, хто перебуває поруч. Людина стає прагматичною, а суспільство під впливом грошей стає дедалі раціональнішим. Гроші починають бути засобом будь-якого обміну, зокрема в економіці, мистецтві, науці, практиці. Їх вплив поширюється, звичайно, на ділові стосунки між людьми та на спілкування. У такому суспільстві зростають корумпованість, жорстокість, егоїзм, індивідуалізм та ін.

Отже, суспільство, яке стоїть на шляху «гроші заради грошей», «виробництво заради виробництва», «дія заради дії», приречене на моральний занепад. Щоб цьому запобігти, суспільство має повернутися до обов'язкової первинності етичних норм над прагненням досягти економічних результатів за всяку ціну. Йдеться про моральну відповідальність кожного за себе та за інших, за життя загалом. І тут люди мають усвідомити, що індивідуальної відповідальності для вирішення цієї проблеми явно замало. Потрібні спілкування, діалог індивідів, дискусія, хоча лише прагнення цього не досить. Дискусія про майбутні цінності, їх ієрархію, реальні зміни в суспільстві буде тим

досконалішою, чим незалежнішими будуть індивіди, які беруть у ній участь, чим більше вони прагнутимуть використати раціональні аргументи, не надаючи жодному з них абсолютного чи остаточного змісту, чим більше спілкування між людьми буде спрямоване на досягнення вільного консенсусу між ними.

Однією з форм прояву моральних відносин у суспільстві є моральні цінності. Цінність – це поняття, що використовується у філософії та соціології для позначення об'єктів, явищ і їх властивостей, а також абстрактних ідей, що втілюють у собі узагальнені ідеали і постають завдяки цьому як еталон належного. У сучасній філософії й етиці – це не лише суб'єктивна значущість певних явищ реальності, пов'язана із задоволенням потреб суб'єкта, у духовному плані цінності відроджують його самого з усіма його потребами. Обираючи певні моральні цінності, людина тим самим підтверджує свідоме ставлення до норм і принципів моралі, дієвість своїх мотивів, цілісність моральної свідомості загалом.

Моральні цінності добра, обов'язку, відповідальності, справедливості, честі й гідності людини, совісті помітно впливають на спільну діяльність людей, на характер і ефективність спілкування. Якщо співрозмовники, наприклад, під час вирішення конфлікту демонструють свою відповідальність за стан справи, вміння бути справедливими щодо опонента, бажають не лише собі, а й співрозмовникові добра, то є багато шансів, що вони досягнуть злагоди, а спілкування відбуватиметься на високому моральному рівні.

Як зазначалося, на сучасному етапі розвитку нашого суспільства, коли



рівень духовності у країні загалом падає, моральні цінності нерідко знецінюються. Тому наше суспільство має якомога більше уваги приділяти саме моральним цінностям, орієнтуватися на них у всіх сферах життя – економічній, політичній, соціальній, законодавчій та ін. Загроза дегуманізації виникає там, де

людина звикає ототожнювати себе зі своєю функцією, своєю соціальною роллю. Образ такої самовідчуженої людини-функціонера, людини-рольовика став, так би мовити, кошмаром технічної цивілізації останніх століть.

Систему моральних цінностей, яку доцільно впроваджувати в суспільстві ринкових відносин, детально описав відомий американський психолог і філософ Е.Фромм. Змальовуючи ринковий соціальний характер у праці «Психоаналіз і етика», він зазначає, що у діловому спілкуванні проявляється ставлення до себе

та інших як до товару, який можна якнайвигодніше продати й купити. Отже, на жаль, цінність людини полягає в тому, що вона є товаром.

Події, що відбуваються в окремій країні й у всьому світі, змушують людей переглянути систему цінностей як суспільства, так і окремої особистості. Керівники організацій, які успіх економічної діяльності пов'язують безпосередньо з людьми, уважно стежать за цими процесами і своєчасно реагують на них. Вони враховують будь-які зміни у ставленні людей до звичаїв, традицій, релігії, праці, освіти тощо. Якщо ці зміни орієнтацій на певні цінності своєчасно не помітити, виникнуть додаткові труднощі. Саме зміна цінностей була однією з причин зниження темпів зростання промислового виробництва у США 1965 року. Підприємці, які не усвідомили характеру подій, що відбулися, почали скорочувати кадри і втрачати клієнтів. Тим із них, хто продовжував поважати особистість, задовольняти потреби клієнтів та орієнтуватися на високу професійну майстерність працівників, падіння виробництва майже не загрожувало.



Звичайно, люди мають добре заробляти, щоб жити в гідних умовах. Однак якщо весь час людина присвячує себе тільки роботі, ігноруючи власні інтереси та інтереси сім'ї, вона, врешті-решт, рано втрачає здоров'я, стає нездатною народжувати нові ідеї, перестає бути цікавою у спілкуванні. Щоб цього не сталося, зазначає Е.Фромм, людина повинна орієнтуватися не

на принцип «мати», а на принцип «бути». Це означає, що людина хоче й може жити повнокровним життям. Вона хоче здобувати знання і віддавати їх, обирати заняття до вподоби, поєднувати продуктивну виробничу діяльність із власними інтересами в інших сферах. Розумні керівники поділяють такі орієнтації своїх підлеглих, не заважають їхнім прагненням до самореалізації – і не тільки при виконанні ними своїх професійних обов'язків. Як свідчить досвід кращих корпорацій світу, від цього виграють усі: кожна окрема людина і організація загалом.

Моральні цінності в усіх сферах життя людини регламентуються моральними нормами і принципами. Моральні норми і принципи – це певні вимоги й заборони, що регулюють діяльність, поведінку людей, їхню взаємодію та спілкування. Ці норми та принципи, встановлені людьми в суспільстві на

певному етапі його розвитку, є певним зразком поведінки й обов'язкові для виконання.

Принципи моралі мають загальне соціальне значення і поширюються на всіх людей, уособлюючи те загальне, основне і первинне, що уможливорює ці вимоги та становить ціннісний базис суспільства, взаємин людей. Моральні принципи підтримують і санкціонують в узагальненій формі суспільні підвалини життя, соціальний устрій, спілкування. Вони претендують на абсолютність, не допускають винятків. Будучи узагальненими, моральні принципи відбивають соціально-історичні умови буття людини, її сутнісні прагнення і потреби.

Поряд з іншими сферами життєдіяльності людини моральні принципи й норми регулюють процес спілкування людей, бо саме у процесі спілкування люди погоджують власні і суспільні інтереси. Більше того, спілкування людей має відбуватися за цими моральними принципами і нормами. Проте для індивідуального життя й поведінки людини вони є лише передумовою формування гуманістичних установок спілкування. Гуманізація спілкування – це насамперед розвиток і зростання потреби людини в такому спілкуванні. Воно передбачає здатність людини відчувати й співчувати, переживати і співпереживати, вміння розрізняти добро і зло, справедливість і несправедливість, вияв таких її якостей, як милосердя, порядність, доброчинність і совість, а також морально-етичні потреби, оцінки, смаки, ідеали, мотиви, вчинки. Тому не меншого значення у процесі спілкування людей відіграють також моральні знання, здатність до раціонального осмислення моральних ситуацій і дій.

Відомо, що зовні доброчинні дії можуть спиратися на мотиви, які явно суперечать принципам і нормам моралі: користолюбство, нажива, владолюбство та ін. І навпаки, вчинок, який зашкодив іншим, може мати в основі доброчинні наміри. Наприклад, людина, яка лише прагне влади, у спілкуванні з іншими демонструє свою «демократичність», гуманність. Досягши жаданої влади, вона швидко забуває про свої обіцянки і часто не виявляє доброти, чесності, відповідальності тощо. Таку поведінку в етиці називають легальною, а тип поведінки – легалізмом.

Відомий китайський філософ Конфуцій показав, що різні люди у своїй поведінці й спілкуванні дотримуються різних моральних норм і правил. На його думку, розумна людина, «коли дивиться, то думає, чи добре вона роздивилася, а коли слухає – думає, чи правильно вона почула; думає, чи приємний у неї вираз обличчя, чи шанобливі її манери, чи щире мовлення, чи пристойне ставлення до справи; при сумнівах думає про те, щоб порадитися; коли ж у гніві, то думає про наслідки; і перед тим, як щось придбати, думає про справедливість». Нерозумна людина робить три помилки: говорить, коли не час говорити (це

нерозважливість), не говорить, коли настає час говорити (це потайливість), і говорить, не помічаючи міміки (це сліпотата).

Нині у надзвичайно складних умовах ринкових відносин людям доводиться робити вибір щодо орієнтації на справедливе ставлення до інших та врахування їхніх інтересів чи на егоїзм; на активність чи пасивність; на агресію чи альтруїзм; на любов до людей чи байдужість до них і т. ін. Цей вибір виявляється в поведінці людини та в її спілкуванні з іншими. Під час такого вибору людина звертається або до прийнятих суспільством, або до особистих моральних норм і принципів.

Значимість етики ділових відносин також полягає у тому, що вона виконує функції не тільки моральної оцінки, але, що важливо, є *засобом прийняття рішень*, що дає можливість правильно вирішувати бізнесові та управлінські питання, розв'язувати суперечливі та конфліктні проблеми морального характеру.

Принципи і норми ділового спілкування повинні відповідати кожному виду ділового спілкування, і не суперечити загальним етичним принципам поведінки людей.

Кожна епоха розвитку людства, сфера життя і діяльності людини, характеризується певним типом культури.

Культура – (лат. виховання, освіта, розвиток) – історично певний рівень розвитку суспільства, творчих сил і здібностей людини.

Культурою, є людяність, яка міститься в багатстві цінностей, норм, традицій, звичаїв тощо. І саме це, накопичене людством багатство, кожна окрема людина може і хоче зробити своїм і бути її носієм. Тому цей процес є олюднення людини.



Компоненти загальної культури: художня культура; економічна культура; політична; правова; інтелектуальна; моральна; екологічна; фізична; культура спілкування; професійна культура.

*«Навіть в якому – то дрібному незначному
не примітному вчинку вже весь наш
характер: дурень і входить в виходить, і
сідає і встає з місця, і мовчить і рухається
інакше ніж розумна людина» Жан де
Лабрюйєр*

Професійна культура – відповідність поведінки, уміння слухати і говорити в

професійній діяльності загальноприйнятим нормам і принципам, а також вимогам, які ставляться саме до цієї професії. Людина, займаючись якимось видом діяльності, не тільки демонструє свої моральні якості, а й впливає через них на інших, рухаючись до поставленої мети.

В умовах жорсткої конкуренції та зниження життєвого рівня людей зростає значення таких рис характеру людини, як стійкість, лояльність, вірність, милосердя та ін. Йдеться про мораль співвіднесення, дилема якої ґрунтується на тому, що не варто слухати ані друзів, ані ворогів, коли совість підказує: «Вчини так». Кожен, хто знайомий з історією створення й розвитку відомої американської компанії «ІВМ», погодиться з тим, що своїм успіхом вона значною мірою зобов'язана морально-етичним ідеям її засновника Томаса Дж. Уотсона-старшого (1914), аніж технічним нововведенням чи фінансовим ресурсам. Він, як честолюбний підприємець, безумовно, хотів бачити свою компанію успішною. Але маючи власні моральні цінності, він не хотів це робити в будь-який спосіб. На шляху до успіху Т.Уотсон хотів об'єднати людей єдиною метою. Тому він розробив кодекс працівників компанії, принципи якого дуже прості:

- 1) кожна людина заслуговує на повагу;
- 2) кожен клієнт фірми має право на особливу увагу та найкраще обслуговування;
- 3) усе, що робиться у фірмі, має постійно вдосконалюватися. Цих принципів дотримуються й зараз усі працівники фірми – від адміністраторів найвищого рангу до підсобників.

Зазначені принципи становлять стрижень усієї діяльності компанії, до якої всі ставляться з повагою і довірою, що безпосередньо впливає на кожний крок і всю політику «ІВМ». Мабуть, тому за 34 роки нікого не звільнили через скорочення штатів, асортименту продукції чи бюджету. Але незалежно від посади «розлучалися» з тією людиною, яка порушувала моральні норми компанії або припускалася помилок у роботі і не бажала співпрацювати з іншими.

За правилами, прийнятими в «ІВМ», усі її працівники у своїх діях мають керуватися високими нормами ділового спілкування. «Кожний, з ким ви маєте справу, повинен розраховувати на справедливе і неупереджене ставлення до себе з вашого боку. Чесність є невід'ємною частиною моральної поведінки, а довіра необхідна для встановлення добрих та міцних стосунків».

Щоб зрозуміти моральність спілкування, потрібно знати основні поняття етики, об'єднані в цілісну систему, з єдиним принципом її побудови. Конкретний зміст цих понять, їх логічна форма й місце кожного з них у загальній системі змінювались в історії етичної думки залежно від розуміння природи моральності.

Однак у всі часи в історії етики основними категоріями вважалися насамперед добро й обов'язок, доброчинність і совість.

Розглядаючи етику спілкування, крім зазначених понять, треба враховувати й поняття етики соціального характеру, підвалини якої були закладені Е.Фроммом. Він детально описав етичні зміни, що відбуваються в соціальному характері людей на різних етапах розвитку капіталізму. Ці зміни яскраво виявляються в поведінці людей, насамперед у їхній моральності.

Людина народжується доброю, як стверджує більшість представників гуманістичної етики. Усе, що в неї є доброго, служить збереженню й розвитку життя, саморозвитку й використанню творчого потенціалу, а зло призводить до його руйнації.

Отже, якщо людина у спілкуванні відстоює свої позиції, впевнена в собі, виявляє наполегливість у досягненні мети, не принижуючи іншого, визнаючи його право на власну думку, то вона не чинить зла. Для неї добро – це йти шляхом, який вона обрала, але не жертвуючи собою, щоб догодити іншому. Сьогодні такі вміння, що називаються асертивними, формуються у людей за допомогою різних підходів.



У людини є лише один спосіб бути в єдності зі світом і водночас у злагоді з собою – реалізувати свої здібності. Це буде добром і для неї, і для суспільства, тобто для інших. Інакше перед людиною постають моральні проблеми, а неможливість їх вирішення часто призводить до неврозу. Щоб цих проблем не виникало, зокрема під час спілкування, слід дотримуватись основних принципів етики: «не роби іншому того, чого б ти не хотів, щоб він робив тобі»; «що ти робиш іншим, те робиш і собі». Інакше кажучи, якщо людина в діловому спілкуванні, маніпулюючи іншим, хоче досягти вигоди лише собі, особливо через хитрощі, махінації, нечесну гру, то порушується перший із зазначених принципів етики. Якщо ж під час вирішення конфлікту перемога досягається за

рахунок поразки опонентів, можна лише нажити ворогів. При цьому порушується другий із зазначених принципів етики.

Відбитком нашого «Я» є совість. Вона уособлює суть власного морального досвіду. Це наш вплив на себе самого. Гуманістична совість протестує проти утиску, приниження себе, проти загрози стати інструментом у руках тих, хто прагне свідомо чи несвідомо занизити нашу самоцінність і обмежити самостійність. Поряд з гуманістичною співіснує і совість авторитарна. У них однаковий зміст етичних норм, але мотиви їх використання різні. Авторитарна совість вимагає від людини підкорятися авторитетам, які виробили, скажімо, певні етичні норми, догоджати їм. Якщо вона цього не чинить і проявляє самостійність, у неї пробуджуватиметься «нечиста» совість, вона відчуватиме безсилля, дискомфорт, провину. Кожна людина, як стверджує Е.Фромм, має ці два різновиди совісті. Проблема в тому, яке співвідношення між ними.

Існує чимало етичних критеріїв цивілізованого спілкування, зокрема чесність, порядність, справедливість. У розвинених країнах, наприклад, без цих критеріїв у діловому спілкуванні між фірмами, банками й окремими людьми сучасне підприємництво було б неможливим. Нафта й нафтопродукти, акції й інші цінні папери на мільйони доларів щодня продаються на основі усних переговорів без свідків. Так само на великі суми щороку продаються товари солідними торговими фірмами без попереднього оформлення контрактів. Така практика сучасного підприємництва є наслідком тривалого процесу розвитку бізнесу, під час якого сформувалися найоптимальніші моральні принципи та правила, яких дотримуються підприємці.

Для досягнення ефективності в діловому спілкуванні необхідно також керуватися такими етичними поняттями, як повага, співчуття, справедливість тощо. Основою гуманістичних комунікативних установок є повага. Це таке ставлення до людини, коли враховується людська гідність.

Повага доповнюється пошаною, тобто визнанням особистих чеснот індивіда та його належності до певної спільноти. Якщо ми ставимося шанобливо до іншої країни або до якоїсь фірми, то поважатимемо також їх представників і виявимо це у своєму ставленні до них, що сприятиме встановленню контакту, взаємодії. Спілкування буде відкритим і націленим на продуктивний діалог, на співробітництво і злагоду, ґрунтуватиметься на врахуванні моральних норм і принципів справедливості, рівноправності, доброзичливості, ввічливості та ін. Повага до співрозмовників, опонентів у спілкуванні, толерантність тісно пов'язані із самоповагою. Як би не ставилися до нас інші люди під час спілкування, у ділових взаєминах, самоповага буде тим моральним механізмом, який допоможе нам не допустити приниження, глузування. Людина з розвинутою самоповагою чинитиме опір цьому, виявлятиме волю, відстоюючи

свою гідність, честь. Християнська мораль вчить бути терплячим, але це не означає, що слід миритися зі злом, агресією, брутальністю, безчестям. Кожен із нас має робити все можливе в межах норм моралі, щоб не допускати цього, щоб попереджувати негативні прояви у процесі спілкування з іншими людьми. Людям, які чинять зло, ображають інших, можна часом поспівчувати, бо вони не розуміють, що роблять, і як це може негативно вплинути на них. Поспівчувати, а можливо, і допомогти, замість того щоб «схрещувати мечі», можна спробувати доброзичливо запропонувати інший вихід із ситуації, що склалася.

Повага й увага до клієнтів є, безперечно, основою тривалих взаємин. Компанія, яка підходить до ділових відносин лише з позицій власної користі, не може розраховувати на лояльність іншої сторони. А будь-яке зроблене клієнтові добро потім, як правило, повертається прибутком. Коли виникають нові ринки збуту продукції, до них швидко вливаються різні корпорації, компанії, фірми з інших країн. Багато компаній намагаються будь-що збути свою продукцію, навіть низької якості. Відчувається це зараз і в Україні. Але якщо такі компанії орієнтовані тільки на отримання тимчасової користі, то зв'язки не будуть тривалими. Вони завжди відчуватимуть опір з боку тих, кого принижують. І навпаки, компанії, які встановлюють ділові контакти, поважаючи слабших сьогодні партнерів, допомагають їм, створюють основу для співпраці в майбутньому.

Егоїзму, самолюбству протистоїть любов до себе. Вона не рівнозначна егоїзмові, не виключає любові до інших. Якщо людина піклується про себе, відповідальна, цінує і поважає себе, прагне до розвитку, самореалізації, врешті-решт, до свободи, то вона любить себе. Якщо людина себе любить, то вона спокійна, доброзичлива, впевнена в собі, совісна, а тому іншим людям добре з нею спілкуватися й співпрацювати.

Любов до людей є найкращим порадиником для вирішення більшості складних проблем, у тому числі проблем спілкування. Вона включає в себе і повагу, і співчуття, і готовність допомогти. Саме вона підкаже у складних ситуаціях, коли і як розпочати спілкування, як вступити в контакт і як з нього вийти, які аргументи навести, яке рішення прийняти та ін. Коли любиш людей, з якими спілкуєшся, то докладеш зусиль, щоб їх зрозуміти, щоб не зачепити їхньої честі, гідності, не примусити їх страждати, допоможеш їм зберегти й поповнити свою самоцінність. Апостол Павло у першому посланні до коринтян сказав: «Якби я говорив мовами людськими і ангельськими, але не мав любові, я був би ніби мідь брєнєча. Якби я мав дар пророцтва і відав усі тайни і усі знання, і якби я мав усю віру, щоб і гори переставляти, але не мав любові, я був би – ніщо. І якби я роздав бідним усе, що маю, і якби віддав моє тіло на спалення, але не мав любові, то я не мав би жадної користі. Любов – довготерпелива, любов – лагідна,

вона не заздрить, любов не чваниться, не пихатиться, не бешкетує, не шукає свого, не поривається до гніву, не замислює зла; не тішиться, коли хтось чинить кривду, радіє правді; все зносить, в усе вірить, сподівається, все перетерпить».

Отже, спілкування – це форма творчості, яка допомагає виявити і розкрити найкращі сторони особистості. Водночас це процес виховання і самовиховання, коли люди впливають одне на одного. Тому таким необхідним для досягнення успішної взаємодії у спілкуванні є знання ролі моральних цінностей, розумне використання моральних принципів і норм.

Протокол як форма ієрархічного порядку.



Досвід організації ділових зустрічей і нарад показує, що для успішних ділових контактів між партнерами, особливо між представниками різних країн, дуже важливо дотримуватися певних протокольних звичаїв та правил. Не дарма кажуть, що добре поставлений і дотриманий протокол – це як мастило, що дає змогу мотору

працювати без перешкод.

Слово «*протокол*» (від грецького *protokollon* означає: *protos* – перший, *kolla* – клеїти). В давні часи воно трактувалось як правила оформлення документів й означало першу частину документа, в якому перераховується склад учасників зустрічі.

Протокол – це форма ієрархічного порядку, виявгарних манер у стосунках між партнерами з різних країн і, подібно до ввічливості, одна з основних форм щоденного життя. Протокол є сукупністю правил поведінки, норм і традицій на офіційних та не офіційних зустрічах.

Ієрархія, як відомо, існує в уся кому організованому суспільстві. Складність стосунків між різними соціальними групами суспільства зобов'язує дотримуватися певних правил, без яких гармонійне існування людей було б неможливим.

Уже в первісному суспільстві можна знайти щось на зразок ієрархічного порядку, часто з церемоніями, які традиційно здійснювалися відокремленою



кастою. Ієрархію можна спостерігати навіть у комах, птахів і тварин, про що свідчить, наприклад, внутрішня організація у сім'ях бджіл чи термітів, шлюбні церемонії у деяких видів птахів тощо.

Дипломатичний протокол –

невід’ємна складова частина дипломатії, її помічний інструмент, форма, якою супроводжується будь-яка зовнішньо-політична акція держави та якої дотримуються її представництва чи представники. Дипломатичний протокол забезпечує відповідні умови для того, щоб відносини між державами, урядами та їхніми представниками могли розвиватися в дружній, мирній атмосфері та в наявності взаємоповаги.

Родоначальницею дипломатичного протоколу вважається Франція, а її батьком і засновником – кардинал Арман Жан дю Плессі Рішельє (1585–1642 рр.). Разом з тим не менший внесок в розвиток дипломатичного протоколу внесли італійський історик і військовий теоретик НікколоМакіавеллі (1469–1527 рр.), італійський філософ-гуманіст Франческо Гвіччардіні (1483–1540 рр.), а також нідерландський дипломат Авраам Вікфор, який підготував настільну книгу для дипломатів під назвою «Посол і його функції».

Дипломатичний протокол є зразком міжнародного спілкування, на який рівняються всі організації та приватні особи. Норми протоколу обов’язкові для виконання всіма учасниками міжнародного спілкування. Відступ від дипломатичного протоколу або порушення його норм сприймається як неповага до держави і може призвести до конфліктних ситуацій.

На відміну від дипломатичного, правила ділового протоколу більш гнучкі, їх дотримуються менш суворо.



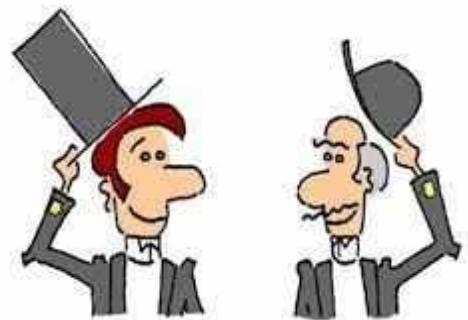
Основні принципи ділового протоколу.

Діловий протокол – це регламентований порядок зустрічей і проведень делегацій, проведення бесід, переговорів і прийомів, ведення ділового листування, підписання договорів, угод та ін.

На відміну від дипломатичного, ділового протоколу дотримуються менш суворо, тут правила більш гнучкі. Розглянемо детальніше його основні принципи: *ввічливість, тактовність, взаємоповага, гідність, порядність*.

Одним з основних принципів комунікативних процесів є підтримання нормальних ділових стосунків між людьми і прагнення уникнути конфліктних ситуацій. Тому повагу і розуміння можна заслужити у партнера тільки виявляючи ввічливість та стриманість. Щедрівні говорили:

Ввічливість – це дотримання загально



прийнятих правил поведінки, вміння поводитися між людьми відповідно до обставин. Ввічлива людина завжди буде дотримуватись «дистанції» під час спілкування, враховуватиме вік, стать, соціальний статус партнера.

Тактовність. Партнери, з якими ви зустрічались, можуть, як часто це і відбувається, зустрітись знову. Позитивне або негативне враження, залишене від попередніх зустрічей, може позначитись на взаємовідносинах у майбутньому і



вплинути на перебіг переговорів. Тому важливим на переговорах є почуття такту. Чим цивілізованіше суспільство, тим ретельніше дотримуються правила проведення переговорів як бар'єр для неминучих непорозумінь і антагонізмів, що породжуються відмінністю характерів і принципів сторін.

Тактовність – це вміння дотримуватись такту у стосунках з іншими людьми. **Такт** – почуття міри, що підказує найбільш правильний підхід, найбільш делікатну лінію поведінки. Тактовна людина звертає увагу не тільки на зміст своїх слів, дій чи вчинків, а й на їх форму, враховуючи індивідуальні відмінності партнера, його психологічний стан, настрій.

Взаємоповага. Правила протоколу не є священними, тому церемонія проведення ділових зустрічей не мож напорівнювати з релігійними обрядами та звичаями, порушення яких може викликати гнів вищих сил. Правила ґрунтуються на належній повазі до національних свят та місцевих звичаїв; до них включаються насамперед ті, що одержали загальне схвалення громадськості.



Гідність. Необхідно відзначити, що, за деякими винятками, наші західні партнери з достатньою повагою ставляться до українського народу як носія стародавньої культури і традицій, що формувалися протягом тисячоліть, починаючи з часів Ора. І тут головне для нашого бізнесмена гідно тримати себе, «не впасти обличчям» і закрити прогалини у знаннях ділового протоколу. Тим більше, що на визначеному заході на людину будуть дивитися насамперед як на особистість, а не як на представника якогось народу.



Порядність. Складовою протоколу є порядність. Це поняття допомагає людині утримуватися від негативних вчинків – таких як обман, підступність, шахрайство. Зміст його

полягає в умінні триматися незалежно від ситуації, не принижувати гідність іншої людини; це саме той моральний імператив, «обмежувач», який не дає змогу людині «переступити межу».



Дотримання правил ділового протоколу дає можливість підтримувати порядність і престиж фірми, сприяє створенню сприятливого психологічного клімату в процесі спілкування, що впливає на успішне вирішення справи та закладення основи для взаємовигідних ділових стосунків в подальшому.

Ієрархія етичних основ

Становлення етичних норм в бізнесі має розпочинатися з організації. Все частіше організації, фірми, для яких суспільна думка про чесність і добropорядність стоїть вище бажання максимізувати прибуток будь-якими способами, розробляють Етичні кодекси (корпоративні кодекси), які:

показують керівникам (директорам, менеджерам) і працівникам як чинити, приймаючи рішення на основі аналізу цінностей;

формально зобов'язують всіх працівників зважати на етичні аспекти рішень, які вони приймають;

є основою для дискусій з питань етичного поведіння.

Кожна компанія розробляє свій етичний (корпоративний) кодекс з відповідною назвою: Кодекс етики, Кодекс цінностей, Кодекс поведінки, Звід правил, Звід цінностей і принципів.

Наприклад:

- Кодекс ділової етики («The Procter & Gamble»);
- Кодекс принципів ділової етики («Юнілевер»);
- Кодекс ділової поведінки («Кока-кола»).

Перші етичні (корпоративні) кодекси з'явилися у США на початку XX ст.

У кодексах були стислі сформульовані ідей (приклади: “Працювати в ім’я кращого життя, кращого світу для всіх”, “Компанія дотримується стандартів



системи вільного підприємництва” та ін.) та перелік деяких норм поведінки з клієнтами та конкурентами.

Прикладом розробки сучасного кодексу може бути Кодекс ділової етики компанії «The Procter & Gamble», у якому визначені основні морально-етичні цінності та принципи діяльності компанії.

Цінності, на яких базується діяльність компанії:

колектив, який складається з найкращих у світі спеціалістів;

господарське ставлення до майна компанії (як до власного); прагнення до забезпечення довгострокової успішної діяльності компанії, до виконання покладених завдань, підвищення ефективності праці;

чесність і відкритість у відношеннях між робітниками; дотримання букви закону; прийняття рішень на основі повної інформації і обґрунтування її оцінки на основі можливих ризиків;

намагання бути кращими у виконанні покладених завдань; підвищення якості роботи; здійснення лідерства у своїй сфері;

взаємне довір'я у стосунках між колегами, замовниками і користувачами.

«Уміння слухати, – це найбільший комплімент, який ми можемо зробити тому, хто говорить»

Принципи і правила поведінки, які базуються на основі моральних цінностей, зводяться до такого:

повага до особистості кожної людини;

нероздільність інтересів компанії і кожного робітника;

цілі і принципи чітко визначені і погоджені;

основою успіху є новаторство;

орієнтація у виробничій сфері на запити споживачів, на тісні, взаємовигідні відносини з замовниками і суміжниками;

заохочення професійної майстерності робітників;

намагання бути кращими у всіх галузях, які мають для компанії певне значення;

спільна діяльність в дусі взаємного довір'я і партнерські відношення з замовниками, постачальниками, вищими навчальними закладами, державними органами.

В компанії «McDonnell Douglas»

кожен співробітник одержує картку, на якій наведено скорочений варіант морального кодексу компанії і правила прийняття етично правильних рішень. Таку картку зручно мати завжди при собі.



Компанія вимагає від своїх співробітників дотримання жорстких етичних стандартів. В моральному кодексі компанії підкреслюється: “Чесність і етика існують винятково всередині людини або зовсім відсутні. Або індивід веде себе чесно і етично, або ні. Щоб чесність і етичність були символами, ми, члени



Корпорації, повинні старатися:

бути чесними, заслуговуючи довіру в будь-яких відношеннях;

виконувати покладені перед нами задачі і взяті на себе зобов'язання;

конструктивно співробітничати, допомагати колегам в будь-якій роботі;

чесно і розумно відноситися до своїх колег, покупців та інших людей;

дотримуватися законів у всіх наших діях;

вірно служити своїй компанії, докладати всіх своїх сил до покращення якості життя у світі, в якому ми живемо.

За даними досліджень, майже всі великі американські корпорації та половина невеликих фірм мають свої Етичні кодекси. В Західній Європі існує певна недовіра до ефективності впливу кодексів на моральне вдосконалення співробітників.

Кодекси тут з'явилися лише в середині 80-х років, а процес їх розробки і впровадження проходить дещо повільніше, ніж у США. Так, в Канаді кодекси мають приблизно 50% компаній, а в Англії – близько 40 %. Досвід розробки і впровадження Етичних кодексів показує, що це тільки перший крок до використання норм ділової етики. На цьому шляху виникають певні проблеми. Головна з них полягає в тому, як досягти міри, балансу між етичним та економічним полюсами бізнесу. Від менеджерів дуже часто вимагають добиватися поставлених цілейлюбими способами.

ЛЕКЦІЯ 3. ІМІДЖ ПРОФЕСІОНАЛА І ОРГАНІЗАЦІЇ У КОНТЕКСТІ ПРОФЕСІЙНОЇ ЕТИКИ

1. *Поняття іміджу ділової людини.*
2. *Створення іміджу професіонала.*
3. *Створення іміджу організації.*

Поняття іміджу ділової людини.

У зростаючому інформаційному просторі сучасної цивілізації дедалі більшого значення набувають комунікативні методи міжособистісної та міжгрупової взаємодії, що зумовлює посилення інтересу наукового світу до проблеми комунікації. У зв'язку з розвитком ринкових тенденцій в економіці суспільства, посилення духу суперництва, непередбачуваності, конкуренції цей

інтерес спрямовується на такі її форми як реклама і самореклама (імідж). Нині реклами потребує не тільки товар, але й фахівець, який створює цей товар. Реалії ринку праці такі, що від самопрезентації людини у великій мірі залежить її життєвий і професійний успіх. Слід визнати, що значення іміджу сьогодні різко зростає, він стає важливою і необхідною компонентою комунікативної культури соціальної спільноти і особистості. Як зазначає Г.Г. Почепцов: “Імідж в концентрованій формі задає сутність людини або організації. Відштовхуючись від іміджу, ми можемо будувати свої взаємовідносини з даною людиною... Звідси виходить проста істина: чим точніше ми виберемо і побудуємо свій імідж, тим ефективнішою буде комунікація”.

Якщо постановка проблеми іміджу є традиційною для зарубіжної науки, то для вітчизняних науковців - це відносно новий об'єкт дослідження. Хоча варто зауважити, що імідж в тому чи іншому контексті (необхідні риси характеру, деталі зовнішності, поведінки тощо) завжди був представлений в процесах комунікації, тому у певних своїх аспектах становив предмет аналізу.

Ідеї самопрезентації розглядались у зв'язку з загальнотеоретичними проблемами спілкування, конкретизувались у складі досліджень проблеми культури спілкування, етикетної регламентації поведінки тощо. У ряді цих праць вказується на помітну роль внутрішніх особистісних характеристик і зовнішніх візуальних ознак поведінки на побудову успішного спілкування, в основу якого покладено позитивне сприйняття партнера по спілкуванню, пропонуються для цього різноманітні стратегії і тактики спілкування, ефективні еталони поведінки.

Останнім часом наукові традиції щодо вивчення проблеми іміджу, закладені дослідженнями зарубіжних вчених, продовжують вітчизняні науковці. Їх аналіз дозволяє розглядати особистісний імідж як символічний образ людини, представлений іншим через складну систему репрезентаційних сигналів, що будується на основі прогнозування результатів репрезентації в залежності від поставлених задач, зіставлення особистісних потреб і вимог масової свідомості. З іншого боку, імідж представляє собою сукупність соціально сприйнятливих реакцій людини в конкретних умовах соціального оточення, сутність яких полягає в поєднанні її внутрішньої культури і зовнішньої поведінки, об'єднанні символічного і реального. Таким чином, особистісний імідж в сучасних умовах розвитку комунікаційних процесів становить необхідний інструмент спілкування, своєрідне символічне представлення, підґрунтям для якого слугують реалії життя. Виходячи з цього, ми можемо вважати імідж обов'язковим атрибутом людини, складовою культури спілкування у будь-якій галузі життєдіяльності, професійної діяльності зокрема.

Відправною точкою для визначення основних шляхів формування іміджу є розуміння особистісного іміджу як поєднання внутрішнього і зовнішнього,

реального і символічного, як атрибуту водночас внутрішньої культури особистості і культури зовнішнього оточення. Водночас імідж розглядається з позиції його процесуального і функціонального значення. Так Г.Г. Почепцовим імідж є процесом інтенсивного введення інформації з прогнозованою реакцією на неї. Тоді провідна функція іміджу полягає у підборі й подачі необхідної в даній ситуації спілкування інформації з метою реалізації прогнозу.

Структурний компонент іміджу можливо встановити, виходячи з його типології. З огляду на існування декількох типологій особистісного іміджу важливо визначитись, які саме типи іміджу розроблятимуться в ході професійної підготовки. На основі раніше визначених Е. Семпсон та Ф. Девіс нами запропоновано модифіковану типологію, в якій особистісний імідж представлений такими типами:

- внутрішній рефлексивний імідж (самоімідж) або самосприйняття і самооцінка на основі минулого досвіду;
- зовнішній рефлексивний імідж або уявлення про те, як особистісний імідж сприймається іншими;
- реціпієнтальний імідж або той імідж, який реально сприймається оточуючими;
- ідеальний (необхідний) імідж або той набір якостей і характеристик, яких вимагає конкретна ситуація.

Імідж професіонала

Побудова іміджу має ґрунтуватися на:

- *самопізнанні, створенні Я-образу, наближеного до його реального змісту;*
- *пізнанні інших людей, їхніх особливостей, оволодіння механізмами сприйняття у спілкуванні;*
- *ознайомленні з каналами комунікації, урізноманітненні і розвитку можливостей для передачі інформації;*
- *оволодінні інтерактивними уміннями, підвищення ефективності взаємодії з людьми;*
- *побудови своєї поведінки у відповідності з нормами моралі, приписами етикету та специфікою професійної діяльності;*
- *створенні сприятливого зовнішнього образу, адекватного внутрішній сутності та умовам зовнішньої ситуації.*

Побудова персонального іміджу (самоіміджу) значною мірою залежить від рівня самооцінки, її адекватності. Факт зацікавленості у собі, своєму вдосконаленні вже означає досягнення певного рівня самоповаги і наявність потенціалів для особистісного зростання.



Нерідко успіх у самопрезентації пов'язують з низкою зовнішніх ознак (зовнішність, одяг, постава, рухи та ін.). Однак, за умови формування надто низької самооцінки покращення зовнішнього

іміджу забезпечує обмежений ефект. Однак, рівень самоповаги можливо підняти за рахунок досягнення позитивних змін у зовнішності. Турбота про зовнішність слугує повідомленням про повагу до себе і до співрозмовника.

Проте, ефект самопрезентації (формування персонального іміджу) значною мірою залежить від того, як людина оцінює свої позитивні сторони і слабкі місця, на що спрямовує свої зусилля у саморозвитку. Таким чином, побудова персонального іміджу розпочинається з формування погляду на самого себе, порівняння свого “Я” з встановленими ідеалами і стандартами.

Протягом свого життя кожна людина численні ролі і представляє іншим різноманітні образи залежно від виконуваної ролі. Одні з цих ролей зумовлюються фактом народження людини (стать, місце у сім'ї, особливості зовнішності та ін.) інші створюються у процесі соціального розвитку (професія, місце у системі групових відносин – статус, дружба та ін.). кожна з ролей накладає відбиток на поведінку людини, вимагає тих чи інших її зразків (ярликів). Так, від студента очікують результатів у навчанні, науковій і громадській роботі, самостійності, інтелектуального розвитку, від спортсмена – хорошої фізичної форми, наполегливості, здатності до співпраці у команді.

Соціальні очікування накладають відбиток не лише на зовнішні прояви поведінки. Система ярликів починає діяти і на внутрішньому рівні – у формуванні самокритики, у створенні самооцінки. Це засвоєні з дитинства оцінки з боку інших людей – “ти приваблива”, “ти лінивий”, “ти розумний”, “ти нездара”, “твої слова діють мені на нерви” та ін. або накази і правила типу “наколи не розмовляй з незнайомими людьми”, “ти повинен працювати наполегливо”, “життя – постійна боротьба” та ін. Деякі з них перетворюються на внутрішні установки і відбиваються на побудові іміджу. Наприклад, людина, яку переконали у її високих розумових здібностях, у спілкуванні з іншими буде висловлювати свою думку, не боятись при цьому виглядати смішною чи некомпетентною. Якщо дитині постійно “навішувати ярлик” надмірної повноти, надалі вона буде прагнути маскувати свій недолік за допомогою одягу та

невербальних засобів. Отже, у формуванні своєї самооцінки слід спиратись ще й на інші канали отримання інформації про себе: порівняння себе з іншими, інтроспекцію та ін.



Імідж організації (образ) – враження, яке організація та її працівники справляють на людей і яке фіксується в їхній свідомості у формі певних емоційно забарвлених стереотипних уявлень (думок, суджень про них).

Основними складовими іміджу є зовнішній вигляд та внутрішній зміст. Імідж організації може бути позитивним (в основі – довіра, відповідна стереотипізація її сприймання) та негативним (в основі – недовіра до організації та її репутації)

Позитивний імідж залежить від таких чинників:

- якість, фінансова спроможність, конкурентоспроможність товарів (послуг);
- ефективність управління;
- організаційна культура;
- тиражування імені організації через засоби масової інформації.

Відчутно впливають на імідж організації та її персоналу символи, атрибути, назва, бренд, девіз тощо.

Відчутно на імідж організації впливає імідж керівника, який має такі складові:

- професіоналізм і компетентність;
- динамізм, швидка реакція на кожну ситуацію;
- моральна надійність;
- уміння впливати на людей (етика спілкування, етика одягу, приваблива манера поведінки);
- гуманітарна освіченість;
- психологічна культура.

Технологія створення іміджу:

- виокремлення себе від інших;
- вписування особистості у символічне уявлення про лідера;
- вписування особистості в модель поведінки актора;
- активне використання супутніх символів щодо створення візуальних характеристик;
- активне управління засобами масової інформації; боротьба з чутками, плітками тощо;
- символізація автономних сфер (зачіска, одяг, погляд тощо)

Формування іміджу відбувається за принципами: повторення, безперервного посилення впливу, “подвійного виклику” (впливу на розумову та емоційну сфери).

Імідж – це сукупність вражень, які формується у суспільства щодо людини чи компанії. Він складається з багатьох факторів, серед яких особливу роль відіграє професійна етика. Дотримання етичних норм сприяє створенню позитивного іміджу, тоді як їх порушення може призвести до репутаційних та фінансових втрат.

Імідж професіонала у контексті професійної етики

Імідж професіонала залежить від його особистих та професійних якостей. Його складові можна розглянути детальніше:

1.1. Компетентність

- Високий рівень знань та навичок у своїй сфері.
- Безперервний професійний розвиток (курси, тренінги, конференції).
- Вміння застосовувати знання на практиці.
- Об’єктивне оцінювання власного рівня та готовність до навчання.

Приклад:

Адвокат, який знає закони та має успішний досвід у судових справах, викликає довіру клієнтів. Водночас юрист, що робить юридичні помилки через низьку кваліфікацію, швидко втратить клієнтів.

1.2. Дотримання етичних норм

- Відповідальність за свої дії та рішення.
- Справедливе ставлення до колег, клієнтів та партнерів.
- Чесність у взаємодії з людьми.
- Дотримання конфіденційності.

Приклад:

Лікар, який зберігає лікарську таємницю та не дає необґрунтованих обіцянок щодо лікування, будує довгострокову довіру серед пацієнтів.

1.3. Зовнішній вигляд

- Відповідність дрес-коду та стандартам професії.

- Охайність, доглянутий вигляд.
- Акуратність у дрібницях (чистий одяг, акуратне волосся).

Приклад:

Банкір, який приходить на зустріч у класичному костюмі та виглядає охайно, створює враження серйозного та надійного фахівця.

1.4. Комунікація

- Ввічливість та коректність у спілкуванні.
- Уміння пояснювати складні речі простою мовою.
- Активне слухання та врахування думки співрозмовника.
- Уникнення конфліктів або їх конструктивне вирішення.

Приклад:

Викладач, який доступно пояснює матеріал та поважає студентів, викликає більше довіри, ніж той, хто грубо відповідає на запитання.

1.5. Соціальна відповідальність

- Участь у соціальних або благодійних ініціативах.
- Допомога колегам, наставництво.
- Участь у волонтерських або громадських проєктах.

Приклад:

ІТ-спеціаліст, який безкоштовно проводить майстер-класи для молодих фахівців, підвищує свій професійний авторитет у суспільстві.

Імідж організації у контексті професійної етики

Імідж компанії – це її репутація серед клієнтів, партнерів, держави та громадськості. Його складові:

2.1. Етичний кодекс

- Чітко визначені моральні та професійні принципи компанії.
- Дотримання законодавчих норм та корпоративної етики.
- Прозорість фінансової діяльності та звітності.
- Відмова від корупційних схем і хабарництва.

Приклад:

Компанія, яка веде чесний бізнес та дотримується всіх норм, матиме позитивний імідж, на відміну від підприємств, що ухиляються від податків.

2.2. Корпоративна культура

- Взаємоповага між співробітниками.
- Чесне ставлення до підлеглих та колег.
- Відкритість керівництва до співробітників.
- Командна робота та підтримка.

Приклад:

Компанія Google відома своєю відкритою корпоративною культурою, що сприяє її позитивному іміджу.

2.3. Соціальна відповідальність

- Благодійні ініціативи (допомога лікарням, підтримка освіти).
- Дотримання екологічних стандартів.
- Підтримка місцевих громад та соціальних проєктів.

Приклад:

Компанія Tesla інвестує у розвиток екологічно чистих технологій, що сприяє її позитивному іміджу.

2.4. Якість продукції або послуг

- Відповідність міжнародним стандартам якості.
- Чесна реклама без обману клієнтів.
- Гарантія та підтримка після покупки.

Приклад:

Apple підтримує високу якість продукції та гарантійний сервіс, що підвищує довіру споживачів.

3. Як професійна етика впливає на імідж?

3.1. Позитивний вплив (етична поведінка)

Формує довіру клієнтів та партнерів.

Допомагає залучати кращих співробітників.

Покращує репутацію на ринку.

Забезпечує стабільний розвиток компанії або кар'єри.

Приклад:

Starbucks активно підтримує екологічні ініціативи та дотримується принципів соціальної відповідальності, що позитивно впливає на її імідж.

3.2. Негативний вплив (порушення етики)

Руйнує репутацію професіонала або компанії.

Призводить до втрати клієнтів та партнерів.

Викликає фінансові збитки та юридичні проблеми.

Провокує внутрішні конфлікти та проблеми з персоналом.

Приклад:

Фармацевтична компанія Purdue Pharma приховала факти про небезпечні наслідки використання опіоїдів, що призвело до масових судових позовів і знищення її репутації.

Імідж професіонала та організації напряму залежить від дотримання професійної етики. Етична поведінка – це стратегія, що приносить довіру, стабільність та довготривалий успіх. Високі моральні стандарти та професійна

чесність є запорукою поваги та процвітання як для окремих фахівців, так і для цілих компаній.

ЛЕКЦІЯ № 4: ПРОФЕСІЙНА КУЛЬТУРА СПІЛКУВАННЯ ТА ДІЛОВИЙ ЕТИКЕТ.



2. *Професійна культура та мораль.*
3. *Етикет як сукупність правил поведінки людини.*
4. *Моральні основи етикету.*
5. *Особливості ділового етикету.*
6. *Норми поведінки керівника.*
7. *Етика та етикет у взаєминах з клієнтами та партнерами по бізнесу.*
8. *Етикет у взаєминах з діловими партнерами іноземцями.*

Суспільне життя складається з вчинків людей, які мають свої бажання, свої цілі, погляди, інтереси. Одним з найважливіших аспектів людських стосунків є рівень розвитку моральності. Мораль суттєвим чином відрізняє світ культури від тваринного світу. З давніх-давен моральні закони забезпечували самозбереження суспільства, спільне виживання в дикому тваринному світі.

Людина створює свій світ, світ культури, який складається з кількох різновидів культури. Кількість їх зростає залежно від рівня розвитку людства: відокремлюються політична, інтелектуальна, професійна, естетична, моральна культура тощо. У різні епохи одна з них панувала і визначала особливість саме цього часу.

Культура (лат. Culture — «обробіток», «обробляти») — сукупність матеріальних та духовних цінностей, створених людством протягом його історії;

історично набутий набір правил всередині соціуму для його збереження та гармонізації.

Культура - це історично визначений рівень розвитку суспільства, творчих сил та здібностей людини, який має вираження у типах та формах життєдіяльності людей, а також у створюваних ними матеріальних та духовних цінностей. Поняття “культура” вживається для характеристики визначених історичних епох, конкретних суспільств та націй, специфічних сфер діяльності та життя.

Культура включає в себе: результати конкретної діяльності (знаряддя праці, твори мистецтва); засоби спілкування людей (мораль і право); характерні особливості свідомості (моральне, естетичне); здібності людей, які реалізуються у їх діяльності (знання, уміння, навички). У конкретних сферах суспільного життя культура характеризує різні особливості свідомості, поведінки та діяльності людей. Культурі притаманні цілісність, спадкоємність у засвоєнні досягнень та традицій, взаємозв'язок загальнолюдського та національного. Оволодіння всім багатством культури людства лежить в основі системи виховання та освіти. Таким чином, культура людини - це засвоєний досвід поведінки, відношень, спілкування, який повсякденно проявляється та визнаний у існуючому соціальному середовищі.

Засвоєння культури індивідом означає не тільки знання про добро і зло, про загальноприйняті форми поведінки, про ідеал і норми, а й втілення знань у дію, реалізацію поглядів у вчинках. Нагадаємо, що мораль існує, по-перше, як форма суспільної свідомості (уявлення про норми, принципи, ідеали) у двох формах – теоретичній (у філософсько-етичних творах) і буденній (у свідомості переважної більшості людей, поясненнях, висновках щодо повсякденних дій); по-друге, як діяльність людей і, нарешті, по-третє – як стосунки (що фіксуються свідомістю і реалізуються через діяльність). Особливістю моралі є присутність її у всіх сферах діяльності людини (головним чином, через мотиви, оцінку і самооцінку діяльності).

Рівень моральної культури особистості виявляється через систему функціонально пов'язаних показників: знання основних норм, правил, принципів, ідеалів; оцінка норм, правил, принципів, ідеалів як соціально справедливих, суспільно необхідних і гуманних; вчинки та їх відповідність проголошеним принципам; втілення поглядів у життя, реалізація через стосунки з людьми, природою; соціальна значущість мотивів поведінки; здатність особистості до морального розвитку, до самовдосконалення. Ці критерії моральної культури мають деякі особливості функціонування – зовнішні прояви моральної культури повинні збігатися із внутрішніми, ознаки культури повинні бути сталими і за буденних, і за екстремальних умов життя.

Моральна культура особистості складається з таких структурних елементів: культура моральної свідомості (етичного мислення і моральних почуттів), культура моральної діяльності, культура моральних відносин, моральна програма людини. Залежно від рівня розвитку цих елементів, їх співвідношення можна визначити типи моральної культури (низький, «мозаїчний», раціональний, емоційно-експресивний, високий).

Дуже важливо усвідомити, що процес становлення і розвитку соціального індивіда складний і суперечливий. Зміст його розкривається через поняття «формування особистості», яке включає соціальне середовище, виховання, самовиховання, діяльність і спілкування. Головна особливість морального виховання полягає у спрямованому перетворенні зовнішніх для людини нормативних вимог на систему особистих характеристик, які стверджують добро і справедливість. Метою морального виховання є розвиток у людини свідомого ставлення до суспільно необхідних норм поведінки, перетворення моральних принципів на особисті переконання, які складають ядро індивідуальної свідомості, що організує інші його елементи (знання уявлення, погляди, почуття). Формування в індивідів моральних здібностей поряд із моральними потребами становить найвищу мету морального виховання. У системі виховних заходів особливе місце посідають сила позитивного прикладу, моральна оцінка вчинків, громадська думка.

Професійна культура - це частина загальної культури, рівень мистецтва професійної діяльності, який відображає досягнення наукової думки та практичного досвіду, повсякдення проявляється спеціалістом в інтересах морального здоров'я суспільства, середовища та соціального прогресу. Вона характеризується не тільки моральністю особистості, але й її емоційним проявом.

Поняття професійної культури тісно пов'язане з поняттям культура праці. Однак вони не ідентичні. Коли йдеться про будь-яку працю, у тому числі некваліфіковану, повсякденну, де не потрібні спеціальні знання, то тут доцільно вживати термін “культура праці”. Але це поняття може означати і кваліфіковану працю, пов'язану зі спеціалізацією, професіоналізмом, виробничою діяльністю. Це означає, що культура праці вміщує і професійну культуру, тобто перше поняття ширше, ніж друге.

Професійна культура невіддільна від культури особи, яку характеризує насамперед праця, діяльність, виконання службових обов'язків. Тільки працею, її якістю людина перетворює світ і матеріалізує свої сили та здібності. Крім цього, культура особи - це філософська категорія, що відображає рівень соціалізації людини, її придатність до того чи іншого виду професійної діяльності.

Будь-яка праця ґрунтується на теоретичних знаннях, практичних навичках, духовно-моральних засадах, котрі становлять основу професійної діяльності.

Професійну діяльність характеризують такі категорії: професійна орієнтація, професійне самоутвердження, професійна майстерність, талант, соціальні почуття, професіоналізм, продуктивна діяльність та ін.

Поняття «авторитет», «авторитет особистості»

Авторитет — це соціальна роль, з якою пов'язані відповідні якості співробітників: високий рівень управлінських рішень, вміння вирішувати виробничі проблеми та конфлікти, адекватне прогнозування тощо.

Авторитет — це також психологічний стан особистості, що виконує цю роль. Він складається з усвідомлення своїх можливостей і компетенції, розуміння того, чого чекають від нього інші, визнання своїх прав і привілеїв. Тому зростання авторитету керівником розцінюється як особиста перемога, а його втрата — як трагедія.

У зв'язку з цим необхідно розглядати дві сторони авторитету — авторитет посади (тобто відповідний рівень обов'язків, відповідальності, прав, які надає і вимагає дана посада) й авторитет особистості, який характеризується відповідним рівнем ділових і організаційних умінь та здібностей, морально-психологічних рис та принципів.

В ідеалі авторитет особистості перевищує авторитет посади. Добре, коли вони збігаються, тоді керівника характеризують як відповідальну особистість, яка добре знає коло своїх обов'язків і не зловживає своїми правами.

Авторитет проявляється та підтримується у виявленні поваги, врахуванні думки, в хороших результатах роботи, симпатії з боку співробітників.

Але авторитет особистості може бути нижчим, ніж авторитет посади, іншими словами, працівник не відповідає займаній посаді, вимогам.

Внутрішньо це виявляється у блокуванні інформації, що викликає сумнів в особистому авторитеті (небажання помічати негативні явища, за які керівник несе відповідальність, перебільшення досягнень, неадекватна реакція на критику). Це проявляється також у прагненні уникнути таких ситуацій, в яких могла б виявитися особиста некомпетентність.

Зовні в організації це виявляється у прояві неповаги з боку співробітників, особливостях кадрової політики, у погіршенні морально-психологічного клімату в підрозділі, ставленні працівників до своїх обов'язків.

Це логічні наслідки ситуації, в якій постійно йде пошук "винних", а висунуті ідеї, пропозиції оцінюються тим, наскільки вони відповідають думці "авторитету".

У зв'язку з цим виникає проблема організації робочого місця та режиму роботи керівника.

Мовленнєвий етикет і формування позитивного іміджу

Зростаюча увага до питань соціолінгвістики, зокрема до питань мовної комунікації, принципів моделювання комунікативного акту, функціонування мови в усіх сферах суспільної діяльності є однією з важливих особливостей сучасного і зарубіжного мовознавства. У колі цієї загальної проблематики досить важливим є також вивчення мовленнєвого етикету — правил мовленнєвої поведінки. Ці правила закріплені в системі стійких висловів, прийнятих даним колективом носіїв цієї мови на певному етапі розвитку суспільства в особливих ситуаціях спілкування.

Спілкування — це особлива форма людської взаємодії і міжособистісних відносин, комунікативна діяльність. Це одночасно обмін діями, вчинками, думками і почуттями з іншими людьми, а також звернення людини до самої себе, що й складає зміст спілкування. Призначення і сенс спілкування полягає в тому, щоб людина самовизначилася, самореалізувалася, самоствердилася, духовно збагатилася у процесі взаємодії з іншою людиною, яка являє собою вищу цінність у спілкуванні.

Така необхідність нормативного регулювання спілкування, на думку Л. М. Архангельського, продиктована потребою "забезпечення цілісності суспільства як системи, стійкості взаємопов'язаних видів соціальної діяльності".

Життя будь-якого суспільства неможливе без дотримання соціальних норм і звичаїв, які регулюють суспільну діяльність і якнайтісніше пов'язані з процесом формування особистості, її соціалізацією.

Соціальні норми взаємин у суспільстві склалися поступово й природним шляхом. Корені їх у будь-якому етносі сягають сивої давнини, беруть початок з того часу, коли людина вперше вступила в суспільні відносини.

Жодна суспільна формація не обходилася без норм людської поведінки і спілкування. На певному етапі історичного розвитку, приблизно за часів Людовика XIV (XVII століття) норми зовнішньої культури поведінки — правила пристойності, гарного тону — отримали загальну назву "етикет". За визначенням авторів "Словника з етики", етикет — це "сукупність правил поведінки, що регулюють зовнішні прояви людських взаємин (поводження з оточуючими, форми звертань і привітань, поведінка в громадських місцях, манери і одяг)".

Етикет функціонує в суспільстві як сукупність двох форм поведінки: мовленнєвої і немовленнєвої.

Мовлення людини — це своєрідна візитна картка, це свідчення рівня освіченості людини, її культури, а разом з тим, через сукупну мовленнєву практику мовців — це і показник культури суспільства.

Культура мовлення — це система вимог, регламентацій стосовно вживання мови в мовленнєвій діяльності (усній чи писемній).

Культурою мови називають дотримання усталених мовних норм усної і писемної літературної мови, а також свідоме, цілеспрямоване, майстерне використання мовно-виражальних засобів залежно від мети й обставин спілкування.

Головним завдання культури мови є:

- виховання навичок літературного спілкування;
- пропаганда й засвоєння літературних норм у слововжитку, граматичному оформленні мови;
- у вимові та наголошуванні;
- неприйняття спотвореної мови, або суржику.

Людина з низькою культурою мовлення порушує правила слововживання, граматики, вимови та наголошення, написання.

Якщо ж людина володіє культурою мовлення, то про неї кажуть, що це людина розвинутого інтелекту і високої загальної культури.

У чому ж виявляється культура мовлення?

Насамперед, у таких аспектах, як нормативність, адекватність, естетичність, поліфункціональність мовлення.

Нормативність — це дотримання правил усного та писемного мовлення: правильне наголошування, інтонування, слововживання, будова речень, діалогу, тексту, це дотримання загальноприйнятих стандартів. Наше завдання — розвинути в собі здатність оптимального вибору мовних засобів відповідно до предмета розмови.

Український народ здавна відзначався культурою мовних стосунків. Так, турецький мандрівник Евлія Челебі після перебування в 1657 році в Україні писав, що українці — це стародавній народ, а їхня мова всеосяжніша, ніж перська, китайська, монгольська. До речі, його цікавили лайливі слова в різних мовах. Так от, у цій "всеосяжній" українській мові йому вдалося знайти аж чотири лайливих вирази: "щезни, собако", "свиня", "чорт", "дідько".

Культура мовлення суспільства — це чи не найяскравіший показник стану його моральності, духовності, культури взагалі. Словесний бруд, що заповнив мовлення наших співгромадян, мовленнєвий примітивізм, вульгарщина — тривожні симптоми духовного нездоров'я народу.

Нині культура і мова виявилися об'єднаними в царині духовних вартостей кожної людини і всього суспільства. Мабуть, ніхто не буде заперечувати, що через низьку культуру мови виявляються виразні ознаки бездуховності.

Мовна неграмотність, невміння написати елементарний текст, перекласти його з української мови на російську чи навпаки чомусь перестали сприйматись як пляма на службовому мундирі.

Мовна культура кожної людини і студентів зокрема має стати надійною опорою у вираженні незалежності думки, розвиненості людських почуттів. Обов'язковою ознакою високої мовної культури є володіння лексичним багатством рідної мови. Кожна культурна людина з вищою освітою має вчитися глибше пізнавати тонкощі рідної мови, сприймати гру відтінків рідного слова (учитися серцем сприймати красу слова). Адже українська мова може здивувати і захопити. Зверніть увагу на:

- її синонімічне багатство (наприклад синоніми до слова "бити" — вдарити, відшмагати, вгріти, випарити, випороти, висікти, віддухопелити, врізати, впекти, всипати, вшкварити, гамселити, гатити, гепнути, дзвякнути, дубасити, духопелити, затикати, заїхати, калатати, катувати, клепати, кокнути, кулачити, мазнути, місити, молотити, обамбурити, одшкварити, спороти, періщити, пороти, потрошити, свиснути, сікти, стукнути, тарахнути, телепнути, товкти, тріснути, тюжити, ударити, усмалити, уперіщити, урізати, хвоськати, хльоскати, цьвохнути, частувати, чухрати, шмагати, шкварити, шмагнути, шмиргнути);

- багатство фразеологічних зворотів та крилатих висловів (байдики бити; дивитися чортом; Богу душу віддати; брати за барки; вивести на чисту воду; витрішки продавати; втерти носа; дати гарбуза; вашими устами та мед пити; валити з хворої голови на здорову; в гречку скакати; втопити в ложці води; сидіти на шиї). Але потрібно пам'ятати, що подібні вирази можна використовувати в розмовно-побутовому мовленні і заборонено — в офіційному;

- багатство українських прізвищ свідчать про спостережливість, гумор народу: Білозір, Всдибіда, Вернигора, Вирвихвіст, Вівчарик, Волоцюга, Гарник, Гречкосій, Гуляйвітер, Дармограй, Дзига, Забіяка, Закусило, Залицяйло, їжакевич, Киця, Кривошия, Круть, Макодзьоб, Морикінь, Неїжборщ, Нетудихата, Салоїд, Те-рпеливець тощо);

- багатство прислів'їв і приказок про всі сторони життя. Напр.: про шлюб і кохання: «Сухарі з водою, аби серце з тобою», «До любої небоги нема далекої дороги», «Кому як мара, а кому як зоря», «Я його так люблю, як сіль в оці, а коліку в боці», «Вона за ним сохне, а він і не охне», «Жінка чоловікові подруга, а не прислуга», «Не заглядайся на чужих жінок, бо свою згубиш» та ін.

- лексичне багатство. Українська мова може звучати на найрізноманітніших регістрах: по-простацькому і найвишуканіше. Нею можна передавати найтонші настроєві гами, надається вона й до найповажнішого інтелектуального мислення й творення.

Мовлення спеціаліста — його візитна картка. Це стосується як володіння українською мовою, так і іншими мовами. Не забуваймо вислів: «Скільки людина знає мов, стільки разів вона людина». Володіння нормами будь-якої мови — це свідчення рівня освіченості спеціаліста, його культури.

Якщо ж спеціаліст володітиме і культурою мовлення, то про нього казатимуть, що це людина розвинутого інтелекту і високої загальної культури.

Тому під час занять потрібно привчати себе слідкувати за тим, чи дотримуються виступаючі правил усного та писемного мовлення (правильне наголошування, інтонування, слововживання, будова речень, діалогу, тексту). Це дотримання загальноприйнятих стандартів. Потрібно розвивати здатність оптимального вибору мовних засобів відповідно до предмета розмови.

Порада: учіться слухати себе та інших з погляду нормативності. Будьте вдячними тому, хто виправляє ваші мовленнєві помилки. Свої ж зауваження, поради та рекомендації іншим робіть тактовно, делікатно.

Експериментально доведено, що грубе слово як негативний подразник діє кілька секунд, але реакція на нього триває декілька годин і навіть днів. Як наслідок – порушення нервової та серцево-судинної діяльності людини, її хвороба, а іноді й смерть.

Мовний етикет – це сукупність мовних засобів, які регулюють нашу поведінку в процесі мовлення. Термін етикет походить від французького слова *etiquette*, що означає ярлик, етикетка.

Український мовленнєвий етикет, на думку М. Стельмаховича, – це національний кодекс словесної добропристойності, правила ввічливості. "Він сформувався історично в культурних верствах нашого народу й передається від покоління до покоління як еталон порядної мовленнєвої поведінки українця, виразник людської гідності й честі, української шляхетності й аристократизму духу... Українське виховання застерігає дітей і молодь від вживання грубих, лайливих, образливих слів».

Мовленнєвий етикет висуває перед людьми, що спілкуються, певні вимоги. Їх розмова має бути ввічливою, статечною, пристойною, а самі комуніканти мають виявляти один до одного уважність і чемність.

С. К. Богдан зазначає, що мовний етикет українців є унікальною, універсальною моделлю їх мовної діяльності. Знання цієї системи, а ще більше – повсякденна їх реалізація, гармонія знань і внутрішнього світу людини, без перебільшень, є своєрідним барометром духовної зрілості нації.

Подібне традиційне розуміння мовленнєвого етикету встановилося в лінгвістичній, соціо- і психолінгвістичній літературі. Проте мовленнєвий етикет можна розуміти й значно ширше – як форму нормативної мовленнєвої поведінки в суспільстві в цілому. Так, дослідники англійського мовленнєвого етикету стверджують, що коло етикетних засобів значно ширше: сюди входять і евфемізми («слова і вирази, які вживаються з метою уникнення слів з грубим чи непристойним змістом або з неприємним у певних умовах забарвленням, напр.:

поважного віку замість старий, говорити неправду – брехати»), і способи найменувань.

Головне призначення етикету, в тому числі й мовленнєвого, – встановлення сприятливого контакту між людьми, регулювання їх взаємин на основі принципу ввічливості. Адже мета спілкування – вплив однієї людини на іншу, регуляція поведінки об'єкта спілкування суб'єктом.

Без знання прийнятих у суспільстві правил мовного етикету, не володіючи вербальними формами вираження ввічливих взаємин між людьми, особистість не може правильно встановити різноманітні контакти з оточуючими, тобто, не може з найбільшою користю для себе і для оточуючих здійснити сам процес спілкування.

Існують формули мовного етикету. Відомо, що спілкування можливе за наявності: мовця, адресата, до якого звернена мова; мети і теми мовленнєвої діяльності. Схематично код мовленнєвої ситуації можна зобразити так: «хто – кому – чому – про що – де – коли». Етикетною вважається тільки та ситуація, для якої суттєвими є відмінності між мовцями (їхній вік, соціальний статус, стать тощо). Структуру мовного етикету визначають такі основні елементи комунікативних ситуацій, які властиві всім мовцям: звертання, привітання, прощання, вибачення, подяка, побажання, прохання, знайомство, поздоровлення, запрошення, пропозиція, порада, згода, відмова, співчуття, комплімент, присяга, похвала тощо. З-поміж них вирізняють ті, що «вживаються при зав'язуванні контакту між мовцями – формули звертань і вітань; при підтриманні контакту – формули вибачення, прохання, подяки та ін.; при припиненні контакту – формули прощання, побажання тощо. Це – власне етикетні мовні формули».

Названі елементи мовного етикету "покликані репрезентувати насамперед увічливість співбесідників". Дотримуючись правил мовного етикету, ми «передусім засвідчуємо свою вихованість, шану і уважність до співрозмовника, привітність, приязнь, прихильність, доброзичливість, делікатність, тобто риси, віддавна притаманні нашому народові».

Ситуації "ввічливого контакту" між комунікантами — необхідна й важлива складова частина процесу спілкування.

Вислови мовленнєвого етикету, закріплені за певними ситуаціями ввічливих взаємин між комунікантами, у результаті багаторазової повторюваності стали стійкими формулами спілкування, стереотипами — типовими, стійко повторюваними конструкціями, що використовуються практично в усіх ситуаціях спілкування і являють собою готові формули не лише з точки зору їх морфолого-синтаксичної структури, а й з точки зору їх лексичної наповненості. Без таких стереотипних виразів, механічно відтворюваних у типових мовленнєвих ситуаціях ввічливості, обійтися, очевидно, неможливо.

Вони вмотивовані стилістично, функціонально, оскільки забезпечують точність, однозначність і економність процесів спілкування.

Мовленнєвий етикет студентів, як етикет взагалі (складова культури), не існує поза часом і простором. Це обов'язково конкретний етикет конкретного суспільства (чи його прошарку) на певному історичному етапі розвитку цього суспільства.

Загальна ж функціональна типологія одиниць мовленнєвого етикету українського народу може бути представлена у такому вигляді (наводимо приклади найбільш типових формул):

1. Етикетні одиниці, якими виражається вітання: Добрий ранок! Доброго ранку! Добрий день! Доброго дня! Добридень! Добрий вечір! Здрастуйте! Здоров був! Здоровенькі були! Доброго здоров'я! Моє шанування! Вітаю Вас! Радий (-а) вітати Вас! Скільки літ, скільки зим! Яким вітром? Салют! Радий (рада) вас (тебе) бачити (вітати)!

Поради:

- Вітаючись, добирайте ту вітальну формулу, яка підходить для даної ситуації.

- Вітаючись, привітно посміхайтесь. Дивіться людині у вічі.

- Вітаючись, не тримайте руки в кишенях. Зніміть рукавички (у рукавичках може дозволити собі вітатися лише жінка).

- Якщо ви молодший, вітайтеся першим.

- Якщо ви кудись зайшли (до установи, до квартири чи хати друзів), вітайтеся першим (першою).

- Жінку має вітати чоловік (руку для вітання першою подає жінка).

- Підлеглий має привітати свого керівника (а руку може подати першим керівник).

- Незалежно від віку, статі, посади тощо першим (першою) вітається той (та), хто заходить до кімнати (кабінету).

- Ідучи в гості, не забудьте, що першою маєте привітати господиню, потім господаря, потім гостей (у тому порядку, як вони сидять).

2. Формули із значенням прощання: Прощайте! Прощавайте! До зустрічі! До побачення! Щасливо! Дозвольте попрощатись! Бувай (бувайте) здорові! Дозвольте відкланятись! На добраніч! Щасливої дороги! Будь щасливий (-а, -і)! Я з Вами не прощаюсь! Ми ще побачимось! Ми ще зустрінемося!

3. Вислови вибачення: Вибачте, пробачте, даруйте, прошу вибачення, я дуже жалкую, мені дуже шкода, прийміть мої вибачення, винуватий (-а), приношу свої вибачення, перепрошую, не гнівайтесь на мене, я не можу не вибачитись перед Вами; якщо можеш, вибач мені; не сердься на мене; вибач (-

те), будь ласка; дозвольте просити вибачення, я не можу не просити у Вас пробачення...

4. Мовленнєві одиниці, що супроводжують прохання: Будь ласка, будьте ласкаві, будьте люб'язні, прошу Вас, чи не змогли б Ви чи можу я попросити Вас..., маю до Вас прохання..., чи можу звернутися до Вас із проханням..., дозвольте Вас попросити..., якщо Ваша ласка..., ласкаво просимо..., якщо Вам не важко..., не відмовте, будь ласка, у проханні..., можливо, Ви мені допоможете...

5. Формули подяки: Спасибі! Дякую! Прийміть мою найсер-дечнішу (найщирішу) подяку! Не знаю, як і дякувати вам (тобі)!

6. Конструкції побажальної модальності: Будь(-те) щасливий (-а, і)! Щасливої дороги! Успіхів тобі (Вам)! Хай щастить! Зичу радості (гараздів, успіхів)! З роси і води!

7. Формули привітань з певної нагоди: Поздоровляю з Вітаю (Вас, тебе) з Прийми (-іть) поздоровлення (привітання) з 3 Новим роком! З днем народження!

8. Типізовані фрази ритуалу знайомства: ЗнайомтесьЯ хочу представити тобі (Вам).... Дозволь(-те) представити (познайомити, рекомендувати) Рекомендую Маю честь редставити (рекомендувати) тощо.

9. Звертання: мамо, тату, доню, сину, сестро, брате, бабусю, дідусю, пані, пане, панно, паничу, панове, добродію, добродійко, добродії, товаришу, товариство, друже, приятелю, подруго, колего...

10. Згода, підтвердження: Згоден, я не заперечую, домовилися, Ви маєте рацію, це справді так, авжеж, звичайно, певна річ, так, напевно, обов'язково, безперечно, безсумнівно, безумовно, ми в цьому впевнені, будь ласка (прошу), гаразд (добре), з приємністю (із задоволенням)...

11. Заперечення: Ні; ні, це не так; нас це не влаштовує; я не згодний (згоден); це не точно; неможна; не можу; ні, не бажаю; Ви не маєте рації; Ви помиляєтесь; шкодую, але я мушу відмовитись; нізащо; це даремна трата часу; дякую, я не можу; про це не може бути й мови...

12. Співчуття: Я Вас розумію; я відчуваю Вашу схвильованість (Ваш біль, Вашу стривоженість. Ваше хвилювання); це болить і мені; це не може нікого залишити байдужим; я теж перейнялася Вашим болем (горем, тривогою); я співпереживаю (Вашу втрату, Вашу тривогу); треба триматися, людина сильна; не впадайте у відчай (час усе розставить на місця, час вилікує, загоїть рану, втамує біль)...

13. Пропозиція, порада: Дозвольте висловити мою думку щодо..., а чи не варто б..., чи не спробувати б Вам..., чи не були б Ви такі ласкаві прийняти мою допомогу (вислухати мою пропозицію, пораду), чи не погодилися б Ви на мою пропозицію...

Як бачимо, кожна із ситуативно-тематичних груп становить синонімічний ряд етикетних одиниць, які різняться за семантичними і стилістичними ознаками. Наявність синонімічних рядів обумовлює можливість вибору одиниці в комунікативному акті, оскільки особистість характеризується не лише тим, що вона робить, але й тим, як вона це робить. Вибір етикетних одиниць комунікантами передусім залежить від таких визначальних екстралінгвістичних факторів, як: соціальна роль; вік; місце проживання; стать; культурно-освітній рівень адресата й адресанта, соціальна дистанція між ними; характер ситуації спілкування; специфіка взаємин між комунікантами; меншою мірою вибір потрібної етикетної одиниці зумовлений особистісними характеристиками мовця, його психологічними установками (наприклад, схильність до руйнування мовленнєвого шаблону, намагання виявити свою індивідуальність у ситуаціях-стереотипах).

Поради: - Завжди контролюйте себе що – кому – чому – про що – де – коли ви говорите.

- Дотримуйтесь правил мовного етикету.

- Засвідчуйте свою вихованість, шану і уважність до співрозмовника, привітність, приязнь, прихильність, доброзичливість, делікатність.

Етика та етикет у взаємовідносинах з клієнтами та діловими партнерами.

Продаж товару на ринку є одним з найважливіших обов'язків керівника (директора, менеджера) організації (підприємства). Для того щоб успішно здійснювати його продаж, керівника (директора, менеджера) повинен розробити стратегію спілкування та взаємодію зі своїми клієнтами. Для цього керівнику (директору, менеджеру) фірми (організації, установи) необхідно врахувати наступне: «Що я знаю про клієнта? Які у нього потреби? Яка інформація допоможе краще задовольнити потреби клієнта? Як клієнт оцінює організацію та її товар, її сильні та слабкі сторони? Як можна зміцнити довіру клієнта своїй організації і завдяки цьому збільшити прибуток? У чому конкуренти досягли більших успіхів і за рахунок чого?». Відповіді на ці запитання багато в чому залежать від знань керівника (директора, менеджера) про психологічну природу клієнтів та вміння спілкуватися з ними.

Однією зі сторін службової етики є взаємовідносини установи (фірми, організації) з клієнтами та діловими партнерами. «Знаєте, чому я пішов з цього банку?» – сказав якимось керівник фірми. – «Тому що там до мене ставилися як до клієнта, на якому можна заробити. А я хочу, щоб на мене дивилися як на ділового партнера, з яким треба працювати». Сталося це тому, що в цьому банку не завжди дотримувалися етичних норм спілкування. Не випадково деякі банки України останнім часом почали вводити Кодекс банківської етики, де

визначаються жорсткі правила «м'якої» поведінки з клієнтами, основні принципи, якими мають керуватися службовці комерційного банку у відносинах з клієнтами. При розробці Кодексу банківської етики скористалися досвідом англійських комерційних банків, які мають найбагатшу історію й добropорядні традиції в організації та регулюванні відносин з клієнтами. Основний принцип – повага до прав клієнта з боку банківської установи.

Правила етикету обов'язково закладаються в тій установі, яка хоче мати ділові відносини з іншими організаціями, залучити їх до ефективного співробітництва і, врешті-решт, мати від цього прибутки. Етика та етикет службових взаємовідносин зобов'язують працівників бути однаково ввічливими і



уважними до будь-якого клієнта, щиро готовими взяти участь у вирішенні його справ. Від того, як кожний працівник ставиться до людей, з якими він має справу, залежить імідж установи. Думка клієнта, ділового партнера про працівника стає думкою про фірму взагалі.

Клієнти, ділові партнери – це джерело життя для корпорації, і їх потрібно поважати, як землю, за те, що вона – джерело життя”

Відомо, що в багатьох сферах бізнесу 80– 90% доходу формують постійні клієнти. І тому завдання кожної організації, кожного керівника (директора, менеджера) зокрема – утримати насамперед постійних клієнтів і, звичайно, залучити до співробітництва нових. Шмінке Дон у своїй книзі “7 принципів Древніх Самураїв або Кодекс керівника” зазначає:

За оцінками американських спеціалістів, лише 40% поразок у бізнесі припадають на неправильну оцінку ринку та конкуренцію, а причиною 60% є неправильна взаємодія з клієнтами, діловими партнерами по бізнесу, неврахування того, що їм потрібно і саме зараз, і яку ціну вони готові заплатити.

Основні форми відносин керівника (директора, менеджера) з клієнтами та діловими партнерами.

Однією зі сторін етики є взаємовідносини установи з клієнтами та партнерами по бізнесу. Етика та етикет взаємовідносин зобов'язують працівників бути однаково ввічливими і уважними до будь-якого клієнта, щиро готовими взяти участь у вирішенні його справ. Від того, як кожний працівник ставиться до людей, з якими він має справу, залежить імідж фірми (установи). Думка клієнта або ділового партнера по бізнесу про окремого працівника може стати думкою про фірму (організацію) взагалі.

До основних форм взаємовідносин з клієнтами та діловими партнерами відноситься:

-  опитування різних груп населення, телемаркетинг;
-  створення так званих «фокус-груп» з числа постійних клієнтів, з якими обговорюються проблеми, що стоять перед фірмою (організацією), та можливі шляхи їх вирішення;
-  проведення конференцій, презентацій тощо;
-  індивідуальне спілкування з клієнтами та діловими партнерами.

Під час спілкування з клієнтами, діловими партнерами керівник (директор, менеджер) фірми (організації) використовує названі та інші форми спілкування, отримують інформацію про потреби клієнта, мотивацію його звернення до їхньої організації; рівень задоволеності сподівань клієнта; поведінку клієнта до і після купівлі продукту та ін.; думку про різні аспекти діяльності організації (асортимент послуг, цінову політику, зручність розташування філій тощо).

Оскільки основою дій клієнтів є певний мотив, то й дослідження керівник (директор, менеджер) організації повинен розпочинати з вивчення мотивів поведінки клієнтів.



Оцінка клієнтом роботи організації, подальше співробітництво з нею залежать від того, як результати взаємодії з її працівниками збігаються з його попередніми сподіваннями. Обслуговування, яке не відповідає сподіванням, людина найімовірніше назве «поганим».

Обслуговування клієнтів – це особливе явище, яке значною мірою стосується сфери почуттів. Його не можна виміряти як звичайну річ, його зразок не можна показати покупцеві, до нього не можна доторкнутися. Той самий сервіс по-різному сприймається людьми, навіть одного культурного рівня. Водночас той самий сервіс сприймається по-різному тією самою людиною залежно від її настрою в момент отримання послуги.

Втрата клієнтів є небезпекою для будь-якої організації, тому, що створює їй антирекламу. За результатами американських досліджень 70% опитаних респондентів (понад 3000 осіб) змінили магазин, в якому обслуговувалися, через те, що з ними погано поводитися продавці та менеджери фірми. Отже, клієнт виявляє задоволення спілкуванням з організацією тільки тоді, коли воно відбувається в умовах психологічного комфорту і він отримує позитивні емоції.

Давай розглянемо прийоми, які психологи рекомендують використовувати в роботі з клієнтами та діловими партнерами під час взаємодії з ними. Серед них

такі, що сприяють створенню у людини доброго настрою і стимулюють не тільки купівлі визначеного товару, а й до продовження взаємин в подальшому.

Для цього слід частіше посміхатися, дивитися клієнту в очі, називати його по імені, виявляти до нього свою увагу, повагу та симпатію, свою доброзичливість та добрий настрій, говорити з тією ж швидкістю та в тому ж голосовому регістрі, що й він, поводитись спокійно і невимушено, мати охайний вигляд.

Взаємодія між учасниками продажу-купівлі відбувається, зазвичай, у вигляді переговорів. Важливим є ставлення клієнта до організації та до її керівництва (менеджерів) організації. Відомо, якщо є до них довіра, рішення про купівлю приймається швидше.

У відомій фірмі IBM будь-який керівник щонайменше 25% свого робочого часу відводить зустрічам з клієнтами, а ділові обов'язки деяких працівників в основному передбачають роботу з клієнтами. Тому етиці та етикету в роботі з клієнтами тут приділяють багато уваги. У фірмі все спрямоване на те, щоб кожний працівник, контактуючи з клієнтом, усвідомлював себе в його очах єдиним представником компанії й до того ж знав, що від його поведінки і від враження, яке він справить, залежатиме думка клієнта про компанію взагалі. Байдуже ставлення до клієнта з боку працівника фірми викличе в нього роздратування та неприязнь, а це може призвести до втрати вигідного замовлення. Майже 85% проблем, про які повідомляється по телефону, співробітники IBM вирішують одразу. Основне правило фірми – дати зрозуміти кожному клієнту, доловому партнеру, що його цінують незалежно від розміру компанії та обсягів замовлення.

Не можна демонструвати перед клієнтом свою надмірну зайнятість, безперервно розмовляючи по телефону, виходячи в інші кабінети і т. ін. Якщо призначено зустріч, то не можна на неї запізнюватися. Якщо прийняте якесь рішення, його треба дотримуватися. Віце-президент компанії IBM по маркетингу Ф. Роджерс пише: “Мати справу з компанією, яка не зорієнтована на клієнта, – це втрачені час і нерви.

Тому для ефективних взаємовідносин з клієнтами та діловими партнерами необхідно, щоб керівник (директор, менеджери) були



тактовними та ввічливими, а найголовніше – точними у виконанні своїх обіцянок.

Ні в якому разі, не можна демонструвати клієнтові свою надмірну зайнятість, безперервно розмовляючи по телефону, весь час виходячи в інші кабінети тощо. Якщо призначено зустріч, то не можна на неї запізнюватися. Якщо прийнято якесь рішення, то його треба дотримуватися. Будь-які зустрічі мають починатися вчасно. На всі телефонні дзвінки та листи необхідно давати обов'язкову, своєчасну і вичерпну відповідь. Прийняті рішення повинні виконуватись у встановлений термін. Кожна дія, навіть незначна, врешті-решт, матиме результат. Звичайно, такі вимоги стосуються як працівників організації, так і клієнтів. Якщо таке відношення буде з обох сторін, то й взаємини будуть приємними для кожної з них.

Неабияке значення у відносинах з клієнтами має зовнішній вигляд працівника установи. На роботі треба бути в діловому костюмі (і чоловікам, і жінкам) спокійного кольору. Гарний та охайний одяг будь-якого працівника підкреслює повагу фірми до тих, з ким вона спілкується. У цьому проявляється повага людини до інших і до себе, а це також сприяє встановленню довготривалих взаємовідносин з діловими партнерами.

У відомих фірмах світу формується така лінія поведінки працівників, щоб, вступаючи у контакт з клієнтом, вони усвідомлювали себе єдиним у його очах представником компанії і при цьому знали, що від їхньої поведінки і від того, яке залишилося у клієнта про них враження, залежатиме його думка про організацію в цілому.

Кожний діловий партнер або клієнт повинен відчувати, що його цінують незалежно від обсягів коштів на його рахунку. Роздратування та неприязнь, які викличуть у клієнта байдуже ставлення до нього з боку окремого працівника, можуть призвести до втрати вигідного клієнта. До того ж один невдоволений клієнт передає своє незадоволення в середньому дев'ятьом іншим, а вони, в свою чергу, ще іншим.

Наведені приклади свідчать, що застосування етики та етикету дає практичний результат – встановлення надійних взаємовідносин з клієнтами, збільшення обсягів замовлення, розширення діяльності організації.



Френсіс (Бак) Роджерс

Відомий автор американських економічних бестселерів Пол Хокен вважає, що менеджер до продажу свого продукту повинен ставитися як до улюбленого дерева, турботливо вирощуючи, підживлюючи його, даючи йому світло та тепло.



Тоді дерево принесе плоди і почне давати добрий врожай. Але не слід забувати, що довкола ростуть інші дерева, які належать іншим людям. І якщо на вирощування плодів доводиться витратити 40% коштів та фізичних зусиль, то, щоб продати продукт своєї праці з вигодою для себе, тобто на спілкування з клієнтами, треба

витратити 60% коштів та зусиль.

Продаж – це взаємини між людьми, під час якого кожна сторона враховує свої інтереси, відіграє певну роль, використовує свої можливості і докладає зусиль, щоб умови проведеної операції були для неї вигідними.

Особливості проведення переговорів з іноземними партнерами.

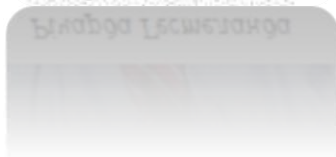
Діловий етикет – сформувався протягом тривалого часу як результат постійного відбору правил і форм найбільш доцільного ділової поведінки, що сприяє успіху в ділових відносинах. Для того, щоб досягти встановлення міцних ділових відносин з зарубіжними партнерами – необхідно вивчити діловий етикет тієї країни, в яку збираєтеся відправитися.

Так, знання і володіння етикетом власної країни це звичайно хороші риси, але ще не означає, що ці Ваші манери оцінять представники інших держав. Необхідно чітко засвоїти, що і як треба робити в тих або інших ситуаціях в конкретних країнах. Тому, вирушаючи в іншу країну, вивчіть особливості етикетних взаємин, прийнятих в ній. І чим більше Ви почерпнете інформації про ту країну, в яку збираєтеся їхати, тим більше у Вас буде шансів на успіх. Для початку спробуйте найпростіше – вивчити хоча б кілька важливих фраз: «спасибі», «будь-ласка»; навчитися рахувати до десяти. Якщо Ви не знаєте, яке звернення прийнято в цій країні, звертайтеся до людини по імені та прізвищу.

Активна зовнішньоекономічна діяльність підприємств, яка розгорнулась в останні роки, має динамічний розвиток, який, на жаль, був погіршений початком економічної кризи. У зв'язку з цим спостерігаються певні проблеми у діяльності підприємств, пов'язані, насамперед, із фінансовою сферою та можливістю підприємства довести свою конкурентоспроможність на міжнародному ринку.



Річарда Гестеланда



Проблематика ділових відносин з іноземними партнерами має суголосний характер, бо вона користується широким попитом при рішенні цілком конкретних ситуацій, у яких спостерігається зіткнення інтересів двох або більшого числа підприємств із різних країн. В умовах кризи на перший план виходить гнучкість у прийнятті рішень та організації діяльності, а також інноваційний характер діяльності підприємства, що, в першу чергу, залежить від обраної керівництвом політики та лінії поведінки. Саме тому важливо використовувати найбільш ефективні важелі впливу на іноземних партнерів, мати дієві конкурентні переваги та ґрунтувати свою діяльність на сучасних механізмах взаємодії у контексті міжнародного економічного простору. Ефективні та бажані результати можуть бути отримані лише за умови опанування працівниками підприємства специфічних технік ділового спілкування, оволодіння певними манерами поведінки та розуміння інноваційних методів управління діловим спілкуванням, заснованих на урахуванні психологічних та національно-культурних особливостей іноземних партнерів.

Теоретичною основою розуміння культури ділового спілкування у міжнародному бізнесі є наукові праці **Річарда Гестеланда**, який свого часу співпрацював як менеджер з бізнесменами Німеччини, Австрії, Італії, Бразилії, Індії, Сингапуру. У крос-культурному аналізі бізнес-культур країн Західної Європи, Сполучених Штатів Америки, Японії, Таїланду та ін. Р. Гестеланд унікає оцінний контекст, застосовує новітній культурологічний підхід, який ґрунтується на антитезі між ієрархічно-формальними та егалітарно-неформальними, стриманими і експресивними, поліхронними і монохронними, контактними і дистантними культурами, які зумовлюють відповідні види бізнес-культур.

У міжособистісних стосунках *ієрархічно-формальних культур* домінують принципи субординації, статусу; в *егалітарно-неформальних* – принцип професіоналізму особистості. Тому, наприклад, неформальна поведінка представника егалітарної культури може образити посадовця – представника ієрархічної культури, а зосередженість представника формальної культури на важливості своєї персони образатиме, навіть дратуватиме представника неформальної культури.

Неабияке значення у ділових стосунках має ставлення до фактора часу. Залежно від цього бізнес-культури поділяють на:

- ✚ монохронні. Їх представники особливо цінують час і свій, і своїх ділових партнерів («час – це гроші»). Тому вони пунктуальні, вимогливі до ділових зустрічей і дотримання їх порядку денного;
- ✚ поліхронні (гнучкі). Для їх представників не мають особливого значення пунктуальність, терміни виконання домовленостей, вони цінують зустрічі, на яких можна обговорювати одночасно кілька питань.

Відчутним чинником у міжкультурному спілкуванні є відмінність у поглядах на припустимість чи неприпустимість емоційності. З огляду на це розрізняють *експресивну культуру ділових стосунків*, для якої емоційність є нормою, і *стриману культуру ділових стосунків*, яка надає перевагу раціональним способам взаємодії. До експресивних культур належать регіон Середземномор'я, Південна Америка; до частково-експресивних – США, Канада, Австралія, Нова Зеландія, Східна Європа, Африка; до стриманих культур – країни Східної та Південної Азії, Північна Європа, Німеччина, Велика Британія, Японія.

У міжкультурному порозумінні важливу роль відіграє ставлення до елементів проксемік. Представники контактних експресивних культур нехтують особистісним простором людини, з якою вони спілкуються. А представники стриманих дистантних культур заради збереження особистісного простору іноді інстинктивно ставлять між собою і співрозмовниками стільці, столи тощо. Правда, це рідко допомагає і є прийнятним у системі моральних цінностей експресивних народів.

Не менш важливими у налагодженні взаємин між носіями різних культур є паравербальні чинники. Так, якщо переривання монологу партнера в експресивних культурах розглядається як звичайний елемент розмови, то у стриманих культурах така поведінка викликає осуд.

У системі крос-культурного спілкування виокремлюють *індивідуалістичну* (ґрунтується на засадах автономії особистості, поваги до її прав і свобод) і *традиційно-колективістську* (зорієнтовану на збереження, постійне відтворення національних звичаїв, традицій, норм) культури.

Розширення культурних контактів, запозичення культурних цінностей та міграція людей з однієї культури в іншу суттєво впливають на культуру ділових стосунків. З одного боку, розвиток сфери освітньої комунікації приводить до того, що китаєць чи японець, отримавши освіту у Франції, сприймають особливості французької поведінки. А з іншого, взаємопроникнення національних стилів формує відповідні загальні традиції, нормативи в сфері ділової культури. Тому, розглядаючи питання особливостей ділових стосунків в

різних країнах світу, ми не повинні абсолютизувати вплив національних стилів на процес, наприклад, ведення переговорів.

Але, незважаючи на процеси глобалізації, питання вивчення і врахування в діловій сфері національних особливостей залишається важливим аспектом етики ділових стосунків.

Особливості ділових стосунків у членів-країн НАТО

Кожний народ має свою національну культуру, її неповторність та оригінальність які виявляються як в духовній, так і в матеріальній сферах життя та діяльності. Культурні,

з іноземними партнерами – це завжди зіткнення різних національних культур. Саме через не усвідомлення цього під час контактів з представниками різних країн відбувається непорозуміння, а іноді й конфлікти. На стадії реалізації контактів виявляються певні національні особливості, притаманні окремим народам. Ці особливості слід враховувати, готуючись до будь-яких переговорів з іноземцями, і відповідним чином коригувати свої дії.

Проблема національного стилю ділових стосунків в нашій країні ще далеко не вивчена, при підготовці менеджерів цьому приділяється недостатня увага. Все це суттєво позначається на ефективності співпраці вітчизняного бізнесу з іноземними партнерами.

Сьогодні на занятті ми з тобою розглянемо деякі національні стилі ділових стосунків в різних країнах.

Американський стиль.

Американці під час вирішення проблем прагнуть обговорити не тільки загальні підходи, а й деталі, пов'язані з реалізацією домовленостей.

Для них типовими є мажорний настрій, відкритість, енергійність, дружелюбність, не дуже офіційна манера ведення переговорів.



Водночас вони поводяться впевнено і прагнуть домінувати, вважаючи, що їхня позиція єдино правильна. Напористість, а іноді й агресивність американців може призвести до певних ускладнень у переговорному процесі.

Суттєвими властивостями американських переговорників є їх високий професіоналізм та самостійність під час прийняття рішень. Вони вміють торгуватися, виявляють настійливість у досягненні своїх цілей, люблять приймати пакетні рішення, не люблять, коли переговори затягуються. Намагаючись провести переговори швидко, американці можуть заключати договори по телефону, підтверджуючи їх згодом телетайпом або факсом. А у

випадку довготривалих, довірливих ділових відносин письмове підтвердження може взагалі не знадобитися.

Американці дружелюбні, але дружба трактується по-своєму: «друзі по роботі», «друзі по відпочинку», «друзі родини». Для того щоб в Америці зустрітися з друзями, потрібно повідомити про свій приїзд і зачекати на запрошення.

На ділових зустрічах американці люблять говорити про сім'ю, хобі; теми політики та релігії краще не торкатися. Розмовляють зазвичай голосно.

У ділових жінках їм подобається яскравий, ретельно накладений макіяж і коротка зачіска.



Дистанція під час розмови – велика

Французький стиль.

Французи приділяють значну увагу попереднім домовленостям та попередньому обговоренню проблем. Представники їхніх делегацій

намагаються зберігати незалежність, але, порівняно з американцями, вони менш вільні при прийнятті рішень і «зв'язані» наданими їм інструкціями.

Французи ведуть переговори досить жорстко, не маючи «запасної» позиції. Не люблять, коли партнери змінюють свою позицію. В своїй аргументації орієнтуються на логічні доводи. Часто вибирають конфронтаційний стиль взаємин. Багато часу займає у них аналізування, тому переговори триваліші, ніж в американців. Договори, підписані французами, завжди дуже точно сформульовані й не допускають можливості різних тлумачень.



Важливим є те, що як офіційну мову переговорів вони прагнуть використовувати французьку мову. Не люблять, коли іноземці роблять помилки у французькій мові. Говорять швидко і невимушено, часто перебивають співрозмовника.

Представники еліти французького суспільства добре знаються на філософії, історії культури, мистецтві, тому бажано вміти підтримувати розмову на ці теми. Небажані розмови – релігія, політика, питання кар'єри, сімейний стан, прибутки, витрати.

Під час налагодження ділових контактів часто використовуються особисті знайомства та родинні зв'язки.

В одязі французи надають перевагу класичному стилю. Діловим жінкам строгий костюм слід доповнити намистом, уважно поставитися до макіяжу. Під час зустрічі не прийнято дарувати подарунки.

Бесідуєть французи на короткій відстані.



Німецький стиль.

Німці надають велике значення ретельній підготовці до переговорів і приступають до них тільки тоді, коли впевнені у позитивному вирішенні проблеми. Вони докладно виробляють свою позицію, поетапно обговорюють питання.

Німці педантичні та розважливі. Вони завжди залишаються стриманими в діловому середовищі: навіть якщо між партнерами давно склалися дружні стосунки, вони продовжують звертатися на «ви» та прізвище. А комунікація поза офісом може сприйматися як вторгнення в особистий простір колег.

У німців все розписано по хвиликах, а запізнення завжди прирівнюються до неповаги. Але у справах вони не поспішають. До робочих питань німці ставляться неквапливо, вдумливо та повільно, а планують все заздалегідь. Поспіх їм зовсім не властивий.

Робоча відповідальність має чіткий таймінг. Після завершення робочого дня німці не вирішують ділових справ, не обговорюють робочих питань і не пишуть у чатах колективу. Основне правило німецького бізнес-етикету – націленість на результат. А прямота в ділових справах не є переходом на особистості (як це може здатися). Якщо німець каже, що йому треба подумати, він не ухиляється від відповіді та неввічливо відмовляє, а йому справді треба подумати.

Між приватним життям і роботою проходить чітка межа. Німці не діляться своїми речами та не порушують особистий простір. І не сприймайте це як жадібність, невихованість або неповагу.

Німці вирізняються працелюбством, пунктуальністю, бережливістю, раціональністю, педантичністю, організованістю, скептичністю. Для них мають значення статус, титули і звання людей, що беруть участь у переговорах.

Німці дуже ретельно виконують свої обов'язки і від партнерів вимагають такого ж ставлення до справи. Під час складання угод намагаються передбачити великі штрафи за недотримання гарантійного періоду на товар, що постачається.

Двері в службові приміщення слід тримати закритими: відкриті двері засвідчують неорганізованість господаря.

У виборі одягу для ділових зустрічей німці консервативні.

Обмінюватися подарунками у ділових колах не прийнято. Якщо вас запросили в ресторан, то свій рахунок доведеться оплачувати самотійно (хоча можуть бути винятки).

Відстань для бесіди – 50 см.



Канадський стиль.

У канадців усе життя будується навколо роботи, вони живуть у режимі «швидше, вище, сильніше». В офісі вони дійсно працюють, а не засиджуються на обіді та спілкуються між собою. На роботі дотримуються дистанції: всі доброзичливі, але ніхто не дружить. Колеги не обговорюють особисте життя, в офісах не заведено відзначати свята, а дата народження вважається конфіденційною інформацією. Першою ознакою неефективності та непрофесіоналізму вважаються плітки в колективі. Розмежування приватного життя та робочих процесів є принциповим для канадців.

У Канаді культ чемності та ввічливості. В корпоративній культурі це спостерігається в усьому: колеги тихо розмовляють, приходять на зустрічі дещо раніше, не висловлюють незгоду прямо. У канадців немає чиноповажання: керівник є таким самим найманим працівником, як і всі інші.

У бізнес-культурі відсутнє поняття лояльності до місця роботи, і компанії також не тримаються за співробітників. Корпоративному етикету Канади не властива робоча солідарність, кожен націлений на власний результат. Канадці працюють понаднормово, затримуються в офісі та допрацьовують вдома. І співробітники самі це вибирають. Канадський нетворкінг зводиться до ключового принципу: важливими є не індивідуальні якості й особистий капітал, а лише значення для компанії та внесок у спільну мету.



Англійський стиль.

Англійці, на відміну від німців, підготовці до переговорів приділяють мало уваги і прагнуть вирішити

всі питання під час переговорів залежно від позиції партнерів. Вони вирізняються стриманістю, скрупульозністю, діловитістю, повагою до власності.

Англіїці – абсолютні перфекціоністи. Вони приділяють увагу кожній деталі та вимагають цього від своїх колег. А британський консерватизм простежується в усьому – від правил спілкування до обмежень у дрес-кодi. Охайність, грамотність, уважність – must have для кожного, хто веде справи в цій країні.

Пунктуальність для англіїців – це все. Запізнення в діловому середовищі (та й поза його межами) абсолютно неприпустимі, а зустрічі зазвичай призначаються далеко заздалегідь. Розмови про роботу та вирішення ділових справ після закінчення робочого дня – моветон.

Одна з національних особливостей жителів Великобританії – англійський гумор. Навіть у корпоративному середовищі. Якщо не зрозуміли жарт співрозмовника або не оцінили його іронічне висловлювання, не акцентуйте на цьому увагу. Просто усміхніться.



Англіїці – люди стримані та врівноважені. Вони уникають експресії та надмірної емоційності, тому не чекайте від них бурхливої реакції та захоплення. І це зовсім не означає, що Ваш співрозмовник чимось незадоволений. Ще одна особливість англіїців – згладжування гострих кутів. Не дивуйтеся ухильності від відповідей і двозначним фразам, уникайте відвертих запитань і натяків, не змішуйте особисті та робочі моменти.

Характерними для них є прагматизм, емпіризм, але при цьому вони ставляться до розгляду питань досить гнучко, як правило, позитивно реагують на пропозиції іншої сторони, намагаються уникати конфронтації.

Англіїці вміють терпеливо слухати співбесідника, хоча це не означає згоди. І навпаки, не люблять, коли багато говорять, вважаючи це грубим нав'язуванням себе іншим. Говорять англіїці неголосно.

Потрібно бути обережним з врученням подарунків. Можна дарувати щось невелике – фірмові авторучки, запальничку, записники, а на Різдво – алкогольні напої. Дорогий подарунок розцінюється як хабар. В англійських будинках не прийнято обмінюватися візитівками, звертатися в гостях до незнайомих людей, якщо Вас не відрекомендували.



Улюблені теми англіїців – погода, спорт, садівництво, хатні тварини тощо. В неофіційних розмовах з іноземцями уникають тем про особисте життя,

професійні успіхи, релігію, життя королівської родини, тем, пов'язаних з Північною Ірландією. Не люблять співрозмовників, які хизуються своєю ерудицією і категоричні у своїх твердженнях.

Діловим жінкам на переговори слід одягати мінімум прикрас. В одязі приємне враження справляє добір білого, чорного та рожевого кольорів. Макіяж повинен бути виконаний з особливою старанністю.

Англіїці суворо ставляться до одягу під час візитів: на обід – смокінг, на офіційний вечір – фрак.

Відстань між співрозмовниками– 50 см.

Китайський стиль.

Кодекс корпоративної етики Китаю дуже відрізняється від норм, прийнятих у Європі. І це не дивно.

Китайці намагаються чітко розмежувати окремі етапи переговорів. Спочатку вони оцінюють зовнішній вигляд та поведінку партнерів, їхній статус. Намагаються з'ясувати позицію та можливості партнерів і тільки після цього висувають свої пропозиції. Остаточні рішення вони приймають тільки після затвердження їх своїм керівництвом.

Китайці не приймають жодних тілесних контактів між колегами. Дружні обійми або поплескування по плечу вважаються порушенням етикету та сприймаються як особиста образа. Дозволяється рукостискання, але традиційною формою вітання в Китаї залишається уклін. Звертатися до китайців потрібно за посадою та прізвищем. А важливим аспектом китайського ділового етикету є обмін подарунками. І не менш важливо те, що вручати та приймати їх потрібно неодмінно двома руками – це прояв поваги. Так само і з візитівками.

У китайському бізнес-середовищі пріоритетом є прояв поваги до вищої за статусом людини. Якщо заходить керівництво, всі підводяться та роблять кивок головою. А дивитися в очі неприпустимо, це є проявом невихованості. Китайцям не можна відмовляти одразу та категорично. Однозначне «ні» сприймається грубо. Краще віддати перевагу нейтральному «я подумаю» або невпевненому «можливо». Всі все чудово зрозуміють.



Дуже важливим моментом у китайському бізнесі є згуртованість колективу. Компанії активно підтримують корпоративний дух, а співробітники завжди відчують, що пов'язані одне з одним загальною ідеєю та метою. Керівництво – зразок для наслідування, всі

прагнуть бути схожими на начальника.

Китайські бізнесмени зазвичай не зразу «відкривають карти», поступки роблять під кінець переговорів, після того як оцінять можливості іншої сторони. Вміють уміло використовувати чужі помилки. Тому «дух дружби», який вони намагаються пропагувати, часто буває оманливим ходом.

Велику увагу китайці приділяють виконанню досягнутих домовленостей, навіть використовуючи різні форми тиску.

У китайській делегації багато експертів з різних питань, тому її чисельність зазвичай виявляється доволі значною.

Китайці надають велике значення неформальній бесіді: розпитують про сім'ю, дітей, вік та уподобання. Подарунки прийнято дарувати організації, а не окремій особі.



Японський стиль.

Головним аспектом японської корпоративної культури є беззаперечна відданість правилам. І саме їх дотримання часто цінується вище за професійну компетентність. Детальний звіт може компенсувати відсутність результату від виконаної роботи. Але якщо є встановлені правила, японці нізащо їх не порушать, навіть якщо це об'єктивно позитивно вплине на робочий процес.

Дружба чи тим більше фамільярність із начальством у Японії не приймаються. Повага до старших за посадою є обов'язковою. Але якщо говорити про організацію робочого процесу, то в японців діє принцип «знизу-вгору». Не президент компанії та рада директорів ведуть за собою колектив, а в будь-яких питаннях шукається спільна домовленість. І керівництво не протиставляє себе співробітникам.

Японці перепрацьовують. Тому в офісі вони мають змінний одяг, засоби гігієни, подушки. А денний сон у транспорті або в офісі вважається показником старанного співробітника.

Ключовим аспектом і своєрідністю японської ділової етики є прагнення до взаємоприйнятного компромісу. Метою конкуренції є не перемога та поразка суперника, а пошук рішення, яке влаштує всіх.



Іноземець у японському колективі не стане «своїм». Незалежно від якості роботи.

Японці прагнуть уникнути обговорень і зіткнень позицій під час офіційних переговорів. Проблеми намагаються максимально обговорити під час неофіційних зустрічей. В цілому, впродовж переговорів, не змінюють свої позиції та тактику ведення переговорів. Японці йдуть на поступки, якщо поступки робить й інша сторона. Зі слабким партнером вони можуть удаватися до тиску.

Японці велику увагу приділяють розвитку особистих взаємин з партнерами.



Вони дотримуються точності та обов'язковості у всьому, підкреслено демонструють свою увагу, слухаючи співрозмовників (але це не означає, що вони з ними погоджуються).

Важливим є те, що японці уміють працювати в команді, для них характерна групова солідарність.

Представники делегацій рішення самі не приймають, обов'язково його погоджують зі своїм керівництвом, на що витрачають багато часу.

Не рекомендується спілкуватися з японцями про релігію та філософію. З великою пересторогою вони ставляться до жінокбізнесменів.

Якщо ділова зустріч відбувається в Японії, слід пам'ятати, що вуличне взуття знімають біля входу в дім, на татамі не ступають навіть у домашніх капцях. В туалет ходять в спеціальних капцях, які стоять біля входу. Не забудьте їх зняти. Потрібно завжди мати з собою велику кількість візитівок, їх відсутність здивує японців.

В Японії не використовується рукоштовнання, прямий погляд в очі.

Важливим елементом є уклін.

Відстань для розмов – коротка.



Арабський стиль.

Визначення арабських особливостей ділових стосунків як певного стилю є дещо умовним, адже арабський світ неоднорідний. Але ми можемо визначити певні закономірності етики ділових стосунків арабських країн.

Під час знайомства з представниками арабських країн

потрібно активно висловлювати свою прихильність і гостинність. При зустрічі арабські чоловіки зазвичай обнімаються, легко поплескують один одного по плечах та спині. Але іноземцям цього робити не слід.

Для арабів важливим елементом етики ділових стосунків є встановлення довіри між партнерами. Вони віддають перевагу попереднім детальним узгодженням всіх питань. Характерною особливістю є увага до дрібниць, яким іноді інша сторона не надає уваги. Вони не люблять поспіху, розмови та переговори ведуться поважно. Труднощі й конфлікти під час переговорів іноді виникають через звичку арабів торгуватися, а також тому, що вони побоюються, що їх можуть зневажати і ними хочуть керувати.



При спілкуванні з арабськими партнерами не припустимо цікавитися здоров'ям дружини та дітей, це може їх образити.

Велике значення для представників арабського світу мають мусульманські традиції.

Арабам подобається, коли ділові жінки, що збираються вести переговори з арабами, прикрашають себе масивними та яскравими ювелірними прикрасами.

Особливо потрібно бути уважним під час візиту в арабських країнах. Потрібно пам'ятати, що різні частини арабського світу мають свої особливості етикету та поведінки. В Північній Африці не вживають алкоголю. У Марокко після їжі вам запропонують три склянки з м'ятою – потрібно випити всі. Під час перебування на Близькому Сході не можна давати місцевому жителю гроші або подарунок лівою рукою: вона вважається нечистою, цим Ви образите людину.

В Саудівській Аравії поцілунок в маківку тлумачиться як вибачення.

Вітаючись в Тунісі, потрібно вклонитися, піднести праву руку до чола, потім до губ, а потім до серця. Цей традиційний жест є символом слів: “Я думаю про тебе, я говорю про тебе, я поважаю тебе”.

В арабських країнах іноземець не може звертатися з проханням чи запитанням до жінки арабського походження.

Дистанція для спілкування – 20-40 см.

Серйозною проблемою для ділових людей, які ведуть справи за кордоном, взаємодіють з іноземцями, що приїхали в нашу країну, ведуть з іноземцями переговори по телефону, є знання і дотримання відповідних національних норм етикету.

ЛЕКЦІЯ № 5: ВЗАЄМОДІЯ ТА ВЗАЄМОРОЗУМІННЯ В КОНТЕКСТІ КУЛЬТУРИ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ.

1. *Спілкування як одна з нагальних потреб людини.*
2. *Структура та функції спілкування.*
3. *Мораль і особистісний вплив.*
4. *Бар'єри на шляху до взаєморозуміння.*

Спілкування як одна з нагальних потреб людини. Структура та функції спілкування. Види та рівні спілкування. Визначення взаємодії. Спільна діяльність і вплив на неї етичних норм і правил. Мораль і особистісний вплив. Бар'єри на шляху до взаєморозуміння, зокрема моралі. Механізми взаєморозуміння, роль етики в їх застосуванні.



Спілкування – це фундаментальна потреба людини, що забезпечує обмін інформацією, емоціями, ідеями, сприяє соціалізації та розвитку особистості. У діловому середовищі спілкування стає базовим інструментом досягнення цілей, вирішення конфліктів, формування командної роботи та налагодження партнерських відносин.

Потреба у спілкуванні зумовлена такими чинниками:

- **Біологічними:** спілкування як спосіб виживання (передача сигналів небезпеки, координація дій).
- **Соціальними:** інтеграція в суспільство, створення відносин.
- **Емоційними:** вираження почуттів, зняття напруги.
- **Когнітивними:** обмін знаннями, досвідом.

У діловій сфері спілкування виходить за межі особистого контакту, набуваючи офіційного, часто регламентованого характеру, що вимагає дотримання певних етичних та культурних норм.

Нерідко можна спостерігати, як під час зустрічі між людьми не встановлюється контакт, через що їхня бесіда не має позитивного продовження, хоча на обговорення проблеми було витрачено багато часу.

Взаємодія - це процес безпосереднього або опосередкованого впливу суб'єктів одне на одного, який породжує причинну обумовленість їхніх дій і взаємозв'язок. Цей процес потребує активності та взаємної спрямованості дій тих людей, які беруть у ньому участь.

Якщо кожний учасник виступає як особистість, а не як об'єкт,

взаємодія може відбутися на високому рівні моральної культури спілкування. Особистість, спілкуючись, сподівається, що її вислухають, зрозуміють, відгукнуться на її почуття, дадуть відповідь на запитання. Для цього потрібні певні комунікативні, бажано гуманістичні, установки щодо інших людей. Без таких установок відповідної мотивації взаємодії у спілкуванні може і невідбутися.

Існує багатовидів взаємодії, а тому й кілька їх класифікацій. Одна з найвідоміших – поділ на кооперацію (співробітництво) та конкуренцію (суперництво).

Відома класифікація, де основою є кількість суб'єктів, що спілкуються. Якщо суб'єктів двоє, то це взаємодія парна (у діаді). Якщо суб'єктів багато, то вони можуть взаємодіяти у групі (групова взаємодія), міжгрупами (міжгруповавзаємодія) або суб'єкт може діяти згрупою (суб'єктно-груповавзаємодія). Цим суб'єктом може бути лідер або будь-який член групи.

Спільна діяльність суб'єкта з групою є тим важливим фактором, який нерідко визначає ефективність взаємодії, а отже, й культуру спілкування. Тому, бажаючи досягти позитивного результату у співробітництві з іншими, важливо продумати насамперед питання його організації.

Спільна діяльність у соціальній психології — це організована система активності індивідів, що цілеспрямовано взаємодіють з метою створення об'єктів матеріальної та духовної культури. Така діяльність не можлива без контактів між людьми і обміну інформацією, думками, оцінками, почуттями тощо. Її важливою рисою є спільна мета та передбачення результату, що відповідав би загальним інтересам і сприяв реалізації потреб кожного з індивідів, які починають взаємодіяти.

Готовність до спільної діяльності в різних групах різна. Одні можуть бути готовими мотиваційно і не готовими операційно. Інші мають операційну й змістовну готовність, але не хочуть об'єднуватися у групу для досягнення спільної мети, хочуть працювати індивідуально або в іншій групі. Тому в кожному окремому випадку треба вирішувати, чи готові учасники групи до спільної діяльності, й відповідно до цього підбирати методи роботи. Зазвичай, вважається, якщо група погано справляється зі спільною роботою, то в цьому винен керівник, бо він не підготував її до цього, незміг спрямувати дії кожного і всіх разом.

Взагалі, спільна діяльність лідера і всієї групи — необхідна умова для встановлення взаєморозуміння, формування згуртованості групи та розвитку її членів. Наші дослідження показали, що це найвищий рівень взаємодії. Але бажано, щоб цьому передувало встановлення взаємодії в підгрупах,

спочатку яку мовноспільної діяльності її членів. Саме тоді вони оволодівають необхідними діями та змістом, зокрема продуктивним діалогом. Це наче стартова сходинка для підйому до спільної діяльності лідера з усією групою.

Для того щоб спільна діяльність дала позитивні результати, лідер має враховувати особливості поведінки людей у групі та етичні проблеми, які при цьому виникають. Без цього навряд чи спілкування буде результативним і відповідатиме належному рівню культури.

У країнах, де керівники фірм прагнуть підняти рівень культури ділового спілкування, розроблюють кодекси честі або норми поведінки працівників. Наприклад, до керівників висуваються такі вимоги: «ставитися до підлеглих з повагою»; «уважно вислуховувати підлеглих, особливо їхні пропозиції», «не обговорювати дії інших людей», «не просити підлеглих робити вам особисті послуги», «непозичати гроші у підлеглих» Спілкування підлеглого з керівником також визначається певними правилами: «до керівника треба ставитися з повагою, у міру демонструючи свою готовність до взаємодії та виконання доручень» не слід поводитись з керівником занадто заподадливо», «критичне зауваження керівника може мати сенс, а тому варто подумати, де і вчому припущено помилку», «звертаючись до керівника, доцільно вживати ту форму, якою користується більшість співробітників». Спілкування з колегами відповідно до встановлених правил регламентується, наприклад, так: «бути доброзичливим, ввічливим, привітним», «слухаючи уважно співрозмовника, доцільно показувати йому (позою або мімікою) позитивну реакцію на нього», «не обговорювати на роботі свої домашні та особисті проблеми», «нерозмовляти голосно, щоб не заважати іншим» і т.ін.

У групах, де норми та правила спілкування розроблені і прийняті всіма її членами, поведінка кожного індивіда нерідко сприяє змінам у діяльності інших, тобто має індивідуальний вплив.

Структура спілкування складається з:

- **Комунікативної складової:** передача інформації між суб'єктами.
- **Інтерактивної складової:** організація спільних дій, обговорення шляхів вирішення задач.
- **Перцептивної складової:** сприйняття та розуміння партнерів, формування враження про них.

Функції спілкування у діловій сфері:

1. **Інформаційно-комунікативна:** обмін даними, фактами, ідеями.
2. **Організаційно-регулятивна:** координація та управління діяльністю учасників.

3. **Афективно-оцінна:** вираження ставлення до ситуації, емоційна підтримка.

4. **Соціально-адаптаційна:** забезпечення інтеграції в робочий колектив.

Ефективність ділового спілкування залежить від уміння чітко висловлювати думки,



використовувати вербальні та невербальні засоби комунікації, а також враховувати культурний контекст.

Мораль і особистісний вплив

Моральні цінності та особистісні якості є важливими чинниками ділового спілкування, оскільки вони впливають на довіру, взаємоповагу та довгострокову співпрацю.

Основні моральні принципи ділового спілкування:

1. **Чесність:** відкритість у намірах, відсутність маніпуляцій. Наприклад, у переговорах важливо уникати навмисного приховування критично важливої інформації.
2. **Повага:** визнання прав іншої сторони, толерантність до іншої точки зору.
3. **Відповідальність:** усвідомлення наслідків своїх рішень.
4. **Емпатія:** розуміння емоцій і мотивів співрозмовника, здатність співчувати.

Особистісний вплив у діловій комунікації:

1. **Авторитет:** професіоналізм та компетентність, які викликають довіру.
2. **Емоційний інтелект:** уміння керувати власними емоціями та враховувати емоційний стан інших.
3. **Мова тіла:** невербальні сигнали (позивні жести, відкритий погляд) впливають на враження від співрозмовника.
4. **Лідерство:** здатність вести за собою, надихати, мотивувати.

Мораль та особистісний вплив забезпечують формування міцних відносин і створення довірчого середовища в бізнесі.

Бар'єри на шляху до взаєморозуміння

У процесі ділового спілкування нерідко виникають бар'єри, які перешкоджають досягненню взаєморозуміння.

Види бар'єрів:

1. Мовні бар'єри:

Використання професійного жаргону чи термінів, незрозумілих співрозмовнику.

Відмінності у володінні мовою: наприклад, ділове спілкування між представниками різних країн може ускладнюватися через мовні помилки.

2. Культурні бар'єри:

Різниця у звичаях і традиціях. Наприклад, у деяких культурах прямолінійність вважається грубістю, а в інших — нормою.

Відмінності у підходах до прийняття рішень (індивідуалізм проти колективізму).

3. Психологічні бар'єри:

Стереотипи: наприклад, упередження щодо статі, віку чи національності співрозмовника.

Страх критики або непорозуміння.

4. Семантичні бар'єри:

Різне тлумачення одних і тих самих понять. Наприклад, термін «ефективність» може мати різний зміст у фінансовій та технічній сферах.

5. Фізичні бар'єри:

Проблеми технічного зв'язку під час онлайн-зустрічей.

Велика віддаленість, що знижує частоту контактів.

Як долати бар'єри:

1. Використовувати просту, чітку мову, уникати двозначних формулювань.
2. Проводити попереднє вивчення культурних особливостей партнера.
3. Створювати атмосферу довіри та підтримки, уникати осуду.
4. Використовувати активне слухання, уточнювати інформацію через зворотний зв'язок.
5. Забезпечувати якісну технічну базу для комунікації (сучасне програмне забезпечення, стабільний інтернет).

Ефективне ділове спілкування — це результат поєднання навичок комунікації, моральних цінностей і вміння долати бар'єри. Взаємодія та

взаєморозуміння сприяють створенню гармонійного ділового середовища, заснованого на довірі та співпраці.

ЛЕКЦІЯ № 6: МОВА ЯК СПОСІБ СПІЛКУВАННЯ. ВЕРБАЛЬНІ ТА НЕВЕРБАЛЬНІ ЗАСОБИ СПІЛКУВАННЯ ТА МОВЛЕННЄВИЙ ЕТИКЕТ.

1. *Мова – необхідна умова спілкування народу та його культури. Мова і мовленнєве спілкування.*
2. *Функції мови у спілкуванні.*
3. *Значення мовленнєвого спілкування або вербальна комунікація.*
4. *Культура слухання та говоріння.*
5. *Поняття про невербальну комунікацію.*
6. *Класифікація невербальних засобів спілкування та етикет ділового спілкування.*

Мовленнєве спілкування – засіб, у якому як знакову систему використовують мовлення (систему фонетичних знаків, що містить два принципи: лексичний та синтаксичний).

У психології в комунікативному акті нерідко виокремлюють орієнтувальну та виконавчу частини. Перша включає в себе аналіз ситуації взаємодії, формування плану дії, тобто стратегії спілкування, необхідної для досягнення мети. Важливим моментом орієнтації є також оцінювання можливих наслідків певних дій і передбачення нейтралізації негативних результатів. Виконавча частина найчастіше реалізується з урахуванням правил регуляції спільних дій: мовленнєвого етикету, самоподання, зворотнього зв'язку. Під останнім розуміють реакцію суб'єкта на те, що він почув, бо інформацію про це він надсилає у зворотному напрямі. Ця реакція свідчить, чи зрозумів об'єкт отримані сигнали, чи довіряє повідомленню і як емоційно ставиться до партнера та конкретного змісту повідомлення.

Щоб комунікативний акт був успішним, на етапі орієнтації треба звернути увагу на код і контекст. Це сприймання та розуміння ситуації контакту і добір стратегії спілкування. У цьому разі увага концентрується на адресаті (співбесідникові), а не на собі. На етапі виконання контролюються вже власні дії, конструюються повідомлення і підтримується контакт.

Культура мовленнєвого спілкування містить дві складові: культуру говоріння та культуру слухання. Про одну людину кажуть, що вона говорить, як співає, про іншу — що вона вміє не лише слухати, а й чути.

Культура слухання

Дослідження вчених свідчать, що високою культурою слухання відзначаються лише деякі з тих людей, що спілкуються. Водночас невміння слухати нерідко є основною причиною неефективного спілкування, непорозумінь і навіть конфліктів. Чому ми не вміємо часом вислухати і зрозуміти партнера по спілкуванню? Тому що, насамперед, наша увага не стабільна, вона коливається. Так звані думи спотворюють зміст повідомлень. Наш емоційний стан також відволікає увагу від того, про що говорять співбесідники, і ми відключаємося.

Зафіксовано навіть феномен «перцептивне перекручування». Виявилося, що люди здатні змінювати або ж узагалі не сприймати інформацію, яка їм видається небезпечною, тривожить, викликає почуття невпевненості, не відповідає уявленню про себе чи про картину світу, яка для них є надійною. Якщо людина не хоче, то може не чути критику на свою адресу, або не



запам'ятати чиєсь прохання, виконати яке важко.

Слухання – не просто мовчання, а активна діяльність, своєрідна робота. Їй передують бажання почути, інтерес до співрозмовника. Те, як людина реагує на повідомлення іншого, залежить від рівня її моральності, її культури.

Важливе значення мають як *вербальні*, так і *невербальні аспекти слухання*, передусім слухання "всім тілом". Коли нам цікаво, ми несвідомо повертаємось обличчям до співбесідника, нахиляємось до нього, встановлюємо з ним візуальний контакт, тобто на рівні несвідомого концентрується увага на співрозмовникові. Культурні люди, з високими моральними установками роблять це свідомо.

Слухати партнера і здійснювати вербальний зворотний зв'язок можна по-різному. Розрізняють такі типи реакцій людини на мовлення співрозмовника: оцінювання, тлумачення, підтримку, уточнення, чуйність і розуміння. Найчастіше маємо справу з оцінюванням і зворотним зв'язком, рідше — з тлумаченням (інтерпретацією). Уточнення, підтримка та розуміння спостерігаються дуже рідко.

Щоб слухання було ефективним, відповідало високому рівню культури спілкування, зокрема моральної, оцінні судження та інтерпретації бажано звести до мінімуму або краще зовсім ними не користуватися. У протилежному разі ми починаємо начебто "вимірювати" думки, почуття співрозмовника своїми

мірками, порівнювати їх своєю шкалою цінностей. Водночас партнер по спілкуванню звертається до нас зовсім з іншим бажанням.

Звичайно, це не означає, що не треба висловлювати власну думку. Проте завжди бажано пам'ятати про мету слухання, особливо в тому разі, коли співбесідник і контакт з ним значимі для вас. Якщо основою спілкування є інформативна функція (наприклад, на лекції) чи функція контролю за мовленням (наприклад, при вивченні іноземної мови), то й вимоги до процесу слухання мають бути належними. У цьому разі можуть мати місце і оцінювання, і інтерпретація.

Розрізняють два види слухання: нерефлексивне і рефлексивне. У першому випадку йдеться про уважне слухання з мінімальним мовним втручанням. Нерідко це допомагає людям виразити свої почуття. Інколи таке слухання називають мінімальною підтримкою. **Нерефлексивне слухання** варто застосовувати тоді, коли співрозмовникові важко передати свої почуття (наприклад, він дуже схвилюваний) або коли бар'єром у спілкуванні стає різний статус партнерів. **Рефлексивне слухання** передбачає регулярне використання зворотного зв'язку з тим, щоб досягти більшої точності в розумінні співрозмовника. Для цього вживаються запитання - уточнення. Вони допомагають виявити значення, "закодовані" в словах - повідомленнях. Використовуючи мовленнєвий етикет, загальноживані слова, ми вкладаємо в них особистісний зміст. Перевірка правильності того, що почуто, дає змогу не приписувати партнерові якихось власних думок, почуттів і установок щодо конкретного питання.

Розрізняють чотири види реакцій людини під час слухання: з'ясування, перефразування, відбиття почуттів і резюмування.

З'ясування полягає у зверненні до співрозмовника за уточненнями та в постановці перед ним "відкритих" запитань (тобто таких, на які не можна відповісти одним словом: "Так" чи "Ні").

Перефразування — це формулювання думки співрозмовника своїми словами з метою визначення точності розуміння. Коли йдеться про **відбиття почуттів**, це означає, що акцент зроблено в процесі слухання не на змістовній стороні мовлення співрозмовника, а на його емоційних реакціях. Під час зворотного зв'язку ми робимо спробу показати співрозмовникові, що розуміємо його переживання. Дуже часто саме це є важливим для партнера, і саме цього він чекає від нас. До того ж такий зворотний зв'язок може сприяти тому, що той, хто говорить, сам краще розбереться у своїх переживаннях. Він помітить неточність в інтерпретації свого стану, і це допоможе йому краще зрозуміти себе, свої почуття.

Відповіді – уточнення дають змогу певним чином узагальнити думки та почуття відправника інформації. Вони використовуються насамперед з метою оцінки того, чи правильно співрозмовники зрозуміли один одного. Ми кажемо: "Якщо я правильно Вас зрозумів...". Така реакція порівняно швидко приводить до взаєморозуміння та розуміння змісту проблеми. **Резюмування** також використовується, якщо під час розмови увага переключається на інше, нерідко другорядне питання. Цей вид треба використовувати в бесіді для того, щоб підбити підсумки. Його корисно також застосовувати з метою попередження та розв'язання конфліктів.

Культура говоріння

Розглянемо характеристику "говоріння", тобто **механізми мовлення, побудови висловлювань, індивідуальні особливості людини**, що говорить.



Феноменологія мовлення надзвичайно різноманітна. Це і особливості використаної лексики, і володіння граматиною, і багатство асоціацій, і продуктивність чи стереотипність мовлення, його динамічність, вияв певного ставлення до співрозмовника.

Побудова висловлювання — це розв'язання конкретних комунікативних завдань відповідно до мети мовлення і особливостей ситуації. Для цього за допомогою мовлення треба стимулювати співрозмовника до створення внутрішнього образу, подібного до того, який йому передається.

Важливими характеристиками мовленнєвого спілкування є **діалог і монолог**. Ефективним може бути спілкування, в якому використано як діалог, так і монолог. Діалог (тим більше полілог) істотно відрізняється від монологу. Останній розглядається як онтогенетично більш пізній, більш складний етап розвитку мовлення.

Монолог і діалог мають психолого - ситуативні та мовні особливості. На відміну від діалогу монолог наче передбачає реакції співрозмовника. Висловлювання тут більш розгорнуті, свідоміше добираються слова й вибудовуються речення, меншу роль відіграють міміка та жести. У діалозі велике значення мають так звані діалогічні відносини, про які так переконливо писав М. М. Бахтін: "Діалогічна реакція персоніфікує всяке висловлювання, на яке реагує". У двоголосому слові, в репліках діалогу чуже слово, позиція враховуються, на них реагують. І саме це є основною, порівняно з монологом, характеристикою діалогу.

Виходячи з цієї особливості діалогу нині вибудовуються нові концепції етики пізнання, мислення, навчання, управління тощо. При цьому враховується, що внутрішній діалог відіграє важливу роль в індивідуальному мислительному процесі, а зовнішній — у спільному розв'язанні завдань. Зовнішньому діалогу, який так потрібний для спільної мислительної діяльності партнерів, насамперед дітей, студентів, необхідно спеціально вчити. Тому нині одним із принципів перебудови навчання у школі та вузі є принцип діалогізації педагогічної взаємодії.

Річ у тім, що *монолог* — це нерівноправність щодо обміну інформацією. Тут домінує один, наприклад викладач, керівник, менеджер. Він є джерелом інформації, ставить запитання, контролює та оцінює відповіді, слугує еталоном наслідування. Така взаємодія передбачає лише поверхнєве, частинне розуміння та прийняття особистостей тих, з ким спілкуються. Діалогічна взаємодія — це особистісно рівноправні позиції, співпраця, де домінують мотиви самоактуалізації та саморозвитку співрозмовників.

При будь-якій комунікації розрізняють рівень змісту та рівень взаємин. Щоб чіткіше зрозуміти відмінність між ними, розглянемо такий приклад: підлеглий звертається до керівника з проханням дозволити йому скористатися автомобілем для того, щоб доїхати до аеропорту (рівень звернення). Керівникові в цей час також буде потрібна ця машина, водночас йому хочеться допомогти (рівень взаємин). Така нероздільність цих двох рівнів комунікації у свідомості є нерідко причиною непорозумінь між людьми, міжособистісних конфліктів, а також маніпулятивних ігор, у які втягуються партнери.

Відомо, що майже 40 відсотків мовленнєвого тексту виголошується з тим, щоб передати ставлення, взаємини. Це — позиції, думки, ситуативна самооцінка, дистанція спілкування, встановлення психологічного контакту, рольовий та соціальний статус. На основі вивчення мовленнєвого вливу в умовах публічної дискусії (парламентські виступи) отримано ще виразніший результат: 64 відсотки всіх прийомів впливу належать до таких, коли передається певне ставлення однієї людини до інших або до змісту їхнього мовлення. Це виявляється у підкресленості значення обговорюваної проблеми, дискредитації опонента та його думки, завищенні значущості власного ставлення до проблеми і т. ін. Навіть у межах раціональної дискусії велику роль відіграє особистість відправника, його установки, емоційні особливості та комунікативні здібності. Суб'єктивний характер сприймання тих, хто слухає, їхня упередженість також впливають на хід дискусії, на полілог.

Встановлено, що незбіг чи конфронтація позицій нерідко підштовхують партнерів перейти на інші рівні змістовної активності, а це, у свою чергу, впливає на розвиток динаміки їхніх взаємин. Загалом суперечність у динаміці

двох зазначених ліній комунікації розглядають як силу, що сприяє розвитку полілогу.

Ураховуючи викладене, треба розібратися в тому, яку активність кожен із нас виявляє під час діалогу чи полілогу, і в тому, який конкретний внесок зробив кожний в обговорення. Добре, коли активність проявляється на рівні моральності, тоді вона сприяє взаєморозумінню та досягненню мети. У протилежному разі бажано "виокремлювати" людей від проблеми, щоб обговорення було ефективним.

Значення переконуючого впливу в мовленнєвому спілкуванні

Питання про роль та значення переконуючого впливу в мовленнєвому спілкуванні розглядається багатьма спеціалістами. Проте найцікавіші результати отримали соціальні психологи, автори експериментальної риторики Йельського університету. Ідеться про так звану переконуючу комунікацію.

Як відомо, риторика вчить мистецтву красномовства, переконання під час промови. Експериментальна риторика показує, що можна підвищити ефективність такого впливу, враховуючи індивідуальні особливості людей, зокрема їхні соціальні установки та правила конструювання повідомлень. Зауважимо, що в такому разі йдеться не лише про комунікативні установки, що описувалися раніше. У кожного з нас є спектр установок щодо різних об'єктів, суб'єктів і взаємин. Ці установки сприяють або заважають переконуючому впливу, який, у свою чергу, сприяє зміцненню старих установок або формуванню нових.

Повідомлення нестиме заряд переконуючого впливу, якщо воно або зніме суперечність між елементами свідомості у тих, на кого цей вплив спрямовано, або підсилить думку, яка у них була раніше. Суперечність, яка "роздирає" людей, призводить до психологічного дискомфорту, отже, пробуджує в них готовність його позбутись. Наприклад, знання про те, що я палю, і про те, що це спричинює захворювання, співіснують конфліктно. Потрібна нова думка, яка примусить розв'язати цю суперечність.

Важливе значення для ефекту переконуючого впливу має характер ситуації та особистість відправника повідомлення (балансна модель). Якщо ставлення (установка) до відправника позитивне, то ставлення до його висловлювання скоріше також буде позитивним. Якщо до відправника ставлення нейтральне і його висловлювання викликає негативні емоції, то ця реакція може бути перенесена і на самого відправника, а передана ним інформація сприйматиметься як така, що не заслуговує на довіру. Щоб уникнути перекручення інформації, дуже важливо дотримуватись гуманістичних принципів, правил мовленнєвого етикету.

Важливою для переконуючого впливу є стадія сприймання інформації. Якщо вихідні позиції, установки відправника та адресата різко різняться, то при оцінюванні другим позиції першого вона видається ще більш віддаленою, ніж насправді. До того ж мета впливу не досягається. І, навпаки, якщо вихідні позиції адресата і відправника спочатку мало чим різняться, то вплив стане навіть підсиленням. Водночас ефективність переконуючого впливу залежить від індивідуальних особливостей відправника та побудови ним повідомлень.

Важливий висновок експериментальної риторики полягає в тому, що вплив особистості може певним чином "накладатися" на вплив повідомлення, змінюючи його остаточний результат. Як зазначалося, для прийняття пової думки її спочатку треба сприйняти та зрозуміти. Виявилось, що особистість відправника (комунікатора) не впливає на розуміння та запам'ятовування повідомлення адресатом. Навпаки, якщо комунікатор — авторитетна особа, то аргументація на користь висловленої ним думки гірше запам'ятовується і засвоюється адресатом (немає потреби відслідковувати процес мислення відправника, бо йому довіряють).

Щоб повідомлення відповідало системі цінностей і думок адресата, відправник має викликати в нього довіру. Це буває тоді, коли співрозмовник сприймає його як експерта з конкретного питання і якщо він щирий і чесний. При ідентифікації думка приймається не тому, що вона є об'єктивною істиною, а тому, що її поділяють інші люди (відправник чи група людей, яких він представляє). У цьому разі належність до якоїсь групи чи схожість у думках з відправником важливі для адресата. Головною рисою відправника, яка призводить до ідентифікації, є його привабливість. Формальне прийняття думки, зовнішнє підкорення визначаються ступенем контролю відправника за особистими планами адресата, тобто владою першого.

Значущими для переконуючого впливу є й інші особливості відправника: м'якість, дружнє ставлення, не агресивність. Вони також належать до однієї групи названих раніше моральних якостей.

Отже, особистість комунікатора, безсумнівно, впливає на ефективність його мовлення. Високий рівень культури спілкування передбачає знання якостей відправника та врахування їх у конкретних ситуаціях відповідно до моральних правил і норм. Звичайно, переконуючий вплив залежить не лише від особистості комунікатора, а й від того, як він вибудовує своє повідомлення.

Логіко – психологічні правила конструювання повідомлень

Існують залежності між ефективністю мовлення та особливостями ситуації, характеристиками аудиторії та характером обговорюваної проблеми. Так, у одних випадках краще впливають емоційні апеляції до аудиторії, в інших — раціональні. Усе залежить від того, з якою аудиторією спілкується людина.

Якщо з молоддю, то більше впливає емоційно забарвлена мова, а якщо з літніми людьми або з тими, хто має технічну освіту, краще використовувати раціональні апеляції. Починати виступ, як правило, найкраще з емоційного звернення до людей. Водночас не варто сильно захоплюватись емоційністю та крайніми виразами, бо це часом призводить до ефекту бумерангу.

Учені, розглядаючи проблеми конструювання повідомлень, порівнювали кульмінаційний порядок їх побудови (найсильніші аргументи наводяться наприкінці), анти кульмінаційний порядок (зворотний, коли, навпаки, повідомлення починається із сильного аргументу) та розміщення сильних аргументів усередині повідомлення. Яка ж форма викладу найефективніша?

Виявилось, що кульмінаційний і зворотний порядок дають кращі результати, аніж серединний (із невеликою перевагою першого над другим). Однак у цьому разі важливо враховувати змістовний бік повідомлення та установки слухачів. Якщо вони не дуже зацікавлені предметом повідомлення, то найвагоміші аргументи треба викласти із самого початку. Це кращий спосіб пробудити інтерес та увагу людей. Якщо вони дуже зацікавлені темою розмови, то найцікавіші аргументи варто викласти наприкінці повідомлення. Послаблення аргументації може дещо розчарувати аудиторію.

Що ж до включення контраргументів, то найефективнішими є повідомлення, в яких розглядаються також аргументи протилежної сторони, а не ті, де наводяться докази лише на користь своїх думок. Виняток становлять аудиторії, де знаходяться переважно люди з низьким рівнем освіти. Тут більш ефективним є повідомлення, в якому найчастіше подається одна позиція.

Вирішуючи питання оптимального розміщення основної ідеї в повідомленні, варто згадати про відомий ефект краю. Інформація, що розміщена на початку і в кінці повідомлення, краще сприймається, запам'ятовується, осмислюється, ніж та, що всередині. Нові установки в адресата також краще формуються на початку спілкування.

Тому основну ідею, думку, яку ми хочемо "внести" до його свідомості, доцільно викладати на початку мовленнєвого спілкування. Наприкінці також бажано до неї звернутися, але використавши для цього нові аргументи.

Культура говоріння тісно переплітається з культурою рідної мови, про яку потрібно постійно дбати, особливо на етапі відродження національної самосвідомості. У чудовій молитві до мови, написаній Катериною Мотрин, розкриваються велич і сила, краса і духовне багатство рідної мови. Ось рядки з неї: «Мово наша! Дзвонкова кринице на середохресній дорозі нашої долі! Твої джерела б'ють десь від магми, тому і вогненна така. А вночі купаються в тобі ясні зорі, тому й ласкава така. То ж сцілювала ти втомлених духом, давала силу, здоров'я, довгий вік і навіть безсмертя тим, що пили тебе, цілющу джерелицю, і

невмирущими ставали ті, що молилися на дароване тобою слово. Бо "Споконвіку було Слово, і Слово було у Бога, і Слово було Бог".

Особливості мовленнєвого етикету

Культура говоріння тісно пов'язана з мовленнєвим етикетом, тобто з правилами вітання, знайомства, прощання, вдячності, вибачення, запрошення, схвалення тощо. Люди, як правило, негативно реагують на порушення вироблених суспільством формул етикету.

Для того, щоб ділове спілкування було ефективним, важливо, щоб його учасники обов'язково зверталися один до одного на "Ви" (як до співробітників, так і до клієнтів). Таке звертання — необхідний інструмент підтримання нормальних службових відносин і трудової дисципліни в колективі та встановлення партнерських стосунків з клієнтами. В обов'язковому порядку слід звертатися до іншого на його ім'я та по батькові. Вчасно висловлене слово "дякую" може стати не менш ефективним, аніж грошова премія. Про службовий етикет вже йшлося. Додамо лише, що часом ефективність спілкування залежатиме й від того, яким голосом (низьким чи високим) розмовляє людина, яку має дикцію, акцент і т. ін..

Хворобою нашого часу є багатослів'я. Майже кожній людині здається, що вона знає більше та вміє щось зробити краще, аніж інший, тому їй хочеться говорити самій. Лише вихована людина відчуває, коли треба говорити, а коли слухати інших, навіть тих, хто її критикує.

Отже, мовленнєвий етикет — це складна система мовних знаків, що спирається на моральні правила й вимоги і вказує на ставлення як до інших людей, так і до себе. Культура спілкування — не просто культура вибору ефективних стратегій і тактик, в основі яких лежать гуманістичні комунікативні установки, знання та вміння. Це також результат застосування правил конструювання повідомлень, говоріння та слухання, це активне використання правил і норм гуманістичної етики, постійне дотримання вимог службового етикету.

Поняття про невербальну комунікацію

Поряд із словесними засобами мовленнєвими — на культуру спілкування впливають жести співрозмовників, інтонація, паузи, рухи тіла тощо. Якщо раніше як у теоретичному, так і в практичному аспекті невербальній комунікації відводилася допоміжна, другорядна роль порівняно з вербальною, то за останні десятиріччя інтерес різних наук і галузей психології до вивчення саме цього виду спілкування дедалі підвищується. Причин цьому багато. Одна з них — протест людства проти образу "раціональної людини", імідж якої створено.

Невербальна (несловесна) комунікація — це система знаків, що використовуються у процесі спілкування і відрізняються від мовних засобами та

формою виявлення. Науковими дослідженнями, зокрема, доведено, що за рахунок невербальних засобів відбувається від 40 до 80% комунікації. Причому 55% повідомлень сприймається через вирази обличчя, позу, жести, а 38% — через інтонацію та модуляцію голосу.

Чому ще донедавна недооцінювалось значення цього виду спілкування? Одна з причин полягає в тому, що невербалика найчастіше проявляється на несвідомому рівні, а люди знають про це мало і не вміють її адекватно розпізнати. Водночас саме невербалика несе більш правдиву інформацію, ніж вербальні засоби. З її допомогою передаються емоції, ставлення суб'єктів одне до одного, до змісту розмови.

Вербальні та невербальні засоби спілкування можуть підсилювати або ослаблювати взаємодію. Тому інтерпретувати ці сигнали потрібно не ізольовано, а в єдності з урахуванням контексту. Також бажано розвивати здатність читати невербальні сигнали, які нерідко мимовільно передає іншим наше тіло. Так, якщо співрозмовник говорить одне, а невербальні засоби свідчать про інше, тобто різні сигнали не є конгруентними, можна припустити, що суб'єкт щось приховує або просто говорить неправду. Характерно, що здебільшого люди віддають перевагу саме тій інформації, яку одержують через невербалику.

Різні люди реагують неоднаково на невербальні сигнали. Одні чутливі до них, інші або нічого не знають про цю сферу комунікації, або не мають досвіду їх фіксації та розшифрування. Вважається, що жінки більш здатні до сприймання та інтуїтивного розуміння невербальних засобів, аніж чоловіки. Розвитку цієї здатності сприяє передусім спілкування матері з дитиною. Перші роки після народження дитини мати і малюк користуються переважно невербальними сигналами. З усіх засобів спілкування вони з'являються першими і стають важливою основою розвитку дитини. Проте більшість невербальних засобів набуті людиною за її життя і зумовлені соціокультурним середовищем.

Доцільно зауважити, що невербальна комунікація справді залежить від типу культури. Існують, звичайно, жести, експресивні сигнали, які майже однакові в усіх народів (посмішка, сердитий погляд, насуплені брови, хитання головою тощо). Водночас досить багато невербальних засобів, звичок, що прийняті лише однією нацією. Відомі невербальні сигнали, що в різних народів несуть різну інформацію. Наприклад, більшість європейських народів передають згоду, хитаючи головою згори донизу. Болгари цим жестом передають незгоду, японці — лише підтверджують, що уважно слухають співрозмовника. Популярний жест "коло", утворене пальцями руки, більшістю англomовних народів, а також в Європі та Азії застосовують з метою передавання інформації про те, що все гаразд, усе правильно. Але у Франції, наприклад, цей жест означає "нічого", в Японії — "гроші". На особливості невербальної символіки, як і

вербальної, впливають окрім зазначених також інші фактори. Відомо, що соціальне становище людини, її престиж залежать від кількості жестів, якими вона користується. Якщо суб'єкт займає високе соціальне становище, він, як правило, користується переважно мовними засобами. Людина, яка менш освічена і має нижчий професійний статус, в розмові частіше покладається на жести, а не на слова. Загалом чим вище соціально - економічне становище людини, тим менше у неї розвинута жестикуляція й бідніші рухи тіла для передавання інформації.

Серед невербальних засобів спілкування першою слід назвати **оптико-кінетичну систему**, що складається з жестів, міміки і пантоміміки, рухів тіла (кінесики). Далі виокремлюють паралінгвістичну та екстралінгвістичну системи. **Паралінгвістична система** — це вокалізації, тобто якості голосу, його діапазон, тональність. **Екстралінгвістична система** — це темп, паузи, різні вкраплення в мову (плач, сміх, кашель тощо). Традиційно вважалось, що ці види засобів є навколомовними прийомами, які доповнюють семантично значущу інформацію. Зауважимо, що різні спеціалісти в термін "паралінгвістична та екстралінгвістична комунікація" вкладають різний зміст.

Серед невербальних засобів особливою є система організації простору і часу спілкування — **проксеміка**. Ідеться про розміщення учасників зустрічі та доцільні, прийняті в різних ситуаціях і культурах часові характеристики різних форм спілкування, зокрема монологу та діалогу.

Нарешті, специфічною знаковою системою в невербальній комунікації є **контакт очей**, який є основним засобом візуального спілкування.



Невербальна комунікація нерідко слугує як для підсилення, так і для ослаблення семантичного значення слів. (Можна сказати: "Я прошу тебе йти у своїх справах" так, що голос і благальний вираз очей говоритимуть протилежне.) Ці дані перебувають у руслі так званого **лінгвоцентризму**, що передбачає вивчення будь-яких

видів комунікації на зразок людського мовлення. Вважається, що його основи заклали відомий лінгвіст Е. Бенвеніст. Він пише: "...всі інші системи комунікації — графічні, жестові, візуальні і т. ін. — є похідними від мови і передбачають її існування".

Невербальна комунікація виокремилась у самостійний науковий напрямок нещодавно — у 50-ті роки ХХ ст. Водночас слід зазначити, що позитивний практичний досвід, наукові спостереження та узагальнення з цієї проблеми описано в багатьох працях минулого (у риториці, хірології, антропології). Усім знайома фізіогноміка як учення про розпізнавання характеру людини за її зовнішністю.

Кінесика

Найвиразнішим і найуживанішим засобом невербаліки є **жест**. Саме класифікації і характеристиці жестів присвячено чи не найбільше праць з проблеми цього виду комунікації.

Встановлено, що жестикуляція збільшується при емоційному піднесенні. Вона підсилюється тоді, коли суб'єкти мають поганий зворотний зв'язок і певні труднощі при передаванні інформації один одному.

Виокремлюються жести, якими користуються разом із мовою, й такі, що називаються самостимулюючими. Їхнє чергування робить спілкування цікавішим та емоційнішим.

Щоб визначити, чи відвертий і чесний у розмові співбесідник, варто подивитися на його долоні. Коли людині нічого приховувати, долоні найчастіше відкриті (повністю чи частково). Для досягнення успіху при спілкуванні важливо, щоб долоні були відкритими. Це стимулюватиме інших довіряти вам і бути щирим.

Треба звертати увагу, зокрема чоловікам, на положення долоні під час вітання. Якщо той, хто простягає руку, тримає її відкритою догори, він демонструє свою доброзичливість і довіру. Якщо долоня повернута донизу, у людини, якій її простягнуто, виникає відчуття залежності, можливо, навіть і ворожого ставлення. Через невербальні засоби вона отримала повідомлення, що нею хочуть керувати, хочуть, щоб вона підкорилася. Таке розшифрування сигналів здебільшого відповідає дійсності. Проте є винятки: хвороба, соціокультурні та індивідуальні відмінності. Тому завжди за допомогою якихось інших засобів потрібно перевіряти, чи адекватним є розшифрування отриманих сигналів.

Відомо також, що не лише долоні, а й взагалі руки в певному положенні підтверджують наше ставлення до співрозмовника. Так, якщо руки схрещено на грудях — це знак захисту, бар'єру, спроба сховатися від інших, відгородитися від них. Дослідження показали, що той, хто слухає лекцію або промову зі схрещеними на грудях і міцно стисненими руками, засвоює на 35% менше інформації, ніж той, хто сидить розслаблено, вільно, склавши руки, не закинувши ногу за ногу. Якщо ми хочемо позитивно вплинути на співбесідника, треба подавати такі сигнали, які свідчили б про нашу відкритість. Для прикладу

розглянемо жести, що свідчать про чесність, відкритість, доброзичливість. Вони дають змогу зафіксувати гуманістичну комунікативну установку суб'єкта, який спілкується.

Довірливому, емпатійному співпереживаючому спілкуванню, звичайно, сприяють *експресія людського обличчя, міміка та пантоміміка*. Під останньою розуміють виразні рухи всього тіла. Поза людини є сигналом упевненості або невпевненості в собі, свідченням настороженості чи спокою. Якщо людина всім тілом повернута до інших, нахилена до співрозмовника, голову тримає прямо, погляд відкритий, посадка активна (не на краєчку стільця), то вона уважно, зацікавлено сприймає того, з ким спілкується.

Експресивно-мімічні засоби спілкування також несуть багато інформації. Передусім вони свідчать про емоційний стан людини і дають змогу поєднати передачу індивідуального переживання з прийнятою в даному суспільстві системою еталонів. Тому такі сигнали зрозумілі для більшості людей. І, нарешті, експресивно - мімічні засоби є певним індикатором ставлення однієї людини до іншої.

Велику увагу серед усіх експресивних засобів приділяють *посмішці*. Посмішки бувають живі та мляві, сором'язливі та грайливі, хитрі та доброзичливі. Проте посмішка не завжди сигналізує про доброзичливе ставлення людини. Спектр посмішок, наприклад, у конкретної дитини залежить від її оточення. Позитивні експресії дітей, які виросли в дружніх, повних сім'ях, за **інтенсивністю** й багатством відтінків значно перевищують відповідні характеристики у тих дітей, які виховувалися без батьків, у притулках і дитячих будинках.

Паралінгвістичні та екстралінгвістичні засоби спілкування

Окрім оптико-кінетичних засобів спілкування існує комплекс акустичних засобів – *екстралінгвістичних* і *паралінгвістичних* сигналів. У першому випадку – це швидкість мови, висота голосу, його тональність і діапазон. Дослідженнями встановлено, що 60-90% правильних суджень про людину, її внутрішній стан ґрунтуються на вмінні розшифровувати характеристики голосу й манеру говорити.

Швидкість мови, як відомо, значною мірою залежить від темпераменту. Якщо у людини дуже швидкий темп мови, це свідчить або про її імпульсивність, пошавленість, впевненість у собі, або про несміливість, невпевненість саме в цій ситуації. Спокійна й повільна мова є ознакою вдумливості, поміркованості. Якщо темп поступово уповільнюється, це є сигналом про те, що людина втомилася, замислилася, втратила впевненість. Той, хто хоче говорити переконливо, щоб вплинути на інших, намагається дещо сповільнити свою мову. Але все ж треба

залишатися в межах природного діапазону свого голосу, бо можуть подумати, що особа виявляє нещирість і хитрує.

Відкриті, чутливі душею люди, як правило, змінюють висоту свого голосу в широких межах. Якщо висота голосу стабільна, це погано впливає на тих, хто слухає.

Важливою ознакою культурної людини є вміння робити під час розмови паузи. Найчастіше слова промовляють швидко. Небагато людей вміють спеціально використовувати паузу, щоб вона впливала на слухачів. Нерідко пауза свідчить про те, що думка відстає від мови, а, можливо, й про її відсутність у конкретній ситуації.

Контакт очей

Якщо людина, яка опанувала культуру спілкування, хоче досягти



взаєморозуміння з іншими, вона дивиться їм в очі, тобто пам'ятає про значення ***візуальног о контакту***. Здавна відомо, що поглядом можна позитивно або негативно вплинути па іншу людину. Можна почути таке: "очі бігають", "очі

випромінюють блискавки", "затьмарені очі", "недобрі очі" і т. ін.

Етнографи навіть ділять нації на "контактні" та "неконтактні". До перших відносять, наприклад, італійців, іспанців, латиноамериканців, арабів. У їхньому спілкуванні погляд має велике значення. Представниками "неконтактних" культур вважаються народи Скандинавії, Японії, Індії, Пакистану, де не прийнято прямо розглядати людину. Японці, наприклад, дивляться на шию співрозмовника, очі якого перебувають у полі периферійного зору. Знаючи про це, при зустрічах з людьми різних національностей важливо не лише користуватися загальнолюдською культурою спілкування, а й мати уявлення про їхню етнопсихологію, про особливості їхнього невербального спілкування.

Контакт очей є основою довірливого, культурного спілкування. З нього, як правило, починається ділова чи інтимна розмова.

Відомо, що зіниці в людини розширюються, коли її щось зацікавило. Зміст такого сигналу знають давно. Цим, наприклад, користувалися ще в часів Київської Русі.

Іноді під час спілкування з одними людьми ми відчуваємося приємно, а з іншими – відчуваємо роздратування, навіть тривогу. Дуже часто це пов'язано з "поведінкою" очей, з тим, як на нас дивляться: прямо, зверху вниз чи знизу вгору, короткочасним чи тривалим поглядом. Через погляд ми відчуваємо недобррозичливість, оцінювання, заздрість або ж, навпаки, інтерес, увагу, зацікавленість. Під поглядом однієї людини нам робиться тепло і приємно, а під поглядом іншої — незручно, боляче, бо її очі нас начебто відштовхують.

Якщо людина нещаслива або хоче щось приховати, її очі зустрічаються з вашими рідко, десь близько третини часу спілкування. Довго (до двох третин всього часу) люди дивляться один на одного, якщо їм приємно бути разом. Таке буває й тоді, коли в них ворожі стосунки. Вважається, що для того, щоб взаємини були добрими, доцільно дивитися в очі одне одному 60-70% часу спілкування. Робити це, як відомо, можна по-різному. Повністю відкриті очі свідчать про чутливість, зацікавленість. Прикриті очі є ознакою байдужості, втоми, інертності, зверхності тощо. Прямим поглядом найчастіше показують інтерес, довіру, бажання вступити в контакт. Погляд збоку — це, скоріше, недовіра, скептицизм. Якщо людина дивиться знизу вгору, це часто означає, що вона агресивно збуджена або ж готова підкоритися, прислужитися. Якщо погляд спрямований згори вниз, це свідчить про бажання підкреслити свою зверхність, презирство. Іноді людина ухиляється від погляду не тому, що хоче щось приховати, боїться чогось, а тому, що сором'язлива, невпевнена в собі, цнотлива.

Розрізняють **діловий, соціальний та інтимний погляди**. Під час ділового спілкування бажано дивитися на умовний трикутник, що розміщується на лобі співрозмовника, тоді погляди будуть приблизно на одному рівні. Якщо дивитися на символічний трикутник, який проходить через лінію очей, але зміщується вже нижче підборіддя, спускаючись на тіло, — це соціальний або інтимний погляд.

Якщо співрозмовники спокійно дивляться одне одному в очі й розмовляють, нерідко вони починають відчувати довіру і взаємну симпатію. Отже, можливо, неприязнь певною мірою пов'язана з тим що люди не бачать одне одного і рідко спілкуються за принципом "очі в очі". Ораторам також відомо про те, що їхній доброзичливий погляд в очі тим, хто прийшов на зустріч, допомагає слухачам заспокоїтись і уважно слухати.

Отже, контакт очей сприяє комунікативній взаємодії людей — діловому, соціальному та інтимному спілкуванню, задоволенню їхніх емоційних сподівань і потреби у збереженні своєї гідності, самоцінності, дотриманню етичних норм і правил.

Проксеміка

Щоб встановити або підтримати контакт з людиною, потрібно не лише дивитися їй в очі, а й триматись на певній відстані від неї. Відомий антрополог Є. Холл був першим ученим, який звернувся до просторових потреб людини. На початку 60-х років він увів навіть спеціальний термін для цього напрямку досліджень — "проксеміка". Виявилося, що кожна людина прагне мати як свою територію певний повітряний простір навколо свого тіла. Розміри цієї зони залежать від ряду факторів, передусім від соціокультурних відмінностей людей. Якщо територія, на якій живе та чи інша нація, густо заселена, то й люди під час спілкування перебувають близько один від одного. Якщо вони проживають на відносно малозаселеній території, то, навпаки, розміщуються на певній відстані.

Розрізняють **чотири територіальні зони** при спілкуванні. Перша зона — **інтимна** (15-46 см). Це саме та зона, яку людина найбільше оберігає. У ній можуть розміщуватись окрім суб'єкта лише найближчі йому люди, тобто ті, з ким у нього тісний емоційний контакт. Друга зона — **особиста** (46-120 см). Це відстань, на якій люди звичайно розміщуються на прийомах, вечорах, під час дружніх зустрічей. Третя зона — **соціальна** (120-360 см). Таку відстань людина намагається зберегти в міжособистісному спілкуванні з малознайомими людьми, зокрема на роботі. Нарешті, четверта зона — **громадська** (понад 360 см). Це відстань, на якій бажано триматися керівникові, промовцю. У переповненому громадському транспорті люди почуваються незручно і намагаються стати так, щоб інші не порушували їхню інтимну зону. Здебільшого люди в таких умовах майже не спілкуються, не розглядають одне одного, намагаються не виявляти своїх емоцій.

Невербальні засоби і культура спілкування та поведінки

Людина, яка має високий рівень культури спілкування, дотримується загальноприйнятих норм і користується всіма формами і засобами спілкування. Вона легко вступає в контакт із людьми, виходячи при цьому з позитивних комунікативних установок. Її жести, міміка, пантоміміка підтверджують доброзичливе ставлення до інших. Очі її відкриті, вона має виразну міміку, живий погляд. Це свідчить про здатність людини до спілкування. При погляді на неї не виникає відчуття тривоги. Під час розмови висота голосу людини може змінюватись, ритмічність мелодії її голосу постійна. Така людина має високу самооцінку, впевнена в собі, про що свідчить її поза. Вона невимушена, ненапружена. Плечі вільно опущені, голова випрямлена. Руки вільні, жести широкі й свідчать про відкритість. Людина повернута і нахилена в бік партнерів — злегка посміхається, спокійно, твердо, відкрито і прямо дивиться в очі співрозмовників, запрошуючи їх до діалогу, співробітництва.

Сьогодні всі знають про єдність тіла і духу. Недарма люди здавна кажуть, що в здоровому тілі живе здоровий дух. Де гуманно красномовна невербаліка, там за нею стоїть духовно багата людина, яка має високий рівень моральної та психологічної культури спілкування. Остання, у свою чергу, проявляється за допомогою невербальних сигналів. І навіть якщо людина з таким рівнем культури перебуває в поганому настрої чи має якісь неприємності, вона вміє їх приховувати.

Про тісний і важливий зв'язок між невербалікою та відчуттями людини (зоровими, слуховими та кінестетичними) свідчить доробок останніх років у галузі психології та психотерапії – **нейролінгвістичне програмування**. Учені виявили, що люди, реагуючи на запитання, мову, як правило, спочатку несвідомо створюють певні образи, або говорять щось до себе, або уявляють певні скелетно-м'язові відчуття. Яку з цих трьох систем відчуттів вони обирають для опрацювання інформації, можна встановити, зчитуючи невербальні сигнали, насамперед стежачи за рухом очей. Якщо очі рухаються вгору, то людина в цей час конструює або відтворює зорові образи. Якщо ж її очі опускаються вниз вправо, вона уявляє слухові образи, а якщо вниз і вліво — то переживає кінестетичні відчуття.

Знаючи, в якій переважно системі (зоровій, слуховій, кінестетичній) і як працює мозок людини, можна зрозуміти її. За допомогою цієї системи можна допомогти людині позбутися бар'єрів, труднощі у спілкуванні. Наприклад, один із спеціалістів у сфері нейролінгвістичного програмування Ф. Пьюселик учив, що в бізнесі потрібно взаємодіяти саме з урахуванням таких особливостей людей. Якщо людина мислить образами, прагне досягти успіху, щось змінити, спілкуючись з нею, треба допомогти їй створити звичні зорові або слухові образи (задаючи відповідні запитання). Можна також вживати звичні для неї слова (наприклад: "Ви це зробите краще за інших і досягнете успіху. Цей шлях — саме для вас"). На такі слова люди на реагує позитивно.

Отже, невербальні засоби спілкування дають змогу працювати свідомо з несвідомим і допомагають досягти позитивних результатів.

Нові дані, одержані у сфері невербаліки, свідчать про те, що є два самостійних канали системи спілкування, які працюють одночасно і мають специфічні функції та механізми, — вербальний і невербальний. Згідно з новим припущенням *невербальні засоби спілкування* призначені для безпосереднього передавання смислових установок через поведінку людини, а мова — для передавання значень, закладених у словах. З'являється дедалі більше даних про те, що невербальні засоби і несвідомі механізми психіки відіграють значно більшу роль як у процесі мислення, так і спілкування, ніж вважалося раніше.

Встановлено також, що у формуванні здібності до інтерпретації невербальної поведінки людини важливе значення має врахування етапів її розвитку. На першому етапі розвитку людина розпізнає окремі елементи поведінки інших на основі жестів і міміки, трактує лише окремі їхні дії. Розвиваючи свої здібності до розшифрування невербальної поведінки інших, людина навчається сприймати комплекс відповідних засобів з урахуванням конкретного контексту. Вона не лише розпізнає стан партнерів по спілкуванню, а й правильно оцінює їхнє ставлення одне до одного. З часом людина навчається не лише адекватно аналізувати невербальну поведінку, а й використовувати жести, міміку, пантоміміку як засоби регуляції відносин з іншими.

Спілкуючись, люди розвиваються, оволодівають способами і засобами взаєморозуміння, набувають нових, неповторних знань про людський світ. Вони, як писав Л. Честерфілд у "Листах до сина", отримують більш важливу освіту завдяки прочитуванню людей та вивчення їхніх видань, аніж за допомогою різних книжок.

Невербальні засоби та етикет ділового спілкування

Ділове спілкування стає тим ефективнішим, чим краще в ньому



пов'язуються всі засоби (і вербальні, і невербальні) із дотриманням службового етикету. Так, люди, особливо під час першої зустрічі, звертають увагу на зовнішній вигляд одне одного. Тому одяг ділової людини має бути охайним, відповідати конкретній ситуації. Що і як одягати на зустріч залежить від того, відбудеться вона вдень чи ввечері, влітку чи взимку, буде офіційною чи дружньою. Звичайно недоречними на діловій зустрічі будуть відкрита сукня, сильні парфуми, надто яскравий макіяж.

Вітаючись, треба трохи нахилити голову, почекати, що і як співрозмовник відповість на вітання, а потім, посміхнувшись, підійти до нього, не забуваючи

про необхідність дотримуватись відповідної дистанції. Господар повинен спочатку запропонувати присісти гостю, а потім сідає сам. Якщо господар хоче, щоб гостю було зручно, він пропонує йому самому обрати місце, куди присісти. Гість сам обере для себе найзручнішу дистанцію. Бажано, щоб співрозмовник при цьому не сидів спиною до дверей та інших людей, бо це може викликати в нього тривогу.

Завершуючи розмову, бажано встати, привітно попрощатися. Доречно відзначити позитивні результати, що були досягнуті під час бесіди, виказати надію на продовження зустрічей. Щоб підкреслити особливу пошану до людини, варто зустріти її біля дверей, а після завершення розмови провести до дверей.

Існують певні правила вербального та невербального спілкування під час колективного обговорення проблем, проведення нарад, зборів. Вони стосуються всіх присутніх на цьому заході, але найбільше вимог висувається до поведінки та культури спілкування людини, яка виконує роль керуючого ним. Розвиваючись та оволодіваючи різними засобами спілкування, людина самовдосконалюється і підвищує культуру своєї поведінки і спілкування.

Виокремлюють три рівні взаєморозуміння: *згоду, осмислення та співпереживання*. Під згодою слід розуміти достатньо взаємопогоджені оцінки ситуації та правила поведінки кожного учасника спілкування. Це зовнішній (формальний) рівень взаєморозуміння. Уміння зрозуміти ситуацію і підпорядкувати свої емоції та поведінку до неї та до поведінки інших – необхідна умова спільної діяльності. Підкоритись розумним нормам поведінки – перший крок до взаєморозуміння. Однак це не так легко, тому ми часто спостерігаємо не адекватну поведінку людей (у транспорті, магазині, лікарні тощо). Згода як формальний рівень взаєморозуміння проявляється в різних видах спілкування: соціально-рольовому або анонімному, функціонально-рольовому, неформальному.

Розуміння як осмислення – другий рівень – це такий стан свідомості, коли в суб'єкта виникає впевненість в адекватності своїх уявлень і добраних засобів впливу. Без такого стану неможливо продовжувати спілкування з метою координації дій у спільній діяльності. Тут характерним є відчуття внутрішнього зв'язку, організованості в обговоренні, встановлення причинно-наслідкових зв'язків. Розумінню як осмисленню сприяють діалог, уміння знайти спільноту, навчитися слухати одне одного й аналізувати погляди кожного. Бажання осмислити – ознака високих моральних якостей людини та її культури спілкування.

Взаєморозуміння як співпереживання передбачає здатність ура-

ховувати стан співбесідника. Той, хто перебуває у збудженому стані, має заспокоїтись, а той, хто перебуває у пригніченому стані, – активізуватися. Стан людини можна визначити за експресією обличчя, жестами, позою, які дають змогу не лише побачити ставлення людини до співбесідника, а й до інформації, яку він часом намагається приховати. Тому з морального погляду слід розпізнати емоційний стан іншого. Це зробити легше, аніж маніпулювати своїм. Особливого значення розуміння як співпереживання набуває під час неформального спілкування, зокрема сімейно-інтимного. Навіть якщо людина затамувала свою образу, роздратування або любов, вона все-таки плекає надію, що її зрозуміють. К. Станіславський писав, що зрозуміти – це означає відчувати. Щоб досягти взаєморозуміння, кожен має продумати, що він хоче сказати іншому, знайти слова, якіб донесли його думку, і розшифрувати інформацію (словесну та не-словесну), яку свідомо і несвідомо передав йому інший.

Під час спілкування люди постійно обмінюються інформацією. Опитування показало, що обмін інформацією – одна зі складних проблем у роботі з іншими, управлінні ними. Але досвідомості іншої людини потрапляє не вся інформація, яка передається. У результаті досліджень встановлено: якщо всю задуману людиною інформацію прийняти за 100%, то словесної форми набирає лише 90% цієї інформації, людина висловлює лише 80% задуманої інформації. Водночас інша людина вислуховує тільки 70% цієї інформації, а розуміє 60%. У пам'яті ж іншої людини залишається лише 24% задуманої та висловленої інформації.

Знаючи це, кожний співрозмовник для досягнення повного взаєморозуміння має дуже відповідально ставитися до передавання інформації та її осмислення. Тому під час спілкування варто перевіряти ефективність передавання інформації та її розуміння. Люди, які дотримуються моральних норм і психологічних правил спілкування, у таких ситуаціях обов'язково попросять повторити сказане. Непогано поставити запитання типу: “Якщо я Вас правильно зрозумів, Ви хотіли сказати, що...” А той, хто передає інформацію, намагати-меться вживати загальновідомі терміни, користуватиметься зрозумілою для співрозмовника мовою, враховуючи його інтелектуальний рівень.

Під час спілкування люди осмислюють не лише словесну інформацію. Спостерігаючи за поведінкою одне одного, на основі несловесної інформації й контексту людських взаємин вони начебто “читають” те, що приховано за словами співбесідника (у сфері його мотивації, моральності,

свідомого, несвідомого і т. ін.).

Взаєморозуміння – це сфера людських взаємин, де тісно переплітаються пізнавальні процеси та емоції, соціально-психологічні правила та етичні норми. Іншими словами, це не тільки розуміння інформації, її передавання, приймання, а й розуміння іншого як особистості з її потребами, інтересами, установками, переживаннями, досягненнями і поразками, з її бажанням виглядати гідно та привабливо в очах інших, бути значущою фігурою для них і т. ін. Перший з описаних аспектів розуміння дуже важливий у ділових, другий – у між-особистісних взаєминах, особливо в інтимно-сімейному житті.

Той, хто передає інформацію, має знати, що розуміння її іншими залежить від бажання співрозмовника зрозуміти інформацію, що передається, повноти інформації, логіки викладу, вміння стимулювати іншого до думки у процесі приймання та осмислення інформації.

Бар'єри на шляху до взаєморозуміння виникають залежно від характеру комунікації та індивідуальних особливостей людей, які спілкуються. Бар'єрами можуть бути також особливості різних соціальних груп, до яких належать співбесідники, а також їхні соціокультурні відмінності. Аналізуючи факт непорозуміння, варто подумати, які з них треба обійти і які внести корективи у подальше спілкування. Ще важливіше вміти прогнозувати, передбачати виникнення можливих бар'єрів, будувати тактику їх запобігання.

Як зазначалося, іноді те, що говорить один, не зовсім розуміє інший, адже слова (символи) мають не однакове значення для різних людей. Семантичні варіації нерідко спричиняють неправильне розуміння людиною думок іншого. Наприклад, керівник фірми каже підлеглому, щоб він йому зателефонував з об'єкта, коли в того виникнуть труднощі. Але підлеглий не знає, що керівник мав на увазі, говорячи про труднощі. Він не хотів виглядати в очах керівника некомпетентним, а тому й не зателефонував йому.

Якщо людині не дати чіткої й повної інформації, то її дії будуть навряд чи такими, як ми хочемо. Крім того, люди, передаючи інформацію, можуть не лише її втрачати і спотворювати, а й підмінювати іншою інформацією. Лише якщо двоє людей, які спілкуються, вкладають у слова одне й те саме значення, вони зможуть порозумітися. Тому бажано з'ясувати "щось".

Іноді під час спілкування майже немає надії, що тебе розуміють. Це трапляється тоді, коли у людей відсутній зворотний зв'язок. Наприклад, менеджер ознайомлює нового працівника з його

функціональними обов'язками. Через деякий час з'ясовується, щотой зрозумів їх інакше. На жаль, це сталося через те, що під час спілкування працівник посоромився з'ясувати те, що йому було незрозуміло, а менеджер не спромігся дізнатися, чи адекватно було сприйнято його інформацію. Мабуть, менеджер не зміг чітко та ясно викласти свої думки, а тому їх не зрозумів працівник. Крім того, можливо, що новий працівник не досить уважно слухав менеджера. Між ними не було зворотного зв'язку.

Одні люди прагнуть зрозуміти вчинки, висловлювання, емоції партнера по спілкуванню, іншіні. Трапляється й таке, що людина одних партнерів розуміє, а інших-ні (за принципом: кого хочу того і розумію). Це відбувається тому, що деякі люди видаються невартими її уваги, тому тут до мотиваційного бар'єра додається також моральний. Таку ситуацію інколи можна спостерігати в магазинах, де між покупцями і продавцями виникають антипатія, недовіра. Відчувається, що вони не розуміють одне одного. Звичайно, можна навчити продавця поводитися належним чином, культурно. Але чи можна навчити одну людину любити іншу, зокремащоб продавець любив покупця? Ідеться про моральні цінності, щохарактеризують людину загалом і залежать від її сутності. Про лю-бов і повагу до людини свідчать не слова "Чим я можу допомогти Вам?", а уважне, терпляче, щире ставлення. Адже покупець у першому випадку зрозуміє, що на нього тиснуть, відтак у нього зростаєвнутрішній опір, а в другому випадку він, навіть якщо і не планував робити покупку, зробить її.

Буває так, що бар'єром на шляху до взаєморозуміння є хвилювання, пов'язане з бажанням людини, щоб її зрозуміли. Тут починають діяти емоції. Деякі з них мають негативний відтінок, тому не-рідко впливають на логіку викладу, мовлення, заважають слухатиуважноіншогоізрозумітийого. Позитивні емоції також незавжди допомагають адекватному взаєморозумінню (наприклад, закоханим, які під впливом переживань вживають не ті слова, які б їм хотілося). Хоча загалом позитивні емоції стимулюють бажання зрозуміти іншого, поспівчувати йому та допомогти.

Іноді виникають інтелектуальні бар'єри (у кожної людини вони різні) внаслідок особливостей людини у сприйманні, мисленні, пам'яті.

Звичайно люди реагують не на те, що відбувається, а на те, щовони сприйняли. Тому особливості сприймання інформації можутьстати бар'єрами на шляху до взаєморозуміння. Відомо, що людисприймають інформацію вибірково залежно від своїх потреб, інте-ресів, емоційного стану і характеру ситуації. Життєвий досвід у кожного є унікальним, неповторним. Тому навіть якщо людина має велике бажання бути

зрозумілою й добирає найточніші слова, немає гарантії, що співрозмовник зрозуміє – хай він у цьому й зацікавлений – усю інформацію точно й повністю. Це буває навіть тоді, коли люди перебувають у близькому контакті. А та людина, яку не розуміють, починає поступово віддалятися від партнера, при цьому втрачається близькість у стосунках.

Процес розуміння залежить також від моральних і психологічних установок особистості до певних ідей або до того, хто їх передає. Якщо ці установки позитивні, то процес сприймання відбувається успішно, у противному разі з'являються знову ж таки бар'єри. Подолати їх можна, лише поступово змінюючи установки. Наприклад, нині в Україні багато людей скептично і з недовірою ставляться до бізнесменів, підприємців. Ці негативні установки погано впливають і на результативність сприймання інформації, яка надходить відостанніх. Щоб змінити ставлення до бізнесу, забезпечити взаєморозуміння бізнесменів і широкого загалу, треба змінити установки і убізнесменів (вони мають виходити з того, щороблять корисну справу не тільки для себе, а й для інших, для держави взагалі), і у населення (яке мусить зрозуміти, що без нових підходів до економіки на-врядчимо можна зрушити зміст).

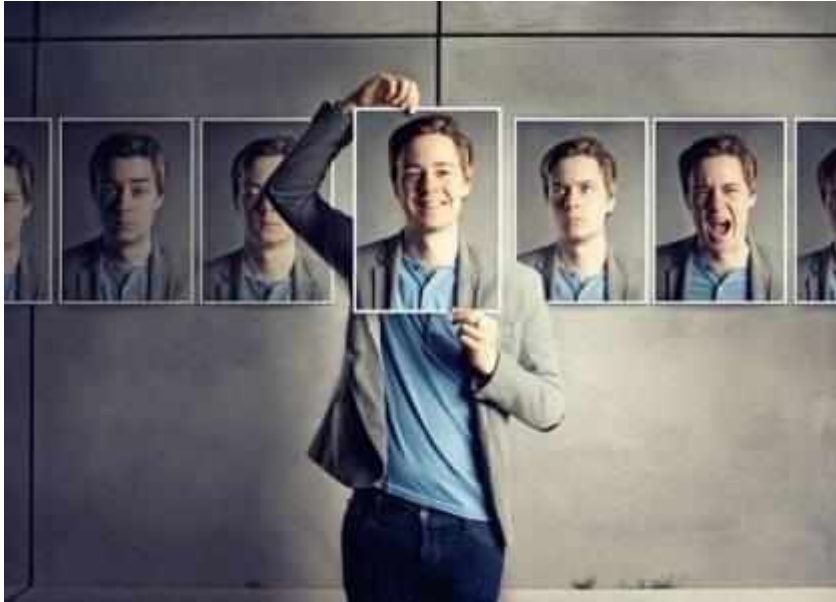
Без двостороннього осмислення інформації та ситуації неможливо її зрозуміти. Тут, які при сприйманні мови, важливо, щоб інтелектуальні рівні, види мислення партнерів не надто різнилися. Якщо ж з одного боку знаходяться співрозмовники-теоретики, а з іншого – практики, то вони не завжди порозуміються. Або, скажімо, один із партнерів має високий рівень мислення, а інший – низький. Ім також рідко вдається знайти такі слова й докази, які були б переконливими для обох.

Підвести людей, які прагнуть до взаєморозуміння, може й пам'ять. Ніхто з нас не може бути певний у тому, що він завжди зберігає в пам'яті й може відтворити всю інформацію, що надійшла до нього. Люди це знають, проте в конкретних ситуаціях їм здається, що пам'ять підводить не їх, а партнерів (“я точно пам'ятаю, що я...”). Тому слід, зокрема, в ділових стосунках записувати найважливішу інформацію, а той підписувати документи, де відмічати основні положення та рішення, висловлені думки.

Складну проблему становить взаєморозуміння людей, які належать до різних великих і малих соціальних груп. Кожний із нас водночас є членом різних груп: за віком, статтю, професією, національністю і т. ін. Звичайно, в особливостях різних груп розібратися важко, ще складніше

всі їх урахувати. Проте кожен знає, що різну психологію мають, наприклад, старше та молодше покоління, жінки й чоловіки. Так, старше покоління, звичайно, критично ставиться до інновацій. Молодь емоційно більшою мірою готова до змін, тому завжди прагне нового.

Невербальне спілкування (лат. *verbalis*, від *verbum* – слово) – це процес взаємодії між людьми, що реалізується за допомогою знакових систем (міміки, жестів, пантоміміки, простору, кольору, одягу тощо).



Формами невербального спілкування є міміка, постава, жести, умовні сигнали.

Міміка – вирази обличчя, спричинені рухами його м'язів, які виражають здивування й байдужість, страх і радість, задоволення й незадоволення, гнів і спокій, порозуміння і його відсутність тощо і є

міжнародним засобом спілкування.

Саме обличчя співрозмовника завжди притягує наш погляд. Вираз обличчя забезпечує постійний зворотний зв'язок: по виразу обличчя ми можемо судити зрозуміла нас людина чи ні.

Міміка та жести у процесі вербального спілкування дають можливість посилювати смислові наголоси інформації, емоційний ефект від усвідомлення її значущості. Знання мови жестів і рухів дозволяє не лише краще розуміти співрозмовника, а й попередити його про те, чи слід змінити свою поведінку для досягнення потрібного результату.

Знання мови жестів і рухів дозволяє не лише краще розуміти співрозмовника, а й передбачати, яке враження справило на нього почуте ще до того, як він висловиться з цього приводу.

Постава – звичне положення тіла людини під час сидіння, ходіння тощо; властива манера триматися. Пози формуються тілом, руками, ногами і символізують соціальний стан або конкретну ситуацію, в якій перебуває людина.

Жестикуляція містить у собі всі жести рук та тіла, а також деякі інші дії, що несуть у собі певне змістовне навантаження. У практиці взаємодії виділяють жести, що відображають внутрішній стан людини, її ставлення до співрозмовника та до інформації, яку він отримує. Емоційні реакції в процесі

комунікації дозволяють робити висновок про темперамент людини, який виявляється у швидкості реакції на отриману інформацію; риси характеру людини, ступінь її впевненості в собі, скутість чи розкутість, обережність чи поривчастість; культурні норми, засвоєні людиною протягом життя.

Жести – рухи, виконувані переважно руками, іноді й ногами. Мова жестів надзвичайно виразна. Почувши, наприклад, неприємну звістку, людина інстинктивно витягує перед собою руку з розкритою назовні долонею, символічно намагаючись відштовхнути небажану інформацію. Якщо інформація складна, її необхідно обмірковувати, співрозмовник береться руками за голову або потирає потилицю. Багато людей, знаючи, що жести підсвідомо можуть продемонструвати справжні почуття, міцно стискають руки або ховають їх під стіл.

Жести відкритості свідчать про щирість і бажання говорити відверто. До цієї групи знаків належать жести «розкриті руки» і «розстібання піджака».

Жест «*розкриті руки*» полягає в тому, що співрозмовник простягає вперед у ваш бік свої руки долонями догори. Цей жест особливо часто спостерігається у дітей. Коли діти пишаються своїми досягненнями, вони відкрито показують свої руки. Коли ж діти відчують свою провину, вони ховають руки або за спину, або в кишені.

Жест «*розстібання піджака*» також є знаком відкритості. Відкриті люди, які дружньо до нас ставляться, часто розстібають і навіть знімають піджак у нашій присутності. Найкращий спосіб дізнатися, чи відвертий і чесний з вами у цей момент співрозмовник – це спостерігати за положенням його долонь.

Коли людина відверта з вами, звичайно розкриває перед співрозмовником долоні цілком або частково. Цей жест абсолютно несвідомий і підказує, що співрозмовник говорить зараз правду.

Жести підозрілості і потайливості свідчать про недовіру до співрозмовника, сумнів у правоті, про бажання щось приховати. У цих випадках співрозмовник машинально потирає чоло, скроні, підборіддя, прагне прикрити обличчя руками. Але найчастіше він намагається не дивитися на вас, відводячи погляд убік.

Жести і пози захисту є знаком того, що співрозмовник відчуває небезпеку або погрозу. Найбільш розповсюдженим жестом цієї групи знаків є руки, схрещені на грудях. Просте схрещування рук є універсальним жестом, що означає не лише оборонний чи негативний стан співрозмовника, але й просто спокій і впевненість. Це буває тоді, коли атмосфера бесіди не має конфліктного характеру.

Жести міркування й оцінки відбивають стан замисленості і прагнення знайти рішення проблеми. Замислений вираз обличчя супроводжується жестом

«рука біля щоки». Цей жест свідчить про те, що вашого співрозмовника щось зацікавило.

Коли співрозмовник підносить руку до обличчя, спираючись підборіддям на долоню, а вказівний палець витягує уздовж щоки (інші пальці знаходяться нижче рота) –це є свідченням того, що він критично сприймає інформацію.

Якщо під час бесіди Ваш співрозмовник опускає повіки, то це сигнал про те, що Ви для нього стали нецікаві чи просто набридли, чи ж він відчуває свою перевагу над Вами. У тому випадку, коли співрозмовник хоче швидше закінчити бесіду, він непомітно повертається убік дверей, а його ноги звертаються до виходу. Поворот тіла і положення ніг вказують на те, що йому дуже хочеться піти. Показником такого бажання є також жест, коли співрозмовник знімає окуляри і демонстративно відкладає їх убік. У цій ситуації він прагне чимось зацікавити співрозмовника або дати йому можливість піти.

Жестом упевнених у собі людей з почуттям переваги над іншими є й жест *«закладання рук за голову»*.

Жести незгоди виявляються внаслідок стримування своєї думки. Збирання неіснуючих ворсинок з костюма є одним з таких жестів. Це найбільш популярний жест несхвалення. Коли співрозмовник постійно збирає ворсинки з одягу, це є ознакою того, що йому не подобається усе, що тут говориться, навіть якщо на словах він з усім згодний.

Кожен жест подібний одному слову, а слово може мати кілька різних значень. Спостережлива людина може прочитати ці не вербальні пропозиції, порівняти їх зі словесними пропозиціями і зробити для себе певні висновки.

Наприклад, якщо дитина скаже неправду своїм батькам, то відразу ж після цього вона прикриє своїми руками рота, це підказує батькам, що дитина сказала неправду. Жест прикривання рукою рота стає більш витонченим у дорослому віці, коли людина бреше, її рука ухиляється від рота і народжується інший жест – дотик до носа

Умовні сигнали – побудовані на основі усного мовлення системи передавання повідомлень за допомогою жестів, зрозумілих лише для певного кола осіб. Як правило, такі сигнали виробляються у вузьких професійних групах. Наприклад, брокери товарних бірж у всьому світі користуються сигналами, зрозумілими лише їм, що символізують вимогу знизити або підвищити ціну, згоду або незгоду на заявлені умови угоди тощо.

У процесі ділового спілкування необхідно намагатися контролювати зовнішні прояви власних емоцій і правильно тлумачити міміку, пози, жести співрозмовника, доповнюючи отриману словесну інформацію невербальною.

Змістом діяльності керівника (директора, менеджера) є здійснюване в інтересах організації ділове спілкування. Він постійно контактує з багатьма

людьми в організації і поза нею. Для забезпечення ефективності діяльності йому необхідно вміло обирати таку форму ділового спілкування, яка гарантувала б найвищий результат для організації.

Спілкування — це процес взаємодії принаймні двох осіб, спрямований на взаємне пізнання, встановлення і розвиток стосунків, взаємовплив на стани, погляди і поведінку, а також на регуляцію їхньої спільної діяльності.

Питання про ефективність людського спілкування універсальне. Під час спілкування багато людей відчують певні труднощі (бар'єри спілкування), які впливають на ефективність обміну інформацією, взаємодію, сприймання людьми одне одного. Вони мають соціальний або психологічний характер. Бар'єри спілкування можуть бути пов'язані з характерами людей, їх прагненнями, поглядами, мовними особливостями, манерами спілкування, релігійними поглядами тощо. Однак процес комунікації може здійснюватися і при цих труднощах.

Психологічними причинами труднощів у спілкуванні є:

- нереальні цілі;
- неадекватна оцінка партнера, його здібностей та інтересів;
- неправильні уявлення про власні можливості;
- нерозуміння характеру оцінки й ставлення партнера;
- вживання не придатних до цієї ситуації способів звертання до партнера.

Труднощі у професійному спілкуванні виникають через:

- належність його учасників до різних вікових груп;
- відмінність життєвого досвіду;
- різний вік співробітників;
- неоднаковий рівень розвитку особистості;
- неоднаковий інтелектуальний рівень тощо.

Професійне спілкування фахівців аптечних закладів має свої особливості, що викликано певними труднощами, а саме:

- інформаційні труднощі (невміння фахівця повідомити щонебудь, висловити свою думку, формулювати запитання співрозмовнику);

- індивідуально-особистісні відмінності (егоцентризм - сконцентрованість на собі, своїх поглядах, цілях і переживаннях, нечутливість до переживань інших людей);

- комунікативні труднощі (невміння висловити думку, завершити повідомлення, аргументовано переконати тощо).

Труднощі професійного спілкування фармацевтичних фахівців залежать також від пізнавальної складності особистості. Доведено, що підвищення рівня пізнавальної складності особистості, розширення обсягу

знань про психологічні особливості оточуючих загалом пов'язано з ростом ступеня комунікативної компетентності фахівця, що виявляється в умінні уникати конфліктів, широті дружніх контактів, умінні розуміти відвідувача аптеки, його потреби та ін. Спілкування, під час якого виникають певні труднощі, характеризується емоційним напруженням і невідповідністю досягнутих результатів заданим цілям.

Труднощі у спілкуванні можуть бути пов'язані із сором'язливістю, відчуженістю та самотністю. Встановлено, що у фахівців, які відчують труднощі у спілкуванні, яскраво виявлена тривожність. Дослідження показали, що в кожного з них свій комплекс неповноцінності, що деформує ставлення фахівця до інших співрозмовників. Вихід із складної ситуації, викликаній труднощами спілкування, можливий за умови дотримання принципів рівності, усвідомлення себе та оточення через своє уявлення про інших. Людина, яка не усвідомлює себе у ролі суб'єкта спілкування, не має чіткого внутрішнього образу, приречена на проблеми у спілкуванні.

Бар'єри у спілкуванні

Налагодження і розвиток контактів, сприймання партнера по спілкуванню у процесі міжособистісної взаємодії наштовхуються на різноманітні бар'єри, які можуть виникати через відсутність розуміння між учасниками спілкування, яке виникає на ґрунті соціальних, політичних, релігійних, професійних відмінностей. Бар'єри можуть бути викликані різними причинами. Тому можна виділити такі їхні види:

-  комунікативний;
-  психологічний;
-  інтелектуальний;
-  бар'єри культурних упереджень;
-  естетичний;
-  мотиваційний;
-  емоційний тощо.



Комунікативні бар'єри (франц. *barriere* – перешкода) психологічні перешкоди, що виникають на шляху отримання інформації. Комунікативні бар'єри виникають на міжособистісному рівні, виявляються в інформаційному перевантаженні (великий обсяг інформації знецінює її зміст). Установлення комунікативного контакту – це передусім уникнення всього того, що може його порушити.

Комунікативні бар'єри залежать від:

- ✚ індивідуальних особливостей особистості (сором'язливість, потайливість, некомунікабельність);
- ✚ уваги в процесі комунікативної взаємодії;
- ✚ уміння висловлювати думки;
- ✚ різниці у віці співрозмовників;
- ✚ уміння слухати співрозмовника;
- ✚ особливих психологічних стосунків, що склалися між людьми: неприязнь, недовіра тощо.

До труднощів, які мають соціально-психологічне походження, належать бар'єри, які виникають між партнерами. Вони пов'язані з різною соціальною й етнічною належністю. Психологічний бар'єр формується на підставі попереднього досвіду як негативна установка, розбіжність інтересів партнерів по спілкуванню тощо.

Найтиповішими психологічними бар'єрами є поганий контакт та негативна установка на співрозмовника. Інтелектуальні бар'єри виникають унаслідок різного інтелектуального рівня партнерів. Різні інтереси

співрозмовників, культура мови, поверховість міркувань викликає незадоволення та небажання спілкуватись.

Інтелектуально розвинена та ерудована людина знаходить певні спільні теми з менш розвиненою особою, але для постійного спілкування вони навряд чи будуть вважати один одного цікавими партнерами і відчуватимуть певний психологічний дискомфорт від усвідомлення свого інтелектуального відставання.

Бар'єри культурних упереджень породжені поглядами, звичками і традиціями різних народів. Негативні расові та національні установки є підґрунтям расизму і націоналізму.

Естетичні бар'єри взаєморозуміння виникають унаслідок низької привабливості партнера у його зовнішньому вигляді, мові та манерах поведінки. Усувають такий бар'єр шляхом самоконтролю поведінки.

Мотиваційні бар'єри роблять спілкування партнерів нецікавим або непотрібним. Це може бути спричинено або неактуальною, далекою від інтересів, неприємною темою, або тим, що у цей момент у людини є більш необхідна справа, ніж ця розмова.

Емоційні бар'єри взаєморозуміння – це небажання спілкуватися, заглиблюватись у проблеми співрозмовника і співчувати йому внаслідок антипатії до нього (образи, роздратування, ненависті, презирства, неповаги та ін.).

Вони містять дуже багато різноманітних ситуацій і найбільш характерні для зіпсованих стосунків, а також стосунків опонентів у різних конфліктах. Долають їх за допомогою усмішки, чуйного ставлення до співрозмовника.

ЛЕКЦІЯ № 7: БЕСІДА – ЯК ФОРМА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ. КОЛЕКТИВНЕ ОБГОВОРЕННЯ ДІЛОВИХ ПРОБЛЕМ.

1. *Функції та види.*
2. *Правила етикету яких необхідно дотримуватися під час бесіди з клієнтами.*
3. *Індивідуальні бесіди керівника з підлеглими.*
4. *Обговорення проблеми, прийняття рішення і вихід із конфлікту.*
5. *Форми колективного обговорення проблем.*
6. *Переговори. Наради. Дискусія.*

Бесіда – це форма спілкування з метою обміну думками, інформацією, почуттями тощо. У бесіді може брати участь різна кількість співрозмовників.

Існують різні види бесід. Якщо за основу класифікації взяти мету спілкування та зміст бесіди, то можна виокремити бесіди ритуальні, глибинно-особистісні та ділові. Залежно від кількості учасників бесіди поділяють на індивідуальні та групові.

До числа **індивідуальних** форм ділового спілкування належать бесіди. *Бесіда* – це форма спілкування, організована з метою обміну думками, інформацією, почуттями тощо. Основні функції ділової бесіди: обмін інформацією, узгодження дій, взаємне спілкування в ході виконання виробничих завдань, підтримка ділових контактів, формування ідей, розв’язання етичних проблем тощо.

Індивідуальна бесіда – діалог двох учасників, який супроводжується прагненням досягти певної мети. Вона реалізується на декількох етапах, до яких належать: початок, передавання інформації, аргументування, спростування доказів співрозмовника, прийняття рішення.

Результативність бесіди підвищується, якщо до неї готуватися завчасно.

Підготовка до бесіди включає: обрання місця і часу для бесіди, з’ясування особливостей співрозмовника, збір і систематизація інформації для розмови, визначення стратегії і тактики проведення бесіди.

Контакти у бесіді можуть бути: емоційними і інтелектуальним, епізодичними і постійними, поверховими і глибинними, вербальними і невербальними, ефективними і неефективними.

У діловому спілкуванні використовуються й інші різновиди бесід:

- *ритуальні*, що мають на меті дотримання того чи іншого ритуалу (наприклад, ритуал привітання чи ритуал обміну запитаннями щодо стану справ, який не потребує повідомлення про існуючі обставини);

- *глибинно-особистісні*, які торкаються особистісних проблем (наприклад, дійсне обговорення стану справ працівника, з’ясування причин його невдач тощо)

Бесіди можуть бути організовані і в груповій формі, що передбачає участь в обговоренні питання (питань) декількох присутніх на ній осіб.

Під час проведення бесіди варто сприяти діалогу та уникати таких явищ, які спричиняють упередження з боку співрозмовника (співрозмовників):

- іронії і сарказму, які здебільшого свідчать про критичне ставлення до співрозмовника (співрозмовників);

- моралізування, яке полягає в тому, що співрозмовника інформують про, як себе треба поводити в тому чи іншому випадку;

- пригнічення, що виникає внаслідок використання повчального тону, демонстрації власних переваг чи влади;

- погроз, що сприймаються як акт агресивності співрозмовника.

Сьогодні чимало проблем ділового спілкування розв'язуються з допомогою *телефонних бесід*. Телефонна бесіда вимагає дотримання певних правил. Передусім вона має здійснюватися в робочий час на основі попередньої підготовки щодо формулювання змісту повідомлення та питань до співрозмовника, бути максимально короткою, але точною і змістовною, будуватися на основі однозначних зрозумілих висловлювань, які вимовляють чітко та в оптимальному темпі.

У ході бесіди треба бути уважним до співрозмовника, не відволікатися та не втрачати самовладання під час неприємних повідомлень.

Для проведення бесіди треба заздалегідь готувати необхідні інформаційні матеріали, засоби для запису повідомлення.

До основних етапів проведення телефонної бесіди належать: взаємне представлення, введення співрозмовника в курс справи, обговорення проблеми, заключна слова.

Під час телефонної бесіди треба пам'ятати про обмеженість (порівняно з безпосереднім спілкуванням) засобів передачі інформації. Її ефект може забезпечити тільки слово та голос, якими варто оволодіти якнайкраще.

В сучасних умовах поширилося спілкування з допомогою Internet-зв'язку (*віртуальне спілкування*). Цей вид комунікації відбувається асинхронно (відправник залишає повідомлення, яке отримується та опрацьовується реципієнтом) і об'єднує в собі переваги листа у плані надійності та телефонної розмови у плані швидкості. Ця форма спілкування є анонімною, цілковито виключає можливості тілесного тиску на співрозмовника, впливу тілесних знаків на дешифрування повідомлення – у світі комп'ютерних мереж можливості для самовираження обмежені змістом текстів.

У зв'язку з особливостями віртуального спілкування вже сформульовані правила віртуального етикету (нетикету). Такі нетикетні приписи вже сформульовані в літерних джерелах. Їх основний зміст полягає в тому, щоб:

- спілкуватися з анонімними користувачами як і з реальними людьми;
- дотримуватися тих самих поведінкових стандартів, як і в реальному житті;
- поважати час і можливості інших;
- дотримуватися літературних норм та граматичних правил під час формулювання тексту;
- не зловживати своїми можливостями;
- поважати право на приватність, не читати чужу інформацію.

До **формколективного** обговорення проблем відносяться: наради, збори, мітинги, переговори, дискусії, форми колективного навчання і прийняття рішень.

Нарада – це спосіб і форма обговорення питань і прийняття рішень в усіх сферах виробничого, громадського і політичного життя. Вони дають змогу спільно аналізувати питання, висловлювати думки, повідомляти плани тощо.

Наради можуть бути інформаційними (директивними, інструктивними), оперативними (диспетчерськими), дискусійними.

До *інформаційних* відносять наради, на яких учасників знайомлять з новими даними, положеннями, настановами. Перед нарадою доцільно ознайомити її учасників з текстом доповіді. Це сприяє оперативнішому прийняттю рішення.

Диспетчерська нарада спрямована на збір інформації, її переробку і прийняття рішення. Вони мають завершуватись повідомленням конкретних розпоряджень. Такі наради можуть проводитись як у присутності їх учасників, так і з допомогою засобів зв'язку.

На *дискусійній* нараді її учасники мають змогу вільно висловлювати свої думки і пропозиції під час обговорення спірного питання.

Оптимальна кількість учасників наради – 10-12 чоловік. Час її проведення попередньо повідомляється і планується, як правило, на другу половину дня. На одне питання відводиться близько 40 хв.

Підготовка до наради включає: визначення тематики, порядку денного, завдань наради, приблизного складу учасників, підготовку приміщення, підготовку доповіді і проекту рішення.

Під час проведення наради важливо забезпечити участь присутніх в обговоренні проблем та прийнятті рішень. За їх реалізацію призначаються відповідальні як з числа учасників наради, так і з числа інших членів колективу.

Головуючим наради є, як правило, керівник.

Збори є поширеною демократичною формою спільного обговорення проблем, які стосуються всього колективу організації.

Етапи проведення зборів: підготовка, висвітлення проблеми, обговорення проблеми, прийняття рішення. Підготовка до зборів здійснюється робочою групою, до завдань якої входять формулювання повістки денної, підготовка оголошень, приміщення, виступів, проекту рішення.

Керує зборами президія, обрана їх учасниками. Усі виступи учасників мають відбуватися згідно регламенту, схваленого зборами. Тобто для виступів з доповідями та повідомленнями відводиться певний час (як правило, в межах 5 – 30 хв.). головуєчий має право повідомляти про завершення часу, наданого для виступу, або в разі необхідності продовжити його на декілька хвилин.

Учасники зборів мають право виступати з доповідями, повідомленнями, запитаннями, вносити пропозиції щодо прийняття рішень, коригувати проект

рішення. Всі рішення приймаються шляхом голосування і ухвалюються за умови голосування більшості.

Якщо на зборах присутні тільки окремі представники колективу, то їх хід і зміст рішення обов'язково висвітлюється перед громадськістю. Важливо, щоб така інформація дійшла до усіх членів колективу.

Дискусія – форма колективного обговорення проблеми, спрямована на виявлення істини через зіставлення різних поглядів та прийняття рішення.

Організація дискусії передбачає три етапи:

- підготовчий, протягом якого відбувається формулювання теми дискусії, повідомляється про час і місце її проведення;
- основний, який стосується власне обговорення дискусійних питань;
- заключний, що забезпечує підбиття підсумків.

Час проведення дискусії не повинен переважати 3-х годин. Для повідомлення відводиться 15-20 хвилин, для виступу – 3-5 хвилин. Оптимальним вважають представництво учасників дискусії в межах 15 осіб. Успішному проведенню дискусії сприятиме їх розміщення у формі кола чи підкови.

Під час дискусії можна використовувати прийоми, які сприяють успішності доведення та прийняття оптимального рішення:

- аргументацію – використання аргументів на користь певного твердження);
- дебати – обмін думками з певного питання;
- демонстрацію – логічне розмірковування, в ході якого на підставі аргументів робляться висновки стосовно істинності або хибності висунутого твердження (гіпотези);
- евристику – мистецтво сперечатися, користуючись засобами, розрахованими на перемогу;
- полеміку – суперечку у вигляді конфронтації ідей, що відбувається з метою захисту власної точки зору та заперечення думки опонента.

Проте в дискусії можуть мати місце й інші прийоми, які не є ефективними у плані пошуку істини. До них належать:

- логоманія – вид суперечки, в якій заперечення тверджень опонентів відбувається в умовах відсутності орієнтації в питанні;
- софістика – умисне використання помилкових доказів, які зовні видаються істинними;
- нелогічні висловлювання.

Основні вимоги до дискусії:

- чіткість і зрозумілість поставленої мети;
- компетентність у дискусійному питанні;
- повага до опонента та його аргументів;

- послідовна та виважена критика міркувань учасників дискусії;
- тактовність.

Переговори (перемовини) – це обмін думками, який відбувається з діловою метою і має як протокольний, так і неофіційний характер.

Переговори – складна форма ділового спілкування, яка, як і всі інші, реалізується в декілька етапів. Варто зазначити, що вони потребують серйозної підготовки, що реалізується на першому етапі. Протягом цього етапу здійснюється всебічний *аналіз ситуації*, яка вимагає проведення переговорів, вивчаються власні можливості та можливості іншої сторони, визначаються можливі пропозиції та переваги і втрати, до яких вони можуть призвести, аналізуються особливості потенційних учасників переговорів. Отримані дані уможливають *планування* переговорів, яке охоплює різнобічні аспекти: зміст майбутньої дискусії; можливі додаткові пропозиції; місце і час переговорів.

Наступний етап передбачає проведення переговорів. У ході дискусії, якою вони визначаються, учасники вдаються до різноманітних стратегій:

- 1) уникнення конфлікту і досягнення згоди навіть шляхом власних поступок;
- 2) розв'язання питання шляхом врахування його змісту на основі справедливих норм і критеріїв;
- 3) досягнення власної мети без урахування інтересів іншої сторони;
- 4) досягнення власної мети і збереження хороших стосунків з партнерами.

Після завершення дискусії *приймається рішення*, яке вимагає негайної реалізації.

Як стверджують Б. Швальбе та Х. Швальбе, істинну цінність мають ті переговори, котрі призводять до результатів, якими задоволені всі їх учасники, які надають певні переваги кожному з них.

Тому бачиться доцільним повідомити про висновок, зроблений В. Рейнеке – успіху в переговорах досягає той, хто:

- підготовлений до будь-яких випадків;
- бажає вести переговори;
- може вести переговори;
- може успішно вести переговори.

У зв'язку з цим П. Ебелінг радить керуватися під час переговорів такими правилами:

- краще сказати мало, ніж надто багато;
- треба чітко формулювати свої висловлювання;
- висловлювання будувати з допомогою коротких речень, які сприймаються співрозмовниками краще, ніж довгі.

Варто зауважити, що переговори – це не спір, на якому демонструються переваги опонентів. Це дискусія, яка має призвести до згоди. Тому фахівці радять її учасникам дотримуватися загальноприйнятих норм поведінки, знаходити основу для взаєморозуміння. Під час обговорення спірних питань краще вдаватися не до заперечень, а до аргументів, не втрачати самовладання, не провокувати партнерів, а виважено опрацьовувати кожне питання, яке виникає у ході обговорення.

Всі форми ділового спілкування виключають: відсутність такту, недобррозичливість, байдужість, прагнення принизити іншого.

Вони потребують попередньої підготовки і мають проводитися з дотриманням таких основних вимог, як: максимальна увага до кожної пропозиції, чіткість думки, ввічливість, діловитість, розважливість, достатньо швидкий темп.

Важливе місце у діловому спілкуванні посідає *прийом відвідувачів і клієнтів*. Від його організації залежить не тільки імідж організації, а й стан розв'язання проблем кожного відвідувача (клієнта), його настроїв і навіть стан здоров'я.

Тому в організації має бути встановлений графік прийому, належним чином обладнане місце для відвідувачів. Прийом повинен проводити компетентний працівник, виявляти до відвідувачів доброзичливість, увагу, повагу, діловитість, грамотно будувати речення.

В свою чергу, відвідувачі (клієнти) повинні мати всі необхідні документи, бути ввічливими, стриманими, висловлюватися ясно, чітко і лаконічно.

Якщо в установі передбачені такі прийоми, треба подбати про необхідні зручності для відвідувачів. Передусім необхідно забезпечити доступ до усієї потрібної відвідувачу, облаштувати місце для верхнього одягу та місце для очікування (хоча саме очікування звести до мінімуму): стіл, стільці (крісла), можливо, журнали чи буклети.

До колективних форм спілкування належать: нарада, збори, конференція, переговори, презентація та ін.

Вважають, що будь-яка велика справа починається з маленької наради, з пошуку колективного погляду на проблему. Невипадково, на одній з ратуш у Данії написано: «Ніхто не знає так багато, як усі ми разом». **Нарада** – один із найефективніших способів обговорення важливих питань і прийняття рішень в усіх сферах виробничого, громадського й політичного життя.

Оптимальна кількість учасників наради – 10-12 осіб. Якщо людей мало, а отже, буде менше різних поглядів на проблему, відповідно і користі від такої наради буде мало. Якщо учасників понад 20 осіб, то доцільніше поділити їх на дві групи, вислухати думки всіх, а потім порівняти висновки обох груп.

Готуючись до наради, насамперед потрібно потурбуватися про формулювання **порядку денного**.

Позитивний ефект від наради буде досягнутий лише тоді, коли її учасники за рівнем професійних знань і практичного досвіду відповідатимуть рівню винесеної на обговорення проблеми. Крім того, сама проблема має бути значущою для всіх присутніх.

Досить поширеною формою колективного обговорення ділових проблем є **збори**, що проводяться з метою спільного осмислення певного питання, яке хвилює громадськість. На обговорення збираються люди, яких єднає якийсь інтерес (збори акціонерів, партійні збори, збори громадян для висунення кандидата в депутати та ін.). Збори готуються заздалегідь, і чим ретельніше, тим більшим буде ефект від проведення їх. Підготовкою до зборів, звичайно, займається робоча група, члени якої найбільше зацікавлені в результаті. Керує зборами, як правило, група людей – президія, яку обирають учасники. Доповідачем призначається найавторитетніша людина, яка добре володіє предметом обговорення і вміє кваліфіковано його викласти.

Пам'ятаючи про регламент, доцільно розподілити час для виступу з доповіддю. Спеціалісти рекомендують приблизно 10-12 % загального часу, відведеного для доповіді, присвятити вступові, 4-5 % – висновкам, а решту – основній частині. Після основного виступу з доповіддю за темою, винесеною на розгляд, починається її обговорення. Ефективнішими будуть ті виступи, до яких присутні готувалися заздалегідь. Виступ краще присвятити одній темі і дібрати вагомі аргументи на захист своєї позиції та підготувати відповідні пропозиції. Як правило, обговорення припиняється тоді, коли на запитання: «Чи є ще пропозиції з обговорюваної проблеми?» відповіді немає. Тоді внесені пропозиції систематизуються. Зазвичай, це робить президія чи спеціально обрана група. Вони готують проект рішення, потім він розглядається учасниками зборів, доповнюється іншими пропозиціями. Рішення складається із двох частин: констатуючої (виклад ситуації) та постановляючої (оцінка проблеми, завдання – що треба зробити, кому і коли, а також визначення особи, на яку покладається контроль виконання рішення). Збори будуть ефективними, а ця форма колективного обговорення проблем популярною, якщо через деякий час учасникам буде доведено інформацію про виконання прийнятого рішення.

Переговори – це обмін думками, який, як правило, ведеться представниками двох або більше сторін з певною діловою метою. Вони проводяться на різних рівнях, за різною кількістю учасників, можуть мати як неофіційний, так і протокольний характер.

Дослідники виділяють **два підходи до переговорів**:

а) конфронтаційний, який має суб'єкт-об'єктний характер, – це протистояння сторін, їхня впевненість у тому, що треба здобути перемогу будь-якою ціною, а відмова від неї – це поразка;

б) партнерський, який має суб'єкт-суб'єктний характер, – це спільний аналіз проблеми, в результаті якого учасники шукають найкращі, найбільш повні варіанти вирішення проблеми, що якнайбільше відповідали б взаємним інтересам.

Практика ведення переговорів свідчить, що на їх результативність великий вплив має психологічна атмосфера. Для цього не слід ігнорувати такі правила:

1) не говорити голосно (бо партнер подумає, що Ви йому нав'язуєте свою думку) або тихо (партнер не буде впевненим у тому, що добре вас почув), швидко (партнеру хочеться розібратися в почутому і сформулювати свою думку) або повільно (партнерові може здатися, що Ви просто гаєте час);

2) серед учасників переговорів знайдіть «ключову фігуру», бо від неї залежатиме вирішення питання (це може бути навіть не керівник, а провідний спеціаліст, до думки якого прислухаються);

3) покажіть, що в організації, яку Ви представляєте, панують спокій та взаємоповага. Ні в якому разі не слід у присутності учасників переговорів робити зауваження своїм підлеглим, вказувати на їхні помилки;

4) бажано за наявності «гострих кутів» під час обговорення не вживати слова та вирази, що передають твердість Вашого підходу, наприклад: «безумовно», «тільки так», «остаточно» та ін. їх краще замінити на такі: «мені здається», «я думаю», «може, це буде такий варіант» та ін.

Якщо обом сторонам важко дійти згоди, можна звернутися за порадою до третьої особи, тобто до посередника. Посереднику не обов'язково глибоко заглиблюватися в позицію кожної сторони. Його завдання — знайти найкращий варіант можливого вирішення проблеми і допомогти сторонам прийняти спільне рішення, виходячи з інтересів кожної з них. Посередник готує текст угоди, пропонує його сторонам і з урахуванням їхніх зауважень.

ТЕМА № 8: КОНФЛІКТИ ТА ШЛЯХИ ЇХ ПОПЕРЕДЖЕННЯ ТА РОЗВ'ЯЗАННЯ. ШЛЯХИ РОЗВИТКУ КУЛЬТУРИ СПІЛКУВАННЯ.

1. *Визначення конфлікту.*
2. *Конфліктні ситуації.*
3. *Класифікація конфліктів.*
4. *Форми готовності до виходу з конфлікту.*
5. *Структурні методи розв'язання конфліктів.*
6. *Самостійне розв'язання конфліктів.*
7. *Від діагностики і корекції до гармонії у спілкуванні.*

8. 3 шляхи розвитку культури спілкування.

Конфлікт і шляхи його вирішення

З цієї статті ви дізнаєтеся, в чому полягає суть конфлікту, які його основні види, причини і як можна перевести протистояння в конструктивне русло.



Конфлікти так чи інакше виникають постійно, навіть там, де є хоча б дві людини. Що вже говорити про великі компанії, де працюють тисячі людей. В такому хитросплетінні характерів, прагнень і поглядів просто неминучі випадки непорозуміння і суперечок. Саме

слово «**конфлікт**» з латинської перекладається як «**зіткнення**». І якщо цьому зіткненню не вдалося вчасно запобігти, то потрібно хоча б спробувати нейтралізувати його наслідки. В цьому і полягає завдання **керівника**.

Поняття і основні види конфлікту

Наука трактує поняття конфлікту різними формулюваннями, але в цілому, все зводиться до одного – це **протиріччя**, вирішення якого набуло гострої форми. Через що це так відбувається? Факторів насправді багато, умовно їх можна розділити на 2 категорії:

- **Зовнішні:** соціальна поляризація, економічна і політична ситуація в країні, посилення соціального розшарування, напружена атмосфера в суспільстві і т.п.;
- **Внутрішні:** обґрунтовані (фінансові, організаційні моменти) і необґрунтовані (психологічний фактор, особиста неприязнь).

Якщо розглядати конфлікти в розрізі організації, то можна виділити 4 основні види:

1. **Конфлікт всередині людини.** Такі є абсолютно у кожного. Полягають в невирішеному протиріччі з самим собою на психологічному рівні. Згодом вони так чи інакше трансюються на інших людей і виникає другий вид конфлікту.

2. **Міжособистісний.** Періодичне виникнення протиріч між людьми неминуче. Але далеко не всі вони переростають в конфлікт. Для цього потрібен додатковий фактор з числа тих, що були перераховані вище.

3. **Конфлікт між групою і людиною.** «Зі своїм статутом у чужий монастир не ходять». Ця стародавня приказка точно відображає суть такого протистояння. Найчастіше протиріччя виникають через небажання людини підкорятися правилам і принципам, за якими живе група. По суті це конфлікт між прагненням особистості до індивідуальності і феноменом колективістського мислення.

4. **Конфлікт між групами.** Зазвичай виникає між структурними підрозділами організації. Причина - нерівномірний розподіл сфер впливу і ресурсів. Однак буває і так, що в одному відділі формується дві (або більше) неформальних груп, які мають протиріччя в інтересах. Чималу роль в цьому відіграє і тип комунікації, який використовує компанія. Більш докладно про це ви зможете дізнатися з нашої статті «Комунікації всередині компанії: що це, як працює і як поліпшити комунікації в організації».

5 основних стратегій вирішення конфлікту

Американський психолог Кеннет Томас виділив **п'ять основних підходів** до вирішення конфліктної ситуації: суперництво, компроміс, співробітництво, вихід, пристосування. Розглянемо кожен більш детально.

Суперництво. Головна мета – нав'язати свою точку зору, вигідне для себе рішення іншою стороною. Застосовується в тому випадку, якщо ваше рішення є конструктивним і несе в собі користь для колективу, організації. Або ж тоді, коли просто немає часу, щоб домовлятися.

Компроміс. Обидві сторони йдуть на поступки один одному, частково відмовляючись від своїх умов і претензій. Підходить для ситуації, коли опоненти знаходяться в рівних умовах, коли допустимо прийняття тимчасового рішення або є небезпека втратити все.

Пристосування. Відмова від своїх вимог у вимушеній або добровільній формі. Часто це відбувається через те, що одна зі сторін усвідомлює свою неправоту, хоче зберегти хороші відносини з опонентом або просто через несерйозність суперечки. Змусити прийняти таке рішення може усвідомлення неминучості поразки або втручання третьої сторони.

Відступ. Уникнення конфлікту, спроба вийти з нього при мінімальних втратах. Правда в результаті протистояння ніяк не вирішується. У кращому випадку - воно просто згасне. У гіршому - претензії будуть накопичуватися в прихованому режимі і потім виплеснутися в ще більш сильний конфлікт.

Співробітництво. Найбільш ефективний метод вирішення конфліктної ситуації. Полягає в конструктивному розборі проблеми, відношення до іншої сторони не як до суперника, а як до колеги. Спільний пошук кращого рішення.

Згідно зі статистикою, приблизно **30%** конфліктів між керівником і підлеглим закінчуються компромісом, **15%** – пристосуванням (в основному з боку підлеглого) і лише **1-2%** – співпрацею. У зв'язку з тим, що частіше правий саме керівник, ефективно працює стратегія суперництва. У такому випадку працівник розуміє свої помилки і намагається їх виправити. Дізнатися ще більше про управління персоналом ви зможете з нашої статті «Що лежить в основі управління персоналом».

При виборі стратегії вирішення конфлікту, варто керуватися наступними принципами:

- **Відокремлення особистого ставлення до людини від проблеми.** Для цього просто уявіть себе на місці опонента в ситуації, що склалася. На дайте суб'єктивним враженням вплинути на рішення;
- **Пріоритетним має бути інтерес, а не позиція.** Частіше задавайте питання «Чому?», «Чому ні?». Вислухайте пояснення інтересів другої сторони, аргументуйте свої;
- **Пошук взаємовигідних варіантів.** Необхідно враховувати не тільки свої претензії, а й претензії опонента, намагаючись знайти зручне рішення;
- **Максимально об'єктивна оцінка ситуації.** Вислухайте аргументи іншої сторони, але не піддавайтеся тиску і емоціям. Оцінюючи ситуацію використовуйте об'єктивні, справедливі критерії.

Як повинен діяти керівник в разі виникнення конфліктної ситуації

Керівник бере на себе функцію регулятора робочої атмосфери в колективі, і тому повинен в найкоротші терміни **усувати** виникаючі розбіжності. Для цього йому звичайно ж знадобляться управлінські та лідерські навички, частину яких ви зможете отримати під час навчальної програми «Агрокебети», решта – справа практики.

Якщо конфлікт уже виник, то необхідно діяти наступним чином:

1. **Оцінити** масштаби конфліктної ситуації.
2. **З'ясувати**, як довго між сторонами триває протистояння.
3. **Оцінити**, є ситуація типовою або атиповою.
4. **Проаналізувати** об'єктивність претензій обох сторін. Переконатися, що вони керуються не забобонами або емоціями.
5. **Дати характеристику** особистостей, що беруть участь в конфлікті.

Після збору інформації необхідно продумати план вирішення спірної ситуації, вибрати правильну стратегію. Що стосується останньої, то крім п'яти

запропонованих К. Томасом, є ще кілька дієвих підходів, які можна застосувати безпосередньо до роботи з персоналом.

- **Реорганізація.** Якщо справа в трудовому порядку, то можливо щось дійсно варто поміняти;
- **Інформування.** Полягає в нав'язуванні співробітникам мирного вирішення конфліктної ситуації;
- **Модифікація.** Трансформація суперечок в мирні переговори;
- **Виключення.** Радикальна міра, яка полягає в ізоляції конфліктуючих сторін один від одного. Робиться це шляхом переведення працівника в інший відділ, офіс або на крайній випадок - звільненням;
- **Відволікання.** Зрушення центру уваги з протистояння на більш істотні проблеми. Однак якщо конфлікт суто особистісний, то цей метод буде неефективний.
- **Ігнорування.** Далеко не найкращий варіант, тому як конфлікти рідко вщухають самі по собі.

Якими можуть бути наслідки конфлікту

Насправді конфлікт – це **не завжди погано**. Якщо він був вирішений правильно, то наслідки можуть бути дуже конструктивними. Наприклад, в результаті аналізу причин спору можуть бути поліпшені умови праці. Також, в процес вирішення можуть залучитися співробітники, які зазвичай проявляли пасивність, це зможе їх трохи розворушити. Після подолання важкої ситуації колектив стане більш **згуртованим і дружним**.

Однак наслідки можуть бути і **негативними**. Серйозний конфлікт може спричинити анархічні процеси, в результаті чого персоналом буде важче керувати. До того ж, затяжні суперечки відволікають працівників, заважаючи їм виконувати свої обов'язки. Якщо для вирішення конфлікту була обрана стратегія ігнорування або виключення, то між сторонами продовжиться зростання неприязні і ворожості.

Конфлікти є **невід'ємною** частиною життя колективу. Це стосується будь-якої компанії, якою б успішною вона не була. Найчастіше запобігти їм не виходить, тому керівник повинен бути готовий **вирішувати суперечки** як між співробітниками, так і між цілими відділами. Правильно підібрана стратегія дозволить не тільки нейтралізувати конфлікт, але і направити його в конструктивне русло.

Конфлікт – це зіткнення протилежно направлених цілей або способів їхнього досягнення, позицій, точок зору, інтересів чи переконань. Він може виникати як в свідомості однієї людини, так і між кількома особами чи групами осіб. У повсякденному шкільному житті та в проектній діяльності вчитель так чи інакше зустрічається з конфліктами. Це можуть бути конфлікти між учнями, або

між учнем та вчителем. При цьому слово «конфлікт» у більшості з нас асоціюється з агресією, суперечками, загрозами, ворожістю тощо. Вважається, що конфліктів краще уникати, або одразу ж розв'язувати. Але насправді, конфлікт є також і ресурсом, який допомагає переоцінювати ситуації та розвиватися – як окремі особистості, так і колективу. Так, психолог-конфліктолог У. Лінкольн визначив два різновиди конфлікту з точки зору його впливу на нас – «корисний» та «негативний». Ознаки корисного впливу конфлікту: Він прискорює процес самоусвідомлення. Під його впливом проявляються, переусвідомлюються та затверджуються цінності учасників. Приводить до відкритого об'єднання однодумців або ж сприяє усвідомленню певної неформальної спільності (може виявити, що інші мають схожі інтереси та цілі – так виникають неформальні союзи). Допомагає безпечно й конструктивно проявити емоції, розрядити атмосферу в колективі; посуває на другий план несуттєві конфлікти. Сприяє розстановці пріоритетів. Звертає увагу на незадоволення/неприйняття певних ідей та на ті пропозиції, які потребують обговорень і доопрацювань. Стає поштовхом до появи нових або тісніших зв'язків/робочих контактів з іншими людьми та групами. Стимулює розробку способів і систем справедливого запобігання та розв'язання конфліктів. Ознаки негативного впливу конфлікту: Він загрожує заявленим інтересам сторін чи соціальній системі, яка забезпечує рівні права та стабільність. Перешкоджає швидкому здійсненню змін. Призводить до втрати підтримки головної ідеї, цілей тощо. Не дозволяє прийняти зважене рішення, натомість веде до швидких необдуманих дій. Підриває довіру людей одне до одного; викликає роз'єднання колективу. Має тенденцію до затягування, розширення та поглиблення. Кардинально міняє ключові пріоритети, що загрожує основним інтересам сторін. Якщо в команді переважають конфлікти з негативним (деструктивним) впливом, вони можуть перекреслити всі хороші наміри учнів та перешкодити досягненню результатів. Тому одна з важливих якостей гарного педагога – це вміння запобігати конфліктам або сприяти їхньому конструктивному вирішенню. Запобігання деструктивних конфліктів допомагає правильна організація команди, чіткий розподіл ролей та підтримка дружньої атмосфери в колективі (як правильно організувати командну діяльність – у матеріалі на сайті). Також можна «продіагностувати» членів команди за психологічними методиками.

Емпатія – здатність зрозуміти емоційний стан іншої людини за допомогою співпереживання; вміння прислухатися та відчувати внутрішній світ іншого. Якщо у колективі переважають люди з високим рівнем емпатії, вони створюють дружню атмосферу, що допомагає розв'язувати конфлікти конструктивно. І одне з завдань вчителя – мотивувати учнів прислухатися до потреб інших членів команди, розвиваючи таким чином їхню здатність до емпатії. Методика

психолога К. Томаса визначає, як той чи інший учень (або ж і сам вчитель чи інші члени вчительської команди) реагує на конфлікт, та водночас допомагає краще зрозуміти, яка з реакцій буде більш прийнятною за тих чи інших обставин.

Так, Томас визначає 5 стратегій поведінки у конфлікті: суперництво, співробітництво, компроміс, уникнення та поступливість. Конкуренція – це суперництво, відкрита боротьба та відстоювання своїх інтересів, хай навіть і за рахунок інтересів іншого.

Пристосування – зміна своєї позиції/поведінки, відмова від своїх інтересів на користь інтересів іншого. Уникнення – свідомо «втеча» від конфлікту, намагання вийти з ситуації, не вирішуючи її. Компроміс – урегулювання протиріч шляхом взаємних поступок обох сторін. Співробітництво – пошук рішення, яке б максимально задовольнило інтереси обох сторін. Звісно, найбільш конструктивними способами поведінки в конфлікті є співробітництво та компроміс. Але інші стратегії поведінки також можуть бути доречними у певних ситуаціях.

Наприклад, якщо конфлікт уже розгорівся і є дуже болючим для учасників, краще обрати стратегію тимчасового уникнення. Тобто вони мають розійтися, попередньо визначивши час, коли вони повернуться та в спокійнішій атмосфері вислухають аргументи одне одного. Стратегія пристосування може бути доречною, коли існує певна вища мета/інтерес/ціль команди, заради якої варто поступитися своїми власними інтересами. Приклад ситуації: дитина не задоволена своєю роллю в проекті (для спільного відеоролика потрібно заграти на скрипці), але окрім неї ніхто не може виконати цю функцію (більше ніхто не вміє грати на скрипці). Звісно, команда має придумати, як віддячити цій дитині за її «жертвність», аби вона відчула свою виняткову роль у досягненні спільної мети. Також без ситуації «здорового суперництва» не обійтися тоді, коли у вас є дві чи кілька команд, або конкурс, де перемогти має найбільш здібний/швидкий/вмілий учень. Але, звісно, важливо, щоб усі учасники при цьому розуміли, що це – гра, а не «боротьба не на життя, а на смерть».

Поради для конструктивного розв'язання конфліктів.

1. Потрібно визначити, «відкритий» чи «закритий» цей конфлікт. Перший – коли в ньому чітко зрозумілий справжній мотив і ворогуючі сторони не приховують його. Другий – це конфлікт, мотив якого маскується за «несправжньою» причиною.

2. Виявити справжні причини виникнення конфлікту. Якщо можливо – спробувати «знешкодити» ці причини. Основні причини конфліктів: У членів команди є розбіжності в цілях, уявленнях чи цінностях Обмеженість в ресурсах (конфлікт щодо їхнього розподілу) Різний рівень освіти, підготовки учнів—

Суттєві відмінності в поведінці та життєвому досвіді Погано побудована комунікація між учасниками Взаємозалежність завдань, неправильний розподіл ролей/відповідальності в команді Низька якість проробленої роботи (її причинами можуть бути низький інтерес/мотивація) Існують перешкоди для реалізації інтересів або потреб одного чи кількох учасників Індивідуальні обставини/мотиви (наприклад, дитина втягнута в домашні конфлікти, як—наслідок – переносить свою агресію на інших учнів у школі).

3. Стати безпосередньо модератором конфлікту, взявши на себе роль посередника. Медіація або посередництво (від лат. mediation – посередництво) – це практика використання посередників (третьої неупередженої сторони) для вирішення конфлікту. Ціль медіатора – допомогти учасникам конфлікту краще зрозуміти їхні справжні інтереси/потреби/страхи, полегшити спілкування між ними та знайти найефективніше вирішення проблеми.

Функції медіатора: Зібрати максимальну інформацію та сформувати неупереджену «картину» конфлікту (з чіткими позиціями, справжніми потребами та інтересами сторін). Зібрати інформацію можна безпосередньо від конфліктних сторін (спілкуватися з ними потрібно окремо), від очевидців, з інших наявних матеріалів, дотичних до конфліктної ситуації. Що це дає посереднику? Він отримує погляд на ситуацію «з гори». Починає бачити дуже важливі речі, які не бачать конфліктні сторони, в тому числі і точки, якими можна поступитися, аби досягнути найсприятливішого для всіх результату. Так, класичний приклад, який часто цитують посередники, – історія про двох сестер, які сварилися через апельсин. Жодна не розказала іншій, що саме вона планує з ним робити. Посперечавшись, врешті-решт вони поділили його на половину.

При цьому одна використала свою половину для того, щоб вижати та випити сік, а друга – щоб додати цедру в тісто для печива. Якби вони мали гарного посередника, він би запитав у них, для чого саме їм потрібен апельсин. І тоді б кожна отримала максимальну вигоду (цілий стакан соку та цедру з цілого апельсину). Бути активним слухачем та сприяти активному слуханню учасників конфлікту. Посередник має шукати та доносити до кожної зі сторін справжні інтереси їхнього опонента; сприяти тому, щоб одна сторона почула та зрозуміла те, що говорить інша; допомагати відокремлювати емоції від конструктивних цілей та зауважень; проявляти та допомагати коректно озвучувати відчуття сторонами образи/несправедливості/тиску; вчасно припиняти обговорення між учасниками, якщо ситуація складається особливо болюче чи агресивно (робити перерву); хвалити учасників за всі конструктивні пропозиції.

Бути незалежним організатором переговорів. Це означає: надавати допомогу у визначенні основних правил проведення переговорів; впливати (позитивно) на атмосферу та сприяти коректному ставленню сторін одна до

одної; допомагати сторонам знаходити спільні «точки дотику»; не давати сторонам відходити від цілей (досягнути згоди) чи заглиблюватися в болючі деталі проблеми. Також важлива умова для медіатора – невтручання в позиції сторін та однаково відсторонене (неупереджене) ставлення до них. Бути генератором альтернатив. Оскільки посередник бачить ситуацію «з гори», йому легше пропонувати нові рішення. Стати джерелом інформації. Якщо посередник бачить, що учасники потребують додаткову інформацію (наприклад, психологічну літературу чи ще якісь корисні для розв’язання конфлікту матеріали), він має надати її, або допомогти у пошуках. Бути помічником у досягненні та спонукати сторони дотримуватися остаточних рішень. Він має від початку впевнитися, що всі учасники розуміють цілі (чого саме вони хочуть досягнути в переговорах) та мають намір дотриматися прийнятих у процесі переговорів домовленостей. Навчити сторони правилам ведення конструктивних переговорів.

Наприклад:

У команді з 5 осіб один із працівників скаржиться, що йому дали більше завдань, ніж іншим, і він не встигає їх виконати. Через це починається конфлікт із керівником та іншими членами команди.

Аналіз:

Конфлікт має об’єктивні (нерівномірність завантаження) та емоційні (почуття несправедливості) причини. Він може перерости в демотивацію працівника або навіть ворожнечу в команді.

Розв’язання:

1. **Виявлення причин конфлікту:** Керівник проводить командну зустріч, щоб пояснити принципи розподілу завдань і почути думки кожного.
2. **Перегляд обов’язків:** Об’єктивно оцінюється обсяг роботи кожного співробітника. Якщо нерівномірність підтверджується, обов’язки перерозподіляються.
3. **Залучення команди до планування:** Щоб уникнути подібних ситуацій у майбутньому, створюється план, де кожен бачить свою відповідальність і навантаження.

Результат:

Розподіл завдань стає справедливим, працівники бачать прозорість у рішеннях керівника, конфлікт врегульовано. Командний дух зміцнюється.

Наприклад: Українська компанія працює з партнерами з Японії. Під час спільного обговорення проекту українські представники прямо висловлюють

незадоволення запропонованим рішенням, що ображає японську сторону, для якої важливі ввічливість і непрямі формулювання. Обговорення зупиняється через образ японських партнерів.

Аналіз:

Конфлікт виник через культурні відмінності у стилях спілкування. В українській культурі прямота може вважатися ефективністю, тоді як у японській вона може сприйматися як неввічливість.

Розв'язання:

1. **Роз'яснення культурних відмінностей:** Після конфлікту українська сторона вибачається за непорозуміння і визнає важливість ввічливості для партнерів.

2. **Адаптація комунікації:** Усі обговорення проводяться за участі медіатора, який розуміє обидві культури. Українська сторона навчається більш м'яким формулюванням.

3. **Використання письмової комунікації:** Важливі питання передаються у вигляді письмових пропозицій, що дозволяє японським партнерам уникати незручних емоційних моментів.

Результат:

Співпраця поновлюється, українська сторона стає більш чутливою до культурних особливостей партнерів, а японська сторона висловлює готовність до подальшої співпраці.

Наприклад: В учнівській групі один із студентів постійно перебиває іншого під час виступу на семінарах, вважаючи, що він краще розуміє тему. Другий студент починає уникати виступів, знижується його академічна активність.

Аналіз:

Конфлікт має особистісний характер: один студент демонструє неповагу до іншого, що призводить до демотивації.

Розв'язання:

1. **Розмова зі студентами:** Викладач окремо розмовляє з кожним, з'ясовуючи їхні позиції. Першого студента мотивують до терпимості, а другого — до відстоювання своєї думки.

2. **Організація дискусії:** Наступне заняття проходить у форматі обговорення, де обидва студенти повинні разом захищати спільну точку зору. Це створює умови для співпраці.

3. **Підтримка етикету:** Встановлюються чіткі правила для спілкування на заняттях: говорити лише після того, як виступ завершено, та поважати думку інших.

Результат:

Студенти знаходять спільну мову, конфлікт залагоджується. Правила поведінки стають нормою, що підвищує загальний рівень культури спілкування у групі.

Шляхи розвитку культури спілкування

1. **Освітні програми:** Проведення тренінгів і семінарів з етики та міжкультурної комунікації.
2. **Розвиток емоційного інтелекту:** Навчання розпізнаванню емоцій і управлінню ними.
3. **Використання конструктивної критики:** Формування навичок надання зворотного зв'язку без образ.
4. **Стимулювання активного слухання:** Заохочення до уважного слухання та уточнення почутого.
5. **Регулярне оцінювання комунікативної поведінки:** Проведення опитувань щодо задоволеності комунікацією в команді чи групі.

Підвищення культури спілкування сприяє гармонійній взаємодії та ефективному вирішенню конфліктів.

ЛЕКЦІЯ № 9: ПЕДАГОГІКА ВИЩОЇ ШКОЛИ ЯК НАУКА. ІІ ПРЕДМЕТ ТА ЗАВДАННЯ.

1. *Предмет, функції та завдання педагогіки вищої школи.*
2. *Зв'язок педагогіки вищої школи з іншими науками упродовж попередніх десятиліть педагогіка вищої школи як наука розвивалася надто повільно.*
3. *Предмет і структура методології педагогіки вищої школи.*
4. *Характеристика основних категорій педагогіки вищої школи.*

Педагогіка вищої школи виникла на базі загальної педагогіки. наука педагогіка, підґрунтя якої заклали древні філософи – «як науки про виховання дітей», пройшла тривалий шлях історичного розвитку. за цей час накопичено значний теоретичний та емпіричний матеріал, чітко сформувалася тенденція диференціації педагогічних знань з урахуванням специфіки об'єктів виховання. нині існує чимало систем навчання й виховання, які охоплюють людей різних вікових груп і професій. окреслено концепцію безперервної освіти й виховання людини, яка ґрунтується на гуманістичних цінностях суспільства.



Педагогіка – наука про педагогічні закономірності, сутність, принципи, методи і форми навчання, виховання, розвитку і професійної підготовки конкретної людини, колективу в інтересах успішної діяльності.

поява педагогіки пов'язана з першими об'єднаннями людей для спільної життєдіяльності: щоб її здійснювати, проводили відповідну підготовку. як окрема галузь педагогіка сформувалася лише після накопичення загальних і спеціальних педагогічних знань.

педагогіка виявляє найбільш стійкі й істотні зв'язки, залежності між навчанням, вихованням, розвитком і всебічною підготовкою людей та соціальних груп. ці зв'язки й відношення постають як найважливіші і до суспільного життя, і для діяльності необхідні умови, які забезпечують ефективність і раціональність навчально-виховної діяльності. Вивчаючи педагогічні аспекти процесу освіти (самоосвіти), навчання, виховання, самовиховання, розвитку, саморозвитку й професійної підготовки людей до певного виду діяльності, педагогіка вищої школи обґрунтовує принципи, методи та організаційні форми навчально-виховної роботи, рекомендації, правила, прийоми керівництва тощо.

Педагогіка вищої школи — галузь педагогічної науки, яка вивчає педагогічні закономірності й засоби організації та здійснення освітнього процесу (самоосвіти), навчання, виховання (самовиховання), розвитку (саморозвитку) і професійної підготовки студентів (слухачів) до певного виду діяльності й суспільного життя.

Тому предмет педагогіки вищої школи охоплює:

вищий навчальний заклад як педагогічну систему;

функціонування та ефективність педагогічного процесу у вищому навчальному закладі;

педагогічну діяльність науково-педагогічних працівників, "їхню професійно-педагогічну підготовку;
педагогічні закономірності формування й розвитку особистості студента;
процес вищої освіти і самоосвіти;
навчання у вищому навчальному закладі;
виховання і самовиховання студентів;
моральну і психологічну підготовку;
форми, методи і педагогічні технології у вищому навчальному закладі;
педагогічні аспекти неперервної самостійної роботи студентів під час навчання у ЗВО та після його закінчення;
особистість науково-педагогічного працівника;
педагогічні особливості взаємодії студентів і науково-педагогічних працівників у педагогічному процесі ЗВО у ході реалізації завдань Болонської конвенції;
колектив (соціальну групу) науково-педагогічних працівників кафедр, факультетів, ЗВО;
студентські колективи (соціальні групи). Докорінні зміни, що сталися в соціально-економічних умовах суспільства, висунули вимогу впровадження науково обґрунтованої підготовки науково-педагогічних кадрів для вищої школи.

Така підготовка передбачає не лише глибоке володіння предметною галуззю, до якої належить навчальна дисципліна, а й науковими основами педагогічної діяльності. Одним із реальних шляхів такої підготовки є магістратура та аспірантура.



У Законі «Про освіту» мету вищої освіти сформульовано так: «Вища освіта забезпечує фундаментальну наукову, професійну та практичну підготовку, здобуття громадянами освітньо-кваліфікаційних рівнів відповідно до їх покликань, інтересів і здібностей,

удосконалення наукової та професійної підготовки, перепідготовки та підвищення їх кваліфікації». Стратегічні завдання системи вищої освіти, її пріоритетні напрями реформування викладено у Державній національній програмі «Освіта» («Україна XXI століття»).

Педагогіка вищої школи має забезпечити реалізацію таких функцій: освітньої, науково-пізнавальної, спонукальної, перетворювальної, прогнозуючої, проєктивної, культурологічної, адаптивної, формуючо-виховної та формуючо-професійної.

Педагогіка вищої школи має свій тезаурус і оперує такими основними поняттями: розвиток, навчання, освіта, виховання, професійна підготовка, самовиховання, самоосвіта, педагогічна система, педагогічний процес, педагогічна діяльність та ін.

Розвиток студента розуміють як різнопланові та закономірні зміни в його індивідуальній психіці, унаслідок чого виникає новий якісний стан об'єкта. Процес може відбуватися по висхідній (прогресуючій) чи нисхідній (регресуючій) лініях (у цьому разі об'єкт деградує - втрачає позитивні властивості, не здобуваючи нових).

З погляду педагогіки розвиток студента - цілеспрямований, систематичний і безперервний процес удосконалювання розумової, психічної, фізичної і професійної діяльності за допомогою відповідного навчального матеріалу, доцільного впливу та адекватної організації навчально-виховного процесу у вищому навчальному закладі.

у науці розрізняють загальний інтелектуальний, моральний, психічний, фізичний і професійний розвиток людини.

Загальний інтелектуальний (розумовий) розвиток пов'язаний з освітою і вихованням, спрямований на розвиток розуміння й розумових дій, умінь аналізувати, узагальнювати й конкретизувати ситуацію, педагогічне середовище, навколишню дійсність, а в разі необхідності - уміння нестандартно мислити, ухвалюючи виважені рішення.

Моральний розвиток передбачає набування, підсилення, зміцнення сукупності моральних принципів, норм, почуттів, свідомості, ідеалів та ін.

Психічний розвиток - розвиток різних систем індивідуальної психіки студента.

фізичний розвиток означає високий рівень фізичної підготовленості, необхідний для ефективної діяльності. Має бути спрямованим на підготовку молоді до продуктивної праці.

Професійний розвиток студентів - процес і результат набування знань, навичок і вмінь, необхідних для ефективного здійснення професійної діяльності, та їх удосконалювання.

Навчання - взаємозумовлений, цілеспрямований, організований і систематичний процес передавання знань, навичок, умінь та процес оволодіння ними. Навчання - основний шлях здобути фундаментальну освіту.

Навчання взаємопов'язане з вихованням. Під час виховання формуються певні якості і властивості, під час навчання набувають знань, навичок і вмінь.

Освіту трактують, по-перше, як процес засвоєння певної системи знань, навичок і вмінь, а по-друге, як результат їхнього засвоєння, який виявляється у відповідному рівні теоретичної і практичної підготовленості та розвитку інтелектуальних сил людини. На їхній основі формуються світогляд, моральні якості особистості, творчі здібності тощо.

Виховання буквально означає «оберігати, вирощувати». У давньоукраїнській писемності слова «виховання» і «вигодовування» - синоніми.

Термін «виховання» вживають у широкому соціальному значенні, а також у вузькому педагогічному.

У широкому значенні виховання – процес систематичного та цілеспрямованого впливу суспільства на духовний і фізичний розвиток особистості через створення умов для продуктивної, суспільної й культурної діяльності його членів. Мету, зміст та організацію соціального виховання визначають панівні суспільні відносини у країні.

У педагогічному значенні виховання варто розуміти як цілеспрямовану, організовану систему впливів на людей в інтересах формування в них певних світоглядних позицій, моральних ідеалів, норм і відносин, естетичного сприйняття, високих прагнень, а також потреби в систематичній праці.

у вузькому значенні виховання розуміють як спеціальну педагогічну чи практичну діяльність щодо певного аспекту виховання (морального, правового, екологічного, професійного, громадянського та ін.).

Самовиховання, у вищому навчальному закладі – цілеспрямована свідома діяльність студента щодо самовдосконалення й формування в собі необхідних якостей і властивостей особистості.

Самоосвіта – цілеспрямована самостійна робота студента з набування, поглиблення та удосконалення знань, навичок та вмінь.

Педагогічний процес у ЗВО – активний процес взаємозалежної і взаємозумовленої діяльності суб'єктів та об'єктів навчання й виховання, що становить організовану й цілеспрямовану навчально-виховну діяльність його учасників, їхнє навчання й виховання, розвиток, професійну, морально-психологічну й психологічну підготовку, що їх виконують у єдності й взаємозв'язку. Його основна мета - підготовка людей і груп (колективів) до різних видів діяльності.

Між навчанням, розвитком, професійною, морально-психологічною і психологічною підготовкою, освітою й вихованням існують складні та суперечливі взаємозв'язки. На значеннєвому рівні для їхнього опису в педагогіці існує численний понятійний апарат. До найактуальніших понять належать такі:

знання, навички, вміння, прийоми, засоби, методи, форми, педагогічні закономірності тощо.

Як і будь-яка інша наука, педагогіка складається з методології, теорії, методів і рекомендацій для педагогічної практики, її зміст складається з фактичного матеріалу, здобутого в результаті спостережень, експериментів, досвіду; наукових узагальнень, сформульованих у законах, принципах, теоріях, гіпотезах, що їх перевіряють і підтверджують практикою. Розвиваючись, педагогіка відкидає застарілі й неправильні положення, збагачується новими, які адекватніше відбивають сутність педагогічних явищ.

Процес підготовки людей і колективів до успішного розв'язання завдань, його різні аспекти вивчає нині чимало наук: філософія, соціологія, етика, естетика, психологія, фізіологія та ін. До дослідження цього процесу долучилися кібернетика, деякі фізико-математичні й технічні науки. Педагогіка взаємодіє з цими науками (як і з низкою інших галузей педагогіки, використовує їхні відомості, а часом і методи в аналізі явищ, що дає змогу глибше проникати в сутність педагогічного процесу, розробляти об'єктивніші критерії діяльності тих, хто навчає, і тих, кого навчають, а також обґрунтовувати точніші практичні рекомендації.

Отож, педагогіка збагачується завдяки розвитку інших наук. Водночас інші науки, досліджуючи своїми методами процес підготовки людей, враховують висновки й рекомендації педагогіки, її можливості.

Особливо варто підкреслити зв'язок педагогіки з виховною роботою і морально-психічним аспектом.

Сьогодні зросла роль педагогіки в теоретичному розробленні педагогічних проблем конкурентоспроможної підготовки людей і різних соціальних груп.

Основні завдання педагогіки вищої школи:

обґрунтування методологічних і теоретичних засад педагогічного процесу у вищій школі на сучасному етапі розвитку науки і людства;

вивчення сутності, особливостей і закономірностей педагогічного процесу та його складових: навчання, виховання, морально-психічної і психологічної підготовки, розвитку, самовиховання й самоосвіти відповідно до вимог Болонського процесу;

розроблення методичних систем та окремих методів соціалізації і професійної підготовки майбутніх фахівців, їхнього виховання й розвитку;

розроблення й конкретизація принципів навчання та виховання студентів (слухачів), їхньої професійної, морально-психічної і психологічної підготовки відповідно до змін, які відбуваються в житті суспільства, ринкової економіки та ін.;

виявлення та обґрунтування умов успішної реалізації вимог принципів навчання й виховання для діяльності в різних сферах;

визначення шляхів удосконалення й розвитку організаційних форм навчально-виховної роботи, підвищення ефективності різних способів контролю, оцінки навчально-виховного процесу, рівнів підготовленості студентів і груп;

прогнозування розвитку педагогічного процесу залежно від перспектив науки і потреб суспільства;

розроблення нових підходів, принципів, форм і методів професійної, морально-психічної й психологічної підготовки студентів (слухачів) та різних соціальних груп до діяльності в умовах конкуренції;

пошук шляхів, прийомів, способів і засобів активізації пізнавальної діяльності студентів (слухачів), скорочення часу на їхнє ефективне та якісне професійне навчання;

виявлення закономірностей педагогічного впливу на студентів (слухачів) з метою формування в них наукового світогляду, національної свідомості, гідності й гордості, національних почуттів і патріотизму, професійної відповідальності;

формування у студентів мотивації до діяльності, конкуренції, активного суспільного й громадського життя;

розкриття основних закономірностей, мети, змісту, методики самовиховання й самоосвіти студентів (слухачів), способів і прийомів їхнього стимулювання серед різних категорій людей;

розроблення сучасних педагогічних технологій соціалізації й професійної підготовки фахівців та різних соціальних груп;

вивчення різних колективів і розроблення технологій педагогічного впливу на них з метою їхнього згуртування, оптимізації стосунків і забезпечення взаємодії, злагодженості тощо;

вивчення й критичне осмислення педагогічної спадщини вищої школи минулого, виявлення й використання всього того, що є цінним сьогодні;

впровадження у систему вищої освіти нових педагогічних технологій освіти, навчання, професійної підготовки, виховання та ін;

перебудова навчально-виховного процесу у вищій школі відповідно до вимог Болонського процесу.

контрольні запитання та завдання:

Охарактеризуйте педагогіку як науку.

Що вивчає педагогіка вищої школи?

Що є предметом педагогіки вищої школи?

Назвіть основні завдання педагогіки вищої школи.

Розкрийте сутність основних функцій педагогіки вищої школи.

Охарактеризуйте основні педагогічні поняття.

Назвіть основні тенденції розвитку педагогіки вищої школи в сучасних умовах.

ТЕМА № 10: МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ПЕДАГОГІКИ ВИЩОЇ ШКОЛИ

1. *Предмет і структура методології педагогіки вищої школи.*
2. *Характеристика основних категорій педагогіки вищої школи.*
3. *Розвиток вищої школи та педагогічної думки в Україні в XIX – на початку XX століття.*

Методологія - наука про головні підходи, принципи побудови, форми і способи пізнання та зміни навколишнього світу.

Як відомо, найбільш загальною основою методології пізнання є філософія, що передбачає існування низки методологій конкретних наук. Має свою методологію і педагогіка.

Загалом предмет методології можна визначити як процес пізнання навчально-виховного процесу, а також визначення принципів побудови, форм, методів і способів пізнання педагогічної діяльності. Методологія вивчає типи і рівні педагогічних досліджень у їхніх взаємозв'язках, співвідношення якісних і кількісних характеристик під час опису процесу навчання й виховання, професійної, спеціальної, морально-психологічної і психологічної підготовки, а також розглядає питання прогнозування шляхів розвитку педагогіки. Важливою функцією методології педагогіки є розвиток її категорій, понять і термінів.

У структурі методології педагогіки (як і загалом у педагогіці) виокремлюють чотири рівні: філософський, загально-науковий, конкретно-науковий і технологічний.



Першим рівнем методології є філософія. Зміст цього рівня становлять загальні принципи пізнання й категоріальний апарат науки загалом. Методологічні функції виконує вся система філософського знання. Нині співіснують різні філософські вчення (напрями), які водночас є методологією різних наук, зокрема й педагогіки.

Сучасна світова педагогіка переживає етап суперечливих думок з

приводу її методологічних основ. Філософія плюралізму (лат. pluralis - множинний) є основою концепцій персоналізму, прагматизму, екзистенціалізму, неотомізму, сцієнтизму, натуралізму та інших течій у педагогіці.

Персоналізм (лат. persona - особистість, особа) визнає за особистістю первинність творчої реальності, тоді як світ, що оточує цю особистість, є виявом творчої активності Бога.

Прагматизм (грец. pragma - справа, дія) зазначає: істинне те, що містить практичну корисність, що задовольняє інтереси індивіда. Одним із основоположників прагматичної педагогіки був Джон Дьюї, який вважав, що мислення людини - пристосування її до середовища з метою успішної дії. Об'єкти пізнання не існують незалежно від свідомості. Вони формуються пізнавальними зусиллями людини в процесі розв'язання практичних завдань.

Екзистенціалізм (лат. existentia - існування) у педагогіці визначає вирішальну роль внутрішніх потреб особистості, підпорядкування форм і методів освіти особистісному існуванню. Виховання, як вирішальна сила розвитку особистості, відходить на другий план, а на першому місці - спадкові задатки, потяги та інтуїція людини. На базі екзистенціалізму в новій формі виявляються теорії "вільного виховання". Заперечено провідну роль педагога й доцільність його впливів на вихованців. Значення принципу систематичності й послідовності у навчанні знижується, тому що вони придушують особистість, заважаючи спонтанному розвитку потреб та інтересів. Екзистенціалізм є основою появи педоцентризму, який у центр ставить бажання та інтереси вихованців, а не вироблені зміст і методи зовнішнього впливу. Вияв педоцентризму позначився на появі концепції неформального навчання, яке заперечує навчальні програми. Прихильники неформального навчання вважають, що кожен учень може сам собі вибрати програму занять. У разі такого підходу постійних груп (класів) не існує, контроль за знаннями та вміннями учнів відсутній.

Сцієнтизм (лат. scientia - знання, наука). На противагу філософсько-релігійним поглядам, які оцінюють науку як силу, ворожу людині, абсолютизують її роль у системі культури, в ідейному житті суспільства, цей філософсько-педагогічний напрям зумовлений спробою осмислити явище науково-технічної революції XX ст. Представники сцієнтизму, претендуючи на розроблення методологічних проблем науки, відіграли значну роль у розвитку сучасної логіки, семіотики і логіки науки.

Неотомізм (лат. neo - новий, tome - розрізування, розсічення, поділ) - релігійно-філософський напрям, який бере початок від учення Томи Аквінського, яке поєднало постулати католицизму з діалектичним методом Арістотеля. Одним з основних положень неотомізму є поділ сфер діяльності

науки і релігії, їхнє взаємодоповнення. Релігії належить сфера духовного, науці - вивчення земних природних явищ. Ця філософська концепція є офіційною основою навчання й виховання в католицьких школах Бельгії, Іспанії, Ірландії, Італії, Португалії, США, Франції, Німеччини і багатьох конфесіях країн Латинської Америки.

Натуралізм (лат. *natura* - природа) - філософський напрям, який розглядає духовність людей як наслідок природних процесів. Натуралізм властивий таким різновидам матеріалізму, як стихійний, природничо-науковий, механістичний і вульгарний. Але він також наявний у деяких богословських ученнях, які стверджують, що релігійна істина відкривається людині через природу, а не через одкровення. Водночас природу наділяють іманентно властивою їй одушевленістю (панпсихізм) і одуховленістю (пантеїзм). У соціології й педагогіці ця концепція пояснює розвиток людей і соціальних груп під впливом географічного середовища, кліматичних умов, біологічних і расових особливостей та інших природних чинників.

Діалектичний матеріалізм як філософське вчення про найзагальніші закони руху й розвитку природи, суспільства і мислення зародився у 40-ві рр. ХГХ ст. Значної популярності набув у ХХ ст., особливо в країнах соціалізму. Найвідоміші його представники - К. Маркс і Ф. Енгельс — поширили матеріалізм на розуміння історії суспільства, обґрунтували роль суспільної практики в пізнанні, органічно поєднали матеріалізм і діалектику.

Основні положення діалектичного матеріалізму такі: матерія первинна, а свідомість вторинна; свідомість виникає в результаті розвитку матерії (мозку людини) і є її продуктом (принцип матеріалістичного монізму); явища об'єктивного світу і свідомості причинно зумовлені, оскільки взаємозалежні і взаємозумовлені (принципи детермінізму); усі предмети і явища перебувають у стані руху, розвиваються і змінюються (принцип розвитку).

У філософії діалектичного матеріалізму важливе місце належить законам діалектики: перехід кількісних змін у якісні, єдність і боротьба протилежностей, заперечення.

Діалектико-матеріалістична педагогіка спирається на те, що особистість є об'єктом і суб'єктом суспільних відносин. Її розвиток детермінований зовнішніми умовами й природною організацією людини. Провідну роль у розвитку особистості відіграє виховання, яке є складним соціальним процесом, що має історичний і класовий характер. Особистість і діяльність людини перебувають у єдності: особистість виявляється і формується в діяльності.

Другий рівень - загальнонаукова методологія, характерна для більшості наукових дисциплін. Загальнонаукову методологію можна представити системним підходом, який відображає загальний зв'язок і взаємозумовленість

явищ і процесів навколишньої дійсності. Він орієнтує дослідника і практика на необхідність трактувати явища життя, соціалізації і професійної підготовки людей як системи, які мають певну будову і свої закони функціонування.

Сутність системного підходу в тому, що відносно самостійні компоненти розглядають не ізольовано, а в їхньому взаємозв'язку, у розвитку й русі. Він дає змогу виявити інтегровані системні властивості та якісні характеристики, що відсутні в складових системних елементах. Предметний, функціональний та історичний аспекти системного підходу вимагають реалізації в єдності таких принципів дослідження, як історизм, конкретність, урахування всебічних зв'язків і розвитку.

Цей підхід вимагає реалізації принципу єдності педагогічної теорії, експерименту й практики. Педагогічна практика є критерієм істинності наукових знань, положень, що їх розробляють у теорії і частково перевіряють експериментально. Практика стає також джерелом нових фундаментальних проблем освіти. Отже, теорія дає засади для правильних практичних рішень, але глобальні проблеми, завдання, які виникають в освітній практиці, зумовлюють нові питання, що вимагають фундаментальних досліджень. Третій рівень - конкретно-наукова методологія, тобто сукупність методів, принципів дослідження і процедур, які застосовують у тій чи іншій спеціальній науковій дисципліні. На цьому рівні розкривають проблеми, специфічні для наукового пізнання в педагогіці, і питання, висунуті на вищих рівнях методології - як, наприклад, проблеми системного підходу чи моделювання в педагогічних дослідженнях.

Системний підхід орієнтує на виокремлення в педагогічній системі, особистості й соціальній групі насамперед інтегрованих інваріантних системоутворювальних зв'язків і відносин. Визначають, що в системі є стійким, а що перемінним, що головним, а що другорядним.

Такий підхід вимагає з'ясувати внесок окремих компонентів-процесів у розвиток особистості чи соціальної групи як системного цілого. З цього погляду він дуже тісно пов'язаний з особистісним підходом, що означає орієнтацію в конструюванні й реалізації педагогічного процесу на особистість як ціль, суб'єкт, результат і головний критерій його ефективності. Цей підхід наполегливо вимагає визнання унікальності особистості, її інтелектуального й морального потенціалу, права на повагу. Водночас припускає опору в освіті на природний процес саморозвитку задатків і творчого потенціалу особистості, створення для цього відповідних умов.

Оскільки діяльність є основою, засобом і вирішальною умовою розвитку особистості й колективу (соціальної групи), то цей факт зумовлює необхідність реалізації в педагогічному дослідженні й практиці тісно пов'язаного з

особистісним діяльнісним підходу, який вимагає створення таких умов, щоб людина стала суб'єктом пізнання, діяльності й спілкування. А це, відповідно, вимагає реалізації полісуб'єктного (діалогічного) підходу, який ґрунтується на тому, що сутність людини значно багатша, різноманітніша й складніша, ніж її діяльність.

Полісуб'єктний підхід оснований на вірі в позитивний потенціал людини, у її необмежені творчі можливості постійного розвитку й самовдосконалення. Важливо те, що активність людини, її потреби у самовдосконаленні розглядають неізолювано від соціальної групи. Такі властивості розвиваються тільки в умовах взаємин з іншими людьми, сформованих за принципом діалогу.

Діалогічний підхід у єдності з особистісним і діяльнісним становлять сутність методології гуманістичної педагогіки.

Водночас згадані вище методологічні принципи реалізують у взаємозв'язку з культурологічним підходом. Культуру розуміють як специфічний спосіб людської діяльності. Як універсальна характеристика діяльності, вона ніби задає соціально-гуманістичну програму й визначає спрямованість того чи іншого виду діяльності, її ціннісних типологічних особливостей і результатів. Отже, освоєння особистістю культури припускає освоєння способів творчої діяльності.

Людина перебуває в конкретному соціокультурному середовищі, належить до певної етнічної спільноти. У зв'язку з цим культурологічний підхід трансформується в етнопедагогічний. У такій трансформації встановлюється єдність загальнолюдського, національного та індивідуального.

Упродовж недавнього часу значення національного елементу у вихованні людей та різних соціальних груп України недооцінюють. Що більше, є тенденція ігнорувати багату спадщину української національної культури, зокрема народну педагогіку. Тому завдання педагогів у тому, щоб, з одного боку, вивчати, формувати це середовище, а з іншого - максимально використовувати його виховні можливості.

Нині відроджується антропологічний підхід, який уперше розробив та обґрунтував К. Д. Ушинський. Учений розумів його як системне використання відомостей усіх наук про людину як предмет виховання та врахування їх в організації і здійсненні педагогічного процесу.

До великого кола антропологічних наук К. Д. Ушинський зарахував анатомію, фізіологію і патологію людини, психологію, логіку, філософію, географію (яка вивчає землю як місце життя людини, людину як мешканця земної кулі), статистику, політичну економію та історію у широкому значенні (історію релігії, цивілізації, філософських систем, літератури, мистецтв і виховання). У межах усіх цих наук, на думку педагога, викладають, порівнюють і групують факти й ті відносини, у яких виявляються властивості предмета

виховання, тобто людини. Якщо педагогіка хоче виховувати людину в усіх аспектах, вона має пізнати також усі її грані.

До сфери педагогічних знань необхідно зарахувати історію педагогіки, яка розглядає виховання як суспільне явище, що виникло об'єктивно й проходило суперечливий шлях свого становлення і розвитку. Порівняння численних сучасних систем навчання й виховання, а також тих, які існували раніше, зумовило появу нової галузі знань, яку назвали порівняльною педагогікою.

Тепер дедалі частіше в педагогіку проникають ідеї кібернетики - науки про оптимальне управління складними динамічними системами. Використовують прийоми математичного моделювання й методи математико-статистичного опрацювання експериментальних відомостей із застосуванням комп'ютерних технологій.

Сформульовані методологічні принципи педагогіки дають змогу, по-перше, виокремити реальні її проблеми і таким чином визначити стратегію та основні способи їхнього розв'язання. По-друге, це дає змогу всебічно проаналізувати сукупність найбільш значущих освітніх проблем та встановити їхню ієрархію. По-третє, розглянуті методологічні принципи дають змогу одержати об'єктивні знання й подолати старі педагогічні стереотипи.

Четвертий рівень - технологічна методологія. Практика навчання й виховання людей, підготовки їх до діяльності, досвід копіткої роботи з людиною є джерелом інформації для педагогіки, критерієм істинності її висновків і рекомендацій. Саме технологічна методологія розкриває методику й технологію дослідження, тобто набір процедур, які забезпечують одержання достовірного емпіричного матеріалу та його первинне опрацювання. Отримані результати можна залучати до масиву наукового знання. Отож, на цьому рівні методологічне знання має чіткий нормативний характер.

Наприкінці зазначимо, що всі рівні методології утворюють складну систему, у межах якої між ними існує певна ієрархічність. Філософський рівень постає як змістове підґрунтя будь-якого методологічного знання, визначаючи світоглядні підходи до процесу пізнання й перетворення дійсності в умовах функціонування різних соціальних груп.

Контрольні запитання та завдання:

Розкрийте сутність поняття методології як науки.

Охарактеризуйте поняття "методологія педагогіки вищої школи".

Що є методологічним підґрунтям педагогіки?

Назвіть основні рівні методології педагогіки вищої школи.

Опишіть основні напрями методології педагогіки вищої школи.

Охарактеризуйте основні методологічні підходи педагогіки вищої школи.

Сформулюйте особливості реалізації системного підходу в методології педагогіки вищої школи.

Поясніть особливості реалізації особистісного підходу в методології педагогіки вищої школи.

ТЕМА № 11: ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА ПЕДАГОГІЧНОГО ПРОЦЕСУ У ЗВО

1. *Поняття і структура педагогічного процесу.*
2. *Основні завдання педагогічного процесу у ЗВО.*
3. *Закономірності і принципи педагогічного процесу.*
4. *Основні етапи педагогічного процесу.*

Оскільки предметом вивчення педагогіки вищої школи є педагогічний процес у ЗВО, необхідно дати визначення поняття вищої освіти, її мети і завдань в Україні. У Законі України «Про вищу освіту» (2014) вищу освіту визначено як сукупність систематизованих знань, умінь і практичних навичок, способів мислення, професійних, світоглядних і громадянських якостей, морально-етичних цінностей, інших компетентностей, здобутих у вищому навчальному закладі (науковій установі) у відповідній галузі знань за певною кваліфікацією на рівнях вищої освіти, що за складністю є вищими, ніж рівень повної загальної середньої освіти.

У Законі України «Про освіту» мету вищої освіти сформульовано так: «Вища освіта забезпечує фундаментальну наукову, професійну та практичну підготовку, здобуття громадянами освітньо-кваліфікаційних рівнів відповідно до їх покликань, інтересів і здібностей, удосконалення наукової та професійної підготовки, перепідготовки та підвищення їх кваліфікації». Стратегічні завдання системи вищої освіти, її пріоритетні напрями реформування викладено у Державній національній програмі «Освіта» («Україна XXI століття»).

Реалізація поставленої мети і розв'язання завдань вищої освіти відбувається у вищих навчальних закладах України через педагогічний процес, організований відповідним чином.

Педагогічний процес як центральна категорія педагогіки має багато визначень. За визначенням В.Л. Ортинського, педагогічний процес у ЗВО – це цілеспрямована, мотивована, доцільно організована та змістовно насичена система взаємодії суб'єктів та об'єктів навчально-виховного процесу щодо підготовки студентів до професійної діяльності й суспільного життя [10]. І.В. Зайченко називає педагогічним процесом розвивальну взаємодію вихователів і вихованців, спрямовану на досягнення визначеної мети формування всебічно і гармонійно розвиненої особистості.

Педагогічний процес досягає цілісності завдяки органічній єдності процесів навчання, виховання, розвитку й професійної підготовки. У педагогічній літературі попередніх років використовувалося поняття «навчально-виховний процес». Але, на думку багатьох дослідників, це поняття дещо звужене й неповне; воно не відображає складнощів і труднощів самого процесу і, перш за все, його найважливіших ознак – цілісності й загальності. Забезпечення навчання, виховання й розвитку на основі цілісності й загальності є сутністю педагогічного процесу. В інших же випадках терміни «навчально-виховний процес» і «педагогічний процес» є тотожними.

Педагогічний процес у закладі вищої освіти – це система, в якій органічно поєднані процеси формування, розвитку, виховання й навчання студентів з усіма умовами, формами, методами їх функціонування. Структурними компонентами системи, в якій здійснюється педагогічний процес у ЗВО, є: мета і завдання педагогічного процесу, викладачі і студенти, зміст (виховання, навчання, розвиток, професійна підготовка), організаційна структура, педагогічна діяльність і результат.

Оскільки ці компоненти педагогічного процесу матеріалізуються шляхом активної взаємодії найважливіших учасників педагогічного процесу – студентів і педагогів в певних конкретних умовах, – то виділяють ще такі компоненти педагогічного процесу, що цементують систему, як цільовий, змістовий, діяльнісний, результативний.

Цільовий компонент містить у собі всю різноманітність мети і завдань педагогічної діяльності: від генеральної мети – формування всебічно й гармонійно розвиненої особистості – до конкретних завдань формування окремих якостей чи їх елементів.

Змістовий компонент відображає сутність того, що реалізується в процесі досягнення як загальної мети, так і кожного завдання зокрема.

Діяльнісний компонент передбачає взаємодію викладачів і студентів, їх співробітництво, організацію й управління процесом, маючи на увазі підсумковий результат. У науково- педагогічній літературі цей компонент називають ще організаційним або організаційно-управлінським.

Результативний компонент процесу відображає ефективність його функціонування, характеризує досягнуті здобутки у відповідності з визначеною метою і завданнями.

Між компонентами педагогічного процесу виділяють певні зв'язки – інформаційні, організаційно-діяльнісні, комунікативні, управління та самоврядування, причинно- наслідкові, генетичні, які виявляють історичні тенденції, традиції в навчанні й вихованні, забезпечують певну наступність і послідовність при плануванні й реалізації нових педагогічних процесів.

Педагогічний процес характеризується також рівнем організації, управління, продуктивності (ефективності), технологічності, економності, виділення якого сприяє обґрунтуванню критеріїв, які дозволяють не лише якісно, а й кількісно оцінювати досягнуті рівні. Визначальною характеристикою педагогічного процесу є час. Саме час є універсальним критерієм оцінки ефективності і якості здійснюваного процесу.

Інші важливі характеристики педагогічного процесу – це цілісність, загальність, єдність. Складна діалектика відношень всередині педагогічного процесу полягає:

- 1) в єдності і самостійності інших процесів, які його утворюють;
- 2) у цілісності й підпорядкованості його складових систем;
- 3) у наявності загального і збереженні специфічного.

Яка ж специфіка тих процесів, що утворюють загальний педагогічний процес? Вона виявляється в результаті виділення домінуючих функцій.

Домінуючою функцією процесу навчання є навчання, виховання – виховання, розвитку – розвиток. Однак, кожний з відзначених процесів виконує в цілісному педагогічному процесі й інші функції: виховання здійснює не лише виховну, а розвивальну й освітню функцію, а навчання неможливе без виховання й розвитку. Ця діалектика взаємозв'язків впливає на мету, завдання, зміст, форми і методи реалізації органічно неперервних процесів, при аналізі яких доводиться виокремлювати домінуючі характеристики. Так, у змісті освіти переважає формування наукових знань, засвоєння понять, законів, принципів, що здійснює значний вплив і на розвиток, і на виховання особистості.

У змісті виховання переважає формування переконань, норм, правил, ідеалів, ціннісних орієнтацій, мотивів тощо, разом з тим, формуються й уявлення, знання, уміння. Отже, обидва процеси спрямовані на досягнення головної мети – формування гармонійно розвиненої особистості, але кожен з них сприяє досягненню цієї мети властивими саме йому засобами.

Специфіка процесів достатньо виразно виявляється у виборі форм і методів досягнення мети. Розрізняють і єдині в суті своїй методи (шляхи) досягнення мети: якщо в процесі навчання використовують переважно способи впливу на інтелектуальну сферу, то в процесі виховання, не заперечуючи й не відкидаючи їх, – на мотиваційну й дієво-емоційну сферу.

Має місце специфіка й у методах контролю і самоконтролю, що використовуються в навчанні й вихованні. У процесі навчання обов'язково використовується усний контроль, письмові роботи, заліки, екзамени. Контроль за результатами виховання менш регламентований. Інформацію викладачі отримують тут шляхом спостереження за діяльністю і поведінкою студентів,

громадською думкою, обсягом виконання програми, виховання і самовиховання та ін.

На сучасному етапі в межах єдиної педагогіки вищої школи розвивається два напрями: університетський (академічний) і післядипломний. Перший передбачає організацію педагогічного процесу зі студентами та надання їм базової і повної вищої освіти. Другий – по-перше, роботу зі слухачами, які вже мають вищу освіту з метою надання їм другої вищої освіти або перепідготовки; по-друге, підготовку через аспірантуру і докторантуру фахівців вищої кваліфікації (докторів філософії та докторів наук); по-третє, курсове підвищення кваліфікації. Педагогіка вищої школи враховує також і ті обставини, що певні особливості існують у підготовці і післядипломній освіті спеціалістів для різних галузей економіки і освіти.

Основні завдання педагогічного процесу у ЗВО .

Серед основних завдань педагогічного процесу у ЗВО слід назвати такі:
підготовка молодих громадян до суспільно корисної діяльності;
цілеспрямоване формування особистості громадянина, глибоко відданого своєму народові, який має високі моральні й громадянські якості;
озброєння студентів такою системою професійних знань, навичок і вмінь, які б забезпечили ефективну практичну діяльність у певній галузі;
забезпечення цілеспрямованого розвитку духовних сил, інтелектуальних, фізичних і моральних якостей кожного студента [10].

Завдання педагогічного процесу визначають взаємозалежну й взаємозумовлену діяльність суб'єктів та об'єктів цієї складної системи.

Інноваційні технології та
методи навчання



Суб'єкти педагогічного процесу – ті, хто допомагає студентам оволодівати знаннями, навичками і вміннями, – тобто викладачі.

Об'єкти педагогічного процесу – ті, хто засвоює досвід, знання, навички і вміння, – тобто студенти. Але за умов наявності у студента своєї мети, своїх способів досягнення мети і своїх можливостей, він із об'єкта педагогічної діяльності стає водночас суб'єктом діяльності – навчальної, ігрової, дослідницької, комунікативної тощо .

Водночас у педагогічному процесі виявляється єдність зовнішніх впливів і впливів, які наявні в процесі взаємодії суб'єктів та об'єктів. До його складу входять не тільки зовнішні освітні, виховні й розвивальні взаємодії, а й процеси духовного й професійного росту, нагромадження, самовдосконалення таких

якостей людей, як освіченість, вихованість, розвиненість, стійкість, дисциплінованість, старанність тощо.

Специфіка об'єктів педагогічного процесу в тому, що вони – насамперед особистості з власними поглядами, сильними й слабкими рисами. Тому, крім виховання, постає завдання перевиховання окремих студентів.

Особливості завдань педагогічного процесу визначають зміст складових цього багатофункціонального процесу – виховання/самовиховання, навчання/самоосвіти й розвитку. Кожен з елементів функціонально-змістової структури педагогічного процесу є відносно самостійною підсистемою.

Наприклад, виховання у взаємодії з навчанням і розвитком має формувати студента як громадянина, патріота, який володіє високим рівнем національної свідомості, гідності й гордості, має високорозвинуті морально-психічні якості, необхідні для самовідданого виконання громадянського обов'язку перед Батьківщиною й народом.

Розв'язанню цих завдань відповідає зміст виховання студентів, який містить такі складові: національно-патріотичне, громадянське, трудове, моральне, правове, естетичне, екологічне й фізичне виховання. Кожен з цих напрямів реалізують, враховуючи його особливості, безпосередні завдання, засоби й методи впливу. Процесуальний аспект виховання як підсистеми педагогічного процесу виявляється здебільшого характером взаємодії між суб'єктами та об'єктами.

Вагомою, сутнісною характеристикою педагогічного процесу є категорія «взаємодії», яку можна представити як інтеграцію взаємопов'язаних стосунків педагога зі студентами, родичами, громадськістю, стосунків студентів між собою, їх зв'язків із предметами матеріальної та духовної культури тощо. Саме в процесі взаємодії встановлюються та виявляються інформаційні, організаційно-діяльнісні, комунікативні та інші зв'язки та відношення [5].

Найважливішими компонентами педагогічного процесу є навчання й виховання, які зумовлюють суттєві зміни освіченості, професійної підготовки, вихованості й розвитку людей, а також рівня сформованості їхніх якостей. Процеси навчання й виховання складаються з певних взаємозалежних процесів. Наприклад, процес навчання складається з викладання та учіння, процес виховання – з виховних впливів, специфічної взаємодії й самовиховання, яке виникає під час цього процесу. Виховання – процес взаємозалежної діяльності суб'єктів (вихователів) та об'єктів (вихованців). Взаємозв'язки між ними складні й різноманітні.

Вихователі (суб'єкти навчання, виховні структури, громадські організації) чинять цілеспрямовані систематичні педагогічні впливи на свідомість, почуття й волю вихованців в інтересах формування в них усього комплексу якостей

людини- громадянина. Ці впливи можуть бути прямими (безпосередніми), якщо вони скеровані до конкретної особистості, групи (колективу), коли наявний прямий контакт вихователя й вихованця. Вплив має опосередкований характер, якщо здійснюється через використання умов соціального життя.

Позитивно сприйняті впливи збагачують свідомість і почуття людини, зміцнюють її волю. Відбувається її подальший розвиток як індивіда, особистості, суб'єкта діяльності, індивідуальності. Також формуються позитивні якості, потреби та інтереси людини.

Ефективність виховних впливів визначають за тим, наскільки повно у виховній практиці реалізовано вимоги принципів виховання; як грамотно та з урахуванням яких особливостей об'єкта й конкретних умов добирають найбільш раціональні методи, форми, засоби виховної роботи.

Результатом сукупності виховних впливів є широкий спектр знань і ціннісних орієнтацій людей, які, злившись із почуттями й волею, творять переконання. А переконання, доповнені звичками поведінки, перетворюються на відповідні якості людини. Свої особливості мають також інші складові (підсистеми) змістової структури педагогічного процесу. Результатом функціонування педагогічного процесу як системи загалом є: знання, навички, вміння і готовність людини до суспільно корисної діяльності, а також професійні, громадянські, морально-психічні й фізичні якості [5].

Закономірності і принципи педагогічного процесу .

Педагогічний процес у ЗВО, маючи у своїй структурі процеси навчання, виховання, освіти, професійної підготовки й розвитку, виступає самостійним цілісним явищем, що має свої закономірності. У закономірностях, як відомо, відображаються об'єктивні, необхідні, суттєві, повторювані зв'язки. У педагогічному процесі наявна значна кількість різноманітних зв'язків і залежностей. Найзагальніші **закономірності педагогічного процесу**, є наступні закономірності, а саме:

1. Закономірність динаміки педагогічного процесу. Рівень кожної наступної зміни залежить від рівня зміни на попередніх етапах. Це означає, що педагогічний процес як динамічна взаємодія між педагогами і вихованцями має поступовий, «ступеневий» характер; чим вищі проміжні досягнення, тим вагоміший підсумковий результат. Результат дії закону спостерігається завжди – той учень матиме більш вагомі загальні досягнення, у якого проміжні результати були достатньо високі.

2. Закономірність розвитку особистості в педагогічному процесі. Темпи і досягнутий рівень розвитку залежать від: спадковості; виховного і навчального середовища; активності в навчально-виховній діяльності; використовуваних способів і засобів педагогічного впливу.

3. Закономірність управління педагогічним процесом. Ефективність педагогічного впливу залежить від: інтенсивності зворотного зв'язку між вихованцями й педагогами; обсягу, характеру і обґрунтованості коректуючих впливів на вихованців.

4. Закономірність стимулювання. Продуктивність педагогічного процесу залежить від: внутрішніх стимулів (мотивів) навчально-виховної діяльності; інтенсивності, характеру і своєчасних зовнішніх (суспільних, педагогічних, моральних, матеріальних та інших) стимулів.

5. Закономірність єдності чуттєвого, логічного і практики в педагогічному процесі. Ефективність педагогічного процесу залежить від: інтенсивності і якості чуттєвого сприймання; логічного осмислення сприйнятого; практичного використання осмисленого.

6. Закономірність єдності зовнішньої (педагогічної) і внутрішньої (пізнавальної) діяльності. Ефективність педагогічного процесу залежить від: якості педагогічної діяльності; якості власної навчально-виховної діяльності самих вихованців.

7. Закономірність обумовленості педагогічного процесу. Хід і результат навчально-виховного процесу залежить від: потреб суспільства і особистості; можливостей (матеріально-технічних, економічних та інших) суспільства; умов функціонування процесу (морально-психологічних, санітарно-гігієнічних, естетичних та інших).

Однак відзначені закономірності не вичерпують усіх взаємозв'язків, що діють в цілісному педагогічному процесі.

Педагогічний процес у вищому навчальному закладі – складний, суперечливий, багатоступеневий процес. На нього впливають різні чинники – внутрішні й зовнішні, об'єктивні й суб'єктивні, тривалі й ситуативні. Тому в цьому процесі своєрідно виявляються закони й закономірності різного рівня й виду.

Вищий рівень становлять найзагальніші закони розвитку природи, суспільства й мислення. У педагогічному процесі своєрідно виявляються закономірності розвитку суспільства, формування особистості й колективу, пізнавальної діяльності тощо. І, звісно, йому властиві педагогічні закономірності, які комплексно виявляють найважливіші зв'язки цього процесу.

Визначальний вплив на педагогічний процес у ЗВО мають соціально-економічні умови країни, політика держави, рівень розвитку освіти, науки, техніки, інформаційних систем, культури. В умовах науково-технічного прогресу й далі зростає залежність педагогічного процесу у ЗВО від технічного чинника, особливо інформатизації.

Процес формування особистості студента має цілісний характер, тобто всі функції, властивості та якості людини розвиваються комплексно, утворюючи цілісну систему. Зазначена закономірність зумовлює органічну єдність усіх структурних компонентів педагогічного процесу, комплексний підхід до всієї навчально-виховної роботи.

Провідна роль у формуванні особистості студента належить соціальним умовам. Проте формування особистості студента також зумовлено: залежністю розвитку людини від характеру й змісту діяльності; взаємозумовленістю внутрішніх психічних чинників і зовнішніх впливів на людину; урахуванням вікових та індивідуальних особливостей; характером взаємин між людьми, духовною атмосферою, якістю навчально-виховної роботи всіх науково-педагогічних працівників.

Особистість студента формується у групі, колективі. Група/колектив є важливим чинником виховання, а водночас – складним організмом.

Педагогічному процесу, як уже було зазначено, властиві також специфічні педагогічні закономірності. Провідною з них є єдність виховання/самовиховання, навчання, освіти/самоосвіти і розвитку.

Наприклад, єдність процесів навчання й виховання не означає, що вони не мають своїх специфічних особливостей.

Однак охарактеризувати ці відмінності досить важко, тому що в реальному педагогічному процесі у ЗВО насамперед впадає в око їхня спільність: процес виховання здійснює функцію навчання, а процес навчання неможливий без виховання. От чому, порівнюючи ці процеси, треба обов'язково спиратися на дуже важливий методологічний принцип виокремлення домінуючих функцій навчання й виховання.

Якщо порівняти основні функції навчання й виховання, то насамперед треба зазначити, що вони реалізуються в єдності чотирьох основних функцій – освітньої, виховної, формувальної й розвивальної. Але з огляду на твердження Л.С. Виготського про те, що навчання йде попереду розвитку, можна сказати, що розвиток створює сприятливі передумови для успішнішого навчання й виховання на подальших етапах педагогічного процесу.

Процеси навчання й виховання зумовлюють загальний розвиток окремої людини і групи. Навчання здебільшого впливає на інтелектуальну, а виховання – на мотиваційну та емоційну сфери. Завдяки цьому процес навчання постає в ролі одного із засобів виховання, а процес виховання – у ролі одного із чинників, що стимулюють навчання.

У вихованні надзвичайно важливе значення має вплив середовища, засобів масової інформації, які не можна не враховувати під час організації цього процесу у ЗВО.

Одна із специфічних закономірностей педагогічного процесу у ЗВО – відповідність навчально-виховних впливів суб'єктів навчання духовним потребам і пізнавальним можливостям студентів.

Ця закономірність виявляє спрямованість дій усіх суб'єктів педагогічного процесу, прагнення врахувати внутрішні сили студентів у розв'язанні завдань їхньої соціалізації та професійної підготовки. Їх діяльність, з одного боку, має максимально відповідати завданням майбутньої професійної діяльності студентів, а з другого – індивідуальним і груповим особливостям людей, їх індивідуальній та груповій діяльності, фізичним та інтелектуальним можливостям, рівню навченості й вихованості.

Наступною педагогічною закономірністю є **моделювання (відтворення)** процесів соціалізації та професійна підготовка студентів до умов діяльності. Ця закономірність потребує, щоб педагогічний процес відповідав особливостям сучасної економіки, а процес підготовки студентів відбувався з урахуванням їхніх дій в інформаційному суспільстві.

Усі закономірності педагогічного процесу діалектично взаємозалежні між собою. Це ускладнює та одночасно гармонізує навчально-виховний процес. Однак, постаючи у вигляді стійких тенденцій, ці закономірності чітко визначають напрями діяльності суб'єктів та об'єктів навчання й виховання у вищому навчальному закладі.

Якщо закономірності виявляють істотний зв'язок між причиною і наслідком, то принципи є основними вимогами, що визначають загальне спрямування педагогічного процесу. Принципи педагогічного процесу – система основних вимог до навчання і виховання, дотримання яких дає змогу ефективно розв'язувати проблеми всебічного розвитку особистості.

У сучасній педагогічній теорії та практиці виокремлюють такі основні принципи педагогічного процесу:

принцип суспільно-ціннісної цільової спрямованості педагогічного процесу – відповідність вимогам сучасного суспільства, єдність з іншими природними та суспільними процесами;

принцип комплексності різних видів діяльності – органічного зв'язку усіх можливих видів діяльності студента у вищому навчальному закладі та поза ним: навчально-пізнавальної, суспільно-політичної, трудової, спортивної, вільного спілкування, художньої, побутової діяльності;

принцип колективного характеру виховання та навчання – передбачає використання всього позитивного потенціалу студентського колективу в інтересах особистості, яка розвивається; принцип єдності вимог та поваги до особистості, що передбачає гуманізм і довіру до студентів;

принцип поєднання педагогічного керівництва з організацією спільної діяльності, а також із проявом самодіяльності, творчості та ініціативи студентів у навчанні та вихованні;

принцип естетизації студентського життя, створення позитивного, емоційно комфортного середовища, розвиток художньо-естетичного смаку, пізнання краси навколишнього світу; принцип урахування індивідуальних особливостей студента у всьому педагогічному процесі та його підсистемах;

принцип свідомості, активності, самодіяльності, креативності студентів у педагогічному процесі, що сприяє формуванню свідомих, активних, самостійних і творчих особистостей, запобігає виникненню формалізму, безініціативності, байдужості;

принцип наочності передбачає розвиток аналітичного мислення, вміння досягати образного виявлення різноманітних технічних і суспільних проблем;

принцип науковості передбачає формування та розвиток у студентів наукового світогляду, вироблення умінь і навичок наукового пошуку, засвоєння способів наукової організації праці;

принцип доступності враховує рівень можливостей студентів та запобігає їхнім інтелектуальним, фізичним, психологічним та моральним перевантаженням; принцип цілеспрямованості педагогічного процесу сприяє цільовій спрямованості змісту, організації навчання та виховання, формування цілісного наукового світогляду, емоційно-вольової сфери, національної свідомості та норм поведінки студента.

У реальному педагогічному процесі принципи реалізуються в тісному взаємозв'язку, взаємозумовлюють один одного, жоден з них не може діяти відокремлено.

Основні етапи педагогічного процесу

Найважливішими етапами педагогічного процесу у ЗВО є: підготовчий, основний, підсумковий

На підготовчому етапі педагогічного процесу створюються належні умови для його функціонування в заданому напрямі та із заданою швидкістю. Вирішуються такі завдання: *мета, діагностика умов, прогнозування досягнень, проектування і планування розвитку процесу*. Сутність визначення мети полягає в тому, щоб трансформувати загальне педагогічне завдання в конкретні завдання, які досягаються на певному відрізку педагогічного процесу і в наявних умовах. На цьому етапі виявляються суперечності між вимогами загальної педагогічної мети і конкретними можливостями студентів, навчального закладу, накреслюються шляхи розв'язання цих суперечностей. Визначити правильно загальну мету неможливо без діагностики. Педагогічна

діагностика – це дослідницька процедура, спрямована на «з'ясування» умов і обставин функціонування педагогічного процесу.

Її головна мета – отримати достатньо чітке уявлення про ті причини, які допомагатимуть чи перешкоджатимуть досягненню запланованих результатів. У процесі діагностики збирається вся необхідна інформація про реальні можливості педагогів і вихованців, рівень їхньої попередньої підготовки, умови функціонування процесу. Часто конкретні умови змушують переглядати завдання, визначені спочатку, узгоджувати їх з реальними можливостями.

За діагностикою здійснюється прогнозування функціонування і результатів педагогічного процесу. Сутність прогнозування полягає в тому, щоб наперед, ще до початку педагогічного процесу оцінити його можливу результативність у наявних умовах. Використовуючи наукове прогнозування, ми можемо дізнатися про те, чого ще немає, наперед теоретично розрахувати параметри процесу. Прогнозування здійснюється за допомогою складних методик, але витрати на отримання прогнозів відшкодовуються, бо при цьому педагоги отримують можливість активно втручатися в проектування і хід педагогічного процесу, не чекаючи, доки він виявиться малоефективним чи матиме небажані результати. Завершується підготовчий етап скоректованим на основі діагностики і прогнозування проектом організації процесу, який після остаточного доопрацювання реалізується в плані. План завжди узгоджується з певною системою. У педагогічній практиці використовуються різноманітні плани – керівництва навчально-виховним процесом у ЗВО, виховної роботи в кураторській групі, плани проведення окремих лекцій, семінарських, практичних, лабораторних занять тощо. Отже, на підготовчому етапі створюють необхідні навчально-матеріальні, морально-психологічні, естетичні умови, раціонально розподіляють наявний час.

Завершують підготовчий етап розробленням перспективного плану професійної підготовки людей.

Етап здійснення педагогічного процесу – це відносно самостійна система, яка складається з таких взаємопов'язаних між собою елементів: визначення і роз'яснення мети й завдань майбутньої діяльності; взаємодія викладачів і студентів; використання визначених методів, засобів і форм педагогічного процесу; створення сприятливих умов; здійснення різноманітних заходів стимулювання діяльності студентів; забезпечення зв'язку педагогічного процесу з іншими процесами.

Ефективність процесу залежить від того, наскільки цілеспрямовано ці елементи узгоджені між собою і чи не суперечить їхня спрямованість і практична реалізація загальній меті. Наприклад, у процесі педагогічної взаємодії здійснюється оперативний педагогічний контроль покликаний відігравати

стимулюючу роль. Однак, якщо його спрямованість, обсяг, мета не підпорядковані загальній меті і загальній спрямованості цілісного педагогічного процесу, контроль зі стимулу може перетворитися в гальмо.

На етапі здійснення педагогічного процесу важливу роль відіграє зворотний зв'язок, який є основою для прийняття оперативних управлінських рішень. Зворотний зв'язок – основа якісного управління процесом. Його розвитку і зміцненню кожен педагог повинен надавати пріоритетного значення. Оперативний зворотний зв'язок сприяє своєчасному введенню поправок, які надають педагогічній взаємодії необхідної гнучкості. Отже, етап організації й реалізації педагогічного процесу містить такі елементи взаємодії суб'єктів та об'єктів навчання: формулювання мети та роз'яснення завдань діяльності, прийняття їх тими, хто навчається, та окремими виконавцями; реалізація обраних методів, засобів і форм організації педагогічного процесу; забезпечення взаємодії всіх суб'єктів виховання; створення сприятливих умов; здійснення різних заходів стимулювання активності людей. У процесі організації педагогічної взаємодії здійснюють оперативний контроль, виокремлення слабких аспектів у методах і формах організації виховних впливів, регулювання процесу, уміло організовуючи різноманітні заходи стимулювання діяльності об'єктів навчання, внесення оперативних коректив у зміст діяльності суб'єктів навчання й виховання, у послідовність окремих її видів тощо.

Завершується цикл педагогічного процесу етапом аналізу досягнутих результатів. Це потрібно для того, щоб ще раз уважно проаналізувати хід і результат педагогічного процесу з тим, щоб у майбутньому не повторити помилок, які неминуче виникають навіть у бездоганно організованому процесі, і щоб у наступному циклі врахувати неефективні моменти попереднього. Суб'єкти навчання вивчають слабкі й сильні аспекти навчально-виховного процесу, рівень професійної підготовленості студентів до професійної діяльності, їх громадську, соціальну і моральну зрілість, рівень розвитку особистості, її зміст та ін. Особливо важливо виявити причини неповної відповідності результатів і цілей навчання й виховання. Аналіз причин відставання й недоліків – дуже важливий елемент завершального етапу педагогічного процесу. Без цього неможливо правильно окреслити подальший рух уперед.

Одним із найважливіших напрямів підвищення якості та ефективності навчання й виховання є інтенсифікація педагогічного процесу. Вона відбувається на основі правильного поєднання традиційних та інноваційних підходів і впровадження нових технічних засобів, технологій, методик тощо. Цього досягають завдяки гранично конкретному формулюванню навчально-виховних завдань, раціональному плануванню професійної підготовки, ретельному добору

навчального матеріалу, ефективному використанню навчального й позанавчального часу, застосуванню сучасних методик навчання й виховання, забезпеченню чіткості й високої організованості в роботі, постійному пошуку і впровадженню досягнень науково-технічного прогресу.

До важливого напрямку вдосконалення педагогічного процесу належить його гуманізація, яка має забезпечити кожному учасникові процесу гідне й поважне становище у ЗВО. Для гуманізації характерне олюднення відносин; високе суспільне визнання кожного, гарантія соціальної захищеності, вияв індивідуальності; увага до внутрішнього світу людини, задоволення її матеріальних і духовних потреб.

З гуманізацією нерозривно пов'язана демократизація педагогічного процесу, яка створює умови для того, щоб кожна людина стала активною діючою особою цього процесу. Демократизація – це викорінювання будь-яких виявів формалізму, черствості, пасивності, бюрократизму в навчанні й вихованні людей, в організації їхнього життя й діяльності. Це підвищення суспільної й пізнавальної активності людей, їхньої зацікавленої причетності до справ суспільства. І найголовніше – реалізація духовного потенціалу всіх учасників педагогічного процесу в інтересах підвищення його ефективності. Щоб демократизувати педагогічний процес, у ЗВО потрібно створити сприятливі умови для вияву активності, творчості, ініціативи студентів. Для цього їх залучають до планування, організації та проведення конкретних навчально-виховних заходів. Забезпечення провідної ролі науково- педагогічних працівників в удосконалюванні педагогічного процесу додає процесу системного характеру і є визначальним чинником оптимізації всієї діяльності з навчання й виховання.

ЛЕКЦІЯ № 12: ДИДАКТИЧНІ ОСНОВИ ПРОЦЕСУ НАВЧАННЯ У ЗАКЛАДІ ВИЩОЇ ОСВІТИ.



1. *Основні поняття й категорії дидактики вищої школи.*
2. *Закономірності та принципи процесу навчання у ЗВО.*
3. *Моделі освіти.*
4. *Зміст освіти у вищій школі.*
5. *Методи та форми організації навчального процесу у вищій школі.*
6. *Сучасні технології навчання у ЗВО.*

Сутність, функції і завдання дидактики

Дидактика є відносно самостійною частиною педагогіки. Вона вивчає зміст, принципи та методи освіти і навчання, конкретизує загальні педагогічні закономірності і категорії, тісно пов'язана з методиками вивчення

навчальних дисциплін, спрямована на створення умов для реалізації розвитку особистості.

Вперше слово "дидактика" з'явилося у працях німецького педагога Вольфганга Ратке (1571-1635) і означало "мистецтво навчання". Англійський філософ Френсіс Бекон (1561-1626) вважав дидактику самостійною науковою галуззю і виокремив її із системи філософських знань. Аналогічно термін "дидактика" трактував і чеський педагог Ян-Амос Коменський (1592-1670), який назвав свій основний твір "Велика дидактика". Сутність дидактики він визначив як "універсальне мистецтво навчати всього всіх". Спочатку цим терміном позначали практичну діяльність, а потім поступово відокремлену науку про інтегрально-взаємопов'язані види діяльності - викладання та учіння.

Дидактичні процеси виникають із суспільної необхідності передати молодому поколінню накопичений досвід, важливий для розвитку суспільства. Як це здійснити найраціональніше і з найбільшим ефектом для формування особистості, є основною проблемою дидактики, яка ставить за мету протидіяти стихійній волі випадку в процесі навчання. Основним завданням освіти є

оволодіння учнем знаннями, практичними вміннями і навичками та способами творчої діяльності. Дидактика покликана відповісти на питання: "чого навчати?" (зміст освіти), "як навчати?" (принципи і методи навчання), "як учитися?" (методи і прийоми самостійної творчої діяльності). У давнину дидакти здебільшого акцентували увагу на перших двох питаннях, що стосувалися діяльності вчителя. Проблема розвитку здібностей, пізнавальної активності та самостійності, творчості, мотиваційної сфери учнів у процесі навчання (діяльність учіння) стала центральною лише у XIX столітті.

Дидактика вивчає змістову і процесуальну сторони навчання в їх єдності: науково обґрунтовує його зміст, методи та організаційні форми, умови реалізації, особливі перетворення та поліпшення практики, шукає способи його вдосконалення, розробляє нові навчальні системи і технології.

Дидактика (грец. didaktikos - повчальний) - галузь педагогіки, яка вивчає теорію освіти і навчання, його закономірності, функції, категорії, форми і методи.

Об'єктом дидактики є навчання як особливий вид діяльності, яка спрямована на передавання наступним поколінням соціального досвіду, його творче відтворення, тобто викладання (діяльність учителя) і учіння (пізнавальна діяльність учня) існують в єдності. Інші взаємозв'язки (учень - навчальний матеріал, учень - інші учні, учень - книга тощо) стають дидактичними настільки, наскільки вони об'єднані цими відношеннями. Наприклад, книга стає підручником, якщо вона є засобом навчальної діяльності для вчителя й учня. Отже, **предметом дидактики** є зв'язок .викладання й учіння, їх взаємодія.

Основними функціями дидактики є:

- теоретична (діагностична, прогностична), яка передбачає обґрунтування, систематизацію та узагальнення педагогічного досвіду, закономірностей і механізмів розвитку особистості в процесі навчання;
- практична (нормативна, інструментальна), яка полягає в розробленні проекту педагогічної діяльності, змісту, методів, форм навчання відповідно до поставлених дидактичних цілей. Обидві функції тісно взаємопов'язані.

Дидактична теорія постійно розвивається. На сучасному етапі перед дидактикою постають такі **завдання**:

- обґрунтувати і конкретизувати принципи організації навчання, шляхи і засоби розвитку пізнавальної самостійності, активності, ініціативи учнів;
- визначити критерії добору і способи конструювання основних компонентів змісту освіти у зв'язку зі значним перевантаженням навчальних програм і підручників складним і другорядним матеріалом;
- дослідити функції і структуру методів і форм навчання;

- обґрунтувати міжпредметні та внутріпредметні зв'язки для актуалізації опорних знань, їх систематизації, формування навчальних і практичних навичок;
- забезпечити збалансованість соціальних і особистісних цілей у процесі навчання;
- розробити нові технології навчання.

Зв'язки дидактики з іншими науками, зокрема педагогічного циклу, зумовлені спільністю закономірностей методів, понять і взаємопроникненням наук. Існує певний взаємозв'язок дидактики з методиками конкретних навчальних предметів. Вона займається розробленням загальнотеоретичних основ процесу навчання

(закономірностей, принципів, методів), визначає особливості перебігу діяльності учня, а конкретні методики досліджують організацію навчання з окремих дисциплін, використовуючи при цьому її теоретичні ідеї.

Дидактика пов'язана з філософією, яка є методологічною основою для організації наукових пошуків і теоретичних узагальнень практики навчання. Філософія допомагає визначити перспективу вивчення універсальних зв'язків дидактичних явищ, вимагає аналізувати навчання як процесуальне явище, що неперервно розвивається, виявляти весь спектр суперечностей між діяльностями викладання й учіння та ін.

Проблематика дидактики тісно пов'язана з психологією, зокрема педагогічною. Дидактичні процеси є водночас психологічними. Психологія вивчає розвиток особистості під впливом навчання, особливості її сприймання, пам'яті, мислення, волі, емоцій, формування мотиваційної сфери тощо.

Знання з фізіології дають змогу активно і водночас відповідально та обґрунтовано «втручатися» в процеси формування особистості, враховуючи фізіологічні та гігієнічні фактори для організації навчання, можливі дидактичні втрати і перевантаження.

Дидактика пов'язана із соціологією, яка спрямована на подолання соціальних конфліктів, удосконалення методів управління та соціалізації особистості, вивчає закономірності поведінки і діяльності людей, а також їхні психологічні характеристики. Знання з естетики допомагають будувати дидактичний процес на засадах гармонійного предметного середовища, засобами навчання створювати оптимальні умови для праці та активної пізнавальної діяльності учнів, забезпечувати розвиток їхніх творчих здібностей. Зв'язок дидактики з кібернетикою дає змогу організовувати процес навчання як систему (сукупність взаємопов'язаних компонентів), забезпечувати моделювання та оптимальне управління цією системою.

Засоби, передумови і принципи організації пізнавальної і практичної діяльності визначає методологія. & розвиток забезпечує розвиток наукового пізнання загалом. Методологія тісно пов'язана з гносеологією, що аналізує загальні характеристики пізнавальної діяльності людини. Кожна наука має власну методологію.

Методологія дидактики - вчення про принципи побудови, форми і способи наукового пізнання дидактичного процесу.

Вона є засобом не тільки теоретичного пізнання, а й практичного перетворення процесу навчання, його вдосконалення та оптимізації.

Методологічною основою дидактики є закони і категорії діалектики, теорія пізнання, логіка, ідеї видатних педагогів. У навчальному процесі реалізуються важливі положення філософії про взаємозв'язок і взаємозалежність, єдність і боротьбу протилежностей, заперечення заперечень, перехід кількісних змін у якісні. Дидактика оперує не тільки “своїми” категоріями, а й загально-філософськими: “особистість”, “розвиток”, “пізнання”, “зв'язок”, “засвоєння”, “процес”, “міра”, “суперечність”, “функція”, “методологія” та ін.

Аналіз навчального процесу здійснюють із застосуванням парних категорій, які виражають конкретні, прямі чи опосередковані, стійкі чи нестійкі, необхідні чи випадкові його зв'язки: “викладання” та “учіння”, “конкретне” й “абстрактне”, “кількість” і “якість”, “сутність” і “зміст”, “зміст” і “форма”, “явище” і “сутність”, “причина” і “наслідок”, “причина” і “мета”, “мета” і “засоби”, “чуттєве” і “раціональне”, “свобода” і “необхідність”, “емпіричне” і “теоретичне”, “ціле” і “частина” та ін. Співвідношення педагогічних явищ, позначених цими категоріями, допомагає розкрити суттєві дидактичні закономірності. Суперечності між викладанням та учінням - важливе джерело і рушійна сила процесу навчання. Вони виникають під впливом усе більших вимог суспільства до процесу навчання і теперішнім станом цього процесу (зовнішня суперечність). Внутрішня суперечність - між потребою учня в засвоєнні знань, умінь та навичок і реальними можливостями для реалізації цих потреб. Діалектика навчання визначається насамперед такими суперечностями: між провідною роллю вчителя і самостійною діяльністю учнів; в одночасній позиції учня як суб'єкта і об'єкта навчання, між накопиченим фондом дидактичних знань і обмеженими можливостями їх безпосередньої, суто емпіричної передачі; між колективною організацією навчання і переважно індивідуальним процесом засвоєння знань та ін.

Суперечності не є принципово чимось негативним, деструктивним, шкідливим. Це передусім джерело, внутрішній імпульс усіх процесів розвитку, й навчання. Проте існують суперечності, які є наслідком помилок у дидактичному керуванні. Якщо вчитель сприймає свою провідну роль догматично,

авторитарно, то це призводить до недостатнього розвитку самостійної діяльності учнів. Іноді педагог сплутує поняття самостійності зі стихійністю, систематично не сприяє формуванню в учнів прийомів розумової праці. Суперечності дидактичного процесу потрібно розв'язувати діалектичним шляхом, через аналіз і прийняття до уваги всіх суттєвих факторів і аспектів взаємозв'язків. Майстерність учителя полягає у виявленні і використанні цих суперечностей для активізації пізнавальної діяльності учнів.

У побудові навчального процесу в різних типах освітніх закладів використовують такі основні методологічні підходи, які забезпечують його спрямованість на формування навчально-пізнавальної діяльності суб'єктів учіння: системний, синергетичний, діяльнісний, праксеологічний, гуманістичний, культурологічний, аксіологічний, суб'єктний, акмеологічний, компетентнісний та ін.

Системний підхід

Він забезпечує можливість розробляти цілісні інтеграційні моделі, виявляти основні функції, елементи, компоненти, їх зв'язки і відношення, системотвірні фактори та умови функціонування у статичному і динамічному аспектах. Взаємозв'язок фактів і явищ педагогічного процесу, взаємодія ситуацій, компонентів навчання і виховання об'єктивно вимагає всебічного аналізу всієї системи. Аналітичну діяльність учителя потрібно конструювати як динамічну систему. Формування системного мислення сприяє умінню варіативно будувати і коригувати професійну діяльність, віднаходити оптимальні поєднання педагогічних засобів, форм і методів роботи. Системний самоаналіз навчально-виховного процесу є основою регулювання власної педагогічної діяльності, збільшує доцільність професійних дій, зменшує елемент стихійності.

Синергетичний підхід

Характеризує особистісний розвиток педагога й учня не тільки як поступовий, лінійний, безконфліктний процес, а як процес, що супроводжується суперечностями, які зумовлюють трансформацію ціннісних орієнтацій, самопізнавальну і самовиховну активність. З позицій синергетики професійні рішення та дії визначаються не лише знаннями педагогічних закономірностей, сформованими вміннями і навичками, змістом і результатами аналітико-синтетичної діяльності, а й через розуміння власних психічних процесів, аналіз особливостей власного стилю роботи, власного Я.

Діяльнісний підхід

Ґрунтується на врахуванні єдності підсистем викладання й учіння, які функціонують у нероздільній цілісності, взаємозв'язках і взаємовпливах. Професійно-індивідуальні якості вчителя позначаються на організації навчально-

пізнавальної діяльності учня і результатах педагогічної діяльності, нормативних вимогах до роботи, формуючи її своєрідність і неповторність. Здійснення педагогічної діяльності забезпечує розвиток особистісних рис і якостей учителя й учня, впливає на формування їхніх ставлень, інтересів, ціннісних орієнтацій, професійних позицій.

Праксеологічний підхід

Він забезпечує ефективне управління діяльністю через її всебічний самоаналіз, самооцінювання, цілеспрямоване моделювання умов і засобів удосконалення на основі синтезу теоретичних знань та емпіричного досвіду. Теорія праксеології відображає залежність результатів роботи насамперед від попередньої ретельної підготовки до її виконання, ступеня підготовленості дій у широкому розумінні, що охоплює оволодіння знаннями, свідомий вибір засобів, методів аналізу і регулювання, критерії емоційного і практичного оцінювання результатів.

Гуманістичний підхід

Цей підхід сприяє становленню і вдосконаленню цілісної особистості, яка самостійно формує власний досвід, прагне активно реалізувати свої можливості, здатна до усвідомленого та обґрунтованого вибору рішень у різних життєвих і навчальних ситуаціях. Суть навчальної діяльності в контексті гуманістичного підходу передбачає її вдосконалення крізь призму особистісних структур свідомості, які забезпечують на рефлексивній основі активне переосмислення всіх компонентів процесу навчання, змісту власної діяльності і суб'єктивних станів, навчально-пізнавальної діяльності учнів на основі самоорганізації процесу учіння.

Культурологічний підхід

Його реалізація пов'язана з прагненням подолати тенденції розвитку безособистісної, абстрактно-формальної педагогіки. Основним змістом професійно-педагогічної культури вчителя є його здатність до безперервної самоосвіти, самовиховання, саморозвитку, перетворювальної діяльності, свідомого підкорення діяльності ціннісним соціокультурним пріоритетам, ефективного самоуправління і творчої самореалізації. Оскільки педагог постійно мусить здійснювати моральний, етичний, світоглядний вибір, оцінювати і регулювати педагогічні обставини і ситуації, ставити мету і завдання, шукати засоби їх досягнення, приймати рішення та реалізовувати їх, то методологічно важливим є положення про органічний зв'язок культури з педагогічною діяльністю.

Аксіологічний підхід

Він характеризує цінності як основу регуляції людської поведінки, навчальної і професійної діяльності, прийняття рішень у ситуаціях вибору, дає

змогу аналізувати процес формування системи знань, умінь, навичок через детермінацію ціннісного ставлення педагога й учня до змісту і результатів власної діяльності, професійних ролей і позицій. Цінності є складним соціально-психологічним утворенням, у якому поєднуються цільова і мотиваційна спрямованість орієнтацій. Аксіологізація навчання забезпечує зміщення акцентів із зовнішніх аспектів управління процесом формування знань, умінь і навичок на внутрішні фактори активізації ціннісно-сислової сфери, самоорганізації навчально-пізнавальної діяльності учнів.

Суб'єктний підхід

Його у педагогічних теоріях відображено та визначено в поняттях “активність”, “самостійність”, “ініціативність”, “творчість”. Важливими проблемами психології творчості є феномени.

Я-професійного, самосвідомості, саморозвитку, інтуїції, творчого натхнення, механізми і структура творчих процесів, творчі якості та здібності особистості, обдарованості, талановитості тощо. У працях теоретиків і практиків педагогіки творчості актуальним є пошук шляхів формування творчої особистості, її спрямованості на віднаходження нового, нестандартного у всіх сферах діяльності людини, розвиток творчих можливостей за допомогою спеціальних технологій.

У багатьох психолого-педагогічних дослідженнях важливою передумовою суб'єктності педагога визначено його здатність виокремлювати своє Я-професійне, протиставляти себе як суб'єкта об'єктам свого впливу, рефлексувати свої дії і думки, віднаходити нове, нестандартне у різних видах педагогічної діяльності. Суб'єктний смисл професійної діяльності вимагає від учителя активності, здатності керувати, регулювати свою поведінку і дії відповідно до поставлених завдань. Саморегуляція є вольовим виявом особистості і розкриває сутність таких професійних якостей, як ініціативність, самостійність і відповідальність.

Акмеологічний підхід

Спрямований на вдосконалення і корекцію професійної діяльності, забезпечує керування індивідуально-професійним розвитком майбутнього вчителя, орієнтує його на постійне самовдосконалення і здатність до самореалізації, саморегуляції і самоорганізації. Акмеологічний підхід забезпечує розвиток особистості педагога через органічну єдність процесів професійного виховання, соціалізації, а також самовиховання і саморозвитку.

Компетентнісний підхід

Він передбачає усвідомлення своїх спонукань до діяльності, прагнень і ціннісних орієнтацій, мотивів, уявлень про свої соціально-професійні ролі; аналіз та оцінку своїх особистісних якостей, знань, умінь та навичок;

регулювання на цій основі свого саморозвитку і власної діяльності. Реалізація компетентнісного підходу дає змогу трансформувати цілі і зміст освіти у суб'єктивні надбання- учня, які можна об'єктивно виміряти. Тому основне призначення компетентнісного підходу полягає у створенні умов для самоорганізації учнем себе і своєї діяльності, виявлення і розвитку його творчих можливостей, формування навчальної позиції.

Охарактеризовані методологічні підходи є орієнтирами дослідження проблем дидактики, уможлиблюють всебічне і системне вивчення основних компонентів процесу навчання. Результати аналізу сучасних методологічних підходів свідчать про їхні значні пошукові можливості у вивченні та розширенні дидактичної теорії і вдосконаленні практики навчання.

Основні категорії дидактики

Дидактика як система будується на основі категорій і понять, які не лише мають свою структуру, а й взаємодіють між собою за принципами теорії систем. Різні за сутністю, вони утворюють цілісну систему теорії освіти і навчання.

Дидактичні категорії - найбільш загальні і фундаментальні поняття, які відображають суттєві властивості і відношення навчального процесу.

Категорії утворилися як результат узагальнення розвитку дидактичної науки і практики навчання, тому мають велике пізнавальне значення. Серед основних проблем сучасної дидактики – питання сутності категорій, їх походження відношення категоріальних форм мислення до форм буття, способів свідомого оперування ними в мисленні.

У процесі розвитку дидактичної науки і пізнання змінюється роль і місце окремих категорій, які збагачуються новим змістом. Визначення основних елементів категоріального апарату дидактики дає змогу розкрити логіку її розвитку, закономірного перетворення її основних понять.

До основних категорій дидактики належать навчання, освіта, самоосвіта, викладання, учіння, навчальна діяльність, дидактичні закономірності, принципи, процес навчання і його компоненти (цілі, завдання, зміст, форми, методи, засоби, результати навчання), знання, навички, уміння, пізнавальна активність, мотивація учіння, пізнавальні інтереси і потреби, об'єкт і суб'єкт пізнання.

Навчання – вид людської діяльності і процес оволодіння знаннями, уміннями і навичками, що потребують інтелектуальних, емоційно-вольових і фізичних зусиль людини. Воно є фактором стимулювання розвитку особистості. Суб'єкт під впливом зовнішніх умов і залежно від результатів власної поведінки намагається змінити його так, щоб новими знаннями знизити ступінь своєї невпевненості та знайти адекватне правило розв'язання практичних завдань. На різних етапах навчання у людини виникають стани очікування, активності, мінливості, повторення, впорядкування, обмеження різноманітності ситуацій,

зворотної інформації, які підлягають корекції внаслідок особистої пізнавальної діяльності.

Метою навчання є засвоєння його змісту – систематичних знань, навичок, умінь і виховання – та розвиток пізнавальних можливостей учнів. Зміст навчання зумовлюється рівнем розвитку наук і соціального досвіду людства.

Освіта – цілеспрямований процес і результат оволодіння учнями системою наукових знань, пізнавальних умінь і навичок та формування на цій основі світогляду, моральних якостей. Вона реалізується у процесі навчання.

Самоосвіта – освіта, яка набувається у процесі самостійної роботи без проходження систематичного курсу навчання в стаціонарному навчальному закладі. Вона сприяє поглибленню, розширенню і міцнішому засвоєнню знань. До основних засобів самоосвіти належать: самостійне опрацювання літератури, робота з комп'ютером, засоби масової інформації, самонавчання тощо. Важливу роль у формуванні навичок самоосвіти відіграє школа.

Під **викладанням** розуміють діяльність учителя, спрямовану на організацію і керування пізнавальною діяльністю учнів, у результаті чого відбувається їхній розвиток і виховання. Учень має виявити зустрічну активність, а вчитель – стимулювати її.

Учіння – процес навчальної діяльності учня, в якій він оволодіває системою знань, способами їх пошуку, здобуває індивідуальний досвід пізнання, збагачує власний досвід спілкування. Учіння перебуває у центрі навчання, забезпечує формування особистості. В єдності викладання та учіння становлять процес навчання.

Навчальна діяльність – це діяльність, спрямована на засвоєння знань, умінь, навичок на різних рівнях (емпіричному, теоретичному, практичному) та досвіду пізнання (оволодіння способами здобуття знань, способами навчальної роботи тощо). Важливою ознакою навчальної діяльності є активність особистості, спрямованість її на об'єкт засвоєння, орієнтацію в соціальному середовищі.

Учень у процесі навчання перебуває одночасно в позиціях суб'єкта і об'єкта. Він є **об'єктом** навчально-виховного процесу в тому випадку, коли “з ним щось відбувається”, на нього спрямовані педагогічні задуми і дидактичні впливи. У таких умовах учень лише “сприймає”, “переробляє” і “видає” на вимогу вчителя ту інформацію, яка підлягає засвоєнню. Водночас він є **суб'єктом** засвоєння знань і побудови процесу навчання, бо виявляє активність, здійснює учіння – усвідомлену, творчу діяльність.

Дидактичні закономірності – суттєві, необхідні зв'язки між процесом навчання і соціальними процесами, а також зв'язки внутрішнього характеру (між метою і змістом, формами навчання тощо).

Принципи навчання – вимоги, основні положення щодо змісту, організації і методів навчання, дотримання яких забезпечує оптимальне функціонування навчання.

Мета навчання – ідеальне передбачення кінцевих результатів навчання; те, до чого прагнуть учитель та учні. Процес навчання передбачає реалізацію основної дидактичної цілі – озброїти учнів науковими знаннями, спеціальними й загальнонавчальними вміннями, навичками. Необхідно розрізняти мету навчання (уроку) і виховні та розвивальні функції навчання. **Виховна функція** передбачає формування світогляду, моралі, естетичної культури учнів. Основними засобами її здійснення є особистість учителя, відносини між суб'єктами навчання, зміст освіти, засоби навчання та ін. **Розвивальна функція** забезпечує розвиток мови, мислення, пам'яті, творчих здібностей, рухової та сенсорної систем. Вона реалізується через вибір оптимальних навчальних завдань і методів, що стимулюють пізнавальну активність, самостійність і творчість учнів.

Навчальні завдання конкретизують основну дидактичну мету через передбачення проміжних результатів навчання. Особливо важливі ті, які сприяють розвитку творчих сил і здібностей учнів у різних видах діяльності. Зміст навчальних завдань та їх кількість залежать від структури змісту навчального матеріалу. Навчальні завдання постають перед учнями поетапно, відповідно до руху думки від первинного сприймання до повного засвоєння. Їх конкретизація пов'язана зі структуруванням змісту навчального матеріалу, який слухачі вивчають під час уроку, і передбачає врахування таких аспектів: що є найістотнішим у змісті виучуваного; в межах якої ланки процесу засвоєння знань кожна одиниця навчального матеріалу буде вивчатися. Принцип індивідуального підходу до учнів вимагає диференціації навчальних завдань залежно від особливостей кожного школяра.

Методи навчання – упорядковані способи взаємопов'язаної діяльності вчителя й учнів, спрямовані на розв'язання навчально-виховних завдань. Це специфічні форми руху змісту навчальної інформації від її джерела до свідомості учня. За зовнішніми формальними ознаками вони можуть бути словесними (бесіда, розповідь, лекція, робота з книгою, пояснення тощо), наочними (демонстрування, ілюстрування, спостереження), практичними (вправи, лабораторний дослід, експеримент). Правильний добір методів відповідно до цілей і змісту навчання та вікових особливостей учнів сприяє розвитку їхніх пізнавальних здібностей, засвоєнню вмінь і навичок використовувати здобуті знання на практиці, готує учнів до самостійного здобування знань, формує їхній світогляд.

Основними результатами навчання є освіта (загальна, політехнічна, професійна тощо), розвиток і виховання людини.

Знання – провідний елемент освіти, що є результатом засвоєння інформації і виявляється у поняттях, судженнях, умовиводах, концепціях, теоріях. Вони виконують важливі соціальні функції: матеріалізуються в певні технічні пристрої, технологічні процеси і в такий спосіб слугують виробництву; перетворюються на переконання і забезпечують розвиток пізнавальної активності. Важливими характеристиками повноцінних знань є їх системність, усвідомленість, оперативність, гнучкість, повнота та ін. Знання значною мірою визначають ставлення людини до дійсності, моральні погляди й переконання, вольові риси особистості, характер, вони є умовою розвитку здібностей та обдаровань.

Уміння – здатність свідомо виконувати певні дії на основі сформованих знань, навичок, набутого досвіду. Формування вмінь відбувається поетапно: ознайомлення з умінням, усвідомлення його смислу; початкове оволодіння умінням; самостійне виконання практичних завдань, удосконалення вміння.

Навички – навчальні дії, які внаслідок багаторазового виконання набувають автоматизованого характеру. У міру того, як слухачі опановують знання й уміння, автоматизовані елементи з'являються в їхньому усному і писемному мовленні, розв'язуванні математичних задач, виконанні креслень, користуванні приладами і знаряддями праці тощо. Між уміннями й навичками існує тісний взаємозв'язок: уміння – це готовність до свідомих і точних дій, а навичка – автоматизована ланка цієї діяльності. Елементи вмінь часто переростають у навички. Навички формуються в усіх видах діяльності і діють стереотипно в незмінних умовах. Специфічним методом вироблення навичок є вправи.

Мотивація – система мотивів, або стимулів, яка спонукає людину до конкретних форм діяльності або поведінки. Мотивами можуть бути: уявлення й ідеї, почуття й переживання, що виражають матеріальні або духовні потреби людини. Одна й та сама діяльність може здійснюватися з різних мотивів.

Потреба – стан особистості, який виражає залежність від об'єктивного змісту умов її існування і розвитку. Навчальна діяльність ґрунтується на потребі в пізнанні, яка виявляється в прагненні оволодіти знаннями, засвоїти, інтегрувати їх, систематизувати, накопичувати знання. Важливою формою такого прояву є дослідження дійсності для одержання нового знання, аналіз вражень, інтерес до проблемних ситуацій і, нарешті, прагнення до цілеспрямованої творчої діяльності. Потреби проявляються у мотивах і є джерелом активності особистості, оскільки задоволення потреб відбувається в процесі цілеспрямованої діяльності. Динаміка потреб полягає в переході від усвідомлення мети (як передумови діяльності) до мобілізації засобів, за допомогою яких її досягають.

Отже, дидактичні категорії формують систему, що відтворює об'єктивну взаємозалежність загальних способів відношення людини до дидактичного процесу. Основним принципом побудови системи дидактичних категорій є єдність історичного й логічного, рух від абстрактного до конкретного, від зовнішнього до внутрішнього, від явища до сутності. Дидактичні категорії - це відкрита, динамічна система, яка розвивається в процесі перетворення світу і людини.

ЛЕКЦІЯ № 13: ОРГАНІЗАЦІЯ І ПЛАНУВАННЯ СПЕЦІАЛЬНИХ ДИСЦИПЛІНИ У ЗАКЛАДАХ ВИЩОЇ, ФАХОВОЇ ПЕРЕД ВИЩОЇ ТА ПРОФЕСІЙНО-ТЕХНІЧНОЇ ОСВІТИ.

1. *Поняття, функції і види засобів навчання.*
2. *Особливості використання технічних засобів у навчальному процесі у вищій школі.*
3. *Підвищення ефективності навчального процесу у ВНЗ шляхом застосування технологій електронного навчання та мультимедійних технологій.*
4. *Правові основи діяльності науково-педагогічних працівників вищої школи.*
5. *Сучасні психолого-педагогічні вимоги до викладача (вчителя) вищої, перед вищої та професійно-технічної освіти.*
6. *Поняття педагогічної майстерності. Сутність педагогічного професіоналізму*

Освітній процес – це інтелектуальна, творча діяльність у сфері вищої освіти і науки, що провадиться у вищому навчальному закладі України “Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя” (далі – ТНТУ) через систему науково-методичних і педагогічних заходів та спрямована на передачу, засвоєння, примноження і використання знань, умінь та інших компетентностей в осіб, які навчаються, а також на формування гармонійно розвиненої особистості.

Освітній процес об'єднує три складові: навчальний процес, науковий процес та виховний процес.

Освітній процес базується на принципах науковості, гуманізму, академічної доброчесності, демократизму, наступності та безперервності, незалежності від втручання будь-яких політичних партій, інших громадських та релігійних організацій.

Мова навчання визначається статтею 48 Закону України “Про вищу освіту”.

Освітній процес організовується з урахуванням можливостей сучасних інформаційних технологій навчання та орієнтується на формування освіченої, гармонійно розвиненої особистості, здатної до постійного оновлення наукових знань, професійної мобільності та швидкої адаптації до змін і розвитку в соціально-культурній сфері, в галузях техніки, технологій, системах управління та організації праці в умовах ринкової економіки.

Зміст освіти – це науково-обґрунтована система дидактично та методично оформленого навчального матеріалу для різних рівнів та ступенів вищої освіти.

Зміст освіти визначається освітньо-професійною та освітньо-науковою програмами підготовки, структурно-логічною схемою підготовки, навчальними програмами дисциплін, іншими нормативними актами органів державного управління освітою та університету, і відображається у відповідних підручниках, навчальних посібниках, методичних матеріалах, дидактичних засобах, а також при проведенні навчальних занять та інших видів навчальної, наукової та виховної діяльності.

Методи навчання у вищій школі та їх класифікація

Методи навчання - це засоби взаємопов'язаної діяльності викладача і студента, спрямованої на вирішення завдань навчання, виховання і розвитку.

У 60-х роках апробовано різноманітні підходи до класифікації методів навчання. З-поміж них найбільше особливостям методів навчання у вищому навчальному закладі відповідає класифікація Ю. Бабанського, згідно з якою методи навчання поділено на три групи:

1. методи організації та здійснення навчально-пізнавальної діяльності.
2. методи стимулювання і мотивації навчально-пізнавальної діяльності.
3. методи контролю та самоконтролю за ефективністю навчально-пізнавальної діяльності.

Методи організації та здійснення навчально-пізнавальної діяльності.

Методи навчання за джерелом знань поділяють на словесні, наочні, практичні.

Словесні методи навчання: лекція, пояснення, розповідь, бесіда, інструктаж.

Лекція як метод навчання має інформаційний характер, чіткий план. Структура лекції підпорядковується логіці предмета, вона не тільки стимулює конкретно-образне мислення, а й активізує логічне мислення слухачів, послідовно з'ясовує всі пункти плану. Висунені в лекції ідеї викладають на високому рівні, але з урахуванням рівня підготовки слухачів, усі поняття та терміни пояснюють, аргументують, при цьому широко застосовують наочність, активізують увагу слухачів тощо. Предметом лекції має бути вивчення складних

об'єктів, явищ, подій, процесів, що мають між собою зв'язки і залежності причинно-наслідкового характеру.

Пояснення -- доказовий виклад матеріалу, пов'язаний з вивченням правил, природничо-математичних законів та явищ. Викладач висуває певну тезу і подає систему її обґрунтування. Метод пояснення застосовують як на лекціях, так і під час практичних, лабораторних занять, консультацій тощо.

Розповідь -- жвавий, образний, емоційний і водночас короткотривалий виклад питань, що містять переважно фактичний матеріал. Розрізняють художні, науково-популярні, описові розповіді.

Художня розповідь -- образний переказ фактів, вчинків дійових осіб (наприклад історія якогось винаходу тощо).

Науково-популярна розповідь базується на аналізі фактичного матеріалу. У такому випадку вона містить теоретичний, але максимально доступний для сприйняття і наближений до практики матеріал (наприклад, короткий нарис перспектив розвитку якоїсь науки в сучасних умовах).

Розповідь опис дає послідовний виклад ознак, особливостей, якостей предметів та явищ (опис дії якогось приладу тощо). Розповіді застосовують на лекціях, практичних та лабораторних заняттях як фрагмент.

Бесіда -- (полемічна, евристична) -- це розмова викладача зі студентами на підставі чіткої системи запитань, заздалегідь визначених, які підводять слухачів до активного засвоєння системи фактів, нового поняття або закономірностей. Запитання до бесіди мають сприяти цілісному сприйняттю. Найбільший розвивальний характер має евристична бесіда, яка дає її учасникам можливість самостійно знаходити можливі відповіді на проблемні питання. Бесіди застосовуються на лекціях, практичних, лабораторних заняттях, колоквіумах.

Інструктаж як метод має інформативний локальний характер, дуже близький до розпорядження алгоритмічного типу. Тут активна роль лежить викладачу. Застосовують на лабораторних заняттях, а також даючи вказівки до домашнього завдання, до вивчення теми тощо.

Наочні методи навчання: спостереження, ілюстрація, демонстрація.

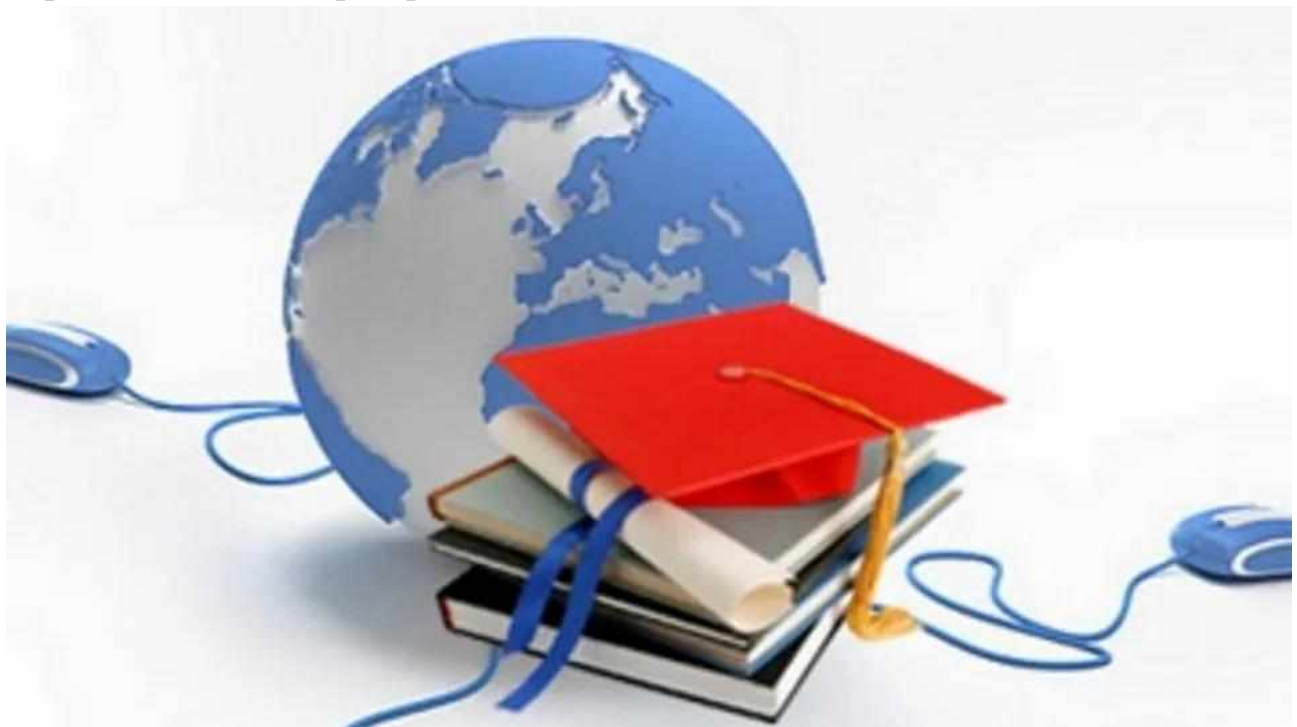
Спостереження як метод навчання забезпечує безпосереднє сприйняття явищ дійсності, як-от: природні явища, поведінка тварин, робота механізмів тощо. Воно може проводитися безпосередньо або за допомогою спеціальних приладів (мікроскопів, телескопа, лупи та ін.).

Ілюстрація -- показ ілюстрованих посібників (плакатів, карт, портретів учених, малюнків на дошці, таблиць тощо). Ілюстрація передбачає показ матеріалів у статичному вигляді.

Демонстрація -- передбачає показ матеріалів у динаміці: демонстрація роботи приладів, технічних пристроїв, різного роду препаратів та дослідів, навчальне телебачення, відеопрограми чи кінофрагменти та ін.).

Практичні методи навчання: вправи, лабораторні роботи, практичні роботи, графічні роботи, експеримент, виробнича (педагогічна) практика.

Вправа -- метод навчання, що полягає у повторенні певних дій, під час яких виробляють уміння та навички застосування набутих знань як у звичайних, так і незвичайних умовах. Вправи є усні, письмові, графічні, технічні. Розрізняють також тренувальні (за зразком, інструкцією) та творчі вправи (розв'язання евристичних та проблемних завдань). Вправи застосовують на практичних та лабораторних заняттях.



Лабораторна робота базується на проведенні експериментів, які дають змогу вивчити певне явище -- причини його, процес перебігу, наслідки. Лабораторний метод охоплює теоретичне обґрунтування теми викладачем, визначення мети заняття, ознайомлення студентів з матеріалами та апаратурою, пояснення перебігу роботи, дотримання правил техніки безпеки, фіксування результатів роботи та їх аналіз, захист одержаних результатів тощо.

Практична робота як метод навчання передбачає застосування знань у ситуаціях, наближених до майбутньої професійної діяльності. Упродовж цієї роботи треба провести якісь заміри, зіставити, визначити ознаки та властивості предметів або явищ, зробити висновки.

Графічні роботи. У них знання знаходять відображення в кресленнях, графіках, діаграмах, гістограмах, таблицях, ескізах, ілюстраціях, замальовках з натури тощо.

Експеримент як метод навчання дуже близький до лабораторної роботи, але може мати більшу тривалість. що час виконання завдань навчального експерименту студенти мають більшу самостійність, опановують методи науково-пошукових досліджень.

Виробнича (педагогічна) практика як метод навчання застосовується для формування практичних, організаторських умінь та навичок, а в деяких випадках для проходження всієї виробничої ієрархії від робітника нижчої кваліфікації до фахівця з вищою освітою (інженера, педагога, агронома та ін.).

Методи навчання за ступенем керування навчальною діяльністю: під керівництвом викладача, самостійна робота студентів (з книгою, курсова, дипломна робота, магістерська робота, дисертація, виконання трудових завдань).

Самостійна робота з книгою. Сутність цього методу полягає в організації самостійної роботи студентів над друкованим текстом. Це самостійне вивчення за підручниками, посібниками та іншими джерелами тем і розділів, визначених викладачем для самостійного опанування. Ця робота вимагає певних записів:

складання плану;

запис у стислій формі основних положень матеріалу, що вивчається;

виписування цитат;

конспектування – стислий виклад суті прочитаного;

реферування – виклад якогось питання згідно з одним або кількома джерелами з обґрунтуванням власних міркувань;

складання анотації прочитаного – подання стислої характеристики змісту книги, статті тощо;

рецензування – складання критичного відгуку про матеріал, що самостійно вивчався.

У вищих навчальних закладах виконують такі наукові роботи: курсова, дипломна, магістерська роботи.

Курсова робота передбачає поглиблення й узагальнення знань з певної фахової чи професійно орієнтованої дисципліни (з окремих розділів або повного навчального курсу), розвиток дослідницьких навичок, спроможності самостійного осмислення наукової проблеми.

Дипломна робота – це навчально–наукове дослідження, що передбачає систематизацію, закріплення, розширення теоретичних і практичних знань із базової фахової навчальної дисципліни та їх застосування для вирішення конкретних наукових і практичних завдань у відповідній галузі знань. Дипломна робота може бути поглибленою розробкою теми курсової роботи, а також виконувати функції підготовчого етапу до магістерського дослідження.

Магістерська робота (магістерська дисертація) – це кваліфікаційна самостійна науково– дослідницька робота, щомістить сукупність перспективних

і актуальних проблем, відображає творчий потенціал виконавця, його вміння інтерпретувати різні концепції і теорії, здатність до творчого осмислення аналізованого матеріалу, ступінь володіння професійною мовою у предметній галузі знання. Магістерська робота, виконана на основі ґрунтовного теоретичного дослідження, може становити підґрунтя для подальшої роботи над кандидатською дисертацією. У власне науковому стилі пишуть також дисертацію.

Дисертація – це оригінальне самостійне науково завершене дослідження, яке може сприяти вирішенню певної наукової проблеми (для кандидатської дисертації) або відкриттю нових напрямів у науці (для докторської дисертації).

Схема побудови вступу наукової роботи стандартна: обґрунтування актуальності наукової проблеми; характеристика наявних за цією темою теоретичних і практичних досліджень, історія питання; виділення предмета дослідження, мети, завдань, гіпотези; обґрунтування використаних методів. В огляді літератури подають наукові джерела, що висвітлюють історію розвитку проблеми: теоретичні роботи, які повною мірою чи частково розкривають проблему, виокремлюють потребу у власному дослідженні.

Мета дослідження – це уявлення про результат роботи. Мету визначають на основі більш конкретного, детального опису теми дослідження. Завдання дослідження в сукупності повинні давати уявлення, що слід зробити для досягнення мети. У науковій роботі формують, як правило, від 3 до 5–7 завдань. Для досягнення поставленої мети і розв'язання завдань у роботі виокремлюють методи. Це шляхи, способи досягнення поставленої мети і завдань дослідження, своєрідні науково обґрунтовані алгоритми застосування визначених, у т.ч. розумових дій та операцій для пізнання предмета дослідження. Вибір методу залежить від предмета дослідження, спеціальності, за якою виконується наукова робота, а також від дослідницької мети. Наукова новизна дослідження. Наукова робота обов'язково має бути скерована на одержання нових знань в обраній галузі. Для молодого дослідника є важким (інколи й неможливим) процес здобуття абсолютно нових знань. У зв'язку із цим у студентських наукових роботах новизну визначають переважно такими термінами: доповнено, уточнено, узагальнено, систематизовано, класифіковано, проілюстровано, обґрунтовано, унаочнено. У дисертації важливо показати відмінність одержаних результатів від відомих раніше, описати ступінь новизни. Кожне наукове положення пропонується формулювати чітко, виокремлюючи його основну сутність і зосереджуючи особливу увагу на рівні досягнутої новизни. Наукове положення має читатися і сприйматися однозначно.

Не бажано вдаватися до викладу наукового положення у вигляді анотації. Практичне значення дослідження. У цьому пункті вказують на практичну

користь отриманих результатів дослідження в навчальному закладі чи на виробництві. Для магістерських робіт, дисертацій важливо подати короткі відомості (довідку) про впровадження результатів дослідження із зазначенням назви організації, в яких здійснена апробація системи вправ, завдань, методики тощо. Вступ закінчують короткою характеристикою (анотацією) структури і змісту наукової роботи.

Далі зазначають назви розділів й основну мету подання матеріалу в кожному з розділів. В основній частині роботи викладають теоретичні основи і коротку історію поставленої проблеми, розглядають отримані результати, пропонують об'єктивний аналіз зібраного матеріалу, роблять узагальнення. Така інформація становить зміст двох чи більше розділів. Назви розділів та їх змістове наповнення повинні відображати завдання наукового дослідження. Кожний розділ починається із нової сторінки. У кінці кожного розділу формулюють висновки зі стислим викладом наведених результатів, а також подають посилання на праці автора з теми, що досліджується. У першому (описовому) розділі міститься огляд праць вітчизняних та зарубіжних науковців з означеної проблеми. Схожі позиції дослідників можна позначити перерахуванням прізвищ авторів.

Огляд літератури закінчують висновками і пропозиціями стосовно завдань, які необхідно дослідити в контексті виконуваної роботи. У другому (аналітичному) розділі подають загальну методику проведення дослідження. У третьому розділі (наступних розділах) – реалізацію програми дослідної роботи.

Висновки, що завершують кожний розділ, повинні впливати із сутності результатів проведеної роботи.

Отже, науковий стиль – це інформаційний простір функціонування наукових мовленнєвих жанрів. У кожному підстилі і жанрі існує відповідна текстова організація з відповідними загальномовними і стильовими нормами.

Методи стимулювання інтересу до навчання і мотивації навчально-пізнавальної діяльності: ділові та рольові (драматизація) ігри, дискусії і диспути, студентські наукові конференції, створення ситуації емоційно-моральних переживань, створення ситуації пізнавальної новизни та зацікавленості (метод цікавих аналогій, ефект дивування, зіставлення наукових і життєвих (побутових) пояснень явища тощо).

Пізнавальні ділові ігри з'явилися у педагогіці порівняно недавно (близько 30 років тому). Розрізняють симулятивні та ситуаційні ігри.

Симулятивні ігри відтворюють відому ситуацію, яка мала місце в історії науки. При цьому всебічно аналізують проблему, яка вже була у дійсності. Результати розв'язання пов'язують із практикою.

Ситуативні ігри розглядають складні ситуації, можливі у практиці виробництва. Ці ситуації фіктивні, хоча й правдоподібні.

Ділові ігри сприяють активізації мислення, підвищують самостійність майбутнього спеціаліста. На думку Н. Баслової, у навчальному процесі вищого навчального закладу має місце лише рольова гра (драматизація), тобто розігрування учасниками різних ролей у заданій проблемній ситуації. Ділова гра – це програвання тієї чи іншої ситуації спеціалістами, внаслідок чого визначається процес або його результат. Ділові ігри застосовують і в післядипломній освіті або під час перепідготовки фахівців.

Упродовж рольових ігор формують певні навички та вміння студентів в активному творчому процесі, при цьому також відбувається розвиток колективних форм спілкування.

Навчальні диспути чи дискусії як методи навчання базуються на обміні думками між студентами, викладачами та студентами. Ці методи сприяють формуванню вмінь мислити самостійно, виважено аргументувати свої думки та поважно ставитися до думок інших. Наукова суперечка не лише поглиблює знання студентів, а й викликає особливий інтерес до навчання.

Методи стимулювання обов'язку і відповідальності. Мотиваційна сторона процесу навчання містить три групи мотивів: зовнішній (заохочування та засудження), змагальні (успіх порівняно з кимось або із самим собою), внутрішні (розкриваються як підґрунтя для плідної діяльності). Внутрішні мотиви забезпечують найбільш стійкий інтерес до учіння, отже, використання викладачем інноваційних технологій навчання активізує, цілеспрямовано розвиває та поглиблює пізнавальний інтерес, цьому ж сприяє залучення студентів до експериментальних досліджень. Мотив обов'язку і відповідальності формується також за допомогою пояснення соціальної значущості навчання, місця і ролі освіти в житті суспільства, держави, діяльності суб'єктів освіти тощо.

До методів контролю і самоконтролю за ефективністю навчально-пізнавальної діяльності належать такі:

Методи усного контролю: індивідуальне опитування, фронтальне опитування, усні заліки, колоквиуми, іспити, усне програмоване опитування.

Методи письмового контролю: контрольні письмові роботи, письмові заліки, письмові іспити, програмовані письмові роботи.

Методи лабораторно-практичного контролю: контрольні лабораторні роботи, контроль за допомогою комп'ютера (навчально-контрольні програми).

Методи самоконтролю: самостійний пошук помилок, уміння самостійно оцінювати свої знання, визначати пріоритетні напрями власного навчального процесу, самоаналіз і т. ін..

Практика свідчить, що всі методи взаємопов'язані та взаємозумовлені. Уміння застосовувати ті чи інші методи на практиці визначаються індивідуальним стилем діяльності викладача вищої школи, рівнем його науково-методичної підготовки, педагогічної майстерності тощо.

2. Форми організації навчального процесу

Форма організації навчального процесу – спосіб організації, побудови й проведення навчальних занять, у яких реалізуються зміст навчальної роботи, дидактичні завдання і методи навчання.

Залежно від мети форми організації навчального процесу класифікують:

- **на форми навчального процесу** (лекції, практичні, семінарські, лабораторні, лабораторно-практичні заняття; самостійна робота студентів; експедиції, екскурсії, навчальні конференції; консультації; індивідуальні заняття; навчальна виробнича (педагогічна) практика; курсові, дипломні, магістерські роботи);

- **форми контролю, оцінювання та обліку знань, умінь і навичок студентів** (колоквиуми, заліки, іспити, захист курсових, дипломних і магістерських робіт);

- **форми організації науково-дослідної роботи студентів** (науково-дослідні гуртки, проблемні групи, об'єднання, школи, студентські наукові товариства).

Лекція (лат. *lectio* – читання) – систематичний, послідовний виклад навчального матеріалу, будь-якого питання, теми, розділу, предмета, методів науки. Вважається традиційно найважливішою формою навчання і виховання студентів.

Вона є найекономнішим способом передавання й засвоєння навчальної інформації, оскільки викладач добирає найголовніше, найістотніше. Це ключова інформаційна магістраль у навчальному процесі вищої школи, яка дає змогу студентові отримати правильний підхід до вивчення предмета, зрозуміти основне. Однак вивчити певну дисципліну лише за лекційними матеріалами неможливо, оскільки лектор подає інформацію не в повному обсязі.

Існує декілька видів лекції як форми організації навчання:

1. Тематична лекція. Вона є основним видом лекції у вищій школі; висвітлює конкретну тему навчальної програми з певної дисципліни. Такі лекції поділяють на вступні і підсумкові. Вступна лекція дає загальне уявлення про завдання і зміст курсу, розкриває структуру і логіку розвитку конкретної галузі науки, взаємозв'язки з іншими дисциплінами. Підсумкова лекція завершує лекційний курс, систематизує здобуті знання, підводить підсумки прочитаного.

2. Оглядова лекція. Передбачає систематичний аналіз найважливіших наукових проблем курсу, які пов'язані з практичним досвідом студентів,

завданнями професійної діяльності. Таку лекцію читають перед виробничою практикою, написанням дипломних (магістерських) робіт або складанням державних іспитів.

3. Консультативна лекція. Вона доповнює і уточнює матеріал оглядової, висвітлює розділи курсу, які викликають труднощі під час самостійного вивчення.

4. Лекційний спецкурс. Виходить за межі навчальної програми, значно розширює і поглиблює наукові знання, полегшує їх творче осмислення, “вводить” студентів у проблематику певної наукової школи. Найчастіше спецкурси ґрунтуються на матеріалі науково-дослідної роботи викладача.

Студенту необхідно стежити за логікою викладу матеріалу. Людина думає у 4 рази швидше, ніж говорить. Мозок того, хто слухає, більшість часу вільний і послаблює увагу до мови того, хто говорить. Тому ці своєрідні паузи слід використовувати для осмислення матеріалу.

Лекцію доцільно конспектувати. Це створює сприятливі умови для її запам'ятовування. Не слід записувати текст лекції слово в слово за викладачем, варто намагатися зафіксувати всі основні положення, сформульовані ним. У процесі запису лекції доцільно робити скорочення.

Найдоцільніша форма запису лекції – тези, які звичайно викладач виділяє інтонацією, при цьому сповільнюючи темп мовлення, повторюючи сказане двічі.

Лекція органічно пов'язана з такою формою занять як практичне заняття.

Практичне заняття - форма навчального заняття, на якому викладач організовує детальний розгляд студентами окремих теоретичних положень навчальної дисципліни і формує вміння та навички їх практичного застосування шляхом індивідуального виконання студентами відповідних завдань.

Його проводять в аудиторіях або навчальних лабораторіях, оснащених необхідними засобами навчання, обчислювальною технікою тощо.

Практичні заняття проводять паралельно з начитуванням усіх основних курсів лекцій. Вони зорієнтовані передусім на поглиблення і розширення здобутих студентами на лекціях чи внаслідок роботи над навчальними посібниками знань, а також на оволодіння методикою роботи з науковим та навчальним матеріалом і типовими для цієї дисципліни практичними навичками.

Для ефективного проведення практичних занять необхідно, щоб студент був попередньо ознайомлений зі змістом певного розділу курсу лекцій, із теорією, практичне використання якої йому належить опанувати.

Один із основних видів практичних занять, на якому викладач організовує обговорення студентами питань за темами, попередньо визначеними робочою навчальною програмою – є семінарське заняття.

Семінарське заняття – особлива форма практичних занять, яка полягає в самостійному вивченні студентами окремих питань і тем лекційного курсу з наступним обговоренням та (або) оформленням матеріалу у вигляді повідомлення, реферату, доповіді тощо.

Особливістю семінару є активна участь студентів у з'ясуванні проблем, запропонованих до розгляду.

Семінарські заняття сприяють глибокому засвоєнню студентами теоретичних проблем, оволодінню науковим апаратом, формуванню у них навичок ораторського мистецтва, уміння аргументувати свої судження, вести наукову полеміку, захищати і обстоювати свою думку, зважаючи на думку іншої людини, вчать толерантності.

Підготовка до семінарського заняття передбачає такі дії:

- опрацювання кількох джерел;
- виписування основних положень із посиланнями на джерела;
- групування матеріалу за питаннями на окремих аркушах або картках, керуючись змістом попередньої лекції;
- поглиблення і розширення наявних знань;
- доповнення й виправлення записів, фіксування питань, що виникають;
- обмірковування плану відповіді на питання (добір відповідних фактів, цитат і аргументів);
- ознайомлення з рецензіями на літературу, яку вивчають;
- концентрація уваги на головному;
- консультування у викладача.

Лабораторне заняття (лабораторна робота) – вид практичних занять у вищій школі, що проводиться за завданням викладача із застосуванням навчальних приладів, Інструментів, матеріалів, установок, вимірювальних приладів, комп'ютерів та інших технічних засобів.

Воно характеризується високим ступенем самостійності студентів у процесі виконання завдань. Зміст лабораторного заняття безпосередньо пов'язаний із різними видами навчального експерименту – демонстраційними дослідженнями викладача, домашніми експериментальними завданнями, розв'язуванням експериментальних задач тощо.

Проводять лабораторні роботи у двох формах – фронтальні і практикуми. Під час фронтальної лабораторної роботи всі студенти (кожен окремо чи по двоє) виконують на простому обладнанні одночасно одну й ту саму роботу, що відповідає темі, яку вивчають, утворює з нею одне ціле. Практикуми проводять по завершенні великих розділів курсу наприкінці періоду навчання (семестру, року), вони мають переважно повторювальний та узагальнювальний характер і розраховані на більшу самостійність студентів, ніж фронтальні.

Одночасно із суто навчальними, що мають ілюстративний характер, проводять лабораторні заняття дослідницького характеру - навчально-дослідні. Завдання такої діяльності звичайно відповідають основному науковому напряму роботи кафедри, а деколи можуть бути складовою науково-дослідної роботи, яку здійснює кафедра.

Консультації – поради, пояснення викладача студентам з будь-якого питання.

Проводять навчальну консультацію у формі співбесіди індивідуально чи з групами у поза навчальний час за певним графіком або у разі потреби – після вивчення розділу програми, у процесі вивчення і особливо під час підготовки до іспитів, написання курсових, дипломних робіт.

Оскільки обсяг навчальної інформації збільшується, а аудиторний час або містить ту саму кількість годин, або скорочується, виникає необхідність індивідуального й групового консультування студентів для кращого засвоєння ними нових знань і вироблення навичок культури навчальної праці. Складні, комплексні теми з окремих дисциплін іноді потребують і поточних консультацій.

Специфіка консультацій, як правило, полягає у добровільному відвідуванні їх студентами. Це також є формою особистого спілкування студента з викладачем. Оскільки час консультації обмежений, запитання викладачу мають бути чітко сформульовані з питань, які неналежно висвітлено в доступних студентам джерелах навчальної інформації, опорних питань і питань, що виникли під час самостійної роботи, тощо.

Педагогічна практика. Практична підготовка студентів здійснюється через навчальні та виробничі (педагогічні) практики. Практика забезпечує послідовність і безперервність формування умінь і навичок та професійне становлення майбутніх педагогів. Давня китайська мудрість говорить: “Розкажи мені – я забуду. Покажи мені – я запам’ятаю. Дай мені зробити – я навчуся”. Педагогічна практика сприяє безпосередньому поєднанню і реалізації теоретичних знань, що отримують студенти у вищому навчальному закладі, з їх практичною діяльністю як учителів. Це дає змогу закріпити і поглибити знання теорії, а також набуті умінь і навичок, необхідних для майбутньої самостійної роботи.

Педагогічна практика – форма професійного навчання у вищій школі, спрямована на практичне засвоєння майбутніми фахівцями закономірностей і принципів педагогічної діяльності, формування основних професійних умінь і переконань.

Види, тривалість і терміни проведення практики визначаються для кожного освітньо-кваліфікаційного рівня з урахуванням специфіки спеціальностей і спеціалізацій.

Під час практики студенти шляхом особистого досвіду роботи оволодівають уміннями та навичками викладання свого предмета і виховання учнів, вчаться самотійно і творчо застосовувати знання, здобуті в процесі навчання у вищому педагогічному навчальному закладі, опановують сучасні методи і форми педагогічної діяльності, нові прогресивні технології навчання і виховання.

Інтерактивне навчання - співнавчання, взаємонавчання (колективне, групове, навчання у співпраці), де викладач і студент є рівноправними, рівнозначними суб'єктами навчання.

Організація інтерактивного навчання передбачає моделювання життєвих і педагогічних ситуацій, використання рольових ігор, спільне розв'язання проблем, вироблення спільної стратегії подолання складних ситуацій тощо. Воно ефективно сприяє формуванню навичок і вмінь, конструктивного творчого мислення; виробленню цінностей; створенню атмосфери співпраці, взаємодії; дає змогу майбутньому педагогу розвивати свої здібності, оскільки є своєрідним "перерозподілом активності" від викладача до студента.

Новою формою здобуття освіти, новим видом взаємодії між викладачами і студентами є також дистанційне навчання.

Дистанційне навчання – навчання за територіальної роз'єднаності викладача і студента, за якого всі чи переважна частина навчальних процедур здійснюються з використанням сучасних інформаційних і телекомунікаційних технологій.

За дистанційного навчання студент має змогу сам здобувати необхідні йому знання за допомогою інформаційних ресурсів: баз даних і знань; комп'ютерних, у т. ч. мультимедійних, навчальних і контролювальних систем; відео- і аудіозаписів, електронних бібліотек і, безперечно, традиційних посібників і підручників. Крім того, дистанційне навчання передбачає велику кількість завдань, розрахованих на самотійне опрацювання з можливістю отримання щоденних консультацій.

Взаємодія з віддаленими співрозмовниками розвиває у студентів універсальні вміння дистанційної діяльності, які не формуються за традиційного навчання (уміння користуватися електронною поштою, участь у телеконференціях, форумах тощо).

Використання різних форм і видів навчання сприяє формуванню високоосвічених, компетентних, мобільних, самоорганізованих, конкурентоспроможних фахівців, готових входити в глобалізований світ, відкрите інформаційне товариство.

3. Засоби навчання, їх функції та характеристика

Успішність процесу навчання, ефективність використання в ньому різних методів і форм навчання значною мірою залежать від вдалого вибору засобів навчання.

Засіб навчання – допоміжний матеріальний засіб школи (вищого навчального закладу), що виконує специфічні дидактичні функції.

Головне завдання засобів навчання полягає у забезпеченні навчальної мети завдяки включенню, активізації різноманітних пізнавальних можливостей учня і студента.

Засоби навчання виконують найрізноманітніші функції:

замінюють викладача як джерело знань (кінофільми, магнітофон, навчальні пристрої та ін.);

конкретизують, уточнюють, поглиблюють відомості, які дає викладач (картини, карти, таблиці та інший наочний матеріал);

є прямими об'єктами вивчення, дослідження (машини, прилади, хімічні речовини, предмети живої природи);

виступають «посередниками» між школярем (студентом) і природою або виробництвом у тих випадках, коли їх безпосереднє вивчення неможливе або утруднене (препарати, моделі, колекції, гербарії тощо);

використовуються для озброєння учнів (студентів) уміннями та навичками – навчальними і виробничими (прилади, інструменти та ін.);

є символічними (знаковими) засобами (історичні та географічні карти, графіки, діаграми тощо).

Найістотнішим засобом навчання є **слово викладача**. За допомогою слова він організовує засвоєння знань учнями (студентами), формування в них умінь і навичок. Викладаючи новий матеріал, він спонукає до роздумів над ним.

Підручник як важливий засіб навчання слугує для відновлення в пам'яті, повторення та закріплення здобутих на занятті знань, виконання домашнього завдання, повторення пройденого.

Необхідними чинниками, що сприяють успішному засвоєнню знань, є **технічні засоби навчання**. До них належать:

дидактична техніка (кіно -, діaproектори, телевізори, відеомагнітофони, електрофони),

екранні посібники статичної проекції (діафільми, діapозитиви, транспаранти, дидактичні матеріали для епіпроекції),

посібники динамічної проекції (кінофільми, кінофрагменти та ін.); фонопосібники (магнітофонні записи), відеозаписи, радіо - і телепередачі.

Застосування інформаційно-комунікаційних технологій в навчанні.

Використання технічних засобів навчання вимагає ретельного їх поєднання зі словом викладача, для чого використовують різноманітні методичні прийоми:

- установка на сприймання перед демонструванням окремих елементів комплексу чи комплексу загалом;

- пояснення (бесіда) за змістом аудіовізуальних засобів;

- демонстрування (прослуховування) окремих частин, фрагментів або кадрів, що чергуються з розповіддю (поясненням);

- демонстрування (прослуховування), що супроводжується поясненням (синхронне коментування).

Застосування технічних засобів навчання на уроці вимагає попередньої підготовки, яка передбачає:

- вибір теми заняття;

- визначення необхідних для вивчення теми засобів навчання;

- підготовку необхідних технічних засобів навчання;

- визначення дидактичних функцій і місця кожного технічного засобу при вивченні теми;

- встановлення характеру можливої роботи учнів з технічних засобів навчання;

- вибір способу викладу навчального матеріалу на кожному етапі вивчення теми;

- використання технічних засобів навчання відповідно до плану заняття.

Ефективному використанню технічних засобів навчання сприяє кабінетна система навчання, що передбачає проведення занять з усіх предметів у спеціально обладнаних навчальних кабінетах. Вона дає змогу швидко “вникнути” у предмет, що вивчається, створює кращі можливості для використання наочності, ТЗН та умови для цікавої організації позаурочної роботи з предмета, позакласної виховної роботи.

Сучасні інформаційно-комунікаційні технології передбачають використання ППЗ – педагогічних програмних засобів, які можуть містити такі модулі:

- електронна бібліотека,

- електронний підручник, посібник,

- електронний довідник,

- тренажерний комплекс (комп'ютерні моделі, конструктори й тренажери),

- електронний лабораторний практикум,

- комп'ютерна тестуюча система тощо.

Навіть окреме використання одного з цих елементів має низку переваг:

- електронний підручник, посібник ґрунтується на гіпертекстовій основі (гіпертекст являє собою набір текстів, що містять вузли переходу від одного тексту до якого-небудь іншого. Загальновідомим і яскраво вираженим прикладом гіпертексту служать веб-сторінки.) - дозволяє працювати за індивідуальною освітньою траєкторією, дозволяє визначити зручний темп роботи з матеріалом, що відповідає психофізіологічним особливостям його сприйняття,

- електронний довідник – дозволяє оперативно одержати необхідну довідкову інформацію,

- комп'ютерні моделі, конструктори й тренажери - дозволяють закріпити знання й одержати навички їхнього практичного застосування в ситуаціях, що моделюють реальні,

- електронний лабораторний практикум - дозволяє імітувати процеси, що протікають у досліджуваних реальних об'єктах, або змодельовати експеримент, не здійснений у реальних умовах,

- комп'ютерна тестуюча система - забезпечує, з одного боку, можливість самоконтролю для користувача, а з іншого боку – приймає на себе рутинну частину поточного або підсумкового контролю.

Слід сказати декілька слів про комп'ютерне тестування. Комп'ютерне тестування, як і будь-який інший метод діагностики успішності навчальних досягнень, має власні переваги й вади.

До недоліків комп'ютерного тестування можна віднести:

- складність розробки науково обґрунтованого змісту тестів;
- можливість відгадування учнями правильних відповідей, а, отже, ймовірність помилкової оцінки;
- відсутність безпосереднього діалогу між викладачем і учнем і, як наслідок, можливості пояснення помилки.

Порівняно з традиційними формами контролю комп'ютерне тестування має ряд переваг:

- швидке одержання результатів і звільнення викладача від трудомісткої роботи з обробки результатів тестування;
- індивідуалізація процесу навчання (автономність);
- певний психологічний комфорт учнів під час тестування;
- оперативність;
- підвищення об'єктивності оцінювання знань, і, як наслідок, позитивний стимулюючий вплив на пізнавальну діяльність учня;
- конфіденційність при анонімному тестуванні;

- тестування на комп'ютері більш цікаве у порівнянні з традиційними формами опитування, що створює позитивну мотивацію в учнів;
- виключення негативного впливу на результати тестування таких факторів як настрій, рівень кваліфікації й інші характеристики конкретного викладача;
- можливість застосування технічних засобів;
- універсальність, охоплення всіх стадій процесу навчання;
- контроль великого обсягу матеріалу;
- зменшення порівняно з традиційним опитуванням затрати часу на 50 відсотків.

Використання програмних засобів забезпечує:

- розвиток наочно-образного мислення,
- моторних і комунікативних навичок,
- цілеспрямованості і соціалізації,
- сприяють активізації вербальної взаємодії учнів, що є особливо важливим фактором у навчанні учнів.

На сучасному етапі розвитку суспільства широкого впровадження у навчально-виховний процес набули INTERNET-ресурси. Необхідність їх полягає в тому, що вони надають доступ до інформації, якої немає в традиційних джерелах, або кількість джерел обмежена, а також сприяють обміну фаховою інформацією. В процесі навчання послугами глобальної мережі користується як педагогічний колектив, так і учнівський.

Для освітянської діяльності *INTERNET* пропонує:

- уроки в режимі on-line;
- ресурси для викладачів;
- ресурси для слухачів;
- проєкти on-line;
- Web Quests.

Позитивними моменти використання Всесвітньої комп'ютерної мережі у навчальному процесі:

для студентів

- навчання і робота в командах (співробітництво допомагає у вирішенні проблем),
- робота в групах поза навчальним закладом (формування розумових навичок вищого рівня - аналіз інформації),
- зростання у слухачів інформаційної грамотності.

для викладачів:

- знайомство з фаховою інформацією;
- використання планів уроків, on-line курсів, Web-сайтів;

- обмін інформацією з колегами і спеціалістами-експертами з інших навчальних закладів;

- об'єднання фахових ресурсів для вирішення загальних задач.

Це говорить про необхідність використання ресурсів Інтернет у педагогічній діяльності для досягнення більш значущих результатів.

Можна назвати найбільш значущі цілі, реалізація яких виправдовує введення інформаційно-комунікаційних технологій у процес навчання.

Це:

- індивідуалізація і диференціація процесу навчання;
- здійснення контролю за зворотним зв'язком, з діагностикою і оцінкою результатів;
- здійснення самоконтролю і самокорекції;
- забезпечення можливостей тренажу і здійснення з його допомогою самопідготовки;
- наочність (демонстрація динаміки процесів, що вивчаються, графічна інтерпретація досліджуваних закономірностей);
- моделювання та імітація процесів, які вивчаються і досліджуються, явищ з переходом в «реальність – модель» і навпаки (або без переходу);
- проведення лабораторних робіт в режимі приєднання за допомогою спеціальних пристроїв демонстраційного обладнання до комп'ютера;
- створення і використання інформаційних баз даних, необхідних в навчальній діяльності, і забезпечення доступу до мережі інформації;
- посилення мотивації навчання (за рахунок відображення засобів програм, або вміщення в неї ігрових ситуацій);
- озброєння слухачів стратегією засвоєння навчального матеріалу;
- формування стилю мислення, уміння приймати варіанти розв'язання (за рахунок систематичної логічної послідовності всіх операцій);
- розвиток творчих здібностей особистості (за рахунок можливостей керувати пізнавальною діяльністю учнів).

Інформаційні технології нині виступають як система, складовими якої є учасники педагогічного процесу (викладачі та слухачі) та система теорій, ідей, засобів і методів організації навчальної діяльності для ефективного вирішення проблем, що охоплюють усі аспекти засвоєння знань і формування практичних навичок; інформаційні технології спонукають до постійної самоосвіти, а сам процес навчання дає можливість відчувати практичні результати.

Впровадження центром ІКТ у навчальний процес ґрунтується на *Постанові кабінету міністрів України «Про затвердження державної програми «Інформаційні та комунікаційні технології в освіті і науці» на 2006-2010 роки», затвердженої від 7 грудня 2005 року, №1153. Від успішного*

використання ІКТ в навчальному процесі залежить розвиток країни та її місце у світовій спільноті.

Навчальний час студента

- Навчальний час студента визначається обсягом кількістю облікових одиниць часу, необхідних для здобуття відповідного ступеня вищої освіти.

Обліковими одиницями навчального часу студента є кредит Європейської кредитної трансферно-накопичувальної системи (далі – кредит ЄКТС), академічна година, навчальні день, тиждень, семестр, курс, рік.

Кредит ЄКТС – одиниця вимірювання обсягу навчального навантаження здобувача вищої освіти, необхідного для досягнення визначених (очікуваних) результатів навчання. Обсяг одного кредиту ЄКТС становить 30 годин (в окремих випадках – 36 годин). Навантаження одного навчального року за денною формою навчання становить, як правило, 60 кредитів ЄКТС;

Академічна година – це мінімальна облікова одиниця навчального часу. Тривалість академічної години становить, як правило, 45 хвилин. Дві академічні години утворюють пару академічних годин («пара»).

Навчальний день – складова частина навчального часу студента тривалістю не більше 9 академічних годин.

Навчальний тиждень – складова частина навчального часу студента тривалістю не більше 45 академічних годин.

Навчальний семестр – складова частина навчального часу студента, що закінчується підсумковим семестровим контролем. Тривалість семестру визначається навчальним планом.

Навчальний курс – завершений період навчання студента протягом навчального року. Тривалість перебування студента на навчальному курсі включає час навчальних семестрів, підсумкового контролю та канікул. Сумарна тривалість канікул протягом навчального курсу, крім останнього, становить не менше 8 тижнів. Початок і закінчення навчання студента на конкретному курсі оформляються відповідними (перевідними) наказами.

Навчальний рік триває 12 місяців, розпочинається 1 вересня і для студентів складається з навчальних днів, днів проведення підсумкового контролю, екзаменаційних сесій, вихідних, святкових і канікулярних днів.

- Навчальні дні та їх тривалість визначаються річним графіком освітнього процесу. Вказаний графік складається на навчальний рік з урахуванням перенесень робочих та вихідних днів.

Навчальні заняття проводяться за розкладом. Розклад має забезпечити виконання навчального плану в повному обсязі щодо навчальних занять.

- Забороняється відволікати студентів від участі в навчальних заняттях та контрольних заходах, встановлених розкладом, крім випадків, передбачених чинним законодавством.

Робочий час викладача

- Робочий час викладача визначається обсягом його обов'язків у поточному навчальному році, відображених в індивідуальному робочому плані. Тривалість робочого часу викладача з повним обсягом обов'язків становить не більше 1548 годин на навчальний рік при середньотижневій тривалості 36 годин.

- Робочий час науково-педагогічного працівника включає час виконання ним навчальної, методичної, наукової, організаційної роботи та інших трудових обов'язків. Робочий час наукового працівника включає час виконання ним наукової, дослідницької, консультативної, експертної, організаційної роботи та інших трудових обов'язків. Робочий час педагогічного працівника включає час виконання ним навчальної, методичної, організаційної роботи та інших трудових обов'язків.

- Обсяг навчальних занять, доручених для проведення конкретному викладачеві виражений в облікових (академічних) годинах, визначає навчальне навантаження викладача.

- Види навчальних занять, що входять в обов'язковий обсяг навчального навантаження викладача відповідно до його посади, встановлюються кафедрою.

- Максимальне навчальне навантаження на одну ставку науково-педагогічного працівника не може перевищувати 600 годин на навчальний рік, педагогічного працівника – 720 годин на навчальний рік.

- Мінімальний та максимальний обов'язковий обсяг навчального навантаження викладача в межах його робочого часу встановлюється з урахуванням виконання ним інших обов'язків (методичних, наукових, організаційних) у порядку передбаченому Статутом Університету та Колективним договором між адміністрацією та трудовим колективом Університету.

- У випадках виробничої необхідності викладач може бути залучений до проведення навчальних занять понад обов'язковий обсяг навчального навантаження, визначений індивідуальним робочим планом, в межах свого робочого часу. Додаткова кількість облікових годин встановлюється кафедрою і не може перевищувати 0.25 мінімального обов'язкового обсягу навчального навантаження.

- Зміни в обов'язковому навчальному навантаженні викладача вносяться в його індивідуальний робочий план.

- Графік робочого часу викладача визначається розкладом аудиторних навчальних занять і консультацій, розкладом або графіком контрольних заходів та іншими видами робіт, передбаченими індивідуальним робочим планом викладача. Час виконання робіт, не передбачених розкладом або графіком контрольних заходів, визначається графіком навчального процесу в Університеті, з урахуванням особливостей спеціальності та форм навчання.

Науково-педагогічний працівник зобов'язаний дотримуватися встановленого йому графіка робочого часу.

- Забороняється відволікати викладачів від проведення навчальних занять та контрольних заходів, передбачених розкладом.

Залучення викладачів до роботи, не передбаченої трудовим договором, може здійснюватися лише за їхньою згодою або у випадках, передбачених законодавством.

Форми навчання

- Навчання студентів в університеті здійснюється за такими формами:

- денна (очна);
- заочна (дистанційна).

Форми навчання можуть поєднуватися.

Денна (очна) форма навчання є основною формою здобуття певного рівня вищої освіти (освітньо-кваліфікаційного рівня).

Заочна форма навчання є формою здобуття певного рівня вищої освіти (освітньо-кваліфікаційного рівня) без відриву від виробництва.

- Терміни навчання за відповідними формами визначаються можливостями виконання освітньо-професійної програми підготовки фахівців певного ступеня вищої освіти (освітньо-кваліфікаційного рівня) та стандартами вищої освіти.

Особливості організації освітнього процесу за заочною формою навчання

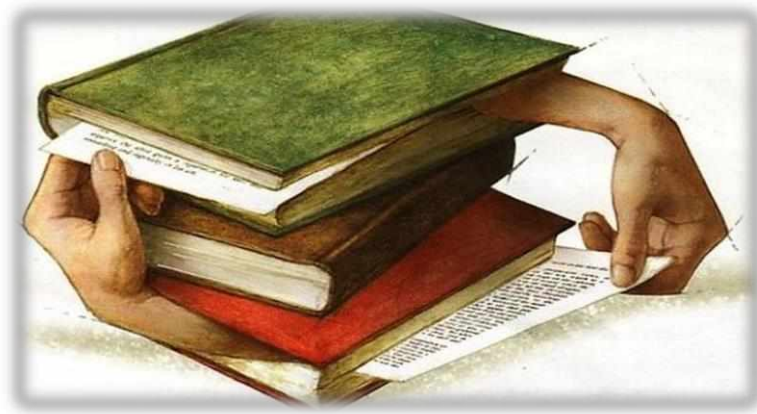
- Прийом на заочну форму навчання (навчання без відриву від виробництва) здійснюється згідно з Правилами прийому до Університету. Особи, які навчаються за заочною формою, мають статус студента і на них поширюються права та обов'язки, визначені чинним законодавством, Статутом Університету, положеннями, наказами та розпорядженнями, що діють в Університеті.

- Відповідно до Кодексу Законів про працю, Закону України «Про відпустки» та Постанови Кабінету Міністрів України від 28 червня 1997 №634 «Про порядок, тривалість та умови надання щорічних відпусток працівникам,

які навчаються у вищих навчальних закладах з вечірньою формою навчання, де навчальний процес має свої особливості» для осіб, які перебувають у трудових відносинах з підприємствами, установами, організаціями незалежно від їх форм власності, виду діяльності та галузевої належності, а також працюють за трудовим договором у фізичної особи і навчаються у вищих закладах освіти за заочною формою, передбачені пільги у вигляді додаткових оплачуваних відпусток і відпусток без збереження заробітної плати.

- Зміст, обсяг, структура та якість знань, навичок і умінь студентів, які навчаються без відриву від виробництва, мають відповідати вимогам державного стандарту освіти, встановленим для відповідного рівня вищої освіти (освітньо-кваліфікаційного рівня).
- Тривалість навчання визначається стандартами освіти і навчальними планами.
- Навчальні плани для форм навчання без відриву від виробництва за переліком дисциплін, кількістю годин та кредитів, формами підсумкового контролю повинні відповідати навчальним планам денної форми навчання. Перелік дисциплін може відрізнятися за рахунок вибірових дисциплін і спеціалізації.

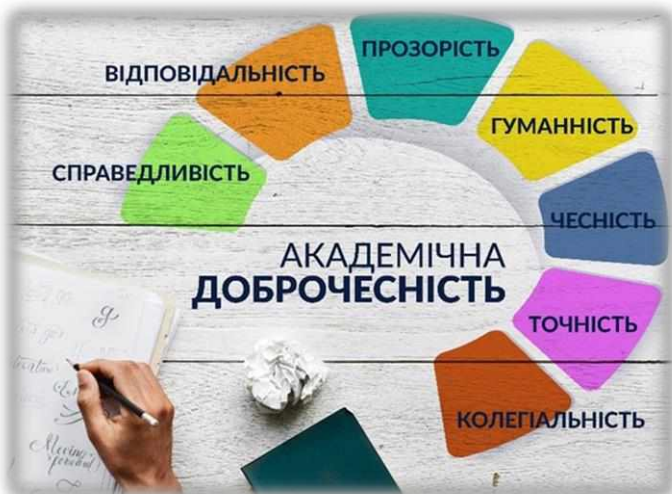
ТЕМА № 14: АКАДЕМІЧНА ДОБРОЧЕСНІСТЬ ЯК АКТУАЛЬНА ПРОБЛЕМА СУЧАСНОСТІ



- 1. Загальні положення про академічну доброчесність в навчальному закладі.*
- 2. Основи академічного письма.*

Відповідно до Статті 42 Закону України «Про освіту»: Академічна доброчесність – це сукупність етичних принципів та визначених законом правил, якими мають керуватися учасники освітнього процесу під час навчання, викладання та провадження наукової (творчої) діяльності з метою забезпечення довіри до результатів навчання та/або наукових (творчих) досягнень.

Дотримання академічної доброчесності педагогічними, науково-педагогічними та науковими працівниками передбачає:



- посилення на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей;

- дотримання норм законодавства про авторське право і суміжні права;

- надання достовірної інформації про методики і результати досліджень, джерела використаної інформації та власну педагогічну (науково-педагогічну,

творчу) діяльність;

- контроль за дотриманням академічної доброчесності здобувачами освіти;
- об'єктивне оцінювання результатів навчання.

Дотримання академічної доброчесності здобувачами освіти передбачає:

- самостійне виконання навчальних завдань, завдань поточного та підсумкового контролю результатів навчання (для осіб з особливими освітніми потребами ця вимога застосовується з урахуванням їхніх індивідуальних потреб і можливостей);

- посилення на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей;

- дотримання норм законодавства про авторське право і суміжні права;

- надання достовірної інформації про результати власної навчальної (наукової, творчої) діяльності, використані методики досліджень і джерела інформації.

Академічна доброчесність є важливим фактором успішності університету, науково-педагогічних працівників, наукових і педагогічних працівників, а також випускників ВВНЗ. На ній базується довіра колег, роботодавців, замовників освітніх і наукових послуг, спонсорів, грантодавців, інших партнерів, необхідна для належного ресурсного забезпечення якісної вищої освіти і наукових досліджень.

Наявність ресурсів дає змогу залучати кращих студентів, викладачів і науковців, які формують репутацію університету, брати участь у цікавих і престижних освітніх, наукових та інших проектах, отримувати важливі для науки і практики результати досліджень, а також підвищує зацікавленість інвесторів у підтримці закладу, його співробітників та здобувачів освіти. Таким



чином, формується позитивний зворотний зв'язок, який посилює репутацію університету, його працівників і студентів та сприяє стійкому розвитку і конкурентоспроможності університету.

Результати навчання студента із академічної доброчесності полягають у їх здатності:

діяти у професійних і навчальних ситуаціях із позицій академічної доброчесності та професійної етики;

– самостійно виконувати навчальні завдання;

– коректо посилатися на

джерела інформації у разі запозичення ідей, тверджень, відомостей;

- усвідомлювати значущість норм академічної доброчесності;
- оцінювати приклади людської поведінки відповідно до норм академічної доброчесності;
- давати моральну оцінку власним вчинкам, співвідносити їх із моральними та професійними нормами, тощо.

Для якісного академічного письма здобувачі мають опанувати знання й навички:

- шукати, обирати й оцінювати якість джерел;
- робити нотатки, завжди вказуючи джерело;
- виділяти головні думки в тексті;
- підсумовувати текст та ідеї;
- перефразовувати чужі думки своїми словами стисло, детально, без зміни змісту цих думок;

- правильно описувати посилання на джерело;
- правильно цитувати;
- знати про форми академічного плагіату і про шляхи запобігання йому;
- формулювати і чітко висловлювати власні думки;
- знати структуру академічного тексту;
- вміти у власному тексті відокремити текст цитат;
- володіти іноземними мовами, передусім англійською.

Види порушень академічної доброчесності

Порушеннями академічної доброчесності згідно Закону України «Про освіту» вважаються:

– академічний плагіат – оприлюднення (частково або повністю) наукових (творчих) ідей, результатів праці, отриманих іншими особами, як результатів власного дослідження (творчості) та/або відтворення опублікованих текстів інших авторів, джерел без зазначення авторства з метою отримати певну користь, пошану, вигоду, які не обов’язково мають бути грошового характеру.

До академічного плагіату можна віднести: фрагменти письмових робіт та повних текстів без оформлення їх як цитат з посиланням на джерело; плагіат ідей, даних, моделей, ілюстрацій тощо без посилання на джерело; відсутність належних посилань за відсутності привласнення авторства; помилки цитування; перефразування тексту джерела у формі, що є близькою до оригінального тексту; тощо;

– самоплагіат – оприлюднення (частково або повністю) власних раніше опублікованих наукових результатів як нових наукових результатів.

До самоплагіату можна віднести: дуплікація публікацій — публікація однієї і тієї самої наукової роботи (цілком або з несуттєвими змінами) в декількох виданнях, а також повторна публікація (цілком або з несуттєвими змінами) раніше оприлюднених статей, монографій, інших наукових робіт як нових наукових робіт; дуплікація наукових результатів — публікація повністю чи частково одних і тих самих наукових результатів у різних статтях, монографіях, інших наукових працях як нових результатів, які публікуються вперше; подання у звітах із виконання різних наукових проектів тих самих результатів як таких, що отримані при виконанні відповідного проекту; повторне подання здобувачами освіти письмових робіт, які вже подавалися як звітність із інших дисциплін, без дозволу викладача; агрегування чи доповнення даних — суміщення раніше опублікованих і нових даних без їх поділу з відповідними посиланнями на попередню публікацію; повторний аналіз раніше опублікованих даних без посилання на попередню публікацію цих даних та раніше виконаного їх аналізу;

– фабрикація – вигадування даних чи фактів, що використовуються в освітньому процесі або наукових дослідженнях.

До фабрикації можна віднести: наведення у письмових роботах здобувачів чи в наукових роботах науково-педагогічних працівників неперевіраних даних, зокрема статистичних даних, результатів експериментів, розрахунків чи емпіричних досліджень, фотографій, аудіо- та відеоматеріалів тощо; посилення на вигадані джерела інформації або навмисне посилення не на справжнє джерело; приписування іншим особам текстів, думок чи ідей, яких вони не висловлювали чи не публікували;

– фальсифікація – свідомо зміна чи модифікація вже наявних даних, що стосуються освітнього процесу чи наукових досліджень;

До фальсифікації можна віднести: необґрунтоване корегування результатів власних наукових досліджень чи виконання навчальних завдань (таке, що не базується на повторних чи додаткових дослідженнях, вимірюваннях або розрахунках, виправленні виявлених помилок тощо); наведення у письмових роботах здобувачів та в наукових роботах науково-педагогічних працівників свідомо змінених літературних даних та даних, отриманих із інших джерел, зокрема, статистичних даних, результатів експериментів, розрахунків чи



емпіричних досліджень, фотографій, аудіо- та відеоматеріалів тощо без належного обґрунтування причин і зазначення методики їх корегування; наведення неповної або викривленої інформації про апробацію результатів досліджень та розробок;

– списування – виконання письмових робіт із залученням зовнішніх джерел інформації, крім дозволених для використання, зокрема під час оцінювання результатів навчання;

– обман – надання завідомо неправдивої інформації щодо власної освітньої (наукової, творчої) діяльності чи організації освітнього процесу; формами обману є, зокрема, академічний плагіат, самоплагіат, фабрикація, фальсифікація та списування; До обману можна віднести: включення до співавторів наукових публікацій осіб, що не брали кваліфікованої участі



(кваліфікованою участю у підготовці публікації є участь у формулюванні цілей, завдань та висновків роботи, написанні її тексту, обґрунтуванні методики дослідження, отриманні основних результатів дослідження тощо) в їх підготовці; не включення до співавторів наукових публікацій осіб, що брали кваліфіковану участь в їх підготовці; подання як результатів власної праці робіт, виконаних на замовлення іншими особами, або робіт, стосовно яких справжні автори надали згоду на таке використання; здавання або представлення різними особами робіт з однаковим змістом як результату власної навчальної діяльності; написання чужих варіантів завдань на контрольних заходах; використання системи прихованих сигналів (звукових, жестових та ін.) при виконанні групових контрольних заходів з однаковими варіантами; несамотійне виконання завдань у випадках, коли не дозволяється отримання допомоги, або не зазначення інформації про отриману допомогу, консультації, співпрацю; проходження процедур контролю знань підставними особами; симуляція погіршення стану здоров'я, хвороби з метою уникнення контрольних заходів; надання відгуків або рецензій на наукові або навчальні роботи без належного проведення їх експертизи.

– хабарництво – надання (отримання) учасником освітнього процесу чи пропозиція щодо надання (отримання) коштів, майна, послуг, пільг чи будь-яких



інших благ матеріального або нематеріального характеру з метою отримання неправомірної переваги в освітньому процесі;

– необ'єктивне оцінювання – свідоме завищення або заниження оцінки результатів навчання здобувачів освіти.

До необ'єктивного оцінювання можна віднести:

свідоме завищення або заниження оцінки результатів навчання здобувачів освіти; невчасне повідомлення здобувачів освіти про систему оцінювання результатів навчання; застосування системи оцінювання, що не відповідає декларованим цілям та завданням теми, дисципліни, практики, освітньої програми тощо; відсутність об'єктивних критеріїв оцінювання.

Відповідальність за порушення академічної доброчесності працівниками і слухачами вузу.

Ступінь серйозності порушень академічної доброчесності може відрізнятися за видами порушень, їх повторюваністю, видами робіт (поточні письмові

завдання, підсумкова атестація з дисципліни, підсумкова атестація на певному рівні освіти, дисертації, монографії, наукові публікації, наукові звіти тощо) та ін.

За порушення академічної доброчесності педагогічні, науково-педагогічні та наукові працівники вузу будуть притягнені до такої академічної відповідальності:

- відмова у присудженні наукового ступеня чи присвоєнні вченого звання;
- позбавлення присудженого наукового ступеня чи присвоєного вченого звання;
- відмова в присвоєнні або позбавлення присвоєного педагогічного звання, кваліфікаційної категорії;

За порушення академічної доброчесності слухачі притягуються до такої академічної відповідальності:

- повторне проходження оцінювання (контрольна робота, іспит, залік тощо);
- повторне проходження відповідного освітнього компонента освітньої програми;
- відрахування з університету;
- позбавлення академічної стипендії;
- позбавлення наданих університетом пільг з оплати навчання.

Додатковими видами академічної відповідальності, які можуть бути застосовані до учасників освітнього процесу за конкретні порушення академічної доброчесності є:

- усне зауваження від викладача або представника адміністрації (керівника кафедри, факультету, тощо);
- попередження про можливість притягнення до академічної відповідальності;
- скерування на додаткове навчання з питань академічної доброчесності;
- повторне виконання завдання; – зниження оцінки за виконання завдання;
- внесення постійного чи тимчасового запису до реєстру порушень академічної доброчесності, ведеться на офіційному сайті навчального закладу (цей запис може бути доступний потенційним роботодавцям, закладам вищої освіти при прийомі на навчання або на роботу, а також в інших випадках);
- усне чи письмове повідомлення юридичної або фізичної особи, яка здійснює оплату за навчання, про факт порушення; – виключення з рейтингу претендентів на отримання академічної стипендії або нарахування штрафних балів у такому рейтингу;
- позбавлення почесних звань, нагород, стипендій тощо, присуджених університетом;

- обмеження права на участь у роботі колегіальних органів навчального закладу (вчена рада, рада молодих вчених, спеціалізовані ради, тощо) на певний термін;

- позбавлення права брати участь у конкурсах на отримання фінансування наукових досліджень, стипендій, грантів тощо;

- відрахування чи звільнення.

Кожна особа, стосовно якої порушено питання про порушення нею академічної доброчесності, має такі права:

- ознайомлюватися з усіма матеріалами перевірки щодо встановлення факту порушення академічної доброчесності, подавати до них зауваження;

- особисто або через представника надавати усні та письмові пояснення або відмовитися від надання будь-яких пояснень, брати участь у дослідженні доказів порушення академічної доброчесності;

- знати про дату, час і місце та бути присутньою під час розгляду питання про встановлення факту порушення академічної доброчесності та притягнення її до академічної відповідальності;

- оскаржити рішення Етичної комісії про притягнення до академічної відповідальності до ректора університету, або до суду.

За дії (бездіяльність), що цим стандартом визнані порушенням академічної доброчесності (академічна відповідальність), особа може бути притягнута до інших видів відповідальності (дисциплінарної, адміністративної, кримінальної) з підстав та в порядку, визначених законодавством.

Основна складова академічного письма.

Науковий стиль – це один із функціональних різновидів літературної мови, що обслуговує різні галузі науки, виробництва, освіти і реалізується у книжних спеціалізованих текстах різних жанрів.

Науковий стиль української мови формується і розвивається під впливом різних чинників: загального стану науки і наукових знань в Україні, ступеня розвитку літературної мови, мовної практики письменників, учених, діячів культури.

Метою наукового стилю є повідомлення об'єктивної інформації, доведення істинності наукового знання, пояснення причини явищ, опис істотних ознак, властивостей предмета наукового пізнання.

Основні функції наукового стилю – інформативна (функція повідомлення), епістемічна (наукове пояснення явищ, з'ясування, обґрунтування гіпотез, класифікація понять, систематизація знань), комунікативна (інформування). Для наукової мови важливою є також перформативна функція, суть якої полягає у

встановленні певних фактів або зв'язків за допомогою мовного матеріалу, та функція аргументованого доказу.

Науковий стиль реалізується переважно в писемному мовленні, однак відчутне зростання наукових контактів у вигляді конференцій, симпозіумів, семінарів загострює увагу і до усного наукового мовлення.

За формою жанри наукового мовлення поділяють на великі і малі. До великих жанрів належать дисертації, енциклопедії, монографії, довідники, навчальні посібники, до малих – наукова стаття, реферат, анотація, тези, огляд, рецензія, відгук.

Функціональна класифікація дає змогу виділити такі підстили наукового стилю: власне науковий, науково-навчальний (дидактичний), науково-технічний (виробничо-технічний); науково-популярний; науково-інформативний (науково-реферативний), науково-довідковий (довідково-енциклопедичний). У межах наукового стилю виокремлюють також науково-публіцистичний та науково-фантастичний підстили.

Зупинимося на основних рисах і деяких мовних засобах текстової організації власне наукового (академічного) підстилю. Цей різновид призначений для написання первинних і вторинних наукових текстів, що повідомляють наукову інформацію, доводять її новизну (монографій, дисертацій, наукових статей, конспектів, рефератів, анотацій, рецензій, наукових доповідей). Характерними ознаками власне наукового підстилю виступають академічність викладу, насиченість термінами, книжність, використання чітких визначень, точність, переконливість аргументації, синтаксичних конструкцій, логічна послідовність викладу, лаконічність форми. Тексти цього різновиду адресують фахівцям відповідного профілю.

У власне науковому стилі пишуть монографію, дисертацію, наукові статті, конспекти, реферати, анотації, рецензії, готують наукову доповідь.

Монографія – це одноосібно написана книга, в якій зібрано, систематизовано й узагальнено значну кількість фактичного матеріалу, результати великого наукового дослідження, одержано переконливі висновки.

Дисертація – це оригінальне самостійне науково завершене дослідження, яке може сприяти вирішенню певної наукової проблеми (для кандидатської дисертації) або відкриттю нових напрямів у науці (для докторської дисертації).

Наукова стаття – один із видів наукових публікацій, де описують кінцеві або проміжні результати дослідження, обґрунтовують способи їх отримання, а також накреслюють перспективи наступних напрацювань.

Текст наукової статті – це своєрідний портрет автора, що відображає професійну майстерність, культурний рівень, кругозір, культуру мислення і культуру мовлення.

Наукова стаття – це один із видів наукових публікацій, де описуються кінцеві або проміжні результати проведеного дослідження, обґрунтовуються способи їх отримання, а також накреслюються перспективи наступних напрацювань.

Обсяг наукової статті зазвичай становить від 6 до 24 сторінок, тобто 0,35–1 др. арк. За змістом наукові статті поділяють на власне наукові, науково–популярні, науково–навчальні, науково–методичні, науково–публіцистичні. Призначають наукові статті вузькому колу або широкому загалу науковців, спеціалістам певної галузі або кількох галузей. За кількістю авторів наукові статті бувають одноосібні або колективні. Статті бувають також оглядові, проблемні і методологічні.

Оглядові статті містять характеристику стану і перспектив наукових досліджень у тій чи тій предметній галузі. У проблемних статтях наявна характеристика проблеми, яка не одержала всебічного осмислення. Методологічні статті подають обґрунтування методології вирішення проблеми.

Наукові статті виконують дослідницьку (подають наукові результати), презентаційну (презентують дослідника у науковому товаристві), оцінну (містять оцінку стану наукових досліджень з певної проблеми), комунікативну (служують засобом спілкування дослідників) функції.

Ознаками мови статті вважають логічність, ясність, стислість, точність наукової термінології, вірогідність вихідної інформації, критичність у відборі фактів, доказовість змісту тексту, закінченість (цілісність розкриття одного або кількох питань), логічність і обґрунтованість висновків, наявність міркувань і посилань.

На етапі інтенції (задуму) визначають мотивацію написання статті (чого автор очікує від цього заходу), тему, мету, ідею, обсяг інформації, виробляють концепцію (бачення автора, добір аргументів і мовних засобів). Важливо опрацювати значну кількість матеріалу з різних джерел (монографій, наукових журналів, у т. ч. іноземних).

Підготовка до написання наукової статті складається з наступних складових:

1. Формулювання назви статті: заголовок має бути лаконічним і однозначним, повинен сконцентрувати увагу читача на предметі дослідження.
2. Визначення меж теми та обсягів наукової інформації, представленої в науковій статті.
3. Розроблення орієнтовного плану (змісту) статті: вступу, основної частини, висновків, перспектив дослідження.
4. Окреслення у вступі змісту роботи: постановки проблеми, з'ясування її актуальності та науково–практичного значення; аналіз останніх досліджень і

публікацій, в яких започатковано розв'язання певної проблеми і на які опирається автор; порушення не вирішених раніше питань, яким присвячена стаття; формулювання мети і завдання статті.

5. Визначення методів дослідження, джерельної бази, підготовки основних тез–відповідей на завдання.

6. Тлумачення використовуваних у статті термінів.

7. Обґрунтування в основній частині отриманих результатів. Текст має спиратися на принципи: «від відомого до невідомого», «від простого до складного».

8. Перевірка узгодженості між заголовком, метою, завданнями і висновками.

9. Міркування на перспективами наступних розвідок у цьому питанні.

10. Проведення самоконтролю виконаної роботи на змістовому, логічному, мовностилістичному рівнях.

Перевірка тексту статті на відповідність чинним правописним нормам, вимогам наукового стилю, оформлення цитат і посилань. Оформлення списку використаних джерел за чинними стандартами.

Обов'язковим структурним компонентом наукового тексту є заголовок. Важливо, щоб назва була короткою, однозначною, конкретною, точно відображала тему наукової роботи й обмежувала обсяг наукового тексту. Мета вступу наукової статті – показати, що дослідження є розвитком, продовженням або спростуванням визнаних положень, полемікою з іншими напрямками або окремими науковцями. У вступі визначають постановку проблеми та її актуальність, аналізують останні дослідження і публікації, в яких започатковано розв'язання означеної проблеми, окреслюють питання, яким присвячується стаття. Висвітлення актуальності не має бути багатослівним, головне – показати суть проблемної ситуації, що потребує вивчення.

Аналіз останніх праць, у яких розглянуто актуальне питання, важливий для розуміння предмета дослідження. В огляді літератури подають наукові джерела, що висвітлюють історію розвитку проблеми: теоретичні роботи, які повною мірою чи частково розкривають проблему, виокремлюють потребу у власному дослідженні. Формулювання цілей статті уможливорює конкретизацію постановку завдань. Основна частина наукової статті займає дві третини обсягу тексту.

Усі міркування викладають так, щоб читач зрозумів суть запропонованих ідей. Використовуючи маловідомі терміни, обов'язко слід подати їх тлумачення. Факти, явища мають бути певним чином представлені, класифіковані, згруповані, описані й супроводжуватися відповідним коментарем. Використання статистичних даних варто зробити максимально наочним, для цього потрібно не

лише перерахувати джерела цих даних, а й подати відповідні пояснення Готуючи висновки, перевіряють узгодженість між назвою, метою, завданнями вступу. Водночас стежать, щоб висновки не повторювали вступ. Саме висновки визначають, чи повноцінним був діалог автора статті з читачем, чи досягнута мета теоретичної або експериментальної розвідки.

У висновках указують, що в результаті наукового дослідження і виконання завдань зібрано відповідний матеріал, пояснюють наукове і практичне значення роботи. Доцільно також подати чітке бачення перспектив наступних досліджень з відповідної проблеми. Наступним етапом є самоконтроль виконаної роботи, який слід проводити на змістовому, логічному, мовностилістичному рівнях. Зокрема, потрібно з'ясувати, чи назва статті відображає основну ідею змісту, чи не є вона громіздкою (понад 10 слів); чи логічно вмотивована структура. Мова тексту має відзначатися точністю, ясністю, лаконічністю викладу. Спеціальні терміни необхідно вживати в їх точному значенні. Структура речень повинна бути прозрою, не громіздкою, що заважає сприйняттю матеріалу. Недоцільними є використання конструкцій розмовного стилю, виклад матеріалу від першої особи однини, вільне скорочення.

Грамотний виклад роботи ґрунтується не тільки на нормах слововживання, орфографії, стилістики, а й пунктуації. Доцільно 63 уважно переглянути розділові знаки при дієприслівникових зворотах, вставних словах, однорідних членах речення, у складних реченнях. Готуючи наукову статтю через певний час ще раз варто перечитати, поміркувати над структурою і змістовим наповненням. «Свіже» бачення проблеми дасть можливість удосконалити вступ, основну частину чи висновки, а в цілому сприяє розвитку індивідуального стилю дослідника.

