

УДК: 159.9:81.2;316.3

**Рисинець Тетяна Петрівна**

кандидат психологічних наук, доцент

завідувач кафедри педагогіки та психології

Вінницький національний медичний університет ім. М. І. Пирогова, Україна

**Rysynets Tetiana**

Candidate of Psychological Science, Associate Professor

Associate Professor of the Department of Pedagogy and Psychology

National Pirogov Memorial Medical University, Ukraine

ORCID: 0000-0001-5855-6106

**Потоцька Ірина Сергіївна**

кандидат психологічних наук, доцент

доцент кафедри педагогіки та психології

Вінницький національний медичний університет ім. М. І. Пирогова, Україна

**Potoska Iryna**

Candidate of Psychological Science, Associate Professor

Associate Professor of the Department of Pedagogy and Psychology

National Pirogov Memorial Medical University, Ukraine

ORCID: 0000-0001-7723-9587

**Лісовий Микола Іванович**

кандидат педагогічних наук, доцент

доцент кафедри педагогіки та психології

Вінницький національний медичний університет ім. М. І. Пирогова, Україна

**Lisovyi Mykola**

Candidate of Psychological Science, Associate Professor

Associate Professor of the Department of Pedagogy and Psychology

National Pirogov Memorial Medical University, Ukraine

ORCID: 0009-0008-1304-4922

**Костенко Наталія Іванівна**

кандидат педагогічних наук, доцент

доцент кафедри психології та педагогіки

Вінницький національний медичний університет ім. М.І. Пирогова, Україна

**Kostenko Natalia**

Candidate of Psychological Science, Associate Professor

Associate Professor of the Department of Pedagogy and Psychology

National Pirogov Memorial Medical University, Ukraine

ORCID: 0000-0002-6810-9104

[https://doi.org/10.60022/3\(1\)-7GF](https://doi.org/10.60022/3(1)-7GF)

## **ПСИХОЛОГІЧНІ ТЕХНОЛОГІЇ КОМУНІКАЦІЇ МОЛОДІ В УМОВАХ СУСПІЛЬНИХ ТРАНСФОРМАЦІЙ**

## **PSYCHOLOGICAL TECHNOLOGIES OF YOUTH COMMUNICATION IN THE CONDITIONS OF SOCIAL TRANSFORMATIONS**

***Анотація.** У статті розкрито одну з актуальних проблем психологічної та педагогічної науки – комунікації української студентської молоді з однолітками, в колі сім'ї, ділового спілкування в організаціях, установах, закладах вищої освіти. Наголошено, що в умовах сучасних суспільних трансформацій явно окреслилися суперечності між вимогами, що постійно зростають, до якості*

комунікативних навичок молодого покоління та наявними традиційними підходами до підготовки майбутніх фахівців, що не формують належною мірою навичок ділового спілкування. Підкреслено, що для результативного ведення ділового спілкування необхідно володіти певною технологією взаємодії: знати прийоми точної передачі інформації, освоїти техніку постановки питань, навчитися слухати та розуміти партнера, а також уміти захищати свою точку зору й відстоювати спільні інтереси. Зроблено висновок про те, що у сформованого ділового спілкування має бути конкретний результат – продукт спільної діяльності, інформація, кар'єра, керівництво, а також інтелектуальний аналіз та емоційні переживання, що ним супроводжуються.

**Ключові слова:** комунікація, ділове спілкування, педагогічні технології, суспільні трансформації.

**Abstract.** The article reveals one of the topical issues of psychological and pedagogical science - communication of Ukrainian students with peers, family, business communication in organizations, institutions, higher education institutions. It is emphasized that in the context of modern social transformations, contradictions are clearly outlined between the ever-increasing requirements for the quality of communication skills of the younger generation and the existing traditional approaches to training future professionals that do not adequately form business communication skills. The author emphasizes that in order to conduct business communication effectively, it is necessary to have a certain technology of interaction: to know the methods of accurate information transfer; to master the technique of asking questions, to learn to listen and understand the partner; and to be able to defend one's point of view and defend common interests. The author concludes that a well-formed business communication should have a specific result - a product of joint activity, information, career, management, as well as intellectual analysis and emotional experiences accompanying it.

**Keywords:** communication, business communication, pedagogical technologies, social transformations.

**Постановка проблеми.** Однією з ключових проблем психології та педагогіки є міжособистісне спілкування української студентської молоді з однолітками, в колі сім'ї, ділове спілкування в організаціях, установах, закладах вищої освіти. Саме комунікативні уміння, ділове спілкування багато в чому визначають усі інші аспекти поведінки молоді, участь у різних видах діяльності.

Соціалізація людини в сучасному світі відбувається під значним впливом середовища, яке суттєво змінилося за останній час. Соціальні мережі поглинули свідомість молодшого покоління, ставши для нього місцем самовираження, розвитку як позитивних, так і негативних сторін для формування особистості. Спілкування зводиться до віртуального, підлітки, студенти часто уникають очного спілкування, і, як наслідок цього, виникають труднощі в адаптації до реального життя.

Ділове спілкування є невід'ємним комунікативним компонентом різних видів професійної діяльності й забезпечує її ефективність. Особливе значення ділове спілкування має в професіях, де від стилю й форми взаємодії та особистісних відносин фахівців залежить ефективність результату. До таких належать фахівці маркетингу, менеджменту, державного й муніципального управління, юристи, педагоги, психологи тощо, діяльність яких здійснюється в процесі комунікативної взаємодії з людьми. У процесі підготовки таких фахівців необхідно приділяти увагу формуванню комунікативних навичок, умінь ділового спілкування, як важливого засобу досягнення бажаного результату діяльності в короткий термін.

Готовність до здійснення ділового спілкування можна вважати основним проявом компетентісного підходу в професійній підготовці майбутніх фахівців. Специфіка навчання ділового спілкування полягає в тому, що у студентів розвиватимуться не тільки вміння користуватися діловим мовленням як засобом спілкування, а й професійні навички та вміння, які будуть потрібні їм у майбутній професійній діяльності.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** У педагогічній та психологічній науці й практиці за останні роки посилилася увага до проблеми формування навичок спілкування, зокрема й ділового. Викладачами різнопрофільних закладів вищої освіти створено багато підручників, навчальних посібників, методичних матеріалів із ділового спілкування. Проблема ділового спілкування та комунікації стала предметом досліджень багатьох вітчизняних науковців, педагогів, психологів, методистів.

Слід виокремити публікації, що висвітлюють питання формування та розвитку комунікативних здібностей особистості, комунікативної компетентності, ефективності комунікативної взаємодії, етичні норми та психологічні механізми ділового спілкування (Л. Анохіна, Н. Атаманчук, А. Беліченко, О. Боковець, Є. Бородін, О. Васильєва, В. Воронкова, Т. Гриценко, С. Гриценко, Т. Іщенко, О. Залюбівська, К. Кома0рова, Н. Липовська, В. Мельник, Т. Мельничук, Т. Тарасенко, М. Прищак, О. Слободянюк,

Т. Тара-сенко, Н. Чуприк та ін.).

І. Боришкевич, досліджуючи особливості етики ділового спілкування в сучасному ринковому середовищі та пошук шляхів її удосконалення, переконаний, що саме етика ділового спілкування передбачає вибір дієвого способу встановлення взаємозв'язку й обмін інформацією між організацією та стейк-холдерами, керівником і працівниками, а також усередині організації. Завдяки нормам, правилам і принципам етики працівникам організації вдається підтримувати в колективі доброзичливу атмосферу, уникати суперечок та непорозумінь [1, с. 67–75].

І. Сингаївська та І. Архипчук обґрунтували проблематику дослідження особливостей взаємодії та ділового спілкування в колективі фінансової служби організації, подали оглядовий аналіз трактування понять «взаємодія» та «ділове спілкування», описали особливості взаємодії та ділового спілкування в колективі фінансової служби організації взагалі [2, с. 142–148].

О. Мунтян вивчає способи мовленнєвого впливу під час ділового спілкування, які допомагають досягати цілей, переконувати співрозмовників та створювати позитивні враження. До основних способів мовленнєвого впливу автор відносить аргументацію, риторичні фігури та емоції, оскільки, на думку дослідника, саме розуміння значення способів мовленнєвого впливу та їх правильне застосування може покращити ефективність комунікації в діловому спілкуванні [3, с. 58 – 63].

Л. Грень, Ю. Панфілов розкрили роль ділового спілкування в управлінській діяльності керівника соціального закладу; визначили ділове спілкування як специфічну форму активності учасників управлінського процесу; довели, що спілкування в управлінні є важливим інструментом виконання основних управлінських функцій: організації, мотивації, планування і контролю; сформулювали правила, яких керівник соціального закладу повинен дотримуватись у спілкуванні з підлеглими [4, с. 42–46].

Беліченко А.Г., Воронкова В.Г., Мельник В.В. сформулювали концепцію етики ділового спілкування, яка розвивається в умовах ринкових відносин. Ця концепція включає аналіз теоретико-методологічних засад етики ділового спілкування, особливості формування професійної та корпоративної етики, в тому числі адміністративної та управлінської, корпоративної культури та етики державного службовця, психології ділового спілкування та практики ведення переговорів у діловому світі. Особливу увагу приділяють конкретним прикладам ведення ділової бесіди у сфері послуг [5, с. 2].

В умовах сучасних суспільних трансформацій явно окреслилися суперечності між вимогами, що постійно зростають, до якості комунікативних навичок молодого покоління та наявними традиційними підходами до підготовки майбутніх фахівців, що не формують належною мірою навичок ділового спілкування; потребою сучасного суспільства у фахівцях із високим рівнем сформованості комунікативних умінь, основ ділового спілкування і недостатньою теоретичною розробленістю та методичною забезпеченістю процесу формування навичок ділового спілкування під час навчання в ЗВО.

Описані суперечності дали змогу сформулювати проблему нашого дослідження.

**Мета статті** – аналіз і характеристика психологічних технологій комунікації молоді в умовах суспільних трансформацій.

**Виклад основного матеріалу.** Комунікація (спілкування) – найважливіший процес, без якого немислиме ні суспільство, ні організація, ні група. Уже сам корінь цього українського слова виразно вказує на органічну спорідненість і єдність «спілкування» з такими поняттями і явищами, як спілка, спільнота, спільність. Спілкування – це процес встановлення й розвитку контактів між людьми, який породжується потребами спільної діяльності і містить обмін інформацією, сприйняття та розуміння іншої людини [6].

Як же співвідносяться спілкування і діяльність? Під час спілкування розкриваються відносини «суб'єкт – суб'єкт», тобто міжособистісні відносини людей. У процесі ж діяльності на перший план виступають відносини «суб'єкт – об'єкт», тобто перетворювальні впливи людини, спрямовані на предметний світ. Діяльність охоплює операції, дії та рухи, а спілкування насамперед пов'язане із вчинками і стосунками людей.

На нашу думку, технологій ділового спілкування необхідно навчати студентів усіх ЗВО, особливо тих, майбутня діяльність яких пов'язана з безпосередніми частими чи постійними контактами з людьми.

Дослідження в галузі філософії, соціології, педагогіки, психології засвідчують, що спілкування та діяльність є взаємопов'язаними самостійними сторонами професійної діяльності фахівця. Поза спілкуванням неможливі відносини між людьми, в тому числі й ділові, створення сприятливого мікроклімату в колективі, успішна, продуктивна, результативна професійна діяльність.

Значну частину свого активного життя ми проводимо в різних видах спілкування – пишемо, читаємо, говоримо, слухаємо, і тому не буде перебільшенням сказати, що спілкування може бути

і джерелом успіху, і причиною багатьох життєвих труднощів для кожної людини. Невипадково спілкування вважається однією з найскладніших проблем в організаціях, а його неефективність – головною перешкодою на шляху досягнення успішної діяльності. Жодна група, жодна організація не може існувати без спілкування, що забезпечує передачу інформації, обмін ідеями та координацію зусиль.

Досліджуючи проблему вміння здійснювати процес ділового спілкування менеджерів освіти, В. Будянська та Г. Мариківська зауважують, що «цей процес передбачає досягнення певних результатів діяльності, розв'язання проблем, реалізацію певних цілей. Усе це потребує вміння здійснювати обмін пропозиціями, вимогами, поглядами, мотивацією з діловими партнерами, основним завданням яких є продуктивна співпраця» [7, с. 78].

Для результативного ведення ділового спілкування необхідно володіти певною технологією взаємодії: знати прийоми точної передачі інформації, освоїти техніку постановки питань, навчитися слухати та розуміти партнера, а також уміти захищати свою точку зору та відстоювати спільні інтереси. Нарешті, потрібно бути комунікабельним, тобто не просто товариським, а приємним у спілкуванні, що викликає симпатію та бажання співпрацювати. Комунікативно-компетентна людина почувається впевнено в різних ситуаціях ділового і професійного спілкування, викликає довіру й повагу, є соціально успішною та самодостатньою.

Зауважимо, що комунікативна компетентність – «це здатність ефективно і доречно спілкуватися з іншими людьми, використовуючи відповідні мовні, невербальні та соціальні засоби. Вона включає не лише вміння передавати інформацію, але й здатність розуміти і враховувати контекст, культурні та соціальні особливості співрозмовників, а також використовувати різні комунікативні стратегії для досягнення взаєморозуміння та успіху в спілкуванні» [8].

Технологія спілкування – це продумана в усіх деталях модель оптимальної та результативної взаємодії з безумовним забезпеченням комфортних умов для учасників спілкування. Оволодіння технологіями ділового спілкування та насамперед удосконалення техніки передачі інформації – завдання цілком здійснене за умови систематичної роботи над собою.

Щоб залучити людину до розмови, необхідно починати з того, що є для неї цікавим або важливим. Тому найголовніше – набути навичок швидкої орієнтації в тому, що може бути предметом вступної розмови. Така розмова здебільшого стосується позитивних сторін ділових і життєвих інтересів партнера. Це створює сприятливу психологічну атмосферу, закладає фундамент взаємної симпатії та довіри. Тема вступної розмови народжується безпосередньо на момент зустрічі. Це може бути розмова про погоду або якусь загальновідому подію; думки співрозмовників обов'язково повинні збігатися.

Тема вступної розмови часто не має нічого спільного з основною розмовою, яка є метою ділової бесіди. Завдання вступної розмови – зняти напругу, знайти спільне, вступити в контакт, дати зрозуміти співрозмовнику рівність партнерів. Основне правило полягає в тому, що розмова повинна починатися з так званого «Ви-підходу» («Ви-центризму»). Наприклад: «Я хотів би Вам розповісти про...» або «Вам, можливо буде цікаво дізнатися про...».

«Ви-підхід» передбачає вміння людини, яка веде бесіду, поставити себе на місце співрозмовника, щоб краще її зрозуміти. Для цього необхідно задуматися над питанням, щоб його самого цікавило, як би він реагував на місці партнера. За допомогою «Ви-підходу» ми даємо можливість співрозмовнику відчувати, що поважаємо його й цінуємо як людину і фахівця.

Цей підхід передбачає ще й низку популярних прийомів встановлення психологічного контакту у практиці ділового спілкування:

- вибір нейтрального матеріалу для початку бесіди, що може стосуватися самопочуття, біографії співрозмовника, його сімейного стану, інтересів і захоплень;
- формулювання питань у такій формі, що передбачає обов'язкову згоду партнера, відповідь «так»; для цього необхідне попереднє вивчення його особи;
- створення у співрозмовника враження про збіг його інтересів і захоплень із інтересами ініціатора спілкування. Наприклад, розмова про музику, спорт, літературу, колекціонування не тільки створює сприятливе враження про ініціатора розмови, а й знімає в партнера настороженість і психологічні бар'єри;
- використання тактики так званого психологічного «погладжування», прояв співчуття, шанобливого ставлення до співрозмовника;
- навмисна відвертість – демонстрація готовності розкрити партнеру завдання та цілі ділової зустрічі;
- позитивна оцінка індивідуальних особливостей співрозмовника: його професійного статусу, властивого йому почуття обов'язку, сміливості, принциповості.



Оскільки співрозмовники зазвичай найбільш уважно прислухаються до перших фраз (з цікавості чи очікування чогось нового), їх потрібно вибирати особливо ретельно. Наведемо кілька типових прикладів так званого «самовбивчого» початку розмови. Це прояви ознак невпевненості: «Вибачте, якщо я завадив...»; «Я хотів би ще раз почути...»; «Будь ласка, якщо у вас є час мене вислухати...».

Прояви неповаги і нехтування співрозмовником: «Розгляньмо з Вами швиденько...»; «Я якраз випадково проходив повз і заскочив до вас...»; «А в мене з цього приводу інша думка...».

Не слід своїми першими фразами змушувати співрозмовника шукати контраргументи й займати оборонну позицію. З погляду психології, це суттєвий промах.

Для того щоб розвинути здатність завоювати симпатію та інтерес до себе, так необхідні в діловому спілкуванні, рекомендується постійно тренуватися, використовуючи перелічені прийоми у вступних розмовах не менше ніж із трьома співрозмовниками протягом дня. Наприклад, у ліфті, з малознайомим колегою по роботі, із сусідом по черзі.

Ділове спілкування не будується на монологах. На зустрічі потрібно бути тим, хто розмовляє і слухає настільки часто, що часом складно переключитися. Якщо замість того, щоб слухати, витрачається час на планування відповіді й очікування на можливість вставити слово, ефективність розмови різко падає. А, як показує практика, успіх ділової взаємодії залежить не тільки від умінь говорити, ставити запитання, а й від умінь своєчасно замовкнути й послухати свого партнера, поспівчувати йому, чуйно зреагувати на його зауваження. Уміння слухати як спосіб «прийняття» співрозмовника часто підвищує його самооцінку і дуже важливе для відносин між людьми.

Особливо цей прийом має позитивний вплив на молодого співрозмовника, який у такій ситуації відчуває повагу до себе, певну рівність у спілкуванні. Ті, кого слухають, зазвичай цінують у співрозмовниках це вміння та йдуть із ними на контакт, тому що відчуття «затребуваності», «прийняття» – базова, універсальна людська потреба. Ми з більшою ймовірністю підємо на контакт із тим, хто задовольняє цю нашу потребу, а не з тим, хто цього робити не вміє. Уміння слухати – потужна сила, що послаблює вплив стресу та напруження.

Коли люди знають, що вони говорять з тим, хто їх справді слухає, а не з людиною, яка вже упереджена, вони охоче діляться своїми ідеями та думками. При цьому в слухача з'являється можливість відреагувати на установки того, хто говорить.

Слухання є фундаментальною навичкою, що впливає на якість і результативність ділового спілкування та бізнесу. Але, незважаючи на це, багато хто з нас слухати не вміє. «Уміння слухати не дається готовим від народження, воно поволі приходить до нас, починаючи з дитинства, коли ми уважно вислуховуємо розповіді й пояснення батьків, продовжується шкільними та студентськими роками, коли слухаємо наповнені смислом лекції шанованих викладачів, і триває далі в дружніх і родинних бесідах, які можуть тягтися годинами, проте не набридати» [9].

Співробітники часто також неухважні до рекомендацій та вказівок керівників, внаслідок чого допускають прикрі помилки та промахи у своїй роботі. Небажання та невміння слухати може викликати взаємне незрозуміння, спровокувати конфлікт, завести у глухий кут будь-які ділові переговори.

Правила ефективного слухання:

1. Ніяких побічних думок. Оскільки швидкість мислення приблизно в чотири рази більша за швидкість мови, використовуйте «вільний час» не для обмірковування сторонніх тем, а для критичного аналізу та висновків із почутого.

2. Поки ми слухаємо, не можна обмірковувати наступне питання, а тим більше не слід готувати контраргументи. Це помилка, що дуже часто трапляється й дорого нам обходиться, тому потрібно докласти багато зусиль, щоб цей недолік звести до мінімуму.

3. Слід зосередитися на предметі розмови й витіснити з голови все другорядне. Особливо складно стежити за виступом непідготовлених ораторів (тих, хто не володіє риторикою) через плутанину в термінах і поняттях, безсистемність викладу та велику кількість другорядних фактів.

4. Слід навчитися бути терпеливим слухачем. У ході ділової розмови навіть за браком часу не слід переривати партнера нетерпеливим понуканням: «Досить, зрозуміло, все ясно, на цьому можете не зупинятися». Занадто часто ми припиняємо слухати, перш ніж людина закінчить говорити, оскільки нам здається, що ми знаємо, що співрозмовник має намір сказати, хоча наше «знання» – не більше, ніж припущення. Тому корисно завести звичку завжди давати можливість людям висловити свої думки, перш ніж припинити слухати чи відповісти.

Водночас деякі партнери з ділового спілкування можуть зловживати ввічливістю співрозмовника, тому в певних випадках необхідно встановити регламент. Прийнятним також вважається переривання того, хто говорить для «прояснення» і «підтвердження» інформації, яку він повідомляє. Доречні, наприклад, питання чи репліки, що виражають згоду, наприклад: «Що ви маєте на увазі під терміном

корупція?», «Я розумію, що ви маєте на увазі».

Необхідно також не використовувати оцінки й поради (навіть із кращих спонукань), оскільки вони обмежують свободу висловлювань того, хто говорить, заважають виділити найбільш істотне в його словах. Техніка ефективного слухання полягає в тому, щоб, по-перше, приділяти пильну увагу питанню, що обговорюється; по-друге, звертатися до партнера з проханням, якщо щось неясно, повторити й уточнити якісь питання; по-третє, просити його давати пояснення. При цьому партнер відчуватиме, що він не просто витрачає час, виконуючи рутинний ритуал ділових переговорів, а відчуватиме задоволення.

Надзвичайно важливим для співрозмовників є процес слухання. Серед багатьох функцій, які виконує спілкування в житті людини та суспільства, виділених різними науковцями, значна частина пов'язується саме з якісним слуханням, сприйняттям і розумінням інформації.

У процесі слухання спочатку за допомогою уваги з усіх наявних звуків і шумів виокремлюються звуки мовлення, потім вони розрізняються, поєднуються у слова, в інші, більші мовні структури/одиниці; усвідомлюються і розуміються.

Проте слухання – це досить складний психічний процес, оскільки воно, крім сприйняття, осмислення та розуміння отриманої інформації передбачає і її емоційну оцінку та включає ставлення до того, хто повідомив цю інформацію та до самого повідомлення. Не зайве також зазначити, що повноцінне спілкування – це завжди цілісний процес, у якому нерозривно поєднані процеси говоріння та слухання [10].

Слухання відбувається в нерелексивній і релексивній формах [11]. Нерелексивне слухання найпростіше. Потрібно лише використовувати такі нескладні прийоми, як зацікавлене мовчання та мінімальну словесну реакцію типу «хм-хм» або «ага». Добре, якщо це відбувається без перебивання. Нерелексивне слухання особливо цінне, коли потрібно висловити наболіле, як це часто буває, скажімо, між колегами чи близькими друзями. Однак уважно вислухати партнера виявляється достатнім далеко не завжди. Якщо співрозмовник помилково приймає ваше мовчання за згоду, необхідно вступити в бесіду, тобто перейти до релексивного слухання. При релексивному слуханні ми вступаємо зі співрозмовником у відносини зворотного зв'язку, що не виключає елементів оцінки чи судження.

Під час комунікації здійснюється процес кодування і декодування повідомлення. Той, хто говорить, «кодує» факти і своє ставлення до них у суспільно значущі словесні формули та несловесну поведінку. Проблема в тому, що слова й жести мають багато значень і можуть бути розкодовані слухачем по-різному. Іноді той, хто говорить, плутається в словах або часто дає волю почуттям, висловлюючи їх дивною жестикуляцією, – те й інше може спотворити сенс висловлювань.

Наведемо низку прийомів релексивного слухання. Щоб забезпечити розуміння, слухач повинен дати знати тому, хто говорить, що саме він зрозумів, щоб партнер міг скоригувати своє повідомлення. Саме такий обмін сигналами прямого та зворотного зв'язку називається релексивним слуханням. Прикладом фраз, притаманних такому слуханню, можуть бути такі: «Не могли б ви пояснити це прикладом?»; «Що ви маєте на увазі?»; «На жаль, я не все зрозумів»; «Не могли б ви повторити?».

Переказ того, що ми почули – це крок уперед. У такій ситуації ми повертаємо суть повідомлення партнера, що говорить, щоб він зміг оцінити, чи правильно ми його зрозуміли. Важливо переказати почуте своїми словами, не намагаючись механічно копіювати сказане, інакше сенс залишиться нерозкритим. Тут доречні такі фрази: «Ви маєте на увазі...»; «Наскільки я міг вас зрозуміти ...»; «Отже, на ваш погляд...».

Узагальнення допомагає поєднати частини повідомлення у смислове ціле. Воно особливо доречне в ході дискусій при колективному вирішенні питань, коли обговорення затяглося і суть суперечки починає вислизати. Реакція узагальнення (резюмування) може запроваджуватися такими фразами: «Узагальнюючи те, що сказали...»; «Досі ми розглядали...»; «Отже, ваша основна думка, якщо я правильно вас зрозумів, зводиться ...».

Реакція слухача на почуття того, хто говорить, повинна враховувати відчуття від його інтонації. Іншими словами, ми ніби дзеркально відбиваємо почуття співрозмовника, його особистісне забарвлення цього питання. Значення такої реакції важливе для того, хто говорить. Тому варто не тільки відобразити його почуття, але й висловити співчуття. Не слід лише заявляти: «Я знаю, що Ви відчуваєте». Це може лише засмутити співрозмовника. Натомість доречні такі, наприклад, фрази: «Мені здається, Ви відчуваєтеся роздратованим (ображеним, засмученим тощо)»; «Ви, начебто, засмучені...»; «Ви переживаєте...»; «Уявляю, як вам тяжко...».

У процесі оволодіння цим прийомом може здаватися, що все виходить штучно, незграбно. Однак потрібно терпляче практикуватися та привчати себе до цього способу реагування, щоб він органічно увійшов у повсякденний стиль спілкування. Дотримуючись цих рекомендацій, уважний слухач зможе

дізнатися про думку та позицію свого партнера, що значно полегшить проведення ділової бесіди. Партнер, який розговорився, завдяки наданій йому можливості проявити себе, як правило, стає більш зговірливим, охоче йде на компроміс. І, нарешті, трапляється, що в нагороду за уважне слухання ми отримуємо «відкрите серце» вірного партнера, що в перспективі може вилитися в довгострокову та ефективну співпрацю.

Специфіка ділового спілкування зумовлена тим, що воно виникає на основі та з приводу певного виду діяльності, пов'язаного з виробництвом будь-якого продукту, ділового ефекту. Сторони ділового спілкування мають формальний (офіційний) статус, що визначає для них необхідні норми та стандарти поведінки (у тому числі етичні). Це пов'язано з тим, що за кожним працівником в організації нормативно закріплюється стандарт поведінки як стійкої структури формальних правил і обов'язків, якому треба слідувати. Тому психологічно ділове спілкування виявляється значною мірою формалізованим, відстороненим, холодним. Специфікою ділового спілкування також є неможливість у більшості випадків вибрати собі партнера.

У діловому спілкуванні немає можливості самостійно змінити вже прийняту роль, а самих форм спілкування набагато менше, ніж у спілкуванні міжособистісному. Відмінною рисою ділового спілкування є і те, що воно не має самодостатнього значення, не є самоціллю, а є засобом для досягнення будь-яких інших завдань.

Необхідність – головна ознака, що відрізняє ділове спілкування від неформального, міжособистісного. Без ділового спілкування взаємодія між членами виробничого колективу стає неможливою. Ще одна особливість ділового спілкування полягає в тому, що ми не можемо припинити взаємодію з партнером (принаймні без втрат для обох сторін).

Наміри співрозмовників у процесі ділового спілкування:

- дати чи отримати потрібну інформацію, обмінятися нею;
- домовитися зі співрозмовниками, обговорити вигоди обраного способу дій тощо;
- встановити контакт для побудови ділових відносин із дотриманням свого статусу та ролі.

Необхідність ділового спілкування обумовлена:

- спільністю цілей діяльності для працівників;
- наявністю загального соціального простору та часу;
- взаємозв'язком учасників під час виконання ними певних виробничих функцій;
- регламентованістю форм спілкування.

Вимоги до мовної комунікації під час ділового спілкування:

- чітке позначення мети повідомлення;
- зрозумілість і доступність усього сказаного (воно має бути зрозумілим і доступним для сприйняття різними групами працівників);
- стислість інформації, що викладається (увагу співробітників слід залучати лише до тих проблем, які стосуються їх безпосередньо);
- активне слухання, демонстрація сигналів розуміння та готовності до спільних дій.

Наведених правил однаково повинні дотримуватися як у розмові двох співрозмовників, так і при груповому спілкуванні. Їх використання й конкретні прояви в діловій розмові чи діловій нараді мають особливості. Насамперед передана інформація має бути точною і ясною (відсутність будь-якої двозначності, плутанини, недомовленості), а також професійно правильною. Коли це можливо, слід повідомити присутнім джерела вашої інформації та вказати на їх надійність. У той самий час треба вміти сприймати сказане «між слів», що аналогічно читанню «між рядків».

Це має першорядне значення в розмовах офіційних керівників високого рангу, які часто не можуть собі дозволити відверто говорити все, що думають і хочуть. Також слід постійно пам'ятати про спрямованість бесіди, тобто пам'ятати її основні завдання і не відхилятися від теми, навіть якщо співрозмовники закидають доповідача питаннями. При цьому потрібно послідовно проводити свою думку, відстоюючи її ненав'язливо, але наполегливо.

**Висновки.** Ділове спілкування – вид спілкування, мета якого перебуває за межами процесу спілкування і яке підпорядковане вирішенню певного завдання (виробничого, наукового, комерційного тощо), виходячи зі спільних інтересів та цілей комунікантів. Ділове спілкування – це комунікативна предметно-цільова та здебільшого професійна діяльність у сфері соціально-правових та економічних відносин.

Ділове спілкування – особливий вид спілкування, для якого характерна взаємодія з метою обміну діяльністю, інформацією чи впливом. У сформованого ділового спілкування має бути конкретний результат – продукт спільної діяльності, інформація, кар'єра, керівництво, а також інтелектуальний аналіз та емоційні переживання, що ним супроводжуються.

Ділове спілкування супроводжує службові контакти зі зворотним зв'язком між начальством і підлеглими, а також між підлеглими, контакти між співрозмовниками в офіційній сфері.

Дослідниками відзначаються деякі сучасні тенденції у зміні ролі, змісту та якості ділового спілкування.

По-перше, спостерігається значне посилення ролі спілкування, причому як ділового, так і міжособистісного. Кількість контактів між людьми зростає, особливо у сфері міжнародних відносин. Наприклад, в Україні істотно збільшилася роль спілкування у процесі надання послуг.

По-друге, відбувається помітне ослаблення ролі безпосереднього спілкування у зв'язку з розвитком електронних комунікаційних систем та віртуальної організації праці.

По-третє, істотно впливає на характер спілкування соціально-економічне й політичне розширення сучасного суспільства.

Актуальними науково-педагогічними та психологічними проблемами для нас у подальшому будуть особливості формування ділового спілкування студентів медичного закладу вищої освіти, питання комунікативної, мовної компетентності викладача.

### Список використаних джерел

1. Боришкевич І. І. Особливості етики ділового спілкування у сучасному ринковому середовищі // Актуальні проблеми розвитку економіки регіону. Вип. 17(1). – 2021. – С. 67–75.
2. Сингаївська, І. В., Архипчук І. В. Особливості дослідження взаємодії та ділового спілкування в колективі фінансової служби організації // Організаційна психологія. Економічна психологія. – № 3(27). – 2022. – С. 142 – 148.
3. Мунтян О. Способи мовленнєвого впливу під час ділового спілкування // Наукові праці Міжрегіональної академії управління персоналом. Філологія Вип. 2(7). – 2023. – С. 58 – 63.
4. Грень, Ю. І., Панфілов Ю. І. Ділове спілкування як невід'ємна складова управлінської діяльності керівника соціального закладу // Вісник Національного технічного університету «ХПІ». Серія: Актуальні проблеми розвитку українського суспільства. № 1. – 2023. – С. 42-46.
5. Беліченко А. Г., Воронкова В. Г., Мельник В. В. Етика ділового спілкування : навч. посіб. для ВНЗ (рекомендовано МОН України). Київ, 2024. – 312 с.
6. Поняття про спілкування, його структура та функції. Комунікабельність. <https://vseosvita.ua/library/ponatta-pro-spilkuvanna-jogo-struktura-ta-funkcii-komunikabelnist-504172.html> дата звернення: 01.03.2025.
7. Будянська В. А., Мариківська Г. А. Мистецтво ділового спілкування менеджера освіти як складова його професіоналізму // Інноваційна педагогіка. – Вип. 43. – Т. 1. – 2022. – С. 78-82.
8. Психологічна енциклопедія. Комунікативна компетентність <https://www.psykholoh.com/post/> дата звернення: 01.03.2025.
9. Москалець К. Уміння мовчати, мистецтво слухати // Тиждень. Матеріал друкованого видання. – № 17(701). – 03.05.2021.
10. Чуйко Г. В., Чаплак Я. В., Комісарик М. І. Особливості проблеми слухання в психології <https://www.google.com/search?> дата звернення: 01.03.2025.
11. Особливості рефлексивного та нерефлексивного слухання. [https://pidru4niki.com/1725100954536/pedagogika/osoblivosti\\_refleksivnogo\\_nerefleksivnogo\\_sluhannya](https://pidru4niki.com/1725100954536/pedagogika/osoblivosti_refleksivnogo_nerefleksivnogo_sluhannya) дата звернення: 01.03.2025.

### References

1. Boryshkevych I. I. Osoblyvosti etyky dilovoho spilkuvannia u suchasnomu rynkovomu seredovyschi // Aktualni problemy rozvytku ekonomiky rehionu. Vyp. 17(1). – 2021. – S. 67–75.
2. Synhaivska, I. V., Arkhynchuk I. V. Osoblyvosti doslidzhennia vzaiemodii ta dilovoho spilkuvannia v kolektyvi finansovoi sluzhby orhanizatsii // Orhanizatsiina psykholohiia. Ekonomichna psykholohiia. – № 3(27). – 2022. – S. 142 – 148.
3. Muntian O. Sposoby movlennievoho vplyvu pid chas dilovoho spilkuvannia // Naukovi pratsi Mizhrehionalnoi akademii upravlinnia personalom. Filolohiia Vyp. 2(7). – 2023. – S. 58 – 63.
4. Hren, Yu. I., Panfilov Yu. I. Dilove spilkuvannia yak nevidiemna skladova upravlinskoj diialnosti kerivnyka sotsialnoho zakladu // Visnyk Natsionalnoho tekhnichnoho universytetu «KhPI». Seriia: Aktualni problemy rozvytku ukrainskoho suspilstva. № 1. – 2023. – S. 42-46.
5. Belichenko A. H., Voronkova V. H., Melnyk V. V. Etyka dilovoho spilkuvannia : navch. posib. dlia VNZ (rekomentovano MON Ukrainy). Kyiv, 2024. – 312 s.



- 
6. Poniattia pro spilkuвання, yoho struktura ta funktsii. Komunikabelnist. <https://vseosvita.ua/library/ponatta-pro-spilkuвання-jogo-struktura-ta-funkcii-komunikabelnist-504172.html> data zvernennia: 01.03.2025.
  7. Budianska V.A., Marykivska H.A. Mystetstvo dilovoho spilkuвання menedzhera osvity yak skladova yoho profesionalizmu // Innovatsiina pedahohika. – Vyp. 43. – T. 1. – 2022. – S.78-82.
  8. Psykholohichna enktsyklopediia. Komunikativna kompetentnist <https://www.psykholoh.com/post/> data zvernennia: 01.03.2025.
  9. Moskalets K. Uminnia movchaty, mystetstvo slukhaty // Tyzhden. Material drukovanoho vydannia. – № 17(701). – 03.05.2021.
  10. Chuiko H.V., Chaplak Ya.V., Komisaryk M.I. Osoblyvosti problemy slukhannia v psykholohii <https://www.google.com/search?> data zvernennia: 01.03.2025.
  11. Osoblyvosti refleksyvnoho ta nerefleksyvnoho slukhannia. [https://pidru4niki.com/1725100954536/pedagogika/osoblivosti\\_refleksivnogo\\_nerefleksivnogo\\_sluhannya](https://pidru4niki.com/1725100954536/pedagogika/osoblivosti_refleksivnogo_nerefleksivnogo_sluhannya) data zvernennia: 01.03.2025.