

Філюк Л. М.

Одеський національний медичний університет

ПОНЯТТЯ І СУТНІСТЬ ПРОФЕСІЙНОЇ КОМУНІКАЦІЇ: АНАЛІТИКО-СИНТЕТИЧНИЙ ПІДХІД

Стаття присвячена виявленню сутнісних особливостей професійної комунікації на базі теоретичного аналізу із залученням результатів емпіричного дослідження. Зазначено, що сьогодення характеризується всебічним поглибленням різноманітних міжособистісних та фахових зв'язків на всіх рівнях взаємодії, тому питання дослідження і сутності професійної комунікації не підлягає сумніву. Разом із тим, типові визначення поняття професійної комунікації вказують на синтетичний підхід авторів, адже перераховуються найважливіші, з їхньої точки зору, характеристики, що стають підґрунтям для формулювання дефініції. З огляду на це в межах даного дослідження пропонується інший шлях: дослідити наявні визначення поняття професійної комунікації, виділити їхній компонентний склад та визначити найважливіші параметри. Таким чином, мета статті полягає у з'ясуванні сутності професійної комунікації шляхом аналітико-синтетичного підходу.

Аналіз наукових джерел, присвячених цьому поняттю, дозволив виокремити десять значущих компонентів наявних дефініцій: фаховість, цілеспрямованість, офіційність, ефективність, психологічність, креативність, вербальність, невербальність, індивідуалізованість та узагальненість. У дослідженні показано, що найбільше представлені такі компоненти поняття «професійна комунікація», як фаховість, цілеспрямованість, психологічність і вербальність. Це стало підґрунтям формулювання авторського визначення аналізованого поняття: професійна комунікація – це система безпосередньої чи опосередкованої мовленнєвої взаємодії, що розгортається у фаховому середовищі з урахуванням соціально-психологічної специфіки комунікантів та передбачає досягнення конкретних професійних цілей. Опитування респондентів виявило, що рівень усіх вимірюваних параметрів є більшим за середній, при цьому на першому місці розташовується фаховість, на другому – вербалізованість, на третьому – цілеспрямованість, на четвертому – психологічність. Загалом дослідження показало, що кожен із цих компонентів є важливим і значущим для нормального функціонування професійної комунікації як одного з найважливіших явищ нашого часу. Передбачається, що подальші дослідження професійної комунікації будуть здійснюватися на емпіричному матеріалі, отриманому від українських та закордонних респондентів.

Ключові слова: фахове спілкування, професійна взаємодія, вербальна комунікація, невербальна комунікація, компонентний склад, аналітико-синтетичний підхід.

Постановка проблеми. В епоху поглиблення різноманітних міжособистісних та фахових зв'язків на всіх рівнях взаємодії питання сутності та характерних особливостей професійної комунікації стає особливо актуальним. Воно досліджується як у теоретичному, так і у практичному аспекті представниками великого кола наук та наукових дисциплін – соціальної психології, лінгвістики, культурології тощо. Професійна комунікація є важливим чинником нормального функціонування як вертикальних, так і горизонтальних відносин в організаціях та установах державної та приватної власності. Налагоджена взаємодія та адекватний обмін думками і пропозиціями забезпечує прогрес у сферах бізнесу, науки, спорту, культури, соціальної сфери тощо. Таким чином,

дослідження особливостей професійної комунікації як фундаментального явища є однією з найважливіших проблем сучасного наукового знання.

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

Аналіз наявних наукових досліджень засвідчує, що переважна більшість авторів фокусується на розгляді окремих аспектів професійної комунікації в контексті того чи іншого фаху ви виду діяльності – педагогіки (Н. П. Волкова [2]), державної служби (Н. Годярик [3]), сфери обслуговування (М. Жумбей [5]), медицини (Л. Манюк [6]), туризму (І. М. Писаревський [7]), бібліотекознавства (Л. Прокопович [8]), соціальної роботи (Я. М. Раєвська [9]), документознавства (О. М. Тур [10]) тощо. Є роботи, присвячені дослідженню психологічної структури професійної комуніка-

ції (О. В. Дробот [4]) та її культурі (О. Г. Берестенко [1]). Разом із тим, аналіз поняття та сутності професійної комунікації в наявних дослідженнях вказує на синтетичний підхід авторів, адже перераховуються найважливіші, з їхньої точки зору, характеристики, що стають підґрунтям для формулювання дефініції. Ми пропонуємо інший шлях: дослідити наявні визначення поняття професійної комунікації, виділити їхній компонентний склад та визначити найважливіші параметри. Вищесказане дозволяє сформулювати ціль і основні завдання дослідження.

Постановка завдання. Мета дослідження полягає у з'ясуванні сутності професійної комунікації шляхом аналітико-синтетичного підходу. Досягнення зазначеної мети передбачає здійснення трьох основних кроків: 1) збір теоретичних і практичних даних: у першому випадку йдеться про відбір визначень поняття професійної комунікації методом суцільної вибірки із наукових джерел; у другому випадку йдеться про отримання даних емпіричного дослідження опитуваних – студентів і викладачів Одеського національного медичного університету; 2) обробка отриманих результатів шляхом контент-аналізу та статистичних підрахунків; 3) формулювання висновків щодо особливостей поняття та сутності професійної комунікації як важливого наукового феномена.

У відповідності із заявленою метою дослідження передбачає вісім етапів: 1) відбір методом суцільної вибірки дефініцій поняття «професійна комунікація» із наукових джерел (дисертацій, монографій, статей); 2) виявлення смислових компонентів, що відображують сутнісні особливості аналізованого феномену; 3) здійснення контент-аналізу, що дозволяє з'ясувати представленість компонентів у дібраних дефініціях; 4) формулювання авторського визначення поняття професійної комунікації; 5) розробка опитувальника для респондентів; 6) формування вибірки у кількості 100 респондентів; 7) проведення опитування із залученням гугл-форм; 8) математичний підрахунок вираженості рівнів кожного з оцінюваних параметрів, що характеризують сутність професійної комунікації.

Опитування було анонімним, від респондентів отримано згоду на використання результатів анкетування. Усі розрахунки здійснено із залученням табличного процесора Microsoft Office Excel та статистичного процесора Statistica 10.0.

Виклад основного матеріалу. Аналіз наукових джерел, присвячених поняттю та сутності професійної комунікації, дозволив виокремити

десять значущих компонентів наявних визначень: 1) фаховість; 2) цілеспрямованість; 3) офіційність; 4) ефективність; 5) психологічність; 6) креативність; 7) вербальність; 8) невербальність; 9) індивідуалізованість; 10) узагальненість.

Компонент «фаховість» реалізується у наступних фрагментах дефініцій: 1) система взаємодії фахівців; 2) взаємодія учасників професійно орієнтованої комунікації; 3) регулювання професійних відносин; 4) відповідність вимогам конкретного професійного середовища; 5) глибоке розуміння професійної термінології; 6) формується на підґрунті професійної компетентності; 7) базування на певному виді діяльності; 8) передання професійних знань тощо.

Компонент «цілеспрямованість» представлений у таких словосполученнях: 1) керований процес взаємообміну повідомленнями; 2) управління процесом комунікації; 3) спілкування з метою розв'язання конкретних проблем; 4) досягнення певних цілей; 5) спілкування з приводу певного виду діяльності; 6) комунікація, що відбувається з певною метою; 7) розгортання комунікативного процесу для вирішення конкретної проблеми тощо.

Компонент «офіційність» зафіксований у наступних тезах: 1) представлення конкретних організацій; 2) контекст організаційних відносин; 3) офіційна регламентованість тощо.

Компонент «ефективність» реалізується у таких фрагментах визначень: 1) оптимізація виробничої, наукової, комерційної чи іншої діяльності; 2) якісні характеристики спілкування, що передбачають ефективність; 3) продуктивне співробітництво тощо.

Компонент «психологічність» представлений у наступних словосполученнях: 1) організація взаєморозуміння; 2) розв'язання конфліктів; 3) вплив на інших людей; 4) обмін емоціями; 5) врахування соціально-психологічних особливостей співрозмовників тощо.

Компонент «креативність» передбачає, перш за все, наявність творчої складової у процесі професійної комунікації, що може проявлятися у різних видах та на різних рівнях.

Компонент «вербальність» реалізується у наступних фрагментах дефініцій: 1) застосування вербальних засобів; 2) володіння мовою; 3) мовна компетентність; 4) мовленнєва компетентність тощо.

Компонент «невербальність» передбачає вживання різнотипних невербальних засобів спілкування у процесі професійної комунікації.

Компонент «індивідуалізованість» зафіксований у таких тезах: 1) міжособистісна взаємодія; 2) самопрезентація співрозмовників; 3) індивідуальна значущість; 4) взаємодія між суб'єктами дії тощо.

Компонент «узагальненість» реалізується у наступних фрагментах визначень: 1) презентація своєї організації; 2) зв'язок із бізнесом; 3) бізнес-середовище; 4) простір професійної ситуації тощо.

Аналіз наявного матеріалу засвідчив, що різні дослідники схиляються до виділення в якості принципово важливих різних компонентів професійної комунікації (табл. 1).

Так, у визначенні О. Г. Берестенко представлені фаховість, цілеспрямованість, психологічність та креативність. Н. П. Волкова виділяє фаховість, цілеспрямованість, вербальність та невербальність. На думку Н. Годярик, професійна комунікація включає офіційність, ефективність,

Таблиця 1

Тлумачення сутності професійної комунікації

Джерело	Характеристики
Берестенко О. Г. [1, с. 16]	Творчий, керований процес взаємообміну повідомленнями, організації взаєморозуміння, досягнення оптимальної взаємодії, взаємопізнання в різних видах діяльності учасників професійно спрямованої комунікації
Волкова Н. П. [2, с. 8]	Система безпосередніх чи опосередкованих зв'язків, взаємодій фахівця, що реалізуються за допомогою вербальних і невербальних засобів, засобів комп'ютерної комунікації з метою взаємообміну інформацією, моделювання й управління процесом комунікації, регулювання професійних відносин
Годярик Н. [3, с. 14]	Специфічна форма контактів і взаємодії людей, які представляють не лише самих себе, а й свої організації. Метою є організація і оптимізація виробничої, наукової, комерційної чи іншої діяльності, де на першому місці стоять інтереси справи, а не конкретних співрозмовників. Передбачає обмін інформацією, пропозиціями, вимогами, поглядами, мотивацією з метою розв'язання конкретних проблем як всередині організації, так і за її межами, а також укладення контрактів, договорів, угод чи встановлення інших відносин між установами, підприємствами, фірмами, організаціями
Дробот О. В. [4, 1304]	Охоплює широкий спектр взаємодій, включаючи спілкування не лише в бізнес-середовищі, а й у наукових, медичних, освітніх, соціальних та інших сферах діяльності. Воно передбачає обмін інформацією та ідеями, співпрацю, розв'язання конфліктів, навчання, вплив на інших тощо. Базується на знаннях, навичках та етиці, характерних для конкретної професії чи галузі. Його особливості визначаються контекстом та вимогами конкретного професійного середовища
Жумбей М. [5, с. 356]	Визначається як складна та багатогранна форма взаємодії, що включає в себе володіння мовою, обмін думками, емоціями та поглядами, а також глибоке розуміння професійних термінів та понять у певній галузі
Манюк Л. [6, с. 53]	Наслідок професійно-орієнтованої комунікативної компетентності, що формується в результаті взаємодії професійних і комунікативних компетентностей
Писаревський І. [7, с. 9]	Специфіка обумовлена виникненням на основі та з приводу певного виду діяльності, пов'язаної з виробництвом будь-якого продукту або ділового ефекту. Особливості полягають у тому, що: партнер завжди виступає як особистість, яка є значущою для суб'єкта; людей, які спілкуються, відрізняє взаєморозуміння в питаннях справи; основне завдання – продуктивне співробітництво, воно не має самодостатнього значення, не є самоціллю, а є засобом для досягнення інших цілей
Прокопович Л. [8, с. 165]	Специфічна смислова комунікація, що слугує переданню професійних знань і реалізується в конкретному середовищі
Раєвська Я. М. [9, с. 278]	Розгортається у просторі професійної ситуації між суб'єктами, які займають позицію «професіонал», й тими, на кого спрямована професійна діяльність (наприклад «клієнт»). Предметом є певна проблема (професійна мета, задача), постановка й вирішення якої є можливою виключно в даному контексті та обумовлює розгортання комунікативного процесу, вибір способу взаємодії, визначення результатів та ін.
Тур О. М. [10, с. 490]	Реалізується в двох напрямках: регламентованому офіційному спілкуванні як відносно самостійному виді професійної діяльності (таке спілкування вимагає чіткого дотримання мовних норм); і нерегламентованому професійному спілкуванні як виді професійної діяльності, суб'єкта суспільних відносин, незалежно від спеціалізації (передбачає входження у міжособові ділові контакти з різними людьми, врахування їх соціально-психологічних особливостей, рівня володіння мовою)

цілеспрямованість, індивідуалізованість та узагальненість. З точки зору О. В. Дробот, розглянуте поняття передбачає фаховість, цілеспрямованість, офіційність, ефективність та психологічність. М. Жумбей виділяє фаховість, психологічність та вербальність. У визначенні Л. Манюк фігурують фаховість, вербальність та невербальність. І. Писаревський зазначає наявність у складі професійної комунікації фаховість, ефективність, індивідуалізованість та узагальненість. На думку Л. Прокопович, аналізоване поняття включає фаховість та цілеспрямованість. Я. М. Раєвська вважає, що професійна комунікація передбачає фаховість, цілеспрямованість, невербальність та індивідуалізованість. О. М. Тур виділяє такі компоненти, як фаховість, цілеспрямованість, офіційність, психологічність та вербальність.

Опрацювавши весь масив зібраних дефініцій поняття «професійна комунікація», ми вирахували, що компонент «фаховість» зустрічається у 93% визначень, компонент «цілеспрямованість» – у 72%, «офіційність» – у 34%, «ефективність» – у 31%, «психологічність» – у 46%, «креативність» – у 12%, «вербальність» – у 45%, «невербальність» – у 33%, «індивідуалізованість» – у 32%, «узагальненість» – у 21% (рис. 1).

Таким чином, найбільше представлені такі компоненти поняття «професійна комунікація», як «фаховість», «цілеспрямованість», «психологічність» і «вербальність». Це дозволяє сформулювати власне визначення аналізованого поняття. На

нашу думку, професійна комунікація – це система безпосередньої чи опосередкованої мовленнєвої взаємодії, що розгортається у фаховому середовищі з урахуванням соціально-психологічної специфіки комунікантів та передбачає досягнення конкретних професійних цілей.

З метою виявлення ступеня значущості кожного з цих компонентів професійної комунікації було проведено опитування викладачів і студентів Одеського національного медичного університету. Загалом в опитуванні взяли участь 100 респондентів. Дослідження показало, що низький рівень значущості компонента «фаховість» позначили 9% респондентів, середній – 46%, високий – 35%; низький рівень значущості компонента «цілеспрямованість» зафіксували 10% опитаних, середній – 47%, високий – 43%; низький рівень значущості компонента «психологічність» відмітили 10% респондентів, середній – 50%, високий – 40%; низький рівень значущості компонента «вербалізованість» позначили 8% опитаних, середній – 50%, високий – 42% (рис. 2).

Середні показники даних засвідчують, що рівень усіх вимірюваних параметрів є більшим за середній. Від найвищого до найнижчого значення вони розташовуються наступним чином: «фаховість» (2,36), «вербалізованість» (2,34), «цілеспрямованість» (2,33), «психологічність» (2,30). Таким чином, респонденти вважають, що професійна комунікація як системне утворення передбачає велику міру значущості кожного з виділених

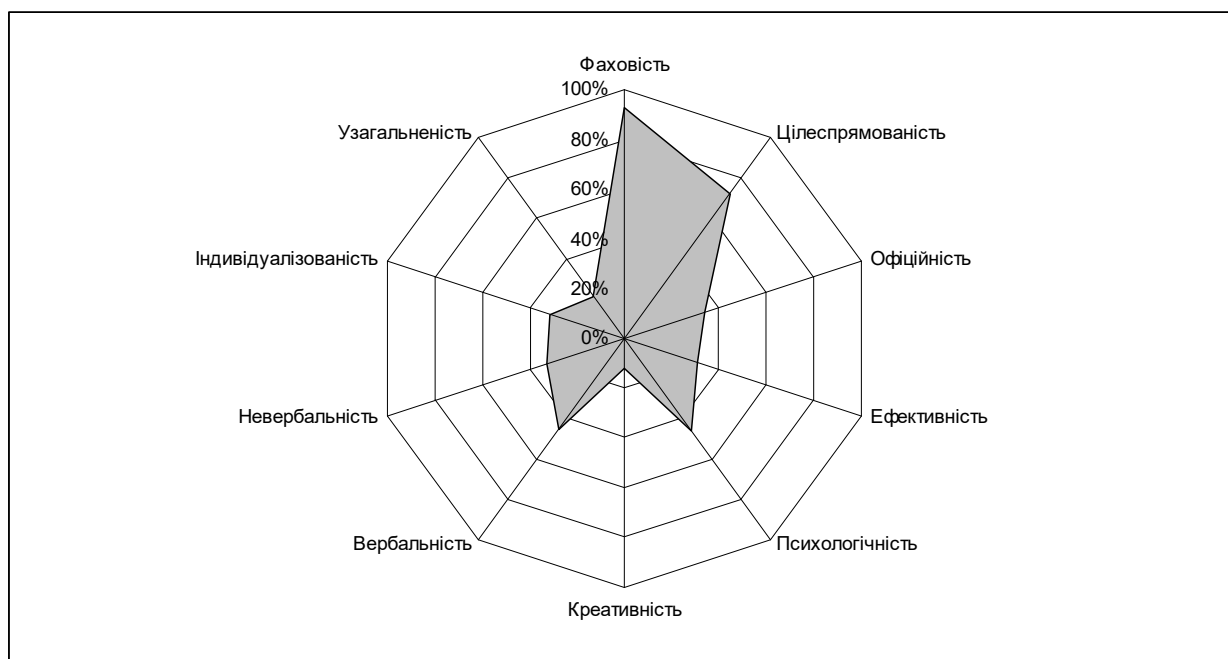


Рис. 1. Представленість компонентів поняття «професійна комунікація» у сучасній українській науковій літературі

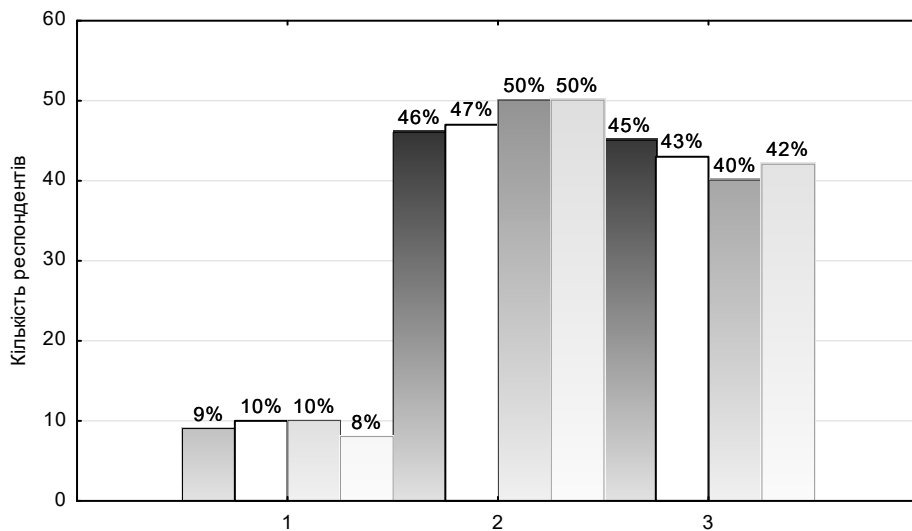


Рис. 2. Ступінь значущості компонентів професійної комунікації

компонентів. Тільки їх сукупність і взаємозв'язок дозволяють досягти цілей професійної комунікації, забезпечити її якість та ефективність.

Висновки. Сьогодення характеризується всебічним поглибленням різнотипних міжособистісних та фахових зв'язків на всіх рівнях взаємодії, тому питання дослідження і сутності професійної комунікації не підлягає сумніву. Аналіз наукових джерел, присвячених цьому поняттю, дозволив виокремити десять значущих компонентів наявних дефініцій: фаховість, цілеспрямованість, офіційність, ефективність, психологічність, креативність, вербальність, невербальність, індивідуалізованість та узагальненість. Дослідження показало, що найбільше представлені такі компоненти поняття «професійна комунікація», як фаховість, цілеспрямованість, психологічність і вербальність. Це дозволило сформулювати авторське визначення аналізованого поняття: професійна комунікація – це система безпосередньої чи опосередкованої мовленнєвої взаємодії, що розгортається у фаховому середовищі з урахуванням соці-

ально-психологічної специфіки комунікантів та передбачає досягнення конкретних професійних цілей.

Опитування респондентів виявило, що рівень усіх вимірюваних параметрів є більшим за середній, при цьому на першому місці розташовується фаховість, на другому – вербалізованість, на третьому – цілеспрямованість, на четвертому – психологічність. Загалом дослідження показало, що кожен із цих компонентів є важливим і значущим для нормального функціонування професійної комунікації як одного з найважливіших явищ нашого часу. Передбачається, що подальші дослідження професійної комунікації будуть здійснюватися на емпіричному матеріалі, отриманому від українських та закордонних респондентів. Таким чином, компаративний аналіз українського та іноземного розуміння сутності аналізованого феномена дозволять зробити інтернаціональну професійну комунікацію більш відповідною соціокультурним особливостям співрозмовників.

Список літератури:

1. Берестенко О. Г. Культура професійного спілкування. Луганськ: ЛНУ імені Тараса Шевченка, 2013. 299 с. URL: <http://surl.li/wkhsnt>
2. Волкова Н. П. Професійно-педагогічна комунікація. Київ: Академія, 2006. 256 с. URL: <http://surl.li/ztkdkm>
3. Годярик Н., Діденко О., Макогончук Н., Шумовецька С. Професійна комунікація офіцера-прикордонника: культура усного мовлення. Київ: ТОВ Юрка Любченка, 2024. 320 с. URL: <http://surl.li/yzptqg>
4. Дробот О. В. Наукові підходи до дослідження психологічної структури професійного спілкування. *Наукові перспективи*. 2024. №2(44). С. 1297–1306. URL: [https://doi.org/10.52058/2708-7530-2024-2\(44\)-1297-1306](https://doi.org/10.52058/2708-7530-2024-2(44)-1297-1306)
5. Жумбей М., Копчак Л. Іншомовна професійна комунікація як невід'ємна складова підготовки фахівців сфери обслуговування. *Актуальні питання гуманітарних наук*. 2024. Вип. 71. Т. 1. С. 354–360. URL: <https://doi.org/10.24919/2308-4863/71-1-53>

6. Манюк Л., Кучумова Н. Підготовка майбутніх лікарів до фахової комунікації: базові поняття. Неперервна професійна освіта: теорія і практика. Серія: Педагогічні науки. 2018. Вип. 1-2(54-55). С. 52–59. URL: <http://surl.li/ownwqww>

7. Писаревський І. М., Александрова С. А. Професійно-комунікативна компетентність (в туризмі). Харків: ХНАМН, 2010. 230 с. URL: <http://surl.li/gsiihk>

8. Прокопович Л., Веремчук О. Соціальні медіа як ефективний канал професійної комунікації фахівців публічних бібліотек. *Цифрова платформа: інформаційні технології в соціокультурній сфері*. 2024. № 1. Т. 7. С. 159–170. URL: <https://doi.org/10.31866/2617-796X.7.1.2024.307019>

9. Раєвська Я. М. Технології організації професійної комунікації в соціальній роботі. *Актуальні проблеми психології. Том XI: Психологія особистості. Психологічна допомога особистості*. 2018. Вип. 18. С. 274–287. URL: <http://surl.li/cfautf>

10. Тур О. М. Професійна комунікація фахівців із документознавства та інформаційної діяльності: сутність і структура. *Сучасні інформаційні технології та інноваційні методики в підготовці фахівців: методологія, теорія, досвід, проблеми*. 2015. №43. С. 487–491. URL: <http://surl.li/vriwjq>

Filiuk L. M. CONCEPT AND ESSENCE OF PROFESSIONAL COMMUNICATION: ANALYTICAL-SYNTHETIC APPROACH

The article is devoted to identifying the essential features of professional communication based on theoretical analysis involving the results of empirical research. It is noted that today is characterized by a comprehensive deepening of various interpersonal and professional relationships at all levels of interaction, therefore the issue of research and the essence of professional communication cannot be doubted. At the same time, typical definitions of the concept of professional communication indicate the synthetic approach of the authors, because the most important, from their point of view, characteristics that become the basis for formulating the definition are listed. In view of this, within the scope of this study, another way is proposed: to examine the existing definitions of the concept of professional communication, to highlight their component composition and to determine the most important parameters. Thus, the purpose of the article is to clarify the essence of professional communication through an analytical and synthetic approach.

The analysis of scientific sources dedicated to this concept made it possible to single out ten significant components of the existing definitions: expertise, purposefulness, formality, efficiency, psychology, creativity, verbality, non-verbality, individualization and generalization. The study shows that such components of the concept of «professional communication» as professionalism, purposefulness, psychology and verbality are most represented. This became the basis for the formulation of the author's definition of the analyzed concept: professional communication is a system of direct or indirect speech interaction that unfolds in a professional environment taking into account the socio-psychological specificity of communicators and involves the achievement of specific professional goals. The survey of respondents revealed that the level of all measured parameters is higher than the average, with expertise in the first place, verbalization in the second place, purposefulness in the third place, and psychologicalness in the fourth place. In general, the study showed that each of these components is important and significant for the normal functioning of professional communication as one of the most important phenomena of our time. It is assumed that further research of professional communication will be carried out on empirical material obtained from Ukrainian and foreign respondents.

Key words: professional communication, professional interaction, verbal communication, non-verbal communication, component composition, analytical and synthetic approach.