

https://doi.org/10.31516/2410-5333.056.03

УДК 316. 28: 378

Н. Р. Барабанова, кандидат педагогічних наук, доцент кафедри журналістики, Національний університет «Одеська юридична академія», м. Одеса

proffice@ukr.net

https://orcid.org/0000-0001-5480-2605

Ю. А. Грушевська, кандидат філологічних наук, доцент кафедри журналістики, Національний університет «Одеська юридична академія», м. Одеса

yulia.hrushevskaya@gmail.com

https://orcid.org/0000-0002-8598-1711

МОДЕЛЮВАННЯ СТАНДАРТІВ ВЗАЄМОДІЇ В НАВЧАЛЬНО-ПРОФЕСІЙНІЙ СФЕРІ: ЕТИЧНИЙ АСПЕКТ¹

Розглянуто проблему відсутності у студентів ЗВО правильних уявлень про професійну етику, її соціально-ділові компоненти, інваріантні до будь-якої сфери професійної комунікативної діяльності. Проаналізовано програми навчальних дисциплін напряму «соціальні комунікації». Виявлено необхідність виділення більшої кількості годин на теми, що стосуються навчально-професійної етики. Запропоновано систему моделювання стандартів навчально-професійної комунікації для розвитку соціально-комунікативної компетентності студентів.

Ключові слова: *професійна етика, стандарти взаємодії, навчально-професійна комунікація, моделювання типових ситуацій.*

Н. Р. Барабанова, кандидат педагогических наук, доцент кафедры журналистики, Национальный университет «Одесская юридическая академия», г. Одесса

Ю. А. Грушевская, кандидат филологических наук, доцент кафедры журналистики, Национальный университет «Одесская юридическая академия», г. Одесса

МОДЕЛИРОВАНИЕ СТАНДАРТОВ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ В УЧЕБНО-ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ СФЕРЕ: ЭТИЧЕСКИЙ АСПЕКТ

Рассмотрена проблема отсутствия у студентов вузов правильных представлений о профессиональной этике, ее социально-деловых компонентах, инвариантных к любой сфере профессиональной коммуникативной деятельности. Проанализированы программы учебных дисциплин направления «социальные коммуникации». Выявлена необходимость выделения большего количества часов на темы, касающиеся учебно-профессиональной этики. Предложена система моделирования стандартов учебно-профессиональной коммуникации для развития социально-коммуникативной компетентности студентов.

1 This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License.

Ключевые слова: профессиональная этика, стандарты взаимодействия, учебно-профессиональная коммуникация, моделирование типичных ситуаций.

N. Varabanova, Candidate of Pedagogical Sciences, Associate Professor of the Department of Journalism, National University «Odessa Law Academy», Odessa

Yu. Hrushevskya, Candidate of Philological Sciences, Associate Professor of the Department of Journalism, National University «Odessa Law Academy», Odessa

MODELING THE STANDARDS OF INTERACTION IN THE EDUCATIONAL AND PROFESSIONAL FIELD: ETHICAL ASPECT

The article addresses the problem of the lack of correct comprehension of professional ethics and its socio-business basis among university students. The expediency of assigning in the curriculum more hours to classes dealing with the acquaintance of the standards of educational and professional interaction is given. **The aim of the study** is to analyze the typical situations of educational and business communication, the unification of the components of the model of professional ethics standards.

Research methodology. The methods are in agreement with the invariance principles of components of social and business communications for any sphere of professional activity.

Results. The views of various authors on the problems of the formation of professional ethics skills in a university were analyzed and generalized. The following provisions for the further development of the study are identified: socio-communication aspect of the professional competence of a specialist must necessarily include the ethical standards of professional communication; models of standard social and business situations can be considered necessary for mastering already in the first year of the university in the program of Professional Ethics;

the draft list of standards for educational and professional ethics must be started with typical “student-teacher” communication situations.

The practical significance. The results of the study can be used in the development of curricula and lectures by teachers-methodologists, as well as practitioners for the formation / development of communicative competence of specialists of various profiles.

Keywords: *professional ethics, standards of interaction, educational and professional communication, modeling of typical situations.*

Постановка проблеми. Головний постулат компетентнісного підходу до розробки освітніх програм для ЗВО – підготовка фахівців до здійснення соціально-ділових комунікацій у різних сферах життєдіяльності.

Розробляючи програми дисциплін, що поетапно вводяться в навчальний процес майбутніх фахівців з реклами і PR, ми дійшли висновку щодо доцільності виділення більшої кількості годин на теми, які стосуються професійної етики. Це зумовлено тим, що формування норма-

тивних стандартів спілкування в ситуаціях професійної діяльності слід починати вже на етапі підготовки в навчальному закладі.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Почасти означена проблема розглядалася в попередніх дослідженнях (Барабанова, 2012), але для повного осмислення і розробки проекту впровадження питань професійної етики в програми дисциплін у ЗВО слід узагальнити думки різних авторів, уніфікувати наведені ними правила навчального та професійного етикету, змоделювати загальні стандарти, інваріантні до різних сфер професійної діяльності. Такі автори, як І. І. Зарецька, Л. А. Введенська, І. С. Іванова, І. П. Кошева, В. І. Курбатов, Л. Г. Павлова, А. П. Панфілова, Г. Г. Почепцов, Т. І. Холопова та ін. у своїх розвідках аналізували певні аспекти цієї проблеми. Водночас єдиної концепції моделювання стандартів професійної етики, необхідних для введення в навчальні програми, поки не існує.

Мета статті. Метою нашого дослідження, частково представленого в цій статті, є моделювання стандартів комунікації у сфері навчально-професійної взаємодії. Засвоєння стандартів, інваріантних до ситуацій спілкування в різних сферах діяльності, на нашу думку, підготує майбутніх фахівців до професійного і ділового спілкування, розвине їхню соціально-комунікативну компетентність.

Виклад основного матеріалу дослідження. На сайті «Професійна етика» ми знаходимо достатньо переконливе підтвердження положення, згідно з яким «Професійна етика має значення, насамперед, для професій, об'єктом яких є людина. Там, де представники певної професії, в силу її специфіки, перебувають в постійному або навіть безперервному спілкуванні з іншими людьми, існують специфічні моральні кодекси людей цих професій і спеціальностей» (*Професійна етика*).

Метою дисципліни «Професійна етика», яка сьогодні введена в програми багатьох українських ЗВО, є опанування студентами теоретичних знань та практичних навичок дотримання етичних принципів та норм майбутньої професії. Однак перелічуючи завдання дисципліни, автори базуються на «теоретичних основах», «фундаментальних принципах», «кодексах етики працівників», не приділяючи уваги необхідності розробки загальних мовленнєво-комунікаційних стандартів, які повинні використовувати студенти будь-яких спеціальностей.

Виконаний аналіз значної кількості ситуацій навчально-професійної та ділової комунікації дозволяє визначити набір компонентів, з яких складаються типові для цих сфер ситуації. Змістовно-сміслові моделі типових комунікативних ситуацій (ТКС) навчально-наукової сфери класифіковано нами в дисертаційному дослідженні (Барабанова, 1992). Це дозволило систематизувати предметно-змістовні і мовленнєві

параметри ситуацій навчального процесу, інваріантні до дисциплін, що вивчаються.

Сьогодні комунікативно-мовленнєва компетенція — найбільше досліджений вид компетенції щодо її складу, способів формування й оцінки. Однак аналіз реальних ситуацій навчально-професійної та соціальної взаємодії частіше здійснюється на теоретичному рівні, що не надає достатнього матеріалу для організації заходів щодо розвитку, вдосконалення цієї компетентності. А її формуванню, на жаль, не приділяється достатньої уваги в спеціальних навчальних закладах.

Проте професіограми багатьох сучасних спеціальностей, особливо тих, що належать до менеджменту, маркетингу, соціальних комунікацій, передбачають у підструктурі професійних характеристик фахівця соціально-ділову і комунікативно-мовленнєву компетентність, оскільки ці поняття тісно пов'язані з кваліфікаційними характеристиками, які зазвичай містяться в професіограмі фахівця.

Відповідно до моделі управління діяльністю, професійна діяльність складається з певного порядку вимог і очікувань щодо фахівця на робочому місці. Освітні програми та навчальні плани ґрунтуються на аналізі очікувань, які люди мають виправдати під час виконання своїх трудових обов'язків. Ці очікування ґрунтуються на вимогах законодавчої бази, яка причетна до виконуваної діяльності, вимогах, що висуваються роботодавцями, пов'язані з виконуваною роботою. У зв'язку з цим логічно долучити до змісту навчальних планів і програм повний набір вимог, що висуваються під час найму випускника на роботу.

Аналізуючи проблеми, що виникають у процесі систематизації типових ситуацій соціально-ділової комунікації, ми дійшли висновку, що вони, зазвичай, пов'язані з неможливістю конкретизувати кількість типових макро- та мікроситуацій у кожній сфері. У сфері навчально-наукової взаємодії виокремлено й описано 14 макроситуацій, здебільшого суто професійних, адже вони визначали форму та зміст компонентів професійно-ділових відносин.

Слід зауважити, що ми означили об'єкти дійсності, на які спрямовані комунікативно-мовленнєві дії фахівців у соціально-діловій взаємодії. І це не випадково. Система комунікативно-мовленнєвих дій, що реалізуються в комплексі ТКС соціально-ділових комунікацій, відображає зміст трудової діяльності (предмети обговорення), відносини між комунікантами (етикетні формули), форми та способи викладу змісту. Технології здійснення соціально-ділових контактів базуються на визначенні прийомів і методів об'єднання цих компонентів у найбільше відповідних для комунікації моделях професійної взаємодії.

Уточнюючи набір предметних компонентів соціально-ділової взаємодії, ми виходимо з таких тверджень.

Ситуації соціальної, соціально-ділової та професійно-ділової взаємодії містять набір однакових соціокомунікативних компонентів, проте не збігаються повністю.

Предметний зміст соціально-ділової комунікації, зазвичай, втілюється в такому переліку:

- система комунікацій (у конкретній організації);
- комунікативні знаки (засоби для створення та сприйняття повідомлень, зокрема знаки, мови, коди);
- документна інформація (її отримання, трансформація, створення тощо);
- професійна діяльність (її види, особливості, проблеми, результати);
- рекламно-інформаційні повідомлення (створення, отримання, аналіз);
- інтереси комунікантів (мотиви діяльності, психологічні та комунікативні настанови);
- етичні норми ділового спілкування;
- аналіз результатів комунікації тощо.

Мовленнєве оформлення предметного змісту соціально-ділової комунікації відповідає загальноприйнятим нормам, етикету мовленнєвої поведінки та втілюється в широкому діапазоні усномовленнєвих і письмовомовленнєвих жанрових різновидів літературного мовлення.

Результати наших досліджень підтверджують те, що, незалежно від сфери діяльності, у типових ситуаціях професійної взаємодії реалізуються одні й ті ж цілі.

У будь-якій сфері діяльності комунікація передусім пов'язана із засвоєнням життєвого досвіду (знань, умінь, навичок), інформаційного матеріалу, необхідного для подальшої діяльності, розвитком корпоративної та професійної культури.

У ситуації, що об'єднує виробничі та соціально-ділові контакти, визначаються засоби взаємодії суб'єктів комунікації (вербальні та невербальні дії людини щодо реалізації психологічних і комунікативних настанов).

Комунікативні настанови переводять потреби, мотиви в площину визначення необхідних для їх реалізації комунікативно-мовленнєвих дій. Кожна психологічна настанова пов'язана за змістом із комунікативною настановою, яка реалізується в одній або декількох ситуаціях взаємодії.

Ці настанови визначаються зв'язками, відносинами між комунікантами і, безумовно, впливають на вибір програми комунікативно-мовленнєвих дій.

Продовжуючи розглядати можливу систему компонентів ТКС навчально-професійної сфери, звернемо увагу на таку її властивість, як

упорядкованість безлічі елементів, зокрема формально-комунікативних засобів оформлення і вираження змісту.

Прикметними ознаками системи типових ситуацій, моделювання яких необхідне для розвитку професійно-ділової активності, вважаємо:

- наявність загального комунікативного простору та часу;
- взаємопов'язаність дій комунікантів у системі професійних/соціальних ролей;
- спільність цілей, настанов, мотивів діяльності;
- спрямованість комунікації на встановлення/підтримку професійних і ділових контактів (настанови);
- наявність загального тезауруса (однакове володіння мовленнєвими засобами комунікації);
- регламентацію етикетних норм і мовленнєвих форм спілкування.

Найбільше частотними макроситуаціями, у яких можна використати відповідні стандартизовані моделі комунікації, вважаємо такі:

1. Ситуації встановлення (підтримання) контактів: визначення місця та часу взаємодії, знайомство, представлення, повідомлення теми бесіди (інформації), інструктаж тощо.
2. Ситуації подієві: ділова зустріч, нарада, засідання, діловий візит, переговори, комерційна угода, лекція, рекламно-інформаційна акція тощо.
3. Ситуації актуалізації теми та мети зустрічі, угоди, лекції.
4. Ситуації демонстрації знань: повідомлення нової інформації, перевірка знань, перевірка сформованості умінь і навичок, характеристика рівня оволодіння знаннями, класифікація елементів знань та ін.
5. Ситуації перевірки, контролю знань та результатів дій.
6. Ситуації визначення рольових відносин комунікантів: уточнення соціального та професійно-ділового статусу, визначення етикетних норм відносин, уточнення елементів «мови спілкування» (тезауруса) тощо.

Враховуючи під час моделювання характеристики необхідних компонентів комунікаційного процесу, ми узгоджуємо їх із поняттями і визначеннями компонентів комунікації в ситуаціях реальної дійсності.

Включення у вербальне спілкування передбачає володіння комунікантами загальним кодом (мовою спілкування, тезаурусом, лексиконом). Взаєморозумінню комунікантів і ефективності комунікації сприяють також: соціальний контекст ситуації, очікування комунікантів, їхня готовність до сприйняття інформації.

Моделювання типових комунікативних ситуацій неможливе без чіткого уявлення необхідних мовленнєвих компонентів. Лінгвістичний аналіз моделей комунікативних ситуацій засвідчує наявність варіантів їхньої мовленнєвої типологізації.

Для вирішення проблеми розвитку (формування) комунікативно-мовленнєвої компетентності фахівців слід наголосити на тому, що найефективніші соціально-ділові контакти ґрунтуються на розумінні сторонами необхідності дотримання етикетних норм ділової поведінки, до яких належать і норми мовленнєвої поведінки в типових ситуаціях взаємодії (Панфілова, 2001).

Стислий виклад одного з розділів нашого посібника з ефективного спілкування ділових людей дозволяє ознайомитися з найтиповішими етикетно-мовленнєвими конструкціями, характерними для змісту соціально ділової компетентності фахівців найрізноманітнішого профілю (Барабанова, Спрінсян, 2009). Метою роботи був опис алгоритмів поведінки фахівців різного рівня в типових ситуаціях професійної діяльності та перелічення тих змістовно-мовленнєвих конструкцій, які найточніше відображають предметний зміст кожної з них. У цій роботі ми наводимо приклад втілення етикетно-мовленнєвих формул у ситуаціях встановлення/підтримання ділових контактів.

На нашу думку, незалежно від форми і умов типової комунікативної ситуації (ТКС) соціально-ділової взаємодії (переговори, нарада, ділова розмова, круглий стіл тощо), мовленнєвий зміст етикетних конструкцій завжди однаковий із позицій мовленнєвих і соціальних норм, прийнятих у суспільстві. Знайомство з цими конструкціями починається вже під час виконання практичних завдань із професійної етики на першому курсі.

Опанування засобів усної та письмової комунікації рідною та іноземними мовами є умовою професійної та соціальної успішності людини.

Обговорюючи психологічні та поведінкові характеристики індивіду, не можна забувати і про його мовленнєві вміння, нормативне використання яких є основою змістовно-сислового моделювання типових комунікативних ситуацій професійного спілкування.

Визначаючи в навчальних програмах і матеріалах, спрямованих на розвиток комунікативної компетенції фахівців, коло типових для цієї сфери ситуацій, ми уточнюємо адекватні засоби мовленнєвого оформлення.

Основні проблеми, які враховувалися нами в процесі типізації моделей ТКС навчально-професійної сфери, — конкретизація, типологізація й організація мовленнєвих дій.

Ключ до моделювання компонентів професійної компетентності ми знаходимо у взаємозв'язку мотивів спілкування, комунікативно-мовленнєвих дій і об'єктів взаємодії.

Наведемо приклад нашого бачення моделювання ситуації соціально-ділової комунікації, характерний для професійного спілкування.

Макроситуація — ділова розмова по телефону.

Мікроситуації (комунікативні акти) — вітання; виклад мети дзвінка; прийняття/неприйняття рішення про продовження розмови; актуалізація теми в діалозі; прояв бажання/небажання продовжити спілкування; прощання.

Рольові настанови учасників розмови: А — ініціатор розмови (комунікатор, адресант), Б — реципієнт. Під час розмови комуніканти можуть обмінятися ролями.

Психологічні настанови: А — бажання переконати Б у необхідності здійснення деяких взаємоузгоджених дій. Б — бажання після перших слів співрозмовника спрогнозувати доцільність подальшого спілкування.

Комунікативні настанови: А — пояснити мету дзвінка і за можливості домовитися про зустріч, переконати співрозмовника в значущості зробленої пропозиції. Б — коректно відреагувати на будь-які пропозиції, дотримуючи ділового етикету, акцентувати на умовах майбутньої зустрічі.

Етикетної-мовленнєві конструкції. Про них можна докладніше дізнатися з нашого посібника (Барабанова, Спрінсян, 2009). Загалом слід дотримувати ввічливості, не використовувати простомовленнєві звороти, правильно звертатися до співрозмовника тощо.

Для чіткішого розуміння проблеми та необхідності розробки моделей насамперед навчально-професійного спілкування наведемо приклади листів студентів викладачеві. Достатньо складно оцінити в них рівень е-mail-етикету навчально-ділової комунікації.

Приклад 1. Від кого: zajchik@gmail (без зазначення прізвища).

Тема: (без теми).

Зміст: «Ви просили сказати про завдання». (Без звернення, без привітання, без пояснення суті).

Підпис: (підпису немає).

Приклад 2. Від кого: Буся-бабуся (rudneva@ukr.net).

Тема: (без теми).

Зміст: А я можу завтра, будь ласка, не прийти?

Підпис: Маша.

Список подібних «шедеврів» можна продовжити, для яких загалом характерні: невміння позначити тему листа, відсутність коректного провдження (помилки в написанні імені або по батькові), етикетних фраз прохання або запитання, стандартної заключної фрази прощання, підпису, а іноді й самого тексту (просто прикріплено вкладення, без пояснення).

Багатьма вченими доведено, що комфортна взаємодія тісно пов'язана з комунікативно-мовленнєвою культурою особистості, що

формується в процесі набуття досвіду спілкування. Це одна з характеристик комунікативного потенціалу, тобто характеристика можливостей людини, які їй визначають якість її спілкування, зокрема навчального, ділового, професійного.

Мета нашого нового освітнього проекту — корегування програм деяких дисциплін, що вивчаються на першому курсі, з доповненням темами формування і розвитком етичних норм усного та письмового навчально-професійного спілкування. Надалі, у професійній діяльності, ці норми легко перейдуть у ситуації «підлеглий — керівник», «замовник — виконавець», «адресант — адресат ділового листування» тощо.

Висновки. Підсумовуючи основні положення статті, можна дійти таких висновків:

- соціально-комунікативний аспект професійної компетентності фахівця обов'язково має містити основні етичні стандарти навчального та професійного спілкування;
- узагальнення та уніфікація основних мовленнєво-комунікаційних моделей взаємодії допоможе розробити етикетні стандарти, інваріантні до типових ситуацій спілкування у будь-якій сфері діяльності;
- стандартні соціально-ділові ситуації визначення ролєвих відносин комунікантів, уточнення соціального та професійно-ділового статусу, визначення етикетних норм відносин, уточнення елементів «мови спілкування» слід вивчати вже на першому курсі ЗВО в програмі «Професійної етики»;
- проект переліку нових стандартів професійної етики можна започаткувати з розробки стандартів взаємодії в навчально-професійній сфері, починаючи, наприклад, зі стандартів усномовленнєвого та письмовомовленнєвого спілкування «студент-викладач».

На нашу думку, для вирішення проблеми розвитку (формування) комунікативно-мовленнєвої компетентності фахівців слід наголосити на тому, що найефективніші соціально-ділові контакти базуються на розумінні сторонами необхідності дотримання етикетних норм професійно-ділової поведінки, норм мовленнєвої поведінки у типових ситуаціях взаємодії.

Список посилань

- Барабанова, Н. Р. (1992). *Моделирование содержания обучения учебно-научному высказыванию: (подготовительный факультет, технический профиль)*. (Автореферат дис. канд. пед. наук). Институт иностранных языков. Киев.
- Барабанова, Н. Р. (2012). Соціально-ділова компетентність сучасного фахівця: проблеми розвитку та моделювання. *Вісник ХДАК: збірник наукових праць Харківської державної академії культури*, 38, 258–268.

- Барабанова, Н. Р., Спрінсян, В. Г. (2009). *Ефективна комунікація ділових людей: навч. посібник*. Одеса: Друк.
- Компетентнісний підхід до розробки стандартів вищої освіти*. Відновлено з <http://edu-mns.org.ua/nmc/49/StandVO.pdf>.
- Панфилова, А. П. (2001). *Деловая коммуникация в профессиональной деятельности: учебное пособие*. Санкт-Петербург.
- Професійна етика*. Відновлено з <http://pe.ptngu.com/index.html>.

References

- Barabanova, N. R. (1992). *Modeling the content of teaching educational scientific expression: (preparatory faculty, technical profile)*. (PhD thesis abstract) University of the Foreign languages. Kyiv. [in Russian].
- Barabanova, N. R. (2012). Socio-business competence of the modern specialist: problems of development and modeling. *Visnyk of Kharkiv State Academy of Culture*, 38, 258–268. [in Ukrainian].
- Barabanova, N. R., Sprinsian, V. H. (2009). *Effective communication of business people: a textbook*. Odesa: Druk [in Ukrainian].
- Competent approach to the development of higher education standards*. Retrieved from <http://edu-mns.org.ua/nmc/49/StandVO.pdf>.
- Panfilova, A. P. (2001). *Business communication in professional activities: a training manual*. St. Petersburg. [in Russian].
- Professional Ethics*. Retrieved from <http://pe.ptngu.com/index.html>.

Надійшла до редколегії 29.11.2019