

буде прийняти ці зауваження до уваги, і домогтися того, щоб на наступному такому заході зауважень було все менше. Дана подія допоможе керівництву РІА «МедіаКомпас Україна» проводити з року в рік більш ефективні виставки, так як будуть враховуватися пропозиції і побажання клієнтів.

Усі перераховані вище дії поліпшать комунікативну політику організації, допоможуть збирати великомасштабні виставки, утримувати постійних клієнтів і залучати нових, а також значно вплинуть на імідж, репутацію та діяльність фірми. Але, варто враховувати що ринок постійно змінюється і комунікативну політику слід весь час вдосконалювати.

Література

1. Невен, П. Успешное участие в выставках в Германии [Текст] /Пер. с нем. – Эссен, AUMA, 1997. — С.17.

Оксана Тур

**Полтавський національний технічний університет
імені Юрія Кондратюка,
Полтава, Україна**

ЕФЕКТИВНЕ СПІЛКУВАННЯ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ ІЗ ДОКУМЕНТОЗНАВСТВА ТА ІНФОРМАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ЯК ГОЛОВНА УМОВА ЇХ ПРОФЕСІОНАЛІЗМУ

Розглянуто поняття «професійне спілкування», зазначено функції спілкування. Увагу приділено видам рефлексії, типам психологічного впливу, особистим якостям фахівця, необхідним для ефективного спілкування.

Ключові слова: спілкування, рефлексія, психологічний вплив.

Рассмотрено понятие «профессиональное общение», определены функции общения. Внимание уделено видам рефлексии, типам психологического воздействия, личностным качествам специалиста, которые необходимы для эффективного общения.

Ключевые слова: общение, рефлексия, психологическое воздействие.

A concept "Professional communication" is considered, the functions of

communication are certain. Paid attention to the types of reflection, types of psychological influence, personality qualities of specialist, that is needed for effective communication.

Keywords: communication, reflection, psychological influence.

Аналіз ефективності професійної діяльності майбутніх фахівців із документознавства та інформаційної діяльності вказує на необхідність вдосконалення їхньої психологічної підготовки до професійного спілкування, підвищення рівня комунікативної компетентності.

Повсякчасні ситуації і факти непорозуміння на різних рівнях (керівник – підлеглий, співробітник – співробітник, колектив – співробітник тощо), конфлікти, як правило, є наслідками несформованості у працівників умінь керувати й контролювати процес спілкування, неухважності до підсвідомих проявів, що виявляються у зовнішній поведінці співрозмовника, а також невміння розпізнавати мовні тонкощі й хитрощі.

Першочергова й основна функція спілкування – це організація сумісної діяльності, у процесі якої відбувається обмін інформацією. Іншими функціями можна вважати планування й координацію сумісних дій, стимулювання й контролювання поведінки. Майбутні фахівці із документознавства та інформаційної діяльності, які планують працювати на посадах спеціаліста кадрової служби, менеджера із надання інформації, менеджера з реклами та маркетингових комунікацій, координатора ділових презентацій та проектів, офіс-менеджера, секретаря-референта тощо, матимуть справу, у першу чергу, із людьми. Пізнання й розуміння інших людей, причин їхніх вчинків, властивостей особистості – важлива передумова оволодіння мистецтвом роботи з людьми. Спілкуючись, професіонал пізнає не тільки інших людей, але й самого себе. Тому важливою функцією спілкування є пізнавальна. Значущою функцією спілкування є регуляція взаємостосунків, міжособистісних відносин із клієнтами, співробітниками та іншими особами.

За цільовою спрямованістю контактів виокремлюємо наступні

функції спілкування: спонукання партнера до необхідних вчинків, заборона небажаних вчинків, дестабілізація задумів і небажаних характеристик поведінки партнера.

Професійне спілкування – це процес встановлення й підтримки прямого чи опосередкованого тими чи іншими засобами контакту, обумовленого професійно значущими цілями, які передбачають відповідальність за їх реалізацію. Суб'єктами професійного спілкування є документознавець та особа, яка залучена до сфери його професійних інтересів.

Професійна діяльність чітко регламентована різними нормативними документами. Нормативні межі сприяють формуванню прагнення чіткого дотримання правових норм, визначають відповідні стереотипи спілкування. З одного боку, нормативна регламентація полегшує процес комунікації, структурує його, визначає соціальні ролі, права й обов'язки учасників. З іншого боку, ця характеристика є фактором, що ускладнює виконання професійних обов'язків, оскільки виникає потреба постійно контролювати свої дії, приймати рішення у чітко визначений термін. Усе це передбачає наявність певного набору особистісних характеристик (емоційно-вольових, інтелектуальних та ін.) і вміння ефективно будувати процес спілкування й керувати ним.

Високий рівень професійного спілкування можливий за умови наявності знань про види рефлексії та вмінь їх використання. З-поміж видів рефлексивного аналізу виокремлюють *ауторефлексію* (саморефлексію) – аналізування власної особистості, власної поведінки. Накопичення досвіду самопізнання зумовлює досвід пізнання інших людей. Інший вид рефлексивного аналізу – *проективна рефлексія* – аналіз ситуації, яка має відбутися за вашої участі. Аналізування власної позиції і варіантів поведінки, позицій і можливих варіантів поведінки інших учасників ситуації, на основі чого будується загальна схема розвитку ситуації. Третій вид – *ретроспективна рефлексія* – аналізування ситуації, яка відбулася. Перевірка правильності власної поведінки, збіг чи розбіжності ситуації з результатами проекрованої рефлексії. Виявлення помилок, врахування

їх і пошук правильних шляхів.

Особлива проблема професійного спілкування – *психологічний вплив* – активна цілеспрямована діяльність, продуктом якої є зміна параметрів психіки (мотивів, мети, установок, потреб тощо) об'єкта впливу, значущих для досягнення мети того, хто чинить вплив. Для реалізації стратегії імперативного впливу необхідно: 1) виражати свої позиції, прагнення, почуття, ідеї відкрито, ясно й прямо без вибачень та приниження як себе, так і опонента; 2) під час обговорення конкретних дій, позицій робити акцент на перевагах чи негативних наслідках для опонента; 3) уникати використання нападок, принижень чи погроз на адресу опонента; 4) чітко усвідомлювати й контролювати свій емоційний стан під час взаємодії; 5) використовувати «позитивні» слова й вирази, демонструвати зацікавленість до особистості опонента, до його інтересів і проблем; 6) уникати нетерплячості та порожніх балачок. Проблема правомірності реалізації стратегії *маніпулятивного впливу* може бути визначена як проблема добродетельного обману. Основним критерієм добродетельності для всіх випадків такого роду є дотримання основних норм моральності й справедливості, їх прийнятність у межах даного суспільства. Психологічними умовами реалізації *розвивальної стратегії* є діалог, принципами організації якого мають бути емоційна й особистісна відкритість партнерів по спілкуванню, психологічний настрій на актуальний стан одне одного, довірливість.

Процес спілкування, як і будь-який інший процес, керований. Найбільш універсальні моделі керування – це керування з прямим і зворотнім зв'язком, керування за результатами (проміжним і кінцевим), керування за метою.

Під час навчання майбутніх фахівців із документознавства та інформаційної діяльності ефективному спілкуванню, необхідно формувати у них бажання й установку: «Я хочу, буду керувати процесом спілкування, контролювати його перебіг і поведінку співрозмовника» (свідомий етап), «Я доведу свої дії, прийоми впливу до автоматизму» (підсвідомий етап). Під час використання у процесі

спілкування моделі керування майбутньому спеціалісту необхідно дотримуватися думки: якщо він не буде керувати цим процесом і поведінкою співрозмовника, то вони будуть керувати ним.

Корисна установка, якої дотримуються фахівці з нейролінгвістичного програмування [1, 148–149]. Суть її полягає в наступному: не існує такої речі як невдача, існують результати. Вони можуть бути використані як зворотній зв'язок, коригування, можливість помітити те, чому раніше не надавали значення. Невдача – це лише спосіб опису результату, і ми можемо використати отримані результати для того, щоб скоригувати вектор докладання своїх зусиль і утримувати мету в полі нашого зору. У зв'язку з цим важливою, необхідною якістю людини, що успішно спілкується і отримує, як правило, позитивну реакцію від співрозмовника, є: *цілеспрямованість, гнучкість, уважність*.

Перша і найголовніша якість людини, що успішно спілкується, – цілеспрямованість. Для наближення мети до реальності й більш чіткого її усвідомлення необхідно: 1) позитивно мислити: *«Чого я хочу досягти в кінцевому результаті?»*. Не можна мислити категоріями заперечення: *«Я не хочу, щоб ...»*; 2) конкретно і всебічно розглядати ситуацію шляхом додаткових питань: *що?, де?, коли?, для чого мені це потрібно?*; 3) чуттєво сприймати кінцевий результат; 4) оцінювати власні внутрішні ресурси і можливість використання допомоги інших людей; 5) усвідомлювати доцільність, тобто наскільки досягнення мети вплине на подальші стосунки з колегами, керівництвом, родиною тощо. Конкретне і реальне розуміння і усвідомлення мети, яка має бути досягнута майбутнім фахівцем у процесі спілкування, задають загальний настрій, стиль, характер вольових і емоційних зусиль його поведінки.

Гнучкість – це вміння вчасно знаходити й використовувати потрібні для даної ситуації прийоми, способи, засоби прямого впливу; а також вміння змінювати себе, пристосовуватися, володіти набором засобів прямого впливу. Для керування процесом спілкування існує правило, яким успішно користуються люди, які володіють такою

якістю: якщо не спрацьовує цей прийом, спосіб, засіб, використовуй другий; не працює другий – застосовуй третій і т.д. У гнучкої людини під час спілкування завжди є мінімум три прийоми для прямого впливу на співрозмовника.

Уважність означає вчасно помітити і правильно оцінити реакцію співрозмовника. Критичним моментом в оцінюванні реакції можуть бути її зміни, динаміка або сталість.

Отже, головною умовою професіоналізму майбутнього фахівця-документознавця є його ефективне спілкування, яке можливе за наявності знань про різновиди рефлексії і психологічного впливу на співрозмовника та вмінь їх практичного використання, а також особистісних характеристик (цілеспрямованості, гнучкості, уважності) та установок на позитивний результат.

Література

1. Радугин, А.А. Психология и педагогика / А. А. Радугин. – М. : Изд. Центр, 1997. – С. 148 – 149.
2. Семенюк, О. В. Основи теорії мовної комунікації : навч. посіб. / О. А. Семенюк, В. Ю. Парашук. – К. : ВЦ «Академія», 2010. – 240 с.

Юлія Комлик

**Полтавський національний технічний університет
імені Юрія Кондратюка,
Полтава, Україна**

ЕЛЕКТРОННИЙ ПІДРУЧНИК ЯК СКЛАДОВА СОЦІАЛЬНОЇ КОМУНІКАЦІЇ В НАВЧАЛЬНОМУ ПРОЦЕСІ

У статті йдеться про особливості функціонування електронного підручника як складової навчальної соціальної комунікації. Належна увага приділена характерним рисам, етапам і способам створення цього виду електронного видання.

Ключові слова: соціальна комунікація, електронний підручник, гіпертекст, мультимедіа.

В статье идет речь об особенностях функционирования электронного учебника как составляющей части обучающей социальной