

**Олександр Романовський**

доктор педагогічних наук, професор, член-кореспондент НАПН України, професор кафедри педагогіки і психології управління соціальними системами ім. академіка І. Зязюна, Національний технічний університет “Харківський політехнічний інститут”,  
Харків, Україна;

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0602-9395>;

*E-mail: oleksandr.romanovskyi@khpi.edu.ua*

**Тетяна Солодовник**

кандидатка педагогічних наук, доцентка, доцентка кафедри педагогіки і психології управління соціальними системами ім. академіка І. Зязюна, Національний технічний університет “Харківський політехнічний інститут”; Харків, Україна;

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7772-9938>

*E-mail: tetiana.solodovnyk@khpi.edu.ua*

**Вікторія Шаполова**

кандидатка педагогічних наук, доцентка, доцентка кафедри педагогіки і психології управління соціальними системами ім. академіка І. Зязюна, Національний технічний університет “Харківський політехнічний інститут”; Харків, Україна;

ORCID: 0000-0002-3330-4700;

*E-mail: viktoriia.shapolova@khpi.edu.ua*

**Тетяна Сергєєва**

докторка психологічних наук, професорка, завідувачка кафедри міжкультурної комунікації та іноземної мови, Національний технічний університет “Харківський політехнічний інститут”; Харків, Україна;

ORCID: 0000-0002-0481-316X;

*E-mail: tetyana.sergeyeva@khpi.edu.ua*

**Наталія Мовмига**

кандидатка психологічних наук, доцентка кафедри безпеки праці та навколишнього середовища, Національний технічний університет “Харківський політехнічний інститут”; Харків, Україна;

ORCID: 0000-0002-7207-8558;

*E-mail: nataliia.movmyga@khpi.edu.ua*

**КУЛЬТУРА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ ЯК ФАКТОР ПРОФЕСІЙНОЇ  
УСПІШНОСТІ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ У СИСТЕМІ “ЛЮДИНА-ЛЮДИНА”**

*Анотація:* у статті розглянуто поняття “культура ділового спілкування”, проаналізовано взаємозв'язок культури ділового спілкування фахівців соціономічних професій та їхньої професійної успішності, визначено рівень розвитку культури спілкування у майбутніх лікарів, майбутніх психологів і майбутніх педагогів вищої школи, розглянуто перспективи розвитку культури ділового спілкування у процесі професійної підготовки майбутніх фахівців у системі “людина-людина”.

*Ключові слова:* комунікація; ділове спілкування; культура ділового спілкування; професійна діяльність; професійна успішність; лідерський потенціал; соціономічні професії; майбутні лікарі; майбутні психологи; майбутні педагоги вищої школи.

**Oleksandr Romanovskyi**

doctor of science in pedagogy, full professor, corresponding member of NAPS Ukraine, professor of pedagogy and psychology of management of social systems department of academician I. Zyazyun, National Technical University “Kharkiv Polytechnic Institute”; Kharkiv, Ukraine;

*E-mail: oleksandr.romanovskyi@khpi.edu.ua*

**Tetiana Solodovnyk**

Ph.D. in pedagogy, associate professor, associate professor of the department of pedagogy and psychology of management of social systems of academician I. Zyazyun, National Technical University “Kharkiv Polytechnic Institute”; Kharkiv, Ukraine;

*E-mail: tetiana.solodovnyk@khpi.edu.ua*

**Victoriia Shapolova**

Ph.D. in pedagogy, associate professor, associate professor of the department of pedagogy and psychology of management of social systems of academician I. Zyazyun, National Technical University “Kharkiv Polytechnic Institute”; Kharkiv, Ukraine;

*E-mail: viktoriia.shapolova@khpi.edu.ua*

**Tetyana Sergeeva**

doctor of science in psychology, full professor, head of the department cross-cultural communication and foreign languages, National Technical University “Kharkiv Polytechnic Institute”, Kharkiv, Ukraine;

*E-mail: tetyana.sergeeva@khpi.edu.ua*

**Nataliia Movmyga**

PhD of psychology, associate professor of the department of occupational and environmental safety, National Technical University “Kharkiv Polytechnic Institute”, Kharkiv, Ukraine;

*E-mail: nataliia.movmyga@khpi.edu.ua*

ТЕОРЕТИЧНІ ТА ПРИКЛАДНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ФЕНОМЕНІВ  
ЛІДЕРСТВА, УПРАВЛІННЯ ТА РОЗВИТКУ СОЦІАЛЬНОГО ОБ'ЄКТУ

---

**CULTURE OF BUSINESS COMMUNICATION AS A FACTOR OF PROFESSIONAL  
SUCCESS OF FUTURE SPECIALISTS IN THE HUMAN-HUMAN SYSTEM**

*Abstract:* the article deals with the concept of “culture of business communication”, analyzes the relationship between the culture of business communication of specialists in socio-economic professions and their professional success, determines the level of development of communication culture in future doctors, future psychologists and future teachers of higher education, considers the prospects for the development of business communication culture in the process of professional training of future specialists in the “human-human” system.

*Key words:* communication; business communication; culture of business communication; professional activity; professional success; leadership potential; socio-economic professions; future doctors; future psychologists; future teachers of higher education.

**Olexandr Romanovs'kyj, Tetiana Solodovnyk, Victoriia Shapolova, Tetyana Sergejeva,  
Nataliia Movmyga**

An extended abstract of the paper on the subject of:

**“Culture of business communication as a factor of professional success of future  
specialists in the human-human system”**

**Problem setting.** *Professional success is not only a personal characteristic of the specialist, it also contributes to the development of the economy sector in which person carries out professional activities, the growth of the country's innovation and social potential, and the improvement of the life quality of individuals and society as a whole. Professional success is ensured and realized through professional competence, leadership potential, professional achievements and career growth of a specialist.*

**Recent research and publications analysis.** *Various aspects of business communication and business communication culture have been studied in the works of such scholars as O. Avramenko, L. Yakovenko, V. Shyika [1], L. Baranovska, N. Glushanitsa [2], V. Budianska [4], V. Voronkova [6], O. Kolodnytska [9], O. Kondratenko [10], G. Sagach [13], N. Sereda, K. Bandelets [2], G. Chaika [14] and many others.*

**Paper objective.** *However, despite the development of this problem in scientific research, the analysis of the business communication culture as a factor of specialists' professional success in the*

*“human-human” system remains beyond the attention of researchers.*

**Paper main body.** *The purpose of the article is to analyze the concept of “business communication culture” as a factor of the specialists' professional success in the “human-human” system; to identify the level of development of business communication culture among higher education students whose future activities belong to socio-economic professions; to determine the ways of developing the business communication culture as a factor in the professional success of future specialists in the “human-human” system.*

*Communication is an integral part of human life, one of the leading conditions for its socialization, an important component of professional activity. Any professional activity requires not only professional competence, but also business communication skills, especially for professions that are of the ‘human-human’ type, as their activities involve constant interaction with other people, establishing business contacts, building professional relationships and influencing business partners.*

*Professional communication takes up a significant percentage of working time, and the higher position the person holds, the higher the person's status in a social group (team) is, the more communication relations they are involved in.*

*Business communication necessarily implies the availability of communication knowledge, skills and abilities, as well as the establishment and maintenance of business relationships in order to achieve specific results in the professional field, which, accordingly, requires a certain level of both general and communication culture from business partners. Possession of business communication culture ensures long-term and effective relationships with partners, colleagues, subordinates, and management, which create opportunities for further cooperation, mutual understanding, and mutual respect, and contribute to the development of leadership potential and professional success.*

*Business communication is implemented in two forms, oral and written; the oral form includes negotiations, meetings, conversations, press conferences, round tables, while the written form includes business correspondence and business documentation. Each of these forms requires an appropriate level of knowledge and targeted practical training.*

*To determine the level of business communication culture development, a pilot empirical study was conducted among future specialists in socio-economic professions — future doctors, future psychologists and future teachers of higher education, whose*

*professional activities involve a large number of communication links.*

*The study was attended by applicants of the second (master's) level of higher education of the Educational and Research Institute of Social and Humanitarian Technologies, specialties 053 "Psychology", 011 "Educational, Pedagogical Sciences" of the National Technical University "Kharkiv Polytechnic Institute" full-time and part-time students, as well as students of speciality 222 "Medicine" of Kharkiv National Medical University, a total of 134 people, future psychologists — 46 students, future teachers — 39 students, future doctors — 49 students.*

*The ascertaining stage of the study was conducted online and included such psychodiagnostics methods as "Diagnosis of motivation to succeed" (T. Ehlers) [8, p. 146], "Diagnosis of "emotional intelligence" by N. Hall" [8, p. 146]. Hall [7, p. 200], "Assessment of communicative and organisational tendencies — COT" (V. Sinyavsky and B. Fedorishin) [7, p. 221], "Diagnostics of leadership abilities" (E. Zharikov, E. Krushelnytsky) [7, p. 18].*

**Conclusions of the research.** *The results of the pilot study evaluating the level of business communication culture among the subjects (future psychologists, future higher education teachers and future doctors) confirm the need for its targeted development, which in turn requires the development and implementation of appropriate methods, which will increase the level of business communication culture, in the professional training educational process of above-mentioned professions representatives.*

**Постановка проблеми** у загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями. Професійна успішність є не тільки особистісною характеристикою фахівця, вона також сприяє розвитку того сектору економіки, в якому здійснює професійну діяльність людина, зростанню інноваційного та соціального потенціалу

країни, підвищенню якості життя як окремих громадян, так і усього суспільства загалом. Професійна успішність забезпечується і реалізується завдяки професійній компетентності, лідерському потенціалу, професійним досягненням, кар'єрному зростанню фахівця. Компетентність розглядається науковцями як наявність знань, умінь, навичок, а також

способів і прийомів їхньої реалізації в діяльності, спілкуванні, розвитку (саморозвитку) особистості, яка містить у своїй структурі дві підструктури: а) діяльнісну (знання, вміння, навички і способи здійснення професійної діяльності); б) комунікативну (знання, вміння, навички і способи здійснення ділового спілкування) [5, с. 583].

З огляду на таку структуру компетентності, майбутнім фахівцям професій типу “людина-людина”, діяльність яких безпосередньо складається зі спілкування з іншими людьми (колегами, партнерами, учнями, клієнтами, пацієнтами тощо), необхідно у процесі професійної підготовки цілеспрямовано формувати навички спілкування, зокрема ділового. Ділові комунікації виступають одним із провідних інструментів діяльності фахівців соціономічних професій, і потребують, окрім високого рівня комунікативних навичок, також культури ділового спілкування, допомагаючи окрім налагодження міжособистісних стосунків у процесі роботи, ефективно вирішувати професійні завдання й досягати високих результатів діяльності. Потребу у вдосконаленні культури ділового спілкування у майбутніх фахівців підтверджено законами України “Про освіту” (2017), “Про вищу освіту” (2014), постулатами Національної рамки кваліфікацій, дескрипторами Рамки кваліфікацій Європейського простору вищої освіти тощо.

**Аналіз останніх досліджень та публікацій**, у яких започатковано розв’язання цієї проблеми і на які спирається автор. Різні аспекти ділового спілкування та культури ділового спілкування досліджено у працях таких науковців як О. Авраменко, Л. Яковенко, В. Шийка [1], Л. Барановська, Н. Глушаниця [2], В. Будянська [4], В. Воронкова [6], О. Колодницька [9], О. Кондратенко [10], Г. Сагач [13], Н. Серєда, К. Банделет [2], Г. Чайка [14] та

багато інших. Проблеми реалізації процесу ділового спілкування в умовах дистанційної освіти у своїх працях досліджували Є. Сокол, О. Романовський, Н. Підбуцька, О. Квасник, В. Шаполова, С. Резник, А. Черкашин, В. Мороз, роблячи наголос на необхідність перегляду значення інструментарію традиційних педагогічних методів взаємодії, педагогічних технологій у забезпеченні процесу освітньої комунікації між суб’єктами та об’єктами професійної та освітньо-наукової діяльності [15].

Кондратенко О., Авраменко О., Яковенко Л., Шийка В. досліджували проблеми сучасного простору ділового спілкування через аналіз специфіки й складності процесу сучасної комунікації, розглядаючи причинно-наслідкові зв’язки його ефективності, успішності, з’ясовуючи механізми зміцнення ділових відносин та мінімізації впливу стереотипного мислення в процесі ділового спілкування [1; 10].

Будянська В. та Мариківська Г. у своїх наукових працях розкривають роль мистецтва ділового спілкування у розвитку професіоналізму менеджерів освіти та функціонування всього закладу вищої освіти, аналізуючи форми ділового спілкування в освітньому просторі, їх особливості реалізації, проблемні місця та шляхи підвищення якості ділового спілкування у всіх учасників освітнього процесу [16].

**Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми**, котрим присвячується дана стаття. Проте, не зважаючи на розробленість даної проблеми у наукових дослідженнях, поза межами уваги дослідників залишається аналіз культури ділового спілкування як фактору професійної успішності фахівців у системі “людина-людина”. Відсутня емпірична складова даної проблематики. Не визначено умови розвитку культури ділового спілкування в умовах освітнього простору у закладах вищої освіти.

**Формулювання цілей статті** (постановка завдання). Мета статті полягає в уточненні змісту поняття “культура ділового спілкування” як фактору професійної успішності фахівців у системі “людина-людина”; у виявленні рівня розвитку культури ділового спілкування у здобувачів вищої освіти, майбутня діяльність яких належить до соціономічних професій; у визначенні шляхів розвитку культури ділового спілкування як фактору професійної успішності майбутніх фахівців у системі “людина-людина”.

**Виклад основного матеріалу** з повним обґрунтуванням отриманих наукових результатів. Спілкування є невід’ємною частиною життя людини, однією з провідних умов її соціалізації, важливою складовою професійної діяльності. Будь-яка професійна діяльність вимагає від фахівця не тільки фахової компетентності, а й наявності навичок ділового спілкування, особливо це стосується професій, що належать до типу “людина-людина”, оскільки їхня діяльність передбачає постійну взаємодію з іншими людьми, встановлення ділових контактів, налагодження професійних відносин, вплив на ділових партнерів.

Професійні комунікації займають значний відсоток робочого часу, і чим вище людина обіймає посаду, чим вищий статус має в соціальній групі (колективі), тим у більшу кількість комунікаційних зв’язків вона залучена. Якість комунікаційних зв’язків реалізується за допомогою культури спілкування і безпосередньо впливає на ефективність діяльності як окремої людини, так і усього підрозділу або установи, а отже, забезпечує професійну успішність і фахівців, і усієї організації в цілому.

Аналізуючи ділове спілкування, Л. Барановська та Н. Глушаниця пропонують наступне його тлумачення, “це дво- або багатосторонній процес,

зумовлений необхідністю здійснення управлінських чи професійних функцій шляхом встановлення стосунків, налагодження зворотного зв’язку” [3, с. 52].

Будяньська В., досліджуючи культуру ділового спілкування майбутніх економістів, наголошує, що вона є “важливим компонентом загальної культури майбутнього фахівця, і тлумачить її як синтез комплексу мотивацій, цінностей, норм, знань, умінь, навичок, способів та прийомів комунікативної поведінки і передбачає їх творче застосування, орієнтоване на оптимізацію процесу спілкування, забезпечення продуктивної спільної діяльності та гармонізацію особистості самого спеціаліста” [4, с. 52].

Отже, наведені визначення поняття підтверджують, що ділове спілкування обов’язково передбачає наявність комунікативних знань, умінь і навичок, а також налагодження і підтримку ділових стосунків із метою досягнення конкретних результатів у професійній сфері, що, відповідно, вимагає від ділових партнерів певного рівня культури, як загальної, так і культури спілкування. На відміну від міжособистісного спілкування, метою якого є задоволення від самого процесу спілкування і взаємодії з іншими людьми, ділове спілкування є предметним і цілеспрямованим, тобто передбачає досягнення поставленої мети у процесі спільної діяльності. Володіння культурою ділового спілкування забезпечує тривалі й ефективні відносини з партнерами, колегами, підлеглими, керівництвом, які створюють можливість подальшої співпраці, взаєморозуміння, взаємоповаги, сприяють розвитку лідерського потенціалу й професійній успішності фахівця.

Костик Є., Костик Є. під культурою ділового спілкування розуміють “поліструктурне, динамічне, системне утворення, що є важливим компонентом загальної культури та водночас

показником ефективності ділового спілкування, яке спрямоване на організацію та оптимізацію діяльності фахівця” [11, с.132]. Таким чином, автори наголошують, що культура ділового спілкування залежить від особистісних якостей фахівця і рівня його загальної культури, що обумовлює ефективність встановлення ділових контактів, запобігання виникнення конфліктів і забезпечує успішність й результативність професійної діяльності.

Таким чином, культура ділового спілкування залежить від загальної культури суспільства, від рівня розвитку культури окремого індивіда, від специфіки професійної діяльності, від індивідуальних характеристик особистості, до яких належить і лідерський потенціал, та її налаштованості на ефективну комунікативну взаємодію заради поставленої мети.

Ділове спілкування реалізується у двох формах, усній та письмовій, до усної належать переговори, наради, бесіди, прес-конференції, круглі столи, до письмової — ділове листування і ділова документація. Кожна з цих форм потребує відповідного рівня знань і цілеспрямованої практичної підготовки. Недостатньо володіти теоретичними знаннями щодо культури ділового спілкування, необхідно вміти застосовувати їх на практиці, а для цього важливо володіти соціально-психологічними характеристиками, зокрема впевненістю, цілеспрямованістю, лідерським потенціалом, бути психологічно готовим до здійснення професійних комунікацій, особливо таких як публічні виступи, інтерв'ю, вебінари, конференції. Володіючи лідерським потенціалом, майбутній фахівець, спроможний подолати психологічні бар'єри та інші ускладнення й непорозуміння, що можуть виникати у процесі ділового спілкування.

Для визначення рівня розвитку культури ділового спілкування було проведено пілотажне емпіричне дослідження серед майбутніх фахівців соціономічних професій — майбутніх лікарів, майбутніх психологів і майбутніх педагогів вищої школи, професійна діяльність яких передбачає велику кількість комунікативних зв'язків. Участь у дослідженні взяли здобувачі другого (магістерського) рівня вищої освіти навчально-наукового інституту соціально-гуманітарних технологій спеціальностей 053 “Психологія”, 011 “Освітні, педагогічні науки” Національного технічного університету “Харківський політехнічний інститут” денної та заочної форм навчання, а також здобувачі спеціальності 222 “Медицина” Харківського Національного медичного університету, загальною кількістю 134 особи, майбутні психологи — 46 студентів, майбутні педагоги — 39 студентів, майбутні лікарі — 49 студентів.

Констатувальний етап дослідження проходив в онлайн-форматі і передбачав проведення таких психодіагностичних методик, як: “Діагностика мотивації до успіху” (Т. Елерс) [8, с. 146], “Діагностика “емоційного інтелекту” Н. Холла [7, с. 200], “Оцінка комунікативних і організаторських схильностей — КОС” (В. Синявського і Б. Федоришина) [7, с. 221], “Діагностика лідерських здібностей” (Є. Жарікова, Е. Крушельницького) [7, с. 18], для вивчення ключових компонентів культури ділового спілкування у майбутніх фахівців у системі “людина-людина”.

Високий рівень культури ділового спілкування передбачає активну позицію, на оптимістичний підхід у реалізації професійної діяльності та орієнтацію на успіх. Аналіз обробки даних за методикою Т. Елерса дозволив встановити рівні прояву мотивації до успіху у досліджуваних (табл. 1).

Рівні прояву мотивації до успіху майбутніх психологів, майбутніх педагогів вищої школи і майбутніх лікарів

Рівні прояву мотивації до успіху	Показники майбутніх психологів у %	Показники майбутніх педагогів ВШ у %	Показники майбутніх лікарів у %
Низький	28,3	25,6	32,7
Середній	60,9	66,7	61,2
Помірно високий	10,8	7,7	6,1
Високий	-	-	-

Згідно з результатами діагностики, що представлені у таблиці 1, можна зробити висновок, що жоден із опитуваних не володіє високим рівнем мотивації до успіху. Також було встановлено, що 60,9 % майбутніх психологів, 66,7 % майбутніх педагогів вищої школи та 61,2 % майбутніх лікарів мають середній рівень прояву мотивації до успіху. Вони мають ситуативний характер прояву бажання мати високі результати та орієнтацію на складність та якість виконання професійних завдань, налагодження комунікативних зв'язків, що принесуть їм успіх у майбутній професійній діяльності. Ці дані говорять про те, що доміюча кількість майбутніх професіоналів проявляють себе не завжди займають лідируючу активну життєву позицію, налаштовані на ризик та досягнення значних результатів в професійному середовищі в процесі спілкування.

Найменша кількість респондентів отримала помірно високий рівень

мотивації до успіху, а саме: 10,8 % майбутніх психологів, 7,7 % майбутніх педагогів вищої школи та 6,1 % майбутніх лікарів. Майже третина всіх респондентів мають низький рівень мотивації до успіху: 28,3 % майбутніх психологів, 25,6 % майбутніх педагогів вищої школи та 32,7 % майбутніх лікарів. Ці дані підтверджують необхідність спрямування майбутніх професіоналів на шлях успіху, активної життєвої позиції та орієнтації на прояв своїх комунікативних навичок, не зважаючи на складність ситуації, соціальний статус співрозмовника та важкість тематики процесу ділового спілкування.

З метою визначення рівня розвитку емоційного інтелекту у досліджуваних, який дозволяє їм в процесі ділового спілкування розуміти відносини, що репрезентуються в емоціях, керувати своєю емоційною сферою та вміти прогнозувати дії та емоції співрозмовника, було оброблено результати тесту Н. Холла (Табл. 2–4).

Таблиця 2

Особливості розвитку емоційного інтелекту у майбутніх психологів

Шкали	Рівні прояву		
	Високий (у %)	Середній (у %)	Низький (у %)
Емоційна обізнаність	8,8	45,6	45,6
Управління своїми емоціями	10,9	52,2	36,9
Самотивація	6,5	41,3	52,2
Емпатія	10,9	58,7	30,4
Управління емоціями інших	8,8	50	41,2

Відповідно до аналізу отриманих результатів, представлених у таблиці 2, можна стверджувати, що високий рівень

прояву за всіма шкалами емоційного інтелекту має досить невелика кількість майбутніх фахівців — 6,5 % — 10,9 %.



*ТЕОРЕТИЧНІ ТА ПРИКЛАДНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ФЕНОМЕНІВ  
ЛІДЕРСТВА, УПРАВЛІННЯ ТА РОЗВИТКУ СОЦІАЛЬНОГО ОБ'ЄКТУ*

Низький та середній рівні розуміння емоцій у процесі ділового спілкування мають 45,6 % майбутніх психологів; середнім рівнем управління своїми емоціями володіють 52,2 % здобувачів та низьким — 36,9 %; мимовільним управлінням своїми емоціями на середньому рівні володіють 41,3 % та низьким 52,2 % респондентів; середній рівень емпатії проявляється у 58,7 % досліджуваних та низький рівень —

у 30,4 % чоловік. Низький рівень управління емоціями інших людей у комунікативному процесі представлений у 50 % респондентів, середній рівень у 41,2 % майбутніх психологів. Отже, результати опитування говорять про необхідність розвитку емоційного інтелекту, який є складником лідерського потенціалу особистості та ефективним інструментом реалізації ділового спілкування.

*Таблиця 3*

**Особливості розвитку емоційного інтелекту у майбутніх педагогів вищої школи**

Шкали	Рівні прояву		
	Високий (у %)	Середній (у %)	Низький (у %)
Емоційна обізнаність	7,7	38,5	53,8
Управління своїми емоціями	10,2	35,9	53,8
Самотивація	12,8	43,6	43,6
Емпатія	10,2	51,3	38,5
Управління емоціями інших	10,2	41,1	48,7

Відповідно до даних, відображених у таблиці 3, можна зробити висновок, що високий рівень прояву за всіма шкалами емоційного інтелекту має досить незначна кількість майбутніх педагогів вищої школи — від 7,7 % до 12,8 %. Майже за всіма шкалами домінуючим є низький рівень емоційного інтелекту, а саме: 53,8 % майбутніх педагогів вищої школи не розуміють природу емоцій та не можуть їх розпізнати та надати характеристику; 53,8 % цієї групи не здатні якісно та вчасно керувати власними емоціями, а 48,7 % респондентів — емоціями інших людей в процесі ділового спілкування. Володіють емпатією на середньому рівні 51,3 %

педагогів вищої школи, на низькому — 38,5 %. Ці дані підтверджують необхідність розвитку майбутніх професіоналів як запоруки високого рівня культури ділового спілкування.

Здатність до самотивації у прояві своїх емоцій та налаштуванні себе на певний емоційний фон у комунікативному просторі продемонстрували педагоги вищої школи по 43,6 % на середньому та низькому рівнях розвитку.

Такі результати діагностики свідчать про необхідність розвитку емоційного інтелекту в майбутніх педагогів вищої школи для вдосконалення компетенцій ділового спілкування.

*Таблиця 4*

**Особливості розвитку емоційного інтелекту у майбутніх лікарів**

Шкали	Рівні прояву		
	Високий (у %)	Середній (у %)	Низький (у %)
Емоційна обізнаність	8,2	36,7	55,1
Управління своїми емоціями	8,2	46,9	44,9
Самотивація	10,2	34,7	55,1
Емпатія	6,1	40,8	53,1
Управління емоціями інших	10,2	42,8	46,9

*ТЕОРЕТИЧНІ ТА ПРИКЛАДНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ФЕНОМЕНІВ  
ЛІДЕРСТВА, УПРАВЛІННЯ ТА РОЗВИТКУ СОЦІАЛЬНОГО ОБ'ЄКТУ*

Результати діагностики за методикою Н. Холла серед майбутніх лікарів (табл. 4), говорять про те, що домінуючим є низький рівень розвитку емоційного інтелекту респондентів даної групи, лише від 6,1 % до 10,2 % за різними шкалами тесту мають високий рівень. Майбутні лікарі також далеко не завжди можуть зрозуміти природу людських відносин (55,1 % та 36,7 % представників медичної професії демонструють відповідно низький та середній рівні), майбутні лікарі можуть відчувати ускладнення у розумінні своїх емоцій та емоцій своїх партнерів під час спілкування та в управлінні ними, не прагнути до емпатійного спілкування або не мати до цього розвинених навичок, що потребує розвитку культури ділового спілкування, розвитку емоційного інтелекту, що мають справжні професіонали та лідери, що є

представниками професій типу “людина-людина”. Отже, всі майбутні фахівці потребують застосування комплексу умов та методик для розвитку емоційного інтелекту, який допоможе їм ефективно спілкуватися в професійному середовищі.

Наступним етапом нашого дослідження було виявлення комунікативних та організаційних схильностей за методикою В. Синявського та Б. Федоришиної, адже культура ділового спілкування також проявляється у вмінні організувати простір та умови для ефективного спілкування, передати всю необхідну інформацію та отримувати її від партнера, розуміти її через розвинені схильності до комунікації.

У таблиці 5 представлені результати прояву комунікативних і організаторських схильностей серед учасників дослідження.

*Таблиця 5*

**Рівні прояву комунікативних та організаторських схильностей у майбутніх психологів, майбутніх педагогів вищої школи і майбутніх лікарів**

Рівні прояву	Показники майбутніх психологів у %	Показники майбутніх педагогів у %	Показники майбутніх лікарів у %
Комунікативні схильності			
Високий	4,3	2,6	2
Середній	54,3	51,3	53,1
Низький	41,1	46,1	44,9
Організаційні схильності			
Високий	6,5	10,2	6,1
Середній	65,2	46,2	53,1
Низький	28,3	43,6	40,8

Аналіз отриманих результатів за методикою КОС (табл. 5) дозволяє дійти висновку, що у представників соціономічних професій домінуючими є середній та низький рівень у прояві комунікативних та організаційних схильностей, а саме: 54,3 % майбутніх психологів, 51,3 % майбутніх педагогів вищої школи та 53,1 % майбутніх лікарів володіють середнім рівнем комунікативних схильностей; 41,1 % майбутніх психологів, 46,1 % майбутніх педагогів вищої школи та 44,9 % майбутніх лікарів мають низький рівень розвитку комунікативних

схильностей; 65,2 % майбутніх психологів, 46,2 % майбутніх педагогів вищої школи та 53,1 % майбутніх лікарів продемонстрували середній рівень організаційних схильностей; 28,3 % майбутніх психологів, 43,6 % майбутніх педагогів вищої школи та 40,8 % майбутніх лікарів мають низький рівень організаційних схильностей. Такі результати свідчать про те, що у більшості досліджуваних не проявляють наполегливості у відстоюванні своєї думки, плануванні комунікативної діяльності, вони не ставлять перед собою мету брати на себе ініціативу у спілкуванні.

*ТЕОРЕТИЧНІ ТА ПРИКЛАДНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ФЕНОМЕНІВ  
ЛІДЕРСТВА, УПРАВЛІННЯ ТА РОЗВИТКУ СОЦІАЛЬНОГО ОБ'ЄКТУ*

Лише невеликий відсоток досліджуваних (2 % — 10,2 %) не губляться в новому середовищі, прагнуть розширити коло своїх знайомих, намагаються бути активними й продуктивними у різних видах діяльності та життя. Проявляють ініціативу в спілкуванні, здатні приймати самостійні рішення у складних або невизначених ситуаціях. Така поведінка є якісною характеристикою для респондентів із високими показниками, відповідає їх внутрішнім прагненням, налаштованістю на майбутню професійну діяльність та культуру ділового спілкування.

Методика Є. Жарікова та Е. Крушельницького була обрана з метою дослідження лідерських здібностей у майбутніх психологів, майбутніх педагогів вищої школи і майбутніх лікарів, що є показником та умовою реалізації високого рівня культури ділового спілкування. Професіонал, що володіє комплексом якостей лідера, завжди буде ефективно здійснювати комунікативний процес, займати активну позицію у спілкуванні, бути цікавим для партнерів та мати спрямованість на успішні професійні комунікації. У таблиці 6 представлені особливості прояву лідерських здібностей досліджуваних.

*Таблиця 6*

**Рівні прояву лідерських здібностей у майбутніх психологів, майбутніх педагогів вищої школи і майбутніх лікарів**

Рівні прояву	Показники майбутніх психологів у %	Показники майбутніх педагогів ВШ у %	Показники майбутніх лікарів у %
Дуже високий	2,2	5,1	6,1
Високий	6,5	10,2	8,1
Середній	32,6	35,9	36,7
Низький	58,7	48,8	49

Аналіз отриманих результатів (табл. 6) дозволяє зробити висновок, що у респондентів домінуючими є середній та низький рівні у прояві лідерських здібностей. Лише 2,2 % майбутніх психологів, 5,1 % майбутніх педагогів вищої школи та 6,1 % майбутніх лікарів мають дуже високий рівень лідерських здібностей, що проявляються у надмірній активності, цілеспрямованості, егоцентризмі, власності, непоступливості у процесі ділового спілкування.

Низьким рівнем прояву лідерських здібностей володіють 58,7 % майбутніх психологів, 48,8 % майбутніх педагогів вищої школи та 49 % майбутніх лікарів. Ці дані говорять про необхідність створення певних умов, що будуть сприяти розкриттю лідерського потенціалу майбутніх фахівців як інструменту реалізації якісного рівня культури ділового спілкування.

Отже проведене констатувальне дослідження підтверджує необхідність впровадження певних педагогічних умов із

метою вдосконалення культури спілкування як фактору професійної успішності майбутніх фахівців у системі “людина-людина”.

**Висновки з даного дослідження** та перспективи подальших розвідок у даному напрямку. Таким чином, результати пілотажного дослідження щодо визначення рівня культури ділового спілкування серед досліджуваних (майбутніх психологів, майбутніх педагогів вищої школи і майбутніх лікарів) підтверджують необхідність цілеспрямованого її розвитку, що потребує розробки та впровадження в освітній процес професійної підготовки представників вищеназаних професій відповідних методів, що дозволять підвищити рівень культури професійного спілкування, й відповідно будуть сприяти розвитку професійної успішності та лідерського потенціалу у майбутніх представників професій типу “людина-людина”.

Перспективами подальших досліджень вбачаємо вивчення сучасного досвіду реалізації педагогічних умов щодо

розвитку культури ділового спілкування для майбутніх фахівців в системі “людина-людина”.

### Список літератури:

1. Авраменко О., Яковенко Л., Шийка В. Ділове спілкування : навч. посібник. Івано–Франківськ : Лілея – НВ, 2015. 160 с.

2. Банделет К., Серета Н. Основні компоненти культури спілкування майбутніх фахівців у процесі професійної підготовки у закладах вищої освіти. Україна і світ: гуманітарно-технічна еліта та соціальний прогрес. *Матеріали міжнар. наук.-теор. конференції студ. та аспір. 8 - 9 квітня 2020 року*. Харків : НТУ „ХПІ”, 2020. С. 114–115. URL: <https://repository.kpi.kharkov.ua/server/api/core/bitstreams/70dd015b-bc10-4f13-b7d4-cb8c6c707405/content>.

3. Барановська Л., Глушаниця Н. Психологія ділового спілкування : навч. посібник. Київ : НАУ, 2016. 248 с.

4. Будянська В. Формування культури ділового спілкування майбутніх фахівців економічного профілю : дис. на здобуття наукового ступеня канд. пед. наук зі спеціальності 13.00.04. Теорія і методика професійної освіти. Київ : ДВНЗ “Університет менеджменту освіти” НАПН України, 2013. 250 с.

5. Варій М. Психологія особистості : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2008. 592 с.

6. Воронкова В. Етика ділового спілкування : навч. посібник для студентів вузів. Львів : Магнолія, 2006. 311 с.

7. Кокун О., Пішко І., Лозінська Н., Копаниця О., Герасименко М., Ткаченко В. Збірник методик діагностики лідерських якостей курсантського, сержантського та офіцерського складу : метод. посібник. Київ : НДЦ ГП ЗСУ, 2012. 433 с.

8. Кокун О., Пішко І., Лозінська Н., Копаниця О., Малхазов О. Збірник методик

для діагностики психологічної готовності військовослужбовців військової служби за контрактом до діяльності у складі миротворчих підрозділів : метод. посібник. Київ : НДЦ ГП ЗСУ, 2011. 281 с.

9. Колодницька О. Комуникативна культура майбутнього лікаря. *Медицина освіти*. 2021. № 2. С. 74–78.

10. Кондратенко О. Культура ділового спілкування як професійна риса майбутніх фахівців фармакологічного профілю. *Проблеми сучасної педагогічної освіти*. Ялта, 2013. № 40. С. 78–82.

11. Костик Є. Костик Є. Культура ділового спілкування як інструмент професійної підготовки майбутніх товарознавців. *Професійна освіта: методологія, теорія та технології*. 2016. Вип. 3. С. 127–140. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/profe\\_2016\\_3\\_12](http://nbuv.gov.ua/UJRN/profe_2016_3_12).

12. Основи риторики для бізнес-лідерів: ефективний публічний виступ : навч. посібник. Харків : НТУ „ХПІ”, 2017. 40 с.

13. Сагач Г. Мистецтво ділової комунікації. Київ : Київський інститут банкірів банку “Україна”, 1995. 179 с.

14. Чайка Г. Культура ділового спілкування менеджера : навч. посібник. Київ : Знання, 2005. 442 с.

### References:

1. Avramenko O., Yakovenko L., Shyika V. Dilove spilkuvannia [Business communication]. Navch. posibnyk. Ivano–Frankivsk : Lileia – NV, 2015. 160 p.

2. Bandedet K., Sereda N. Osnovni komponenty kultury spilkuvannia maibutnikh fakhivtsiv u protsesi profesiinoi pidhotovky u zakladakh vyshchoi osvity. *Ukraina i svit: humanitarno-tekhnichna elita ta sotsialnyi prohres* [The main components of communication culture of future specialists in the process of professional training in higher education institutions. Ukraine and the world: humanitarian and technical elite and social

- progress]. *Materialy mizhnar. nauk.-teor. konferentsii stud. ta aspir. 8–9 kvitnia 2020.* Kharkiv : NTU “KhPI”, 2020. pp. 114–115. Available at: <https://repository.kpi.kharkov.ua/server/api/core/bitstreams/70dd015b-bc10-4f13-b7d4-cb8c6c707405/content>.
3. Baranovska L., Hlushanytsia N. *Psykhologhiia dilovoho spilkuvannia* [Psychology of business communication]. Navch. posibnyk. Kyiv : NAU, 2016. 248 p.
4. Budianska V. *Formuvannia kultury dilovoho spilkuvannia maibutnikh fakhivtsiv ekonomichnoho profilu* [Formation of a culture of business communication for future economic specialists]. *Dys. na zdobuttia naukovoho stupenia kand. ped. nauk zi spetsialnosti 13.00.04. Teoriia i metodyka profesiinoi osvity.* Kyiv : DVNZ “Universytet menedzhmentu osvity” NAPN Ukrainy, 2013. 250 p.
5. Varii M. *Psykhologhiia osobystosti* [Personality psychology]. Navch. posib. Kyiv : Tsentr uchbovoi literatury, 2008. 592 p.
6. Voronkova V. *Etyka dilovoho spilkuvannia* [Ethics of business communication]. Navch. posibnyk dlia studentiv vuziv. Lviv: Mahnoliia, 2006. 311 p.
7. Kokun O., Pishko I., Lozinska N., Kopanytsia O., Herasymenko M., Tkachenko V. *Zbirnyk metodyk diahnostryky liderskykh yakosti kursantskoho, serzhantskoho ta ofiterskoho skladu* [Collection of methods for diagnosing leadership qualities of cadets, NCOs and officers]. *Metod. posibnyk.* Kyiv : NDTs HP ZSU, 2012. 433 p.
8. Kokun O., Pishko I., Lozinska N., Kopanytsia O., Malkhazov O. *Zbirnyk metodyk dlia diahnostryky psykhologichnoi hotovnosti viiskovosluzhbovtsiv viiskovoi sluzhby za kontraktom do diialnosti u skladi myrotvorchykh pidrozdiliv* [A collection of methods for diagnosing the psychological readiness of contract servicemen for activities in peacekeeping units]. *Metod. posibnyk.* Kyiv : NDTs HP ZSU, 2011. 281 p.
9. Kolodnytska O. *Komunikatyvna kultura maibutnoho likaria* [Communication culture of the future doctor]. *Medychna osvita.* 2021. No. 2. pp. 74–78.
10. Kondratenko O. *Kultura dilovoho spilkuvannia yak profesiina rysa maibutnikh fakhivtsiv farmakolohichnoho profilu* [Business communication culture as a professional trait of future pharmacists]. *Problemy suchasnoi pedahohichnoi osvity.* Yalta, 2013. No. 40. C. 78–82.
11. Kostyk Ye. *Kostyk Ye. Kultura dilovoho spilkuvannia yak instrument profesiinoi pidhotovky maibutnikh tovaroznavtsiv* [Culture of business communication as a tool for professional training of future commodity specialists]. *Profesiina osvita: metodolohiia, teoriia ta tekhnolohii.* 2016. Issue. 3. pp. 127–140. Available at: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/profe-2016\\_3\\_12](http://nbuv.gov.ua/UJRN/profe-2016_3_12).
12. *Osnovy rytoryky dlia biznes-lideriv: efektyvnyi publichnyi vystup* [Rhetoric basics for business leaders: effective public speaking]. Navch. posibnyk. Kharkiv : NTU „KhPI”, 2017. 40 p.
13. Sahach H. *Mystetstvo dilovoi komunikatsii* [The art of business communication]. Kyiv : Kyivskyi instytut bankiriv banku “Ukraina”, 1995. 179 p.
14. Chaika H. *Kultura dilovoho spilkuvannia menedzhera* [Manager's culture of business communication]. Navch. posibnyk. Kyiv : Znannia, 2005. 442 p.

*Стаття надійшла до редколегії 15.11.2024*