

УДК 159.9-051:316.77

DOI:10.31339/2617-9598-2018-2(2)-170-180

**Ямчук Таїса Юрівна**

кандидат психологічних наук,  
старший викладач кафедри психології  
Мукачівський державний університет

**Барчій Магдалина Степанівна**

старший викладач кафедри психології  
Мукачівський державний університет

## КУЛЬТУРА ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ ПСИХОЛОГІВ

***Анотація.** У статті розглянуто проблему професійного спілкування. Здійснено обґрунтування сутності та структури культури професійного спілкування. Підкреслено роль професійного спілкування у практичній діяльності психологів. Розкрито специфіку та функції професійного спілкування психологів. Розглянуто й проаналізовано споріднені поняття «професійне спілкування», «ділове спілкування», «культура», «культура мовлення», «культура спілкування». Зроблено огляд наукових позицій авторів щодо змісту даних понять. Виділено структурні компоненти професійного спілкування психологів: мотиваційно-ціннісний; перцептивний; рефлексивний; комунікативний; інтерактивний. Виокремлено компоненти культури професійного спілкування психолога: професійні комунікативні знання, вміння формулювати професійні висловлювання та комунікативно-мовленнєві навички, професійно важливі особистісні якості й уміння - самоактуалізація, емпатійність, діалогічна спрямованість професійного спілкування, вміння психолога встановлювати міжособистісні контакти з клієнтом.*

***Ключові слова:** культура, комунікативна культура, професійне спілкування, культура професійного спілкування.*

**Постановка проблеми.** Культура спілкування, яка є суттєвим компонентом професійного спілкування, завжди виступала важливою професійною рисою психологів, оскільки для них спілкування – один із основних засобів реалізації професійних завдань. Адже, професійна діяльність психолога передбачає постійну взаємодію у сфері суб'єкт-суб'єктних взаємовідносин, тому власне сформована комунікативна компетентність психолога значною мірою визначає характер цієї діяльності, уможливує подальше професійне зростання та самореалізацію спеціаліста. Значущість розробки проблеми професійного спілкування пояснюється тим, що компетентність у професійному спілкуванні гарантує психологу відчутний успіх у професійно-ділових стосунках.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Зазначеній проблематиці присвячені дослідження таких науковців, як Н. Анпілогової, С. Бочарової, Ю. Березуцької, Т. Власової, Г. Гутборда, Г. Данченко, Е. Зеєра, В. Зінченко, Є. Климова, М. Лазарева, А. Маркової, Л. Столяренко, Г. Цукерман, В.Д Шадрікова та ін.. Формування комунікативних здібностей та умінь знайшла своє висвітлення у ряді наукових праць, проте більшість досліджень все ж присвячені педагогічній проблематиці (В. Абрамян, Н. Бутенко, А. Годлевська, Л. Заблоцька, М. Заброцький, В. Кан-Калик, А. Капська, М. Коць, А. Мудрик, Т. Щербан та ін.). Лише в окремих дослідженнях зустрічаємо спробу аналізу професійного спілкування та

комунікативної компетентності психологів ( Н. Ануфрієва, Л. Долинська, Т. Єрмаков, Н. Перегончук, Л. Рудєва, Т. Федотюк, Л. Уманець, ) в контексті висвітлення структурних компонентів та окремих аспектів процесу розвитку.

**Метою статті** є аналіз теоретичних засад вивчення культури професійного спілкування як складової професійної діяльності психологів.

**Виклад основного матеріалу.** Проблема професійного спілкування, формування комунікативних здібностей та умінь знайшла своє висвітлення у ряді наукових праць, проте більшість досліджень все ж присвячені педагогічній проблематиці. Лише в окремих дослідженнях зустрічаємо спробу аналізу професійного спілкування психологів (Н. Ануфрієва, Л. Долинська, Т. Єрмаков, Н. Перегончук, Л. Рудєва, Т. Федотюк, Л. Уманець) в контексті висвітлення структурних компонентів та окремих аспектів процесу розвитку.

Якщо проаналізувати загальнотеоретичні підходи до терміну професійне спілкування, то варто виокремити визначення за М. Лазарєвим: «професійне спілкування – це спеціально організований на наукових засадах керований процес обміну повідомленнями, організації взаєморозуміння, досягнення оптимальної взаємодії, взаємопізнання в різних видах діяльності учасників професійно-спрямованої комунікації». Н. Анпілогова вважає, що професійне спілкування – це особлива система, яка забезпечує постійний контроль за ходом і результатами діяльності фахівця, формулювання цілей майбутнього спілкування, відбір джерел інформації, збір інформації про співрозмовника, аналіз зібраної інформації, надання її . І. Шинкаренко професійне спілкування розглядає як встановлення і розвиток професійних контактів між людьми, зумовлених їх потребою в спільній діяльності. За В. Бабаєвим, професійне спілкування – це процес встановлення і підтримки прямого або опосередкованого тими або іншими засобами контакту, обумовленого професійно значимими цілями, що передбачають відповідальність за їх реалізацію, між співробітником і особою, залученою в сферу його професійних інтересів [5].

У науковій літературі поряд із поняттям «професійне спілкування» часто використовується термін «ділове спілкування» і живаються вони як синоніми. Крім того, у психологічній літературі досить часто виділяються два типи спілкування – неформальне і формальне [1]. Перше суб'єктивне, нерегламентоване, його мета й характер багато в чому визначаються особистими стосунками людей. Формальне обумовлене соціальними функціями людини, регламентоване за формою та за змістом. Ділове спілкування належить до формального, здійснюється у відповідності з деякими правилами і спрямоване на встановлення контактів і підтримку зв'язків між зацікавленими у спільній діяльності суб'єктами.

Ділове спілкування, на думку С.І. Ожегова, – це «спілкування, що стосується суспільної, службової діяльності, роботи» [1]. Ділове спілкування характеризується тим, що його мета визначається завданнями того чи іншого виду предметної діяльності – виробничої, обслуговуючої, наукової тощо. Трудова діяльність містить у собі спілкування учасників взаємодії як необхідний засіб забезпечення її ефективності.

О. Льогочкіна трактує ділове спілкування як «процес взаємодії ділових партнерів, спрямований на організацію і оптимізацію того або іншого виду наочної діяльності: виробничої, наукової, педагогічної тощо. У діловій комунікації предметом спілкування є діяльність (справа), і партнер по спілкуванню завжди виступає як особистість, значуща для іншого» [2].

О. Журавльова ділове спілкування розуміє як необхідну взаємодію суб'єктів, що реалізується в процесі реальної або передбачуваної спільної діяльності та спрямована на здобуття спільного результату, продукту цієї діяльності.

В. Третьяков визначає ділове спілкування як процес взаємозв'язку і взаємодії, в якому відбувається обмін діяльністю, інформацією та досвідом. Ділове спілкування відрізняється від спілкування в широкому сенсі тим, що в його процесі ставляться цілі й конкретні завдання, які вимагають свого вирішення. Наведені тлумачення поняття «ділове спілкування» змістовно практично не відрізняються від визначення поняття «професійне спілкування».

Т. Власова, А. Шарухін, М. Данілова, розрізняючи поняття «професійне спілкування» та «ділове спілкування», вважають, що ділове спілкування є складовою професійного спілкування. Г. Гутборд також визначає ділове спілкування як один із різновидів професійного спілкування, пов'язаний, на думку автора, переважно з веденням ділових паперів. За Р. Івановою, ділове професійне спілкування являє собою тема-рема-тематичний і рема-рема-тематичний інформаційний «конфлікт», що призводить до синергетичного результату – вироблення конструктивного рішення рівноправними партнерами, суб'єктами даної взаємодії, на основі паритетної співпраці [3].

За Ю. Березуцькою навпаки - професійне спілкування підпорядковане діловому спілкуванню. Дослідниця розглядає професійне спілкування як різновид ділового спілкування, пов'язаного з обговоренням різноманітних ділових аспектів. Професійне спілкування відрізняється від ділового тим, що професійне спілкування – це спілкування з тієї чи іншої професійної галузі знань партнерів по спілкуванню. Професійне спілкування завжди є діловим, хоча не кожне ділове спілкування може бути професійним, а тільки те, коли суб'єкти спілкування мають професійні інтереси та компетентність [1].

Професійне спілкування – завжди спілкування цільове. Цілі професійного спілкування визначаються характером і ситуаціями професійної діяльності. Їх досягнення або

недосягнення свідчить про рівень професіоналізму співробітника, про якість виконання ним своїх службових функцій. Крім того, професійне спілкування передбачає високий рівень відповідальності за досягнення або недосягнення професійно значимих цілей.

У визначеннях О. Журавльової, М. Лазарєва, В. Третьякова та інших професійне спілкування визначається через характеристику структурних аспектів, що його утворюють.

За І. Шинкаренка, професійне спілкування містить у собі наступні аспекти: обмін інформацією між суб'єктами професійної діяльності; вироблення спільної стратегії спілкування; сприйняття і розуміння людьми один одного в процесі спілкування [2].

У визначеннях Н. Анпілогової, Р. Іванової та інших професійне спілкування розглядається як послідовність певних етапів, що забезпечують його ефективну реалізацію.

У визначеннях Г. Герасимової, І.О. Дубової та інших професійне спілкування визначається у зв'язку з конкретною професійною діяльністю. Зупинимося на різновидах професійного спілкування.

Класифікація професійного спілкування за специфікою професійної діяльності дозволяє виділити педагогічне спілкування, спілкування соціальних працівників, спілкування медичних робітників, спілкування працівників податкової інспекції тощо.

На наш погляд, поняття «ділове спілкування» є ширшим від поняття «професійне спілкування». Професійне спілкування – це ділове спілкування, яке здійснюється в умовах конкретної професійної діяльності і враховує її специфічні особливості. Оскільки будь-яка професія вимагає спеціальних знань, умінь, навичок, крім загальних закономірностей необхідно враховувати і специфічні закономірності ділового спілкування, які стосуються певної професії. Таким чином, професійне спілкування ми можемо визначити як процес встановлення і підтримки прямого чи опосередкованого тими чи іншими засобами контакту, зумовленого професійно значущими цілями, що припускають відповідальність за їхню реалізацію.

Згідно Є.Клімова тип професій «людина-людина» визначається такими рисами людини: стійким гарним самопочуттям в процесі роботи з людьми, потребою у спілкуванні, здатністю ставити себе на місце іншої людини, здатністю швидко розуміти наміри, помисли, настрій інших людей, здатністю швидко розбиратися у взаєминах людей, здатністю добре пам'ятати, тримати у пам'яті знання про особисті риси багатьох і різних людей і т.д. [2].

За Є.Клімовим, людині цієї професійної схеми властиве: вміння керувати, вчити, виховувати, «здійснювати корисні дії з обслуговування різних потреб людей»; вміння слухати і вислуховувати; широкий кругозір; мовна (комунікативна) культура; «душезнавча» спрямованість розуму, спостережливність до проявів почуттів, характеру людини, її поведінки, вміння або здатність представити, змодельовати саме її внутрішній світ, а не приписувати їй

свій власний або інший, знайомий за досвідом»; «проекувальний підхід до людини, заснований на впевненості, що людина завжди може стати кращою»; здатність до співпереживання; спостережливість; «глибока переконаність у правильності ідеї служіння народу у цілому»; вирішення нестандартних ситуацій; високий ступінь саморегуляції.

Таким чином, у дослідженнях факторів успішності праці у соціономічних професіях особлива увага приділяється спілкуванню, точніше знанням, вмінням, здібностям професіонала у спілкуванні [2]. Від рівня розвитку компетентності у спілкуванні залежить легкість встановлення контактів психолога з клієнтами та іншими психологами. Отже, професійна діяльність, що насичена спілкуванням, відображається на стилі її комунікації. З іншого боку, підхід, який обирає людина для взаємодії з навколишніми (діалогічний, суб'єктний або маніпулятивний, об'єктний) впливає на хід спілкування і результати її професійної діяльності.

Аналіз психолог-педагогічної літератури показує, що у працях таких психологів як Г.Балл, О.Бондаренко, Ж.Вірна, О.Волобуєва, О.Дусавицький, М.Заброцький, В.Кан-Калик, А.Коваленко, Г.Костюк, В.Клименко, С.Максименко, Ю.Машбиць, О.Леонт'єв, А.Назаретян, М.Савчин, В.Семиченко, Н.Чепелева, та ін. Виділено структурні компоненти професійного спілкування психологів: мотиваційно-ціннісний компонент професійного спілкування; перцептивний – процес взаємного сприймання й розуміння співрозмовників, пізнання ними один одного; рефлексивний – процес забезпечення розуміння та формування образу іншої людини; комунікативний – обмін інформацією між індивідами та її уточнення, розвиток; інтерактивний – організація взаємодії суб'єктів, які спілкуються, тобто обмін не тільки знаннями, думками, ідеями, а й діями, зокрема при побудові спільної стратегії взаємодії. Морально-етичний компонент є основою культури професійного спілкування, включає етичні норми та ритуальні правила ділових взаємин, знання й уміння, пов'язані з обміном інформацією, використанням способів і засобів взаємовпливу, взаєморозуміння, професійну етику, професійний такт. Естетичний компонент – характеризує високий рівень культури спілкування, гармонію внутрішніх та зовнішніх особистісних проявів, артистизм, творчу самобутність, культуру мовлення, культуру поведінки, культуру почуттів, професійний етикет. Технологічний – детермінований використанням професійних технологій.

Науковці Г.Балл, Ж.Вірна, О.Волобуєва, А.Коваленко, В.Клименко виокремлюють специфічні риси професійного спілкування психологів, а саме свідоме, цілеспрямоване управління комунікацією, наявність загальної та конкретної мети спілкування, а також наукова обґрунтованість і високий професійний рівень. Для того, щоб контакт між психологом і клієнтом був справді глибоким, окрім професійних знань, знань про спілкування, певних навичок і вмінь, він має мати ще й позитивну комунікативну установку на спілкування,

причому установку не просто на встановлення контакту, а на людину як загальнолюдську цінність, тоді цей контакт стане гуманним, і спілкування відбуватиметься на високому рівні. Високий рівень характеризує поняття «культура» (лат. cultura) – сукупність матеріальних і духовних цінностей, створених людським суспільством, що характеризують відповідний рівень розвитку суспільства. Відношення до культури професійного спілкування мають:

- культура – сукупність досягнень виробничих, суспільних, духовних відносин, високий рівень розвитку вміння (С. Ожегов);
- культура – загальноприйнятий засіб мислення (К. Юнг);
- культура – це форма вільного рішення та переробка своєї долі у свідомості її історичної та загальної відповідальності (В. Біблер).

Культура професійного спілкування – це соціально значущий показник рівня знань, здібностей, здатність та вміння здійснювати свої взаємини з людьми, сприймати, розуміти, засвоювати зміст думок, почуттів, намагань розв’язування конкретних завдань у професійній діяльності. Формується на основі певних умов здійснення професійної технології, вбирає в себе її особливості, базується на ній, є важливою складовою частиною, засобом діяльності.

Необхідно відзначити, що культура мовленнєвого спілкування психолога та детермінанти її розвитку виступають важливою складовою психологічної готовності майбутнього фахівця до успішної професійної комунікативно - мовленнєвої діяльності. Тому має науковий сенс цілеспрямоване вивчення культури мовленнєвого спілкування психолога, її структури, основних детермінант розвитку, розкриття природи і умов формування. Саме від цього залежить успішність професійної діяльності, професійне та особистісне зростання майбутніх фахівців.

Варто підкреслити, що всі основні види професійної діяльності психолога - практика здійснюються через організацію спілкування з клієнтами і результати його роботи значною мірою залежатимуть від того, яким рівнем культури мовленнєвого спілкування він володіє, наскільки вдалося йому встановити ефективний міжособистісний контакт з клієнтом [ 2].

Однак і досі немає загальноприйнятих визначень понять «культура спілкування» та «культура мовленнєвого спілкування». У науковій літературі донедавна ці поняття розглядалися суто в науково-педагогічному значенні - як вихованість особистості та вміння говорити. Інтерес до проблеми культури спілкування викликаний передусім потребами суспільної практики для підвищення ефективності фахової діяльності людини.

На сучасному етапі психологічної науки, культура спілкування людини науковцями розглядається як її здатність до забезпечення психологічно комфортного і комунікативно ефективного спілкування. Ця здатність трактується через розуміння культури як поважного ставлення суб’єкта спілкування до інших людей і до самого себе у процесі міжособистісної

взаємодії. При моральному, усвідомленому ставленні до процесу комунікації його учасники розглядаються як психологічно рівноправні партнери, суб'єкти, а не об'єкти спілкування. Такі стосунки є необхідною умовою культури спілкування у професійній діяльності психолога [3].

Спираючись на характерний для вітчизняної психології особистісно - діяльнісний підхід до обґрунтування змісту культури мовленнєвого спілкування і, визначаючи його специфіку, О. М. Корніяка тлумачить культуру мовленнєвого спілкування як якісну характеристику здатності людини до здійснення діяльності спілкування, використовуючи мовленнєві засоби адекватні меті спілкування, як стійку інтегративну властивість її особистості. Цими характеристиками повинен володіти кожен психолог-професіонал [5].

Слід зазначити, що у лінгвістичній науковій літературі високий рівень культури мовлення розглядається як вміння грамотно, точно та виразно передавати свої думки за допомогою правильної мови, яка зберігає норми сучасної літературної мови. Але високий рівень культури мовлення полягає не тільки у слідуванні нормам мови. Він полягає ще й у умінні знайти не лише точний засіб для вираження своєї думки, але й найбільш дохідливий, тобто виразний, і найбільш доречний для даного випадку.

Зрозуміло, що для ефективного мовленнєвого спілкування особистість повинна володіти його культурою. Як свідчить аналіз психологічної літератури, такі поняття, як культура спілкування, культура мовлення і культура поведінки в єдності характеризують особистісну культуру суб'єкта спілкування.

Варто зазначити, що культуру мовленнєвого спілкування психолога науковці розглядають як єдність двох взаємопов'язаних начал: лінгвістичного (мовного) і психологічного (особистісного), вона передбачає не тільки мовну компетентність, а й здатність психолога використовувати мовні та інші комунікативні засоби для управління своїми пізнавальними процесами, для регулювання поведінки і спілкування з клієнтами, задля досягнення мети своєї професійної діяльності. Тобто йдеться про культуру мовлення як здатність (знання і вміння) оптимально реалізувати в ході спілкування засоби вербальної і невербальної комунікації відповідно до конкретної ситуації спілкування [6].

Культура спілкування і культура мовленнєвого спілкування не є остаточними характеристиками психолога як суб'єкта спілкування, бо вони діалектично поєднують в собі досвід людського суспільства та індивідуальний досвід міжособистісної взаємодії, який постійно збагачується практикою спілкування. Прагнення до вдосконалення індивідуальної культури мовленнєвого спілкування психолога ґрунтується на досвіді спілкування, здобутому через засвоєння надбань загальнолюдської культури, у процесі безпосередньої мовленнєвої взаємодії з клієнтами.

Базуючись на системно-структурному підході, ми визначаємо поняття «культура мовленнєвого спілкування психолога» як комплексне системне утворення особистості фахівця, що виступає складовою поведінкового компонента культури його спілкування і має місце на фазі реалізації ним мовленнєвих дій у зовнішньому плані за допомогою мовленнєвих засобів, адекватних цілям професійного спілкування.

Розглядаючи комунікативну компетентність психолога у професійному спілкуванні, важливо вивчити його завдання як суб'єкта цього спілкування. Суб'єктність розглядається у низці робіт як властивість, що претендує на інтеграцію деяких параметрів суб'єкта (автономність, цілеспрямованість, рефлексія і т.д.), властивість перетворювальної активності індивіда. Таким чином, суб'єкт спілкування - це людина, що активно бере участь у спілкуванні, що вносить зміни у процес спілкування, особистість партнера і власну особистість відповідно до системи установок, ціннісних орієнтацій і рівня розвитку своїх соціальних здібностей [4].

Професійне спілкування психолога водночас реалізує комунікативну, перцептивну та інтерактивну функції, використовуючи при цьому всю сукупність вербальних та невербальних (оптико-кінетичних, паралінгвістичних і екстралінгвістичних) засобів. Домінуючою для нього є особистісна орієнтація та суб'єкт-суб'єктний характер. Воно насамперед контактне, буває інформаційним, спонукальним та координуючим, характеризується високим рівнем репрезентативності та поліінформативністю. Таке спілкування являє собою специфічний синтез усіх основних його характеристик у якісно новому змісті [6].

Варто відзначити, що в структурі професійного спілкування доцільно виділяти такі компоненти:

- гностичний компонент (система знань про сутність, структуру, функції та особливості спілкування взагалі та професійного зокрема; знання про стилі спілкування, зокрема, про особливості власного комунікативного стилю; творче мислення, внаслідок якого спілкування виступає як різновид соціальної творчості);

- конативний компонент (загальні та специфічні комунікативні вміння, які дозволяють успішно встановлювати контакт із іншою людиною, адекватно пізнавати її внутрішні стани, керувати ситуацією взаємодії з нею, застосовувати конструктивні стратегії поведінки у конфліктних ситуаціях; культура мовлення; експресивні вміння, які забезпечують адекватний висловлюванням міміко-пантомімічний супровід; перцептивно-рефлексивні вміння, які забезпечують можливість пізнання внутрішнього світу партнера спілкування та розуміння самого себе);

- емоційний компонент (гуманістична установка на спілкування, інтерес до іншої людини, готовність вступати з нею в особистісні, діалогічні взаємини, інтерес до власного внутрішнього світу; розвинуті емпатія та рефлексія; високий рівень ідентифікації з



виконуваними професійними та соціальними ролями; позитивна Я-концепція; адекватні вимогам професійної діяльності психоемоційні стани).

Виділення саме таких структурних компонентів пов'язано з їх узагальнюючим характером по відношенню до наявних теоретичних поглядів (Б.Г. Ананьєв, Г.М. Андрєєва, І.А. Богачок, Н.В. Бордовська, М.С. Каган, О.О. Леонтьєв, Л.М. Мітіна, В.М. Панкратов, В.М. Панфьоров, А.А. Реан, Н.І. Шевандрин, В.М. Шепель та ін.).

Теоретичний аналіз проблеми дослідження також дозволив нам виокремити структурні компоненти культури професійного спілкування психолога (професійні комунікативні знання, вміння формулювати професійні висловлювання та комунікативно-мовленнєві навички) та професійно важливі особистісні детермінанти культури мовленнєвого спілкування психолога, які зумовлюють її розвиток (самоактуалізація як спрямованість на професійне самовдосконалення, емпатійність як спрямованість на допомогу клієнту та діалогічна спрямованість професійного спілкування, що реалізується у вмінні психолога встановлювати міжособистісні контакти з клієнтом).

**Висновки і перспективи.** Отже, професійне спілкування – це спеціально організований на наукових засадах керований процес обміну повідомленнями, організації взаєморозуміння, досягнення оптимальної взаємодії, взаємопізнання в різних видах діяльності учасників професійно-спрямованої комунікації. На основі аналізу визначень поняття «професійне спілкування» у психологічній літературі можна виділити наступні підходи до його визначення: цільовий, функціональний, структурний, етапний, вузькоспеціальний. Перспективними напрямками нашого дослідження є виділення чинників оптимізації процесу формування культури професійного спілкування майбутніх психологів.

#### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Андрієвська В. В. Мова й мовлення в структурі професійної компетентності психолога / В.В. Андрієвська // Наукові записки Інституту психології імені Г. С. Костюка АПН України. — К. : Ніка-Центр, 2010. — Вип. 38. — С. 46–63.
2. Дуткевич Т.В. Практична психологія: Вступ до спеціальності. — 2-ге вид. — навч. посіб. / Т.В.Дуткевич, О.В.Савицька. — К. : Центр учбової літератури, 2010. — 256 с.
3. Зотова-Садило О.Ю. Професійне ділове спілкування: науково-методичні підходи [Навчально-методичний посібник] / О.Ю. Зотова-Садило . – Кривий Ріг , 2013. – 230 с.
4. Корніяка О.М. Психологія розвитку комунікативної компетентності на різних етапах професійного становлення особистості / О.М. Корніяка // Наукові записки Інституту психології імені Г.С. Костюка АПН України / За ред. акад. С.Д. Максименка. – К., 2012. – Вип.39. – С. 211–223.

5. Корніяка О.М. Комунікативна компетентність сучасного фахівця – педагога і психолога / О.М. Корніяка // Гуманітарний вісник ДВНЗ “Переяслав-Хмельницький державний педагогічний університет імені Григорія Сковороди”: Науково-теоретичний збірник. – Переяслав-Хмельницький: ДВНЗ «Переяслав-Хмельницький педагогічний університет імені Григорія Сковороди», 2013. – Вип. 30. – С. 544 – 551.
6. Пономаренко Л. А. Комунікативна підготовка майбутнього психолога як підґрунтя успішності його професійної діяльності / Л. А. Пономаренко // Проблеми загальної та педагогічної психології : збірник наукових праць Інституту психології ім. Г. С. Костюка АПН України / За ред. С. Д. Максименка. – Т. XII, част. 7. – Київ, 2010. – С. 372 – 380.

#### REFERENCES

1. Andrievska V. V., 2010. Mova i movlennia v strukturі profesiinoї kompetentnosti psikhologa [Language and speech in the structure of professional competence of a psychologist] Naukovi zapiski Institutu psikhologii imeni G. S. Kostiuka APN Ukraїni. K.: Nika-Tsentr, Vip. 38. pp. 46 - 63.
2. Dutkevich T.V., 2010. Praktichna psikhologіia: Vstup do spetsialnosti. 2-ge vid. navch. posib. [Practical Psychology: Introduction to the specialty] K.: Tsentr uchbovoї literaturi, 256 p.
3. Zotova-Sadilo O.Iu., 2013. Profesiine dilove spilkuvannia: naukovo-metodichni pidkhodi. Navchalno-metodichni posibnik [Professional business communication: scientific and methodical approaches]. Krivii Rig, 230 p.
4. Korniiaka O. M., 2012. Psikhologіia rozvitku komunikativnoї kompetentnosti na riznikh etapakh profesiinogo stanovlennia osobistosti [Psychology of communicative competence development at different stages of professional development of personality] Naukovi zapiski Institutu psikhologii imeni G.S. Kostiuka APN Ukraїni, Za red. akad. S.D. Maksimenka. K. Vip.39. pp. 211 - 223.
5. Korniiaka O.M., 2013. Komunikativna kompetentnist suchasnogo fakhivtsia – pedagoga i psikhologa [The communicative competence of a modern specialist - a teacher and a psychologist] Gumanitarnii visnik DVNZ “Pereiaslav-Khmel'nitskii derzhavnii pedagogichnii universitet imeni Grigoriia Skovorodi”: Naukovo-teoretichnii zbirnik. Pereiaslav-Khmel'nitskii: DVNZ «Pereiaslav-Khmel'nitskii pedagogichnii universitet imeni Grigoriia Skovorodi», Vip. 30. pp. 544 – 551.
6. Ponomarenko L. A., 2010. Komunikativna pidgotovka maibutnogo psikhologa iak pidruntia uspishnosti iogo profesiinoї diialnosti [The communicative preparation of the future psychologist as the basis for the success of his professional activity] Problemi zagalnoї ta pedagogichnoї psikhologii: zbirnik naukovikh prats Institutu psikhologii im. G. S. Kostiuka APN Ukraїni / Za red. S.D. Maksimenka. T. KhII, chast. 7. Kiiv, pp. 372 – 380.

**Summary.** *The article deals with the problem of professional communication and specifies the specifics of psychologists' communication in practical activity. The essence of the concept of professional communication has been revealed. The essence and structure of the culture of professional communication has been grounded. The specifics and*

*functions of professional communication of psychologists have been revealed. The related concepts of "professional communication", "business communication", "culture", "culture of speech", "culture of communication" have been considered and analyzed. An overview of the scientific positions of the authors concerning the content of these concepts has been made.*

*The structural components of professional communication of psychologists have been highlighted: motivational and value component of professional communication; perceptual component is the process of mutual perception and understanding of the interlocutors, knowledge of each other; reflexive is the process of providing understanding and shaping the image of another person; communicative is an exchange of information between individuals and its refinement; interactive is the organization of actors interaction who communicate. The moral and ethical component is the basis of the culture of professional communication, including ethical norms and ritual rules of business relations, knowledge and skills related to the exchange of information, the use of ways and means of mutual influence, mutual understanding, professional ethics, professional stroke. Aesthetic component characterizes a high level of culture of communication, harmony of internal and external personality manifestations, artistry, speech culture, culture of behavior, culture of feelings, professional etiquette.*

*It has been emphasized that the culture of professional communication of a psychologist includes professional communication skills, the ability to formulate professional expressions and communicative speech skills and professionally important personal determinants: self-actualization, empathy, dialogue orientation of professional communication, psychological ability to establish interpersonal contacts with the client.*

**Key words:** *culture, communicative culture, professional communication, culture of professional communication.*



# МУКАЧІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

89600, м. Мукачево, вул. Ужгородська, 26

тел./факс +380-3131-21109

Веб-сайт університету: [www.msu.edu.ua](http://www.msu.edu.ua)

E-mail: [info@msu.edu.ua](mailto:info@msu.edu.ua), [pr@mail.msu.edu.ua](mailto:pr@mail.msu.edu.ua)

Веб-сайт Інституційного репозитарію Наукової бібліотеки МДУ: <http://dspace.msu.edu.ua:8080>

Веб-сайт Наукової бібліотеки МДУ: <http://msu.edu.ua/library/>