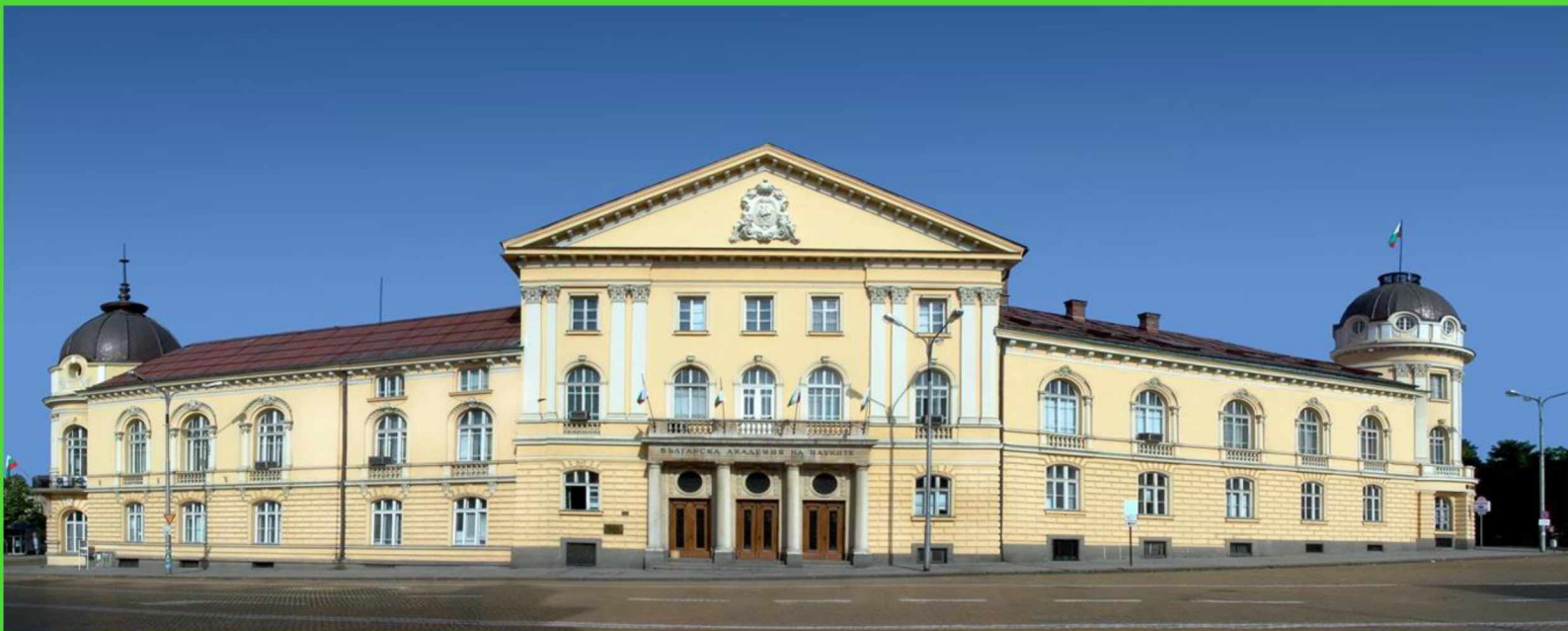


SCI-CONF.COM.UA

TOPICAL ISSUES OF THE DEVELOPMENT OF MODERN SCIENCE



**ABSTRACTS OF VIII INTERNATIONAL
SCIENTIFIC AND PRACTICAL CONFERENCE
APRIL 8-10, 2020**

**SOFIA
2020**

TOPICAL ISSUES OF THE DEVELOPMENT OF MODERN SCIENCE

Abstracts of VIII International Scientific and Practical Conference

Sofia, Bulgaria

8-10 April 2020

Sofia, Bulgaria

2020

UDC 001.1
BBK 91

The 8th International scientific and practical conference “Topical issues of the development of modern science” (April 8-10, 2020) Publishing House “ACCENT”, Sofia, Bulgaria. 2020. 577 p.

ISBN 978-619-93537-5-2

The recommended citation for this publication is:

Ivanov I. Analysis of the phanistic composition of Ukraine // Topical issues of the development of modern science. Abstracts of the 8th International scientific and practical conference. Publishing House “ACCENT”. Sofia, Bulgaria. 2020. Pp. 21-27. URL: <http://sci-conf.com.ua>.

Editor

Komarytskyy M.L.

Ph.D. in Economics, Associate Professor

Editorial board

Dessislava Iosifova, VUZF University, Bulgaria
Aleksander Aristovnik, University of Ljubljana, Slovenia
Efsthathios Dimitriadis, Kavala Institute of Technology, Greece
Eva Borszeki, Szent Istvan University, Hungary
Fran Galetic, University of Zagreb, Croatia
Goran Kutnjak, University of Rijeka, Croatia
Janusz Lyko, Wroclaw University of Economics, Poland
Ljerkica Cerovic, University of Rijeka, Croatia

Ivane Javakhishvili Tbilisi State University, Georgia
Marian Siminica, University of Craiova, Romania
Mirela Cristea, University of Craiova, Romania
Olga Zaborovskaya, State Institute of Economics, Russia
Peter Joehnk, Helmholtz - Zentrum Dresden, Germany
Zhelio Hristozov, VUZF University, Bulgaria
Toma Sorin, University of Bucharest, Romania
Velizar Pavlov, University of Ruse, Bulgaria
Vladan Holcner, University of Defence, Czech Republic

Collection of scientific articles published is the scientific and practical publication, which contains scientific articles of students, graduate students, Candidates and Doctors of Sciences, research workers and practitioners from Europe, Ukraine, Russia and from neighbouring countries and beyond. The articles contain the study, reflecting the processes and changes in the structure of modern science. The collection of scientific articles is for students, postgraduate students, doctoral candidates, teachers, researchers, practitioners and people interested in the trends of modern science development.

e-mail: sofia@sci-conf.com.ua

homepage: <http://sci-conf.com.ua>

©2020 Scientific Publishing Center “Sci-conf.com.ua” ®

©2020 Publishing House “ACCENT” ®

©2020 Authors of the articles

УМІННЯ СЛУХАТИ ЯК ВАЖЛИВА СКЛАДОВА КУЛЬТУРА ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ

Ковальська Наталя Аркадіївна

к.філол.н., старший викладач

Кравчук Дарія Ігорівна

студентка

Одеський національний економічний університет

м. Одеса, Україна

Анотація: У статті розглянуто основні аспекти ефективної професійної комунікації. Визначено роль слухання як важливого психологічного компоненту вербальної комунікації та одного із найголовніших показників культури професійного спілкування. Досліджено особливості володіння умінням слухати майбутніми фахівцями економічного профілю.

Ключові слова: слухання, види слухання, уміння слухати, професійне спілкування, культура професійного спілкування.

Постановка проблеми. Досить часто нам здається, що ми всі вміємо спілкуватися. Людина може бути цікавим співрозмовником, але це не завжди свідчить про те, що з нею приємно розмовляти. Є люди, які набридають з перших хвилин розмови своїм голосом, манерою спілкування або, ще гірше, – нечують свого співрозмовника. На жаль, не всі володіють навичками слухання, і це, безумовно, негативно впливає на формування відносин як у повсякденному, так і професійному спілкуванні.

Мета нашої розвідки полягає у висвітленні результатів емпіричного дослідження рівня володіння вмінням слухати у майбутніх фахівців економічного профілю.

Виклад основного матеріалу. На думку І. І. Какуріної, професійне спілкування – це «процес взаємодії ділових партнерів, спрямований на організацію й оптимізацію того або іншого виду предметної діяльності: виробничої, наукової й т. д.» [1, с. 7]. Серед основних управлінських процедур (планування, організація, мотивація, контроль та прийняття рішень) професійне спілкування можна вважати однією з найголовніших. Воно передбачає «обмін інформацією, пропозиціями, вимогами, поглядами, мотивацією з метою розв'язання конкретних проблем як усередині організації, так і за її межами, а також укладення контрактів, договорів, угод чи встановлення інших відносин між підприємствами, фірмами, організаціями» [1, с. 7].

Для правильного розуміння співрозмовника, як зазначають О. О. Авраменко, Л. В. Яковенко і В. Я. Шийка, комунікант повинен володіти вмінням слухати (сприймати інформацію) та говорити (подавати інформацію). Науковці називають слухання психологічним компонентом вербальної комунікації, методом декодування і сприймання інформації. У людському спілкуванні саме вміння слухати посідає одне із чільних місць. Згідно зі статистичними даними, «із загальної кількості часу, який ми використовуємо для контактів на роботі і вдома, 9% часу ми пишемо, 16% – читаємо, 30% – говоримо, 45% – слухаємо (точніше кажучи, мали б слухати)» [2, с. 72].

Уміння слухати свого співрозмовника є демонстрацією рівня розвитку культури спілкування особистості. І саме у діловій сфері майстерність слухання постає чи не найголовнішим елементом ефективної професійної комунікації. Слухання – це активна діяльність, яка показує реакцію людини на мовлення співрозмовника, а також рівень її моральності та культури. Психологи, в свою чергу, виділяють цілий ряд реакцій. Такий зворотній зв'язок на почуту інформацію може мати характер тлумачення, оцінювання, підтримки, уточнення, чуйності та розуміння.

Залежно від поведінки комунікантів науковці виділяють наступні види слухання: рефлексивне (активне), нерефлексивне (умовно-пасивне), критичне та емпатійне. Зокрема, О. В. Сидоренко, порівнюючи активне (рефлексивне) та

пасивне (нерефлексивне) слухання, зазначає: «Активне слухання спрямоване на формулювання та вирішення комунікативних завдань, у той час, як пасивне слухання – це зміна станів у процесі впливу комунікативних стимулів» [3, с. 69].

Відміні риси активного та пасивного слухання, визначені О.В.Сидоренко, представлено у Таблиці 1. «Активне та пасивне слухання» [3, с. 69; 4, с. 56].

Таблиця 1

Активне та пасивне слухання

Активне слухання	Пасивне слухання
Спроби спонукати партнера до розмови.	Терпеливе очікування того, щоб партнер почав розмову.
Спроби точно сприйняти те, що сказав партнер. Спроби переконатися у точності свого сприйняття.	Очікування того, коли партнер буде спроможний сказати щось дійсно важливе чи цікаве. Вільний потік власних асоціацій під впливом того, що вловила власна увага.
Спроби утримувати надмірно багатослівного партнера або партнера, що постійно відволікається у рамках теми; спроби повернути його до теми обговорення.	Відволікання уваги на що-небудь інше при збереженні “маски уваги”. Очікування того, коли партнер повернеться до теми розмови. Очікування того, коли партнер перестане говорити.

З метою психодіагностичного дослідження рівня розвитку вміння слухати свого співрозмовника нами було проведено опитування серед студентів другого курсу економічних спеціальностей денної форми навчання Одеського національного економічного університету за допомогою методики «Вміння спілкуватися» [5]. У дослідженні взяли участь 58 студентів, із них 34 особи – дівчата і 24 особи – хлопці. Середній вік досліджуваних становить 18 років.

Мета тестування полягає в тому, щоб виявити, чи можуть опитувані сприймати інформацію від оточуючих, чи володіють вони культурою міжособистісного спілкування. Тест містить 10 питань із 5 варіантами відповідей («майже завжди», «у більшості випадків», «рідко», «інколи», «майже ніколи»). Студентам було запропоновано обрати найбільш прийнятний для них варіант відповіді. Розглянемо деякі з них.

Так, на питання «Чи намагаєтеся ви припинити розмову, коли тема чи співрозмовник вам не цікаві?» більша частина студентів (38,9%) відповіла, що

вони іноді завершують спілкування, якщо воно їм не до вподоби, 5,6% – майже завжди, 33,3% – у більшості випадків, 11,1% – рідко, а 11,1% – майже ніколи не припиняють розпочату розмову. Відчувають дратування від манери спілкування співрозмовника у поодиноких випадках 66,7% опитуваних, 22,2% – рідко і 11,1% – майже ніколи. Відповідаючи на питання «Чи може невдалий вислів спровокувати вас на грубість?», більшість респондентів (38,9%) відповіли «ніколи», 27,8% – «рідко», по 16,7% набрали відповіді «у більшості випадках» та «майже ніколи». Відповідно, зважаючи на ці показники, цілком прогнозованою стала відповідь студентів на питання «Чи буває у вас менторський з неповагою чи іронічний тон до співрозмовника?». Для переважної більшості студентів не є характерною така манера спілкування. Ніколи дозволяють собі це 44,4% опитуваних, рідко – 33,3% і майже ніколи – 16,7%. І лише 5,6% респондентів досить часто дозволяють собі спілкування в іронічному або зневажливому тоні.

Висновки. Отже, результати дослідження показали, що 38,9% опитуваних ніколи припиняють розмову, якщо тема чи співрозмовник їм не цікаві; 66,7% ніколи дратує манера спілкування співрозмовника; 38,9% ніколи уникають розмови з незнайомими людьми, а невдалий вислів може їх спровокувати на грубість; 44,4% рідко перебивають свого співрозмовника; 55,6% ніколи роблять вигляд що слухають, а насправді подумки знаходяться десь далеко; 38,9% у більшості випадків змінюють голос залежно від того, що говорить співрозмовник; 55,6% часто змінюють тему розмови, якщо вона їм нецікава; 33,3% майже ніколи не виправляють мовні помилки співрозмовника і 44,4% ніколи виявляють менторський тон до свого співрозмовника.

Варто зазначити, що ефективність ділового та повсякденного спілкування залежить не лише від уміння говорити, а й від уміння слухати свого співрозмовника. Дане надбання – це запорука ефективного обміну інформацією та правильного сприйняття позиції та думки свого опонента.

Проведене дослідження показало, що більша частина респондентів не володіють умінням слухати, оскільки не здатні підтримувати тему розмови, яка

їм не імпонує, відкрито демонструють своє незадоволення до теми бесіди, не уважні до свого співрозмовника та не поважають його позиції.

Можна припустити, що це пов'язано із віком респондентів, з недостатнім рівнем освіченості. Проте, з дорослішанням та професійною діяльністю ці показники можуть зазнати змін.

Отже, вміння слухати – найважливіша складова культури спілкування. Слушною, на нашу думку, є твердження О. В. Сидоренко про те, що «тренуючи вміння слухати і розуміти, ми тренуємо також вміння висловлювати свої думки та почуття і вміння втілювати їх у дії» [3, с. 69]. Якщо проявляти увагу до свого співрозмовника, реагувати на його розповідь, поважати його думку, не відволікатися під час спілкування на зовнішні чинники, то можна бути впевненим у тому, що оточуючим сподобається таке ставлення до них. Це є свідченням розвиненого вміння слухати інших.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Какуріна І.І. Етика ділового спілкування / І. І. Какуріна. – Дніпропетровськ: ДВНЗ УДХТУ, 2015. – 96 с.
2. Ділове спілкування: Навчальний посібник / О. О. Авраменко, Л. В. Яковенко, В. Я. Шийка / За наук. ред. О. О. Авраменко. – Івано-Франківськ: «Лілея-НВ», 2015. – 160 с.
3. Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии / Е.В.Сидоренко. – СПб.: Речь, 2008. – 208 с.
4. Марченко Ю. Уміння активного слухання як складова комунікативної компетентності майбутнього юриста / Ю. Марченко // Наукові записки. Серія: Педагогіка. – 2006. – № 9. – С. 53–58.
5. Вміння спілкуватися: тест [Електронний ресурс] // Інтернет-проект "Профорієнтація". – Режим доступу: <http://prof.osvita.org.ua/uk/determine/testing/3/index.html> (дата звернення: 23.03.2020).