

УДК 159.9:37:65.01(73)

DOI <https://doi.org/10.30970/2522-1876-2020-6-13>

## ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОГО ДОСВІДУ МОЛОДОГО ФАХІВЦЯ: ІНСТРУМЕНТИ ТА ТЕХНОЛОГІЇ

**Ольга Кузнєцова**

*Київський національний університет імені Тараса Шевченка,  
вул. Володимирська, 60, м. Київ, Україна, 01033  
e-mail: nickolaalex@gmail.com*

На сучасному етапі прискореного розвитку виробництва роботодавцям потрібні різнопланові фахівці з уже сформованими компетентностями комунікативного досвіду. Чисельні опитування кадрових агенцій, що рекрутують у різні галузі, де працевлаштовані випускники університетів, наголошують, що сучасне виробництво передусім вимагає володіння не лише навичками професійної освіти, а й уміння комунікації, особливо на початковому етапі.

Сучасний ринок праці та бізнес вимагають від претендентів під час вступу на роботу володіння додатковими навичками, адже загальна майстерність фахівця є вкрай актуальною для просування самої компанії на ринку. Незалежно від того, яку роботу виконує випускник, будь то самостійне розроблення проекту замовника або участь від підрозділу у робочих нарадах, або головування на робочій нараді, або лише формування документу та його пересилка електронним листом, фахівцю потрібно знати, як чітко й ефективно побудувати комунікацію.

Особлива увага приділяється взаємозв'язку обов'язкових компетенцій, яких зазвичай вимагає більшість професій, забезпечуючи базовий набір умінь та навичок, необхідних для роботи у професії, і додаткових компетенцій із прийняття незалежних та продуктивних рішень на виробництві; на рівні ж випускників університету всі ці компетенції стають важливими, оскільки вони забезпечують базовий рівень знань та вимог для тих, хто хоче стати повноцінним учасником процесу. Оволодіння останніми складається з декількох етапів подальшого донавчання молодого спеціаліста: спочатку теоретичні знання, потім – теорія та практичний досвід, зрештою, – здатність приймати самостійні рішення, давати поради та рекомендації.

Сучасні навчальні програми, що розвивають навички ділового спілкування студентів у професійно-технічній та інших галузях освіти, є свідченням розуміння кон'юнктури сучасного ринку. Від студентів очікується, що протягом навчання вони оволодіють та вдосконалять свої навички вербального та невербального спілкування, а також інших контекстів спілкування шляхом планування, формулювання, складання та застосування ефективного міжособистісного чи організаційного спілкування.

У статті проаналізовано, систематизовано та узагальнено сучасні атрибути комунікативного досвіду, складники сучасної професійної освіти у різних галузях науки і виробництва. Розглянуто проблему донавчання випускника вищого закладу освіти різним поза фаховим компетентностям, що є умовою успішного професійного успіху.

*Ключові слова:* загальні навички, комунікативний досвід, м'які (гнучкі) навички, ділове спілкування, міжособистісне спілкування, розуміння процесів прийняття рішень.

**Постановка проблеми.** Професійна вища освіта має зосередитися на базовій потребі ринку праці – підготовці кваліфікованого фахівця, який володіє різними компетентностями комунікативного досвіду конкретної галузі і відповідає вимогам роботодавця. Сучасні роботодавці розраховують на те, що молодий кандидат на робоче місце вже володіє різноманітним спектром умінь та навичок із креативного мислення та вміння

управляти часом, комунікації, нетворкінгу, керування проектами, володіння інструментами розроблення сайтів, комп'ютерної графіки тощо, врешті, початковими якостями лідера команди. Багато наукових праць та бізнес-тренінгів зосереджено на питанні мотивації випускників вищих закладів освіти до донавчання та самовдосконалення впродовж життя, на формуванні потреби оволодіння новими знаннями, що можуть стати запорукою майбутнього кар'єрного росту та професійного успіху.

**Аналіз теоретичних і практичних досліджень.** Вітчизняні наукові дослідження та бізнес-аналітика доводять, що людські ресурси, а саме випускники провідних університетів країни, часто не відповідають потребам сучасної практики. Як результат, багато молодих спеціалістів університетів не можуть влаштуватися на роботу, оскільки їх готовність до самостійної професійної діяльності не відповідає вимогам місця роботи на ринку праці, адже у професійній освіті, крім фахових знань та технічних навичок, випускники повинні бути озброєні загальними навичками, які допомагатимуть їм успішно працевлаштуватися. Чисельні опитування та результати наукових досліджень доводять, що професійні навички або те, що називають конкретними навичками у певній галузі праці, вже не є достатніми для працівника на ринку праці. Від молодого фахівця в епоху стрімкого розвитку ринку вимагаються додаткові навички, відомі як загальні навички.

**Мета.** Дослідити, проаналізувати та узагальнити набуті та широко практиковані сучасні атрибути комунікативного досвіду, важливі складники сучасної професійної освіти у різних галузях науки і виробництва; якості, якими послуговується молодий фахівець у відповідній галузі сучасного ринку праці й якими повинні володіти випускники вищих закладів освіти.

**Виклад основного матеріалу.** Практикуючі психологи та спеціалісти з питань ділової комунікації охоче діляться знаннями щодо найважливіших професійних навичок, якими повинні володіти молоді фахівці. Ділове спілкування, обмін інформацією між людьми у межах підприємства, що здійснюється з комерційною вигодою для організації, є загальною навичкою.

Сучасні університети поділяють думку тих викладачів і студентів, які вважають навички ділового спілкування запорукою як успішної навчальної історії студентів, так і майбутнього успіху в кар'єрі випускника.

У діловій сфері навички спілкування поділяються на *організаційне* спілкування, *міжособистісне* спілкування та *комунікаційне* керівництво. Навик організаційного спілкування – це вміння керувати, контролювати професійну діяльність, розуміючи мету організації, де працює фахівець. Завдяки ефективному спілкуванню кожен фахівець матиме однакове розуміння та перспективу у сприйнятті бачення місії своєї роботи.

Міжособистісне спілкування – це спілкування, яке відбувається в умовах віч-на-віч між двома людьми або в групі. Особливо актуальним для бізнесу є міжособистісне спілкування – інструментальна функція впливу або переконання інших людей, оскільки тут можна використовувати всі п'ять почуттів для посилення сили власного переконання у повідомленні, що надіслано або повідомлено одержувачу. Міжособистісне спілкування відіграє важливу роль найбільш повно в будь-який час, оскільки всі люди мають емоції, але його продуктивність і перспективність залежать від правильного використання спеціальних технік. Кожен фахівець має і використовує індивідуальний набір можливостей для здійснення міжособистісного спілкування.

Думки наукової університетської спільноти доводять важливість розвитку навичок спілкування студентів через навчальну програму, вважають це частиною їхніх зусиль щодо розвитку майбутніх професійних навичок, акцентують на необхідності постійного розвитку комунікативних навичок, розуміючи цей процес за базову мету навчання, у тому

числі фахової підготовки. Стандарт компетентності випускників потребує певних коригувань через необхідність розвитку навичок спілкування студентів за умов конкурентного ринку праці. Можна стверджувати, що розширення рівня компетентностей на кілька основних компетентностей буде корисним у реалізації навчальних програм.

Щоб усунути розрив у комунікативних навичках випускників, видається за необхідне визначити концептуальні рамки як орієнтир для розроблення навчальних програм зі спілкування. Пошуки та виявлення базових атрибутів комунікативної майстерності з урахуванням сучасного ринку робочих місць, надалі, встановлення переліку послань під час розроблення навчальних досягнень випускників курсу можуть визначити навчальну мету спецкурсів із ділового спілкування. Виходячи з даного посилу, уявляється можливим формулювання будь-яких навчально-дослідних тем, наприклад: «Які ознаки навичок спілкування вважаються важливими для випускників даної спеціальності?». Користуючись методом дослідження теми, використовуючи кількісний підхід, навіть без експерименту, можна розкрити ознаки важливих комунікативних навичок для працевлаштування та успішного професійного росту; є також ймовірним вивчення об'єктивного явища за допомогою кількісних даних та статистичного аналізу. Об'єктивним явищем, що вивчатиметься, є сприйняття респондентами змін у дослідженні, пов'язаних із навичками спілкування. Дослідження можна проводити за допомогою методу опитування за анкетною. На основі результатів можлива побудова комунікативних навичок молодих спеціалістів, а саме: організаторські навички спілкування, навички комунікативного лідерства та навички міжособистісного спілкування.

Розглянемо базові (важливі) м'які навички для будь-якого випускника, про які він має бути поінформований.

– *Можливість підключення*. Незалежно від того, чи озвучує спеціаліст нову ідею своєму керівникові, чи повідомляє про робочі зміни, чи проводить презентацію, комунікатор має змусити людей відчувати зв'язок із повідомленням.

– *Прослуховування* – майстерність, якою володіють досвідчені комунікатори: спершу слухають, а потім говорять. Уміння цілеспрямовано слухати, розуміти, співпереживати, а потім переосмислювати часто ігнорується, хоча у молодому віці цьому нелегко навчитися, бо ефективне спілкування залежатиме від побудови довіри та відносин, а вміння слухати виявляється основним у формуванні стійкої довіри.

– *Витримка* – відзнака досвідченого комунікатора: у цій ситуації спілкування співрозмовник не відчуває необхідності автоматично надавати відповідь, не продумавши її. Надаючи відповідь, сторони витрачають певний час на правильне оформлення власної думки або повідомлення, яке було заплановано, – шанований та ефективний формат.

– *Темп комунікацій* – має вирішальне значення для забезпечення уваги та розуміння сприймаючою стороною. Важливо розуміти ситуацію комунікації, а також надавати усну/письмову інформацію так, щоб її можна було легко зрозуміти, не викликаючи перенавантаження або розгубленості.

– *Гнучкість* – здатність адаптуватися до будь-якої ситуації, будь то налаштування на розмову, призначену від однієї до кількох осіб і більше, в останній момент. Практики здатні зберігати позитивне ставлення, швидко змінюючи розмову та переосмислюючи свої проєкти.

– *Емоційний інтелект* – непомітна навичка, але бажана для самого комунікатора як внутрішньо, так і зовні. Наявність емоційного інтелекту допомагає контролювати власні емоції у дискусійних розмовах; ця навичка дає змогу структурувати контент розмови таким чином, який буде більш ретрансляційним та краще охоплюватиме потенційних партнерів.

– *Толерантність* – є одним із найефективніших способів взаємодії з партнером чи аудиторією, де комунікатор має намір побудувати та закріпити стосунки. Комунікатори потребують толерантності до нових ідей, несподіваних змін або невизначеності. Можливість прийняти ідею поза власними очікуваннями може створити перспективу справжнього та конструктивного спілкування.

– *Культурна чутливість* теж належать до м'яких навичок. У спілкуванні всі люди схожі, але, щоб співпрацювати по-справжньому із різноманітною цільовою аудиторією, комунікатори повинні розуміти не лише їхню мову, а й знатися на культурних нюансах.

– *Словесна та письмова послідовність*, що за турбоумов є актуальною. Якщо молодий спеціаліст ставиться до таких умінь негативно, то партнери можуть негативно сприймати не тільки самого працівника, а й усю організацію у цілому; дотримання чіткості та професіоналізму в усіх формах спілкування є запорукою успіху.

– *Спостереження* – розуміння оточення, подій та колег навколо, бо тільки так можна зрозуміти, як колеги/партнери реагують на самого працівника, його повідомлення, програму; вміння помічати деталі, проявляти активність та розпізнавати мову тіла оточення, їхні індивідуальні розбіжності зробить із молодого працівника досвідченого експерта.

– *Креативність* – уміння думати на ходу. Творчість – корисна навичка, оскільки допомагає думати поза горизонт; творчий підхід у вирішенні різноманітних проблем не є вродженою навичкою, це радше досвід, якого треба набувати, розвиваючись.

Деяким із навичок слід навчатися безпосередньо у міжособистісному спілкуванні; до таких належать: майстерність розмовляти; навичка опитування; підтримка ввічливості/манери; вміння вчасно вибачитися, чуйність та відповідальність; емпатія; навичка аудіювання тощо. А коли амбітний випускник поставив собі за мету кар'єрне зростання, не зайвою стане й навичка спілкування як керівника: вміння ефективно говорити та слухати, здатність будувати неформальну та невербальну комунікацію. Такі навички матимуть перспективний позитивний результат, корисний для справи.

У результаті спостережень та аналізу практичного досвіду можна виокремити й такі основні атрибути навичок спілкування, як: необхідність командної роботи для досягнення загальних цілей; побудова гармонійних відносин шляхом взаємного спілкування; взаємопідтримка та підвищення самооцінки; підтримка оптимізму в команді; використання інформаційних систем для обміну інформацією; мотивація членів команди для досягнення очікуваних цілей; вирішення конфліктів шляхом переговорів, посередництва та дипломатії; побудова довіри у команді; толерантні культурні/релігійні погляди та стосунки з людьми різного походження.

У кар'єрному зростанні необхідне оволодіння додатковою навичкою з ефективного прийняття рішень, і деяким випускникам це вдається легко, їх починають помічати. Ефективне прийняття рішень є найбільш недооціненою серед молоді навичкою, саме через неї більшість молодих людей утрачає інтерес, бо усвідомлює, що на цій посаді вони не здатні досягти кар'єрного успіху. Невміння приймати ефективні рішення зневажає перешкоджає успіху амбітного випускника, якісна освіта не може компенсувати це невміння. Єдиний вихід – командна робота, тобто підтримка досвідчених колег, які, маючи практичний досвід, допомагатимуть, коли цього вимагатиме ситуація; ефективне прийняття рішень є затребуваним складником кар'єрного та організаційного успіху.

У будь-якій ситуації молодий спеціаліст має навчитися відповідальності за прийняття/відсутність рішень. Більшість молодих спеціалістів, спираючись на досвід колег, які вміють приймати правильні рішення, уникає робити змістовні спостереження чи оцінки, вважаючи це неважливим. Однак уже незабаром нестача кваліфікації може створити неочікувано катастрофічні результати для молодого фахівця, а за обставин, коли організаційні

лідери спромоглися реактивно виправити ситуацію за них, вони починають усвідомлювати необхідність постійного до навчання та самовдосконалення, бо вчора вони – успішні студенти, а сьогодні – автори неправильних рішень у статусі фахівця. Існує безліч причин прийняття невірних, неетичних, недбалих рішень унаслідок відсутності розуміння процесів прийняття рішень. Головні причини, що стають на заваді - опір критичному мисленню та аналізу, відсутність розуміння необхідності, що пояснюється упередженістю. Проте ефективне прийняття рішень не є синонімом рішучості. Відомі корпорації та виробництва докладають зусиль, аби заохотити молодих і рішучих лідерів-випускників, аніж витратити час і кошти на донавчання фахівців для забезпечення ефективної роботи.

Проте має зберігатися баланс, адже рішучість не є синонімом ефективності. Рішучий лідер-випускник може припустити, що швидкі рішення завжди вітаються, навіть через відсутність очікуваних результатів, де метою стає бажання зробити щось самостійно і швидше. Така стратегія може завдати шкоди справі з наслідками негативної перспективи для самого виконавця. Випускник має усвідомити, що прийняття рішень не має бути прив'язане до дати виконання, що допоможе у досягненні позитивних результатів незалежно від термінів їх виконання, що в перспективі компенсує повільність їх виконання.

Із цим пов'язана і необхідність мати власну моральну позицію. Іноді за позицію незгоди можна дістати покарання, тоді як інші отримують винагороду за вічну угоду. Часто рішучість несе певні ризики для молодого ідеаліста, що визначає наявний високий рівень організаційного ризику. Отже, для ефективного прийняття рішень потрібен аналіз.

Найкращі спеціалісти та досвідчені комунікатори, які приймають одноосібні рішення, розуміють, що незалежно від того, яку модель прийняття рішень вони використовують, має бути наявним стратегічне ставлення. Ефективні рішення – це продумані рішення, де результати та наслідки зважуються та розглядаються заздалегідь. Ефективними є ті фахівці, які є також кращими стратегічними мислителями, оскільки процес прийняття у них починається з осмислення запланованих запитань, наприклад: що спонукало до необхідності прийняття цього рішення? що станеться, якщо я не вирішу це питання? чи прийнятний статус-кво? хто є короткостроковими та довгостроковими бенефіціарами? який є другий вибір/варіант чи резервна позиція тощо.

Навички прийняття рішень є важливими для особистісного та кар'єрного успіху в усіх напрямках бізнесу: найманні на роботу, ділових операціях, маркетингу, фінансах тощо, про що корисно пам'ятати випускнику під час обмірковування майбутніх кар'єрних кроків. Ті випускники, які вміють і бажають застосувати навички ефективного прийняття рішень у своїй кар'єрі, краще зрозуміють, які можливості роботи прийнятні, а від яких слід відмовитися, які кар'єрні ризики взяти до уваги, а на які не зважати; вони краще оцінюють, які проекти суспільної значущості приймати, а які відхилити.

**Висновки.** Таким чином, для досягнення професійного успіху молодими фахівцями у різних секторах сучасного ринку праці необхідні постійне донавчання та самовдосконалення впродовж життя для набуття базових компетентностей із вербальної та невербальної комунікації; створення передумов кар'єрного росту молодих спеціалістів; запровадження все ще часто ігнорованих спецкурсів із набуття додаткових навичок комунікації у навчальних програмах.

**Напрями подальших досліджень.** Оволодіння навичкою ефективного прийняття рішень вимагає додаткового дослідження, оскільки ця навичка вважається вродженою ознакою інтелекту індивіда. Приймаючи кращі рішення, будь-хто з молодих фахівців може навчитися процесу осмислення проблеми, а надалі брати на себе більш обчислені ризики у досягненні кар'єрного успіху; навчитися, на яких робочих моментах зосередити свій час та зусилля, щоб із часом реалізувати найбільші власні переваги.

### Список використаної літератури

1. Дерлоу Дес. Ключові управлінські рішення. Технологія прийняття рішень / пер. з англ. Київ : Наукова думка, 2001.
2. Закон України «Про вищу освіту» від 01.07.2014 № 1556-VII.
3. Карамушка Л.М. Психологія освітнього менеджменту : навчальний посібник. Київ : Либідь, 2004.
4. Коцан І., Яцишин М., Коренга Ю. Інтерактивні технології як складова інноваційного перетворення системи вищої освіти. *Міжнародний науковий вісник* / ред. кол. І. Артьомов (гол.) та ін. 2015. Спецвип. 1(10). С. 343–348.
5. Етика ділових відносин : навчальний посібник / О.Й. Лесько та ін. Вінниця : ВНТУ, 2011.
6. Мащенко К. (керівник експертно-аналітичного центру HeadHunter). Комунікативна компетентність як інструмент успіху. URL : <https://nv.ua/ukr/biz/experts/komunikativna-kompetentnist-yak-instrument-uspihu->
7. Berger Charles R. Interpersonal communication: Theoretical perspectives, future prospects. Tenth ed. Long Grove, Illinois. Waveland Press Inc. 2011.
8. Halász G., Key Michel A. Competences in Europe: interpretation, policy formulation and implementation. *European Journal of Education*. 2011. № 46(3). P. 289–306.
9. Jarvis P. Adult Education and Lifelong Learning: Theory and Practice (3rd ed.), Peter Jarvis. L.; N. Y. : Routledge Falmer. 2007.
10. Lifelong Learning in Europe. URL: [https://www.e-elgar.com/shop/lifelong-learning-in-europe?website=uk\\_warehouse](https://www.e-elgar.com/shop/lifelong-learning-in-europe?website=uk_warehouse).
11. European Commission. Making a European Area of Lifelong Learning a Reality. 2001.
12. Roberts G. Leigh. Organisational Psychologist | Performance Psychologist | Executive & Career Coach. URL : <https://www.linkedin.com/learning/developing-your-emotional-intelligence?src=or-search&veh=www.google.com>.
13. Monaghan L., Goodman J.E. A Cultural Approach to Interpersonal Communication. Malden, MA : Blackwell Publishing, 2007.

### FORMATION OF COMMUNICATIVE EXPERIENCE OF A YOUNG PROFESSIONAL: TOOLS AND TECHNOLOGIES

**Olha Kuznietsova**

*Taras Shevchenko National University of Kyiv,  
60, Volodymyrska Str., Kyiv, Ukraine, 01033  
e-mail: nickolaalex@gmail.com*

At the present stage of accelerated development of science and production, employers need diverse specialists with already developed competences of communication experience; communication skills are common skills for success that needs to be developed in vocational education.

Numerous surveys of recruitment agencies in various fields of employment of graduates of universities emphasize that, regardless of their place of employment, modern production requires not only the skills of vocational education, but also, especially at the initial stage, communication skills. Today's job market and business require the general skills of applicants to enter the job, because the general skills of the young specialist are very important for promotion of the campaign in the market.

No matter what the young specialist does, whether developing a client's own project, or participating in the workshop personally, or chairing the workshop, or simply writing a document and sending it by e-mail, the specialist needs to know how to clearly and efficiently express himself in written and verbal form.

Special attention is paid to the interrelation of mandatory competencies, which are usually required by most professions, providing the basic set of skills needed to work as a professional, and additional

competencies, when making independent decisions desirable in this area; at the university graduate level all these competencies become important because they provide a basic level of knowledge and requirements for those who want to participate fully in their workplace, and they consist of several stages of further education: first- theoretical knowledge, then- practical experience, and, ultimately,- the ability to make independent decisions, give advice and recommendations.

Training programs that develop students' business communication skills in vocational and other educational fields are a testament to the current market's understanding of the situation. Students are expected to learn and improve their oral and written communication skills, as well as other communication contexts through planning, formulating, drafting, and applying effective interpersonal or organizational communication during their studies.

The article analyzes, systematizes and generalizes modern attributes of communication experience, important components of modern professional education in various fields of science and production; the problem of retraining a graduate student in various non-professional competences is studied, which is a prerequisite for successful professional success.

*Key words:* general skills, communication experience, soft (flexible) skills, business communication, interpersonal communication, understanding of decision-making processes.