УДК 316.6
© Кожушко С. П.

ПРОФЕСІЙНА ВЗАЄМОДІЯ ТА ЇЇ ХАРАКТЕРИСТИКИ

Постановка проблеми. Актуальність проблеми обумовлена потребою суспільства у висококваліфікованих, творчо обдарованих спеціальних кадрах, здатних нестандартно вирішувати складні проблеми сьогодення, долати економічну кризу, зберігати незалежність, будувати демократичну і правову державу та вийти на рівень високорозвинених країн. Це повною мірою стосується і професійної підготовки фахівців із комерційної діяльності, професійна діяльність яких здійснюється у сфері виробництва і товарного обертання і спрямована на забезпечення функціонування підприємств усіх організаційно-правових форм із метою раціональної організації комерційної діяльності з урахуванням галузевої, регіональної і номенклатурної специфіки підприємства. Успіх діяльності зазначених фахівців залежить від того, наскільки вони готові до змін та пристосування до нових потреб ринку праці, оперування й управління інформацією, активного встановлення професійних відносин з колегами, клієнтами – представниками різних країн світу.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблема взаємодії є предметом осмислення філософських, педагогічних, психологічних, соціологічних досліджень (А. Белкин, А. Добрович, І. Зимня, Я. Коломінський, І. Кон, А. Меренков, Л. Петровська, І. Риданова, О. Шевлюкова та ін.). Науковці акцентують увагу на вивченні окремих видів взаємодії: соціальної (Ф. Розанова, О. Хайруліна), інформаційної (Т. Чапль), соціально-політичної (Н. Кащей), міжкультурної (А. Аванесова, Н. Данилевський, М. Каган). Проте, незважаючи на досить значну кількість публікацій у цій галузі, простежується невизначеність концептуальних основ професійної взаємодії фахівців із комерційної діяльності, її основних характеристик.

Постановка завдання. Мета статті є: обґрунтувати сутність понять «взаємодія», «професійна взаємодія», виявити загальні та особливі характеристики професійної взаємодії фахівців з комерційної діяльності.

Виклад основного матеріалу. Категорія взаємодії є однією із загальних категорій пізнання і нерозривно пов’язана з такими засадничими категоріями як рух, простір, час, структура; відображає процеси дії різних об’єктів один на одного, їх взаємну обумовленість, зміну стану, взаємоперехід і визначається як процес інтеграційної діяльності суб’єктів.

Сутність взаємодії полягає в нерозривності прямої і зворотної дій, органічному поєднанні змін суб’єктів, що впливають один на одного. Вона є цілісною, внутрішньо диференційованою, саморозвиваючою системою. Таке розуміння взаємодії передбачає взаємну зміну керуючих та керованих дій, переконує в необхідності розгляду змін взаємодіючих суб’єктів і самого процесу взаємодії як зміни її станів.

Перш за все зазначимо, що динаміка взаємодії характеризується тим, що переважання однієї дії викликає послаблення інших, причому провідним у розвитку завжди є суперечлива взаємодія. Тому взаємодію ряд дослідників (А. Гайдабрус, А. Гурьєв, А. Ерьоміна, І. Масаліда, А. Петров, О. Петрова, В. Черкаєв) представляють як складний тип зв’язку, що обумовлює взаємну дію різних предметів, явищ дійсності в умовах взаємовпливу причини і наслідку.

У психологічному сенсі взаємодія, за Е. Роговим, є міжособистісним як випадковим або навмисним, приватним або публічним, тривалим або короткочасним, вербальним або невербальним особистісним контактом двох або більше людей, наслідком якого є взаємні зміни їх поведінки, діяльності, відносин, установок. У вузькому сенсі – це система взаємно обумовлених індивідуальних дій, пов’язаних причинною залежністю, за якої поведінка кожного з учасників виступає одночасно і стимулом, і реакцією на поведінку інших.

Теорії міжособистісної взаємодії представляють її як матеріальний процес, що супроводжується передачею матерії, руху й інформації: як співпрацю, спільну діяльність

(Б. Ломов, О. Леонтьєв, А. Журавльов), співпереживання (Дж. Хоманс, Е. Гофман. Я. Щепанський), спілкування (Г. Андрєєва).

У структурі взаємодії виокремлюють трансакції (Е. Берн), інтеракції (Дж. Мід, Р. Блумер), впливи (А. Журавльов), контакт, відносини, дії (Я. Щепанський); емоції і проблеми (Р. Бейлс), взаємний інтерес (Г. Андрєєва). В. Семикін констатує, що в структурі взаємодії різні автори виокремлюють одні і ті самі компоненти, називаючи їх по-різному: практичний (В. М'ясищев), поведінковий (Я. Коломинський), регулятивний (Б. Ломов) – включає результати діяльності і вчинки, міміку, жестикуляцію, пантоміму й мовлення; другий – афективний, що включає те, що пов'язане з емоційним станом і переживаннями особистості; третій – гностичний (В. М'ясищев), когнітивний (Я. Коломинський), інформаційний (Б. Ломов), що характеризує активність особистості, що приймає й переробляє інформацію.

Розмаїття підходів до визначення і структури взаємодії приводять до висновку, що взаємодія як соціально-психологічна категорія є інтегруючим чинником, який об'єднує частини в цілісний процес безпосереднього або опосередкованого взаємовпливу об'єктів (суб'єктів), що породжує їх взаємну обумовленість і зв'язок. Взаємодія охоплює не лише дві особистості, але й частини груп, групи в цілому.

До категорій, що характеризують взаємодію в загальному плані та відображають особливості професійної діяльності фахівця, зокрема фахівця з комерційної діяльності, вважаємо за необхідне віднести *мету, предмет, способи, зворотний зв'язок.*

Мету взаємодії забезпечує цілеспрямованість (на відміну від стихійності) спільної діяльності, спілкування і співпереживання суб'єктів. Мета спрямовує взаємодію, являє собою передбачуваний результат діяльності, відповідаючий загальним інтересам і сприяючий реалізації потреб кожного з її учасників (С. Головін); забезпечує керованість взаємних дій суб'єктів. Дослідники Г. Андрєєва, А. Журавльов, О. Леонтьєв до мети взаємодії відносять оптимізацію відносин, інтенсифікацію, стимулювання, активізацію, управління, розвиток, формування, попередження, оцінку, інформування.

Предмет взаємодії утворює «поле», «простір», відносно якого відбуваються взаємні дії суб'єктів. Як предмет взаємодії виступають, на думку Р. Бейлса, емоції і проблеми. А. Журавльов називає взаємодію суб'єктів предметно спрямованою, підкреслюючи предметність взаємних дій. Предметом взаємодії виступають зв'язки, відносини, сумісні рішення, взаємний інтерес, спільність емоційних переживань, постановка і вирішення проблем (Г. Андрєєва, А. Хараш).

Способи взаємодії представляються методами, технологіями організації зв'язків; виявляються як міжсуб'єктні зв'язки, міжособистісні відносини; характеризують усвідомленість, взаєморозуміння, взаємоспрямованість дій суб'єктів відносно предмету взаємодії.

Зворотний зв'язок як атрибут взаємодії виступає зворотною реакцією на дію, забезпечує відгук на дію суб'єкта й характеризує суб'єктність іншої сторони взаємодії. О. Соловьєва називає його дзеркальним відображенням, реакцією на вплив, розумінням, механізмом, що забезпечує існування взаємодії [10]. Зворотний зв'язок виявляє зміни взаємодіючих суб'єктів, реакцію на впливи, сигналізує про стан предмету взаємодії, актуалізує спосіб взаємодії, наближає або віддаляє від мети взаємодії (Ю. Арутюнян, В. Конецька, Л. Петровська). Наявність зворотного зв'язку забезпечує керованість, цільову орієнтацію, взаємність.

Зворотний зв'язок, на думку Л. Петрушенко, може бути зоровим спостереженням, звуковим повідомленням, електричним сигналом, мати вигляд повідомлень, доповідей, письмових звітів [7]. Л. Петрушенко вказує на те, що кібернетичне поняття зворотного зв'язку не зводиться до поняття зворотного впливу або фізичного каналу зворотного зв'язку. Для кібернетичних систем важливим є не всякий зворотний зв'язок, а, перш за все, той, що регулює зворотну дію шляхом передачі необхідної для цього інформації щодо наявних змін всіх аспектів взаємодії.

Отже, *взаємодія* є процесом цілеспрямованим, предметним, організованим

керованими і змінними щодо мети способами і зворотним зв'язком, що сприяє взаємопов'язаній і взаємообумовленій зміні суб'єктів. Таке розуміння взаємодії відповідає ситуації професійної діяльності фахівців з комерційної діяльності, оскільки містить вказівку на необхідність реалізації як суб'єкт-об'єктних, так і суб'єкт-суб'єктних відносин.

Трактування терміну «професійна взаємодія» зустрічається в наукових джерелах рідко, тому для встановлення специфічних ознак професійної взаємодії вважаємо за необхідне проаналізувати сутність поняття «професіоналізм». Це дозволить нам наряду із характерними ознаками взаємодії виділити й особливі риси професійної взаємодії.

Професіоналізм можна визначити як «ступінь оволодіння індивідом професійними навиками». У свою чергу, професіонал – (лат. professio – спеціальність, заняття) – індивід, який володіє високим рівнем теоретичної підготовки і сформованості системи узагальнених умінь та навичок для роботи за обраною професією. Критерієм професіонала виступає його здатність успішно виконувати роботу (професійну діяльність) різної складності. Діапазон складності конкретного виду праці (зміст, обсяг, послідовність виконання робіт) зумовлює певний рівень кваліфікації [11].

Згідно поглядів І. Багаєва, професіоналізм – це інтегрована якість, властивість особистості, і як будь-яка якість вона формується в діяльності, це і процес, і результат діяльності. Науковець виділяє три складових у структурі професіоналізму: професіоналізм знань, професіоналізм спілкування, професіоналізм самовдосконалення.

Спираючись на вищезазначене, можемо констатувати, що професійна взаємодія – це цілеспрямований, соціально-зумовлений, динамічний процес безпосереднього або опосередкованого одночасного впливу суб'єктів один на одного в результаті виконання певної професійної діяльності, при спрямовуючій ролі суб'єкта, що володіє сукупністю теоретичної та практичної підготовки, метою якого є реалізація змісту професійної діяльності одного і задоволення потреб іншого.

Професійна взаємодія є основою й умовою встановлення найрізноманітніших відносин у професійному середовищі. Вона виявляється у формі *спільної діяльності, спілкування, емоційного співпереживання.* Наведемо аналіз кожної форми з позиції мети, предмету, способів здійснення і зворотного зв'язку.

Спільна діяльність як форма професійної взаємодії передбачає суб'єкт-суб'єктні відносини, істотними характеристиками яких, за С. Головіним [3] є просторово-часова присутність учасників, їх особистий контакт, наявність єдиної мети, органів організації і керівництва, розділення процесу діяльності між учасниками, розвиток міжіндивідуальних зв'язків. Зарубіжні дослідники (H. Cook, S. Stingle, До. Helkama, M. E. Lamb, C. Schatz, M. Takala) вважають конституючими ознаками спільної діяльності наявність значущих цілей і розуміння того, що досягти їх можна за умови об'єднання загальних зусиль. У процесі спільної діяльності виникають комунікації, емоційні впливи, конструктивні дії у вирішенні сумісних завдань.

Щодо професійної взаємодії фахівців з комерційної діяльності, то метою їх спільної діяльності є інтенсифікація процесів, пов'язаних з купівлею-продажем, обміном та просуненням товарів від виробника до споживачів з метою отримання максимального прибутку комерційним підприємством.

Предмет спільної діяльності: професійне завдання.

Способи спільної діяльності: практичні дії, спілкування, професійні дії, ухвалення, довіра, відповідальність.

Зворотний зв'язок: розуміння, суб'єктна активність, емоційне співпереживання.

Спілкування як форма професійної взаємодії являє собою обмін уявленнями, ідеями, інтересами, настроями, відчуттями, установками, інформацією. В ході обміну, на думку О. Леонтьєва, виробляється загальний сенс [6], який підтверджує, що інформація прийнята, зрозуміла, осмислена. Г. Андрєєва [1] відзначає, що в кожному комунікативному процесі реально представлені у єдності діяльність, спілкування і пізнання (сумісне збагнення предмету).

У дослідженнях проблеми спілкування переважно розроблені питання його

вербального і невербального аспектів. Особливістю спілкування як вербальної взаємодії є мовні контакти, що створюють простір спілкування. Діалог являє собою «активний, двосторонній характер взаємодії партнерів» [4, с. 143]. Вербальні комунікації забезпечуються сумісними мовними діями, за допомогою яких відбувається не лише «рух інформації», але й учасники комунікації особливим чином впливають один на одного, орієнтують та переконують один одного, прагнуть досягти визначеної зміні поведінки; зрозуміти сенс того, що говорить інший, зрозуміти, пізнати іншого [9]. О. Леонтьєв визначив зміст спілкування як особистісно-мовленнєву і соціально-мовленнєву орієнтацію [6].

Невербальне спілкування (Г. Бороздіна, В. Лабунська, А. Лобанов, В. Морозов, С. Рубінштейн) як взаємодія виконує функції доповнення і/або заміщення вербальних комунікацій. За допомогою невербальних способів забезпечується, за В. Лабунською, оптико-кінетична і екстралінгвістична система взаємодії, організується простір і час процесу спілкування, утримується візуальний контакт, репрезентується емоційний стан. Невербальні структури (погляд, зовнішній вигляд співбесідника, вираз обличчя, пантоміміка, вокальні якості голосу, інтонації, темп мови, паузи, сміх) доповнюють вербальні структури взаємодії і забезпечують досягнення поставленої мети [5].

Спілкування в професійній сфері набуває характер професійного, що має свої особливості, і в той же час підкоряється загальним психологічним закономірностям, властивим спілкуванню як формі взаємодії людини з іншими людьми, що включає комунікативний, інтерактивний і перцептивний компоненти.

На сьогодні активізувалися наукові дослідження проблеми професійної взаємодії засобами інформаційних і комунікаційних технологій (І. Гречихин, Н. Савченко, А. Яковлєв). Використання інформаційних і комунікаційних технологій (ІКТ) модернізує способи передачі інформації, збагачує процеси комунікації між суб’єктами професійної діяльності, оптимізує просторово-часові витрати на організацію професійної взаємодії.

Разом з тим, спілкування засобами інформаційних і комунікаційних технологій не може замінити міжособистісного спілкування, за забезпечується особистий контакт, візуалізація, що супроводжується, кінестезією, екстралінгвістичними ефектами. А. Бодальов визначив, що перцептивна сторона спілкування пов’язана з «пізнанням іншої людини». Соціальна перцепція (Г. Андрєєва, Дж. Брунер, А. Донцов) визначається як сприйняття зовнішніх ознак людини, зіставлення їх з його особистісними характеристиками, тлумачення і прогнозування її дій і вчинків; це процес пізнання однією людиною іншої, оцінювання її і формування певного ставлення (сприйняття зовнішнього вигляду і поведінкових реакцій об’єкту; сприйняття внутрішнього світу об’єкту, тобто сукупності його соціально-психологічних характеристик). Зазначені процеси здійснюються через механізми емпатії, рефлексії, атрибуції, ідентифікації і стереотипізації. Взаємодія з використання ІКТ мінімізує реалізацію названих психологічних механізмів і вимагає розробки психолого-педагогічних технологій взаємодії.

Щодо професійної взаємодії фахівців з комерційної діяльності, то мета спілкування є професійною (вирішення професійного завдання); предмет спілкування: інформація, міжособистісний контакт; способи спілкування: вербальні, невербальні; зворотний зв’язок в спілкуванні: вербальні і невербальні сигнали розуміння – нерозуміння, ухвалення – неприйняття, згода – незгода, інтерес, бажання продовжувати спілкування (потреба в спільності з фахівцем).

Співпереживання як форма професійної взаємодії виявляється як чуйне, співчутливе ставлення до переживань іншого, емпатія, розуміння його настрою, інтересів, відчуттів. Емпатія як психологічна категорія означає здатність людини представити себе на місці іншого, відбувається як на мимовільному, так і на довільному рівні (Е. Тітченер, К. Роджерс). У великому психологічному словнику емпатія розглядається як позараціональне пізнання людиною внутрішнього світу інших людей [2].

Щодо професійної взаємодії фахівців з комерційної діяльності, то метою співпереживання є глибоке розуміння співрозмовника, рефлексія власної взаємодії;

предметом співпереживання є психологізм відносин; способами співпереживання є рефлексія, емоційне зараження, ухвалення іншого. Зворотний зв'язок в співпереживанні: співчуття, рефлексія, адекватність відчуттів, когнітивне прийняття.

Отже, професійну взаємодію характеризуємо наявністю мети, предмету, способу здійснення, зворотного зв'язку. Взаємодія виявляється у формі спільної діяльності, спілкування, співпереживання, для яких характерне загальне і особливе (табл.).

Таблиця

Характеристика професійної взаємодії

Характеристика взаємодії	Сумісна діяльність	Спілкування	Співпереживання
Мета			
Загальне	Забезпечення вирішення професійного завдання		
Особливе	Спільна діяльність	Обмін інформацією	Вияв участі
Предмет			
Загальне	Професійне завдання		
Особливе	Професійні дії	Міжособистісний контакт	Відносини
Спосіб			
Загальне	Вербальні, невербальні, практичні дії		
Особливе	Практичні дії	Вербальний контакт	Невербальний контакт
Зворотний зв'язок			
Загальне	Розуміння, прийняття, зворотна реакція		
Особливе	Практична дія як зворотна реакція	Вербальна відповідність впливу	Невербальна відповідність впливу

Висновки та перспективи подальших досліджень. Професійну взаємодію характеризуємо наявністю мети, предмету, способу здійснення, зворотного зв'язку. Професійна взаємодія виявляється у формі спільної діяльності, спілкування, співпереживання. Як перспективу подальших наукових розвідок вбачаємо необхідність визначення сутнісних характеристик суб'єктів взаємодії, зокрема професійної.

Список використаних джерел

1. Андреева Г. М. Психология социального познания / Г. М. Андреева. – М. : Аспект-Пресс, 2005. – 304 с.
2. Большой психологический словарь /под ред. Б. П. Мещерякова, В. П. Зинченко. – М. : Прайм-Еврознак, 2003. – 672 с.
а. Словарь психолога-практика / сост. С. Ю. Головин. – 2-е изд. перераб. и доп. – Минск : Харвест, 2009. – 976 с.
3. Зеер Э. Ф. Психология профессионального развития / Є. Ф. Зеер. – М. : Академия, 2007. –240 с.
4. Лабунская В. А. Невербальное поведение (социально-перцептивный подход) / В. А. Лабунская . – Ростов н/Д : Феникс, 1988. – 246 с.
5. Леонтьев А. Н. Деятельность. Сознание. Личность / А. Н. Леонтьев .– М. : Политиздат, 1975. – 304 с.
6. Петрушенко Л. А. Принцип обратной связи / Л. А. Петрушенко. – М. : Мысль, 1967. – 277 с.
7. Рогов Е. И. Психология общения / Е. И. Рогов. – М. : Владос. 2004. – 336 с.

8. Связи и взаимодействия в системе образования : [коллект. моногр.] / под ред. А. В. Петрова. – Париж ; Горно-Алтайск : ПАНИ, 2003. –274 с.
9. Соловьева О. В. Обратная связь в межличностном общении / О. В. Соловьева. – М. : МГУ, 1992. – 112 с.
10. Соціологія: словник термінів і понять / уклад. Є. А. Біленький, М. А. Козловець, В. О. Федоренко ; рец. М. В. Левківський, С. П. Щерба. – Житомир : Волинь : Рута, 2003. – 233 с.

Кожушко С. П.

Професійна взаємодія та її характеристики

На підставі аналізу психолого-педагогічної літератури обґрунтовано сутність поняття «взаємодія» як соціально-психологічної категорії, інтегруючого чинника, який об'єднує частини в цілісний процес безпосереднього або опосередкованого взаємовпливу об'єктів (суб'єктів), що породжує їх взаємну обумовленість і зв'язок. Виокремлено категорії, що характеризують взаємодію в загальному плані та відображають особливості професійної діяльності фахівця: мету, предмет, способи, зворотний зв'язок.

***Ключові слова*:** взаємодія, професійна взаємодія, мета, предмет, способи, зворотний зв'язок у взаємодії, загальні та особливі характеристики професійної взаємодії.

Кожушко С. П.

Профессиональное взаимодействие и его характеристики

На основе анализа психолого-педагогической литературы обосновывается суть понятия «взаимодействие» как социально-психологической категории, интегрирующего фактора, который объединяет части в целостный процесс непосредственного или опосредованного взаимовлияния объектов (субъектов), что порождает их взаимную обусловленность и связь. Выделены категории, которые характеризуют взаимодействие в общем плане и отображают особенности профессиональной деятельности специалиста: цель, предмет, способы, обратная связь.

***Ключевые слова*:** взаимодействие, профессиональное взаимодействие, цель, предмет, способы, обратная связь во взаимодействии, общие и особенные характеристики профессионального взаимодействия.

S. Kozhushko

Professional Interaction and its Features

On the base of analysis the literature on psychology and pedagogy the author describes the essence of the notion "interaction" as a social-and-psychological category and an integrating factor which unites separate parts into holistic process of direct or indirect mutual interference of objects (subjects) that engenders their interconnection and i conditionality. The categories which characterize interaction in its general aspects and reflect such peculiarities of specialist's professional activities as goal, object, means and feedback have been singled out.

Key words: interaction, professional interaction, goal, subject, means, feedback in interaction, common and specific features of professional interaction.

Стаття надійшла до редакції 14.03.2013 р.