

УДК 37.061

DOI <https://doi.org/10.37915/pa.vi46.119>

Ковальська Н. М.,  
orcid.org/0000-0002-5758-8373

Богадьорова Л. М.,  
orcid.org/0000-0002-9072-3434

## ОСОБЛИВОСТІ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ В ОСВІТНЬОМУ СЕРЕДОВИЩІ: ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГІЧНИЙ АСПЕКТ

У статті явище ділового спілкування в освітній сфері розглянуто у педагогічному аспекті – через рольові функції суб'єктів навчального процесу, переважно учнів (студентів), учителів (викладачів), а також батьків – у межах психолого-педагогічної взаємодії. Виділено й досліджено найбільш сучасні погляди українських учених на особливості ділового спілкування у сфері освіти в аспекті педагогічної комунікативної взаємодії, акцентовано на відповідності тенденції у цій сфері розвитку світової цивілізації. Визначено кореляції у площинах психології ділового спілкування та результативності навчання й виховання молодого покоління. З'ясовано мовленнєві особливості психолого-педагогічної взаємодії в освітньому середовищі, зокрема моделі комунікаційної поведінки суб'єктів навчального процесу, причини мовленнєвих помилок, що свідчать про недостатній рівень фахової підготовки педагогів та негативні тенденції в цій сфері загалом. Зазначено, що за межами освітнього простору, в умовах фахової діяльності, особистість може стати звичайним виконавцем, соціально активним або креативним, що потребує не лише фахових умінь, але й особистісних здібностей.

Зроблено висновок, що у сфері ділового спілкування суб'єктів навчального середовища така комунікація позначає власне процес мовлення, засіб передання інформації, педагогічне явище (партнерське ставлення до співбесідників-учнів або студентів у процесі здійснення спільної діяльності в навчально-виховній сфері) й основу комунікативної компетентності майбутнього фахівця. При цьому таке гуманне й партнерське ставлення в навчально-виховній сфері має на меті й інтелектуальний розвиток молодої людини, тому значну роль у такому процесі відіграють також батьки й інші близькі люди, які своїм прикладом і досвідом допомагають вирішити конфліктні ситуації, що в подальшому становить один із важливих складників фахової компетентності.

Ключові слова: освітнє середовище, педагогічне спілкування, студент, викладач, комунікація, ділове спілкування.

**Постановка проблеми.** Сучасне суспільство орієнтоване на комунікацію, що зумовлено пріоритетами цивілізації в напрямку людиноцентризму, коли людина постає в центрі соціального розвитку як головний об'єкт політики й наукових досліджень, національних, громадських ціннісних систем і релігійних концепцій, а також суб'єкт їх розвитку, який має враховувати новітні комунікаційні технології, адже спілкування – це шлях до взаєморозуміння різних людей і суспільних груп. Так, у межах ділового спілкування кожна людина виявляє не лише свої індивідуальні риси в певній соціальній площині, а й фахову компетентність, що передбачає знання й уміння, пов'язані не лише зі сферою діяльності особи, але й із навколишнім світом. Тому студент як майбутній фахівець мусить мати такий комплекс знань і умінь, до того ж володіючи здатністю до інтерпретації готової, наданої йому інформації, що допоможе інтегруватися в мінливе сьогодення.

Комунікативні вміння студента й викладача, як й інших фахівців, передбачають

\* © Ковальська Н. М.

\* © Богадьорова Л. М.

здатність установлювати продуктивні зв'язки в межах фахового спілкування, що включає й особистісні позитивні риси – доброзичливість, толерантність, чесність тощо, які полегшують соціально-психологічну взаємодію в освітній сфері, роблять її більш продуктивною в сенсі розвитку студента як майбутнього фахівця. При цьому за рольовою специфікою кожен суб'єкт освітньої комунікації (до цього кола ще слід додати батьків студента) в педагогічному спілкуванні виконує функцію сприяння цьому розвитку.

**Аналіз досліджень.** Комунікативну компетентність у сфері педагогіки / освіти, зокрема ділове спілкування як її реалізаційну форму досліджувало чимало вчених – як зарубіжних, так і вітчизняних. Попри наявність масиву теоретичних викладок знаних науковців із цих питань, ми зупинили свій погляд на сучасних українських дослідниках, які враховують і класичні постулати, і новітні, пов'язані з місцевими реаліями. Так, В. Філіппова розглядає проблеми ділової комунікації відповідно до орієнтирів державної політики в галузі педагогічної освіти [9], К. Бурдейна та В. Сокаль – у площині професійної компетентності викладача ЗВО [1], Л. Лаврова та А. Куций – у вимірі нової української школи [6], С. Позняк – як складову взаємодії в освітньому середовищі [8], О. Вознюк – у межах методології формування педагогічного спілкування та його зв'язку з особливостями індивідуальності учнів [2], Л. Марецька – у колі проблем мовленнєвої культури вчителя сучасного закладу освіти [7], Л. Кринець – у системі управління науково-освітнім простором [5], Г. Кондрацька – у компаративістській площині зарубіжних систем освіти щодо формування професійно-мовленнєвої культури спілкування фахівців [4], Т. Гриценко – залучаючи до розгляду ділового спілкування етичний вимір [3]. Усі вони акцентують на потребі наявності комунікативної компетентності в будь-якого фахівця публічної сфери, зокрема вчителя, викладача чи й учня / студента як майбутніх фахівців. Попри це ще не було задіяно комплексного розгляду явища ділового спілкування в освітньому середовищі, що передбачає психолого-педагогічне дослідження.

**Мета статті** – розглянути явище ділового спілкування в освітній сфері у психолого-педагогічному її вимірі – через рольові функції суб'єктів навчально-виховного процесу, переважно учнів (студентів), учителів (викладачів), а також батьків – у межах педагогічної взаємодії.

**Виклад основного матеріалу.** Сучасне українське законодавство, що декларує завдання освітньої сфери, надає перелік функцій, серед яких В. Філіппова визначає планування і здійснення освітнього процесу, сприяння навчанню, вихованню учнів / студентів в умовах освітнього середовища та сім'ї, творення освітнього середовища, надання методичної допомоги вчителям / викладачам щодо навчання й виховання, а також соціалізації молоді. Для кожної зі зазначених та інших державно-освітянських функцій надаються фахові компетентності, що складаються з потрібних знань, умінь і навичок педагогів і декларовані у відповідному стандарті Міністерства освіти й науки України [9, с. 146]. Тобто визначено обсяг кваліфікації педагога для виконання завдань із навчання й виховання молодого покоління.

Розглядаючи поняття «фахова компетентність» (професійна), К. Бурдейна та В. Сокаль конкретизують його в дефініції, за якою це передбачає володіння педагогом потрібним обсягом «знань, умінь і навичок, що визначають сформованість його педагогічної діяльності, педагогічного спілкування» та охоплює низку компонентів, зокрема аксіологічного (охоплює особистісні чесноти й здібності, що складають педагогічний досвід), культуротворчого (загальнокультурні й етнічні риси, потрібні в освітній діяльності), життєтворчого (здатність до організації позанавчального буття), морально-естетичного (сприйняття емоційних ситуацій, толерантність до навколишніх), громадянського (виявлення актів громадянського обов'язку, поведінки) [1, с. 78-79].

Л. Лаврова та А. Куций, аналізуючи Концепцію Нової української школи в сенсі такої компетентності, виділяють окремі її ознаки, які можна корелювати

з комунікативними вміннями й навичками. Вони стосуються безпосередньої взаємодії студента / учня з викладачем / учителем. Наприклад, створення навчального середовища, яке стимулює бажання до саморозвитку, та здійснення в такому середовищі навчально-виховного процесу має практичне виявлення у формі спілкування, що відбувається «в атмосфері взаємодії, приязні, емоційної співдружності; структурування педагогічного процесу «на визнаній педагогом і дітьми солідарній основі» також має вербальну й психологічну реалізацію; рольові функції вчителя як порадики, консультанта, джерела нових знань прямо передбачають спілкування цих суб'єктів освітнього процесу [6, с. 104].

С. Позняк зазначає, що така компетентність перебуває під безпосереднім впливом освітнього середовища, коли вироблені вміння й навички молода людина отримує можливість застосовувати в подальшій фаховій діяльності, відзначаючи й роль громадськості, яка контролює якість цієї компетентності. При цьому фахова / соціальна компетентність репрезентована в межах політична соціалізації, що передбачає виявлення особливостей «повсякденного життя молоді, її спілкування в родині, взаємодію з однолітками та учасниками освітнього процесу» [8, с. 96-97]. Цей процес відбувається в межах педагогічного спілкування (комунікації), яке, за визначенням О. Вознюк, є «система органічної соціально-психологічної взаємодії між учителем та учнем, спрямована на створення оптимальних соціально-психологічних умов для спільної діяльності», при цьому стиль такого спілкування передбачає утверджену систему способів і прийомів, які використовуються вчителем у взаємодії з усіма суб'єктами такої взаємодії – учнями, їх батьками, колегами, керівництвом, а етапами педагогічного спілкування вченою-методисткою визначаються прогностичний, початкової взаємодії, управління спілкуванням, аналізу здійсненого спілкування та моделювання подальшої комунікативної діяльності [2].

Зрештою, сутність ділового спілкування передбачає взаємодію суб'єктів освітньої діяльності, де воно виконує функції умови діяльності, окремого її різновиду чи організації такої діяльності. Тобто, за словами Т. Грищенко, таким чином «створюється можливість організації та координації діяльності окремих її учасників», адже таким чином «розвиваються й утворюються нові зв'язки та стосунки між людьми <...>, реалізується система ставлення людини до інших <...>, суб'єктивний світ однієї людини розкривається для іншої, відбувається взаємний обмін діяльністю, інтересами, почуттями <...>, людина формується і самовизначається, виявляючи свої індивідуальні особливості <...>. Результатом спілкування є налагодження певних стосунків з іншими людьми. Завдяки цьому здійснюється інтеграція людей, виробляються норми поведінки, взаємодії» [3]. Тобто спілкування людей – це умова існування соціуму як цілісної системи й, зокрема, умова існування освітнього колективу як системи, що сприяє розвитку молоді особистості.

Серед членів такого колективу – суб'єктів навчально-виховної діяльності – визначається педагог-викладач, який мусить мати знання й навички ділового спілкування, комунікативні здібності задля включення учнів / студентів у спільну діяльність, через налагодження з ними взаємодії та взаєморозуміння. За словами О. Вознюк, має бути сформована педагогічна техніка взаємодії з молоддю та батьками, що передбачає вирішення таких завдань: удосконалення теоретичних і практичних знань щодо психології спілкування в освітньому середовищі, розвиток комунікативної компетентності, формування тактовного ставлення до учнів та їхніх батьків, закріплення вміння вирішувати безконфліктні ситуації, удосконалення психологічних умінь спілкування [2] – тобто комплекс складових фахової компетентності.

Позицію вчителя/викладача у процесі спілкування суб'єктів педагогічної взаємодії О. Вознюк ілюструє в більш простій формі, де визначаються «позиція над» (учитель – активний суб'єкт, ініціатор, керівник, контролер, планівник і реалізатор запланованого), «позиція на рівних» (спілкування рівних і взаємозалежних комунікантів, коли обидва

виявляють ініціативу та враховують інтереси один одного), «позиція під» (учитель з якихось причин займає підлегле становище щодо партнера зі спілкування), а також у більш складній – за соціально-психологічною термінологією визначаючи стилі педагогічного керівництва: автократичний (одноосібне управління, жорсткий контроль педагога за виконанням), авторитарний (можливість й інших брати участь в обговоренні питань, хоча остаточне рішення – за педагогом), демократичний (увага до думки учнів, прагнення переконати їх, переважне спілкування в діалозі), стиль ігнорування (формальне виконання обов'язків, менше втручання в навчально-виховну діяльність учнів), конформістський (допускає колективне керівництво учнів), алогічний (спонтанне здійснення будь-якого стилю, ситуативність взаємодії), дистанційний (утвердження авторитету вчителя за достатньої дисципліни й успішності учнів, але – формальні взаємини та невисокий рівень взаєморозуміння), залякування (результат – гальмування творчого начала), що можна зрештою звести до одного висновку: спілкування на основі дружнього ставлення до молоді, коли «педагог виконує роль наставника, старшого товариша, учасника спільної навчальної діяльності», призводить до формування відчуття захопленості такою спільною справою [2].

У вимірі етичності Т. Грищенко серед позитивних загальних рис виділяє ще й такі, як тактовність, увічливість, доброзичливість, гуманність, відчуття міри, почуття гідності, почуття колективізму, що поєднуються в такій комплексній характеристиці, як інтелігентність, яка також передбачає захист й утвердження ідеалів соціальної справедливості й яка не має фізичного виміру [3]. Означені риси в комплексі комунікативних технік допомагають, наприклад, вирішити певний конфлікт, коли перед бесідою увага приділяється вивченню опонентів – створенню їх фахового портрета. А сама бесіда передбачає такі етапи: «зняття напруження», «вияснення позицій» тощо; за рисами стилю – конкретність, активність обох сторін, зацікавленість у бесіді, чіткий виклад своїх позицій і увага до протилежних, толерантність; за результатом, опоненти мають отримати потрібну інформацію, змінити своє бачення ситуації чи позиції партнера, зблизити свої позиції, зняти напруження й нарешті – вирішити проблему [3]; за функціями ж педагогічне спілкування передбачає пізнання особистості комуніканта, обмін з ним інформацією, організацію комунікативної діяльності, обмін із ним соціальними ролями, досягнення співпереживання, результативне самоствердження [2] у межах процесу розвитку учня / студента.

Педагог-викладач створює сприятливі умови для плідної взаємодії зі студентом, оперативно враховуючи особисті якості останнього. Л. Лаврова та А. Куций навіть пропонують застосування технології «кооперативного навчання», що передбачає співробітництво в навчальному процесі, а отже, й гуманізацію освіти, а те у свою чергу – розвиток молодого покоління у моральній, загальнокультурній, фаховій площинах. Саме так відбувається міжособистісна взаємодія, особистісно-соціальний процес пізнання світу студентом / учнем, а провідна роль у такій взаємодії належить учителю / викладачу, який мусить забезпечувати позитивний взаємозв'язок і «створювати умови для розвитку довгострокової кооперації між суб'єктами навчання» [6, с. 104–105].

В іншій комунікативній площині освітньої взаємодії – спілкуванні з керівництвом – учитель / викладач має право (й навіть обов'язок в умовах демократії) надавати певні рекомендації, власні думки щодо організації освітнього процесу, таким чином беручи участь в управлінській діяльності. Л. Кринець зауважує, що такі процеси відбуваються надто повільно, але свідчать про «тенденцію до саморозвитку, самовдосконалення владно-управлінської системи», що можливо лише за умови правильного співвідношення прямих і зворотніх зв'язків у діловому спілкуванні [5, с. 272], тобто при допущенні партнерських відносин.

Таким чином, фахова компетентність викладача становить собою складний комплекс відповідних знань, умінь і навичок в освітній сфері, готовності до фахової діяльності у вимірах комунікабельності, толерантності, чуйності, мобільності

(які передбачають безпосереднє спілкування), а також прагнення до саморозвитку й самоконтролю. Відповідно до цього серед вимог до такої компетентності відзначається комунікативна, а серед умінь педагога наявні комунікативне та організаторське, які безпосередньо передбачають також і здатність до спілкування [1, с. 80–81]. У свою чергу знання психології міжособистісного й педагогічного спілкування входить до кола соціально-психологічної компетентності.

Наприклад, така компетентність передбачає врахування в межах освітнього простору владних відносин, провідною ознакою яких є залежність між учасниками навчального процесу, зокрема «інформаційно-вольова взаємодія» за допомогою імперативних методів, що виявляється під час педагогічної взаємодії означених вище суб'єктів освітньої сфери, яка у свою чергу передбачає взаємовплив. При цьому залежність постає як «певний вид зв'язку, <...> що підкреслює нерівне положення учасників процесу» [5, с. 262]. Тобто відбувається однобічний вплив одного суб'єкта на інший із залученням певних владних ресурсів. Л. Кримець зазначає, що владний вплив передбачає затвердження певних інтересів через вольові відносини з використанням відповідно маркованої інформації, яка може мати різний вольовий зміст, ступінь обов'язковості виконання. Це передбачає як певну якість керівника (психологічний аспект), так і суспільної групи (соціальний аспект) [5, с. 263], але в обох випадках мета однакова – утвердити свої інтереси. Ми розуміємо, що сьогодні потрібно виходити з іншої мети – ухвалення спільного рішення, тобто інтересів, які характеризують освітню сферу загалом, тобто в реалізації їх зацікавлені всі суб'єкти навчально-виховного процесу.

Партнерські відносини, що конкурують із владними-вольовими в межах ділового спілкування, у моральному вимірі Т. Грищенко ілюструє за допомогою «золотого правила моральності», за яким не можна маніпулювати іншими комунікантами задля особистої вигоди. При цьому найкращі риси особистості виявляються у процесі взаємовпливу суб'єктів спілкування, коли вона здатна до виховання й самовиховання, що відповідає загальноприйнятим етичним нормам [3]. Особливо це важливо у стосунках педагога з учнем / студентом, який залучається в соціальний процес у процесі навчання через набуття життєвого досвіду під впливом педагогів і старших членів родини, проте ці нові знання обов'язково інтерпретуються молодою людиною, незважаючи на їх регламентування системою освіти й соціумом. У цьому сенсі важливими, за словами С. Позняк, є «моделі громадянської поведінки», представлені всіма суб'єктами педагогічної взаємодії [8, с. 97].

Означені вище елементи партнерської взаємодії описано О. Вознюк у межах семінару-тренінгу з формування педагогічного спілкування, де методисткою зазначено, що така взаємодія сприяє «успішній життєдіяльності освітньої установи» через установлення контактів між суб'єктами освітньої сфери – педагогами, учнями, батьками, що запобігає виникненню конфліктів, оскільки надає можливість спокійно проаналізувати ситуацію, «критично поставитись до власних вчинків і рішень відповідно до педагогічних ситуацій» [2]. А серед принципів педагогічного спілкування вчена визначає насамперед «безумовне прийняття дитини», позитивне до неї ставлення, що потребує таких педагогічних рис, як терплячість, прагнення зрозуміти й допомогти учню, поважати його особистість і підтримувати його почуття власної гідності, усвідомлювати його права, надавати свободу вибору, оцінювати його діяльність. Більш конкретно в розумінні основних умінь такого спілкування дослідниця називає виявлення педагогічного такту (для підтримки почуття гідності в учня), уміння його слухати, уміння визначити його стан за зовнішніми ознаками, слухати, власне мовленнєві вміння (доступність, образність, логічність, лаконічність висловлювань, правильна інтонація, пріоритет діалогічного, а не монологічного мовлення), уміння контролювати свій внутрішній стан (установка на позитивне сприйняття співрозмовника, доброзичливе ставлення до нього) [там само].

Таким чином, О. Вознюк акцентує на таких ознаках мовленнєвого партнерства, як діалог, уміння вислухати учня/студента, поважати його думку. До таких рис педагога слід додати й власне мовні, що реалізуються у сфері ділового спілкування/мовлення. Наприклад, останнім часом чимало уваги приділяється помилкам, що пов'язані зокрема з багаторічним процесом калькування українського наукового/ділового мовлення. Наприклад, Л. Марецька визначила причини таких помилок і загальних негараздів у сфері функціонування мови, серед яких – «низька мотивація до оволодіння мовою на високому рівні», «формальний підхід до оцінювання рівня володіння державною мовою під час атестації», відсутність у багатьох мовців «мовного ідеалу, авторитетної особистості, яку б прагнули наслідувати», «відсутність стійкого українськомовного середовища поза освітнім закладом» [7, с. 122]. Тому важливими є практичні навички, яких студенти набувають під час підготовки й виголошення промови перед аудиторією, участі в публічних дискусіях, конференціях і семінарах, але найголовніше – майбутній фахівець мусить мати внутрішню мотивацію до підвищення свого мовленнєвого рівня до рівня фахової комунікативної компетенції.

Проаналізувавши методичні поради О. Вознюк щодо ефективного педагогічного спілкування, можемо додати до них певні зауваження. Так, порада «потрібно усвідомлювати, що школа – частина суспільства, а ставлення вчителя до дітей – вираз суспільних вимог», ґрунтується на сучасному пріоритеті цивілізації щодо гуманістичного підходу до всіх соціальних явищ; теза «дітьми слова й учинки вчителя мають сприйматися як виявлення його власних переконань, а не виключно виконання фахових завдань» передбачає повну довіру учнів через відвертість учителя у спілкуванні з ними; постулат «адекватно оцінювати власну особистість» позначає і здатність до самоаналізу, самопізнання, певної самоідентичності, і вміння керувати власними емоціями під час спілкування; порада «подбати про власну сприятливу самопрезентацію» позначає ненав'язливе показування вчителем своєї компетентності, фахової майстерності, ерудованості; а порада «збільшувати мовленнєву діяльність учнів за рахунок зменшення власної мовленнєвої діяльності» вже конкретно позначає майстерність спілкування педагога; теза «бути щедрим на похвалу» пов'язана з толерантним ставленням до учнів під час ділового спілкування, при цьому засудження має бути виключно справедливим і зрозумілим усім; а порада «зробити батьків учнів партнерами у педагогічній взаємодії» стосується стратегії щодо залучення всіх суб'єктів педагогічної комунікації до процесу розвитку шкільної / студентської молоді [2].

Виходячи за межі освітнього простору, в умовах уже фахової діяльності Т. Грищенко визначає відповідні соціальні типи особистості-комуніканта, це зокрема: звичайний виконавець, який не виявляє особистої ініціативи, а просто виконує заданий йому обсяг завдань; соціально активна особистість, яка виявляє ініціативу під час виконання виробничих завдань (однак поділяється цей тип на реальних і формальних виконавців); винахідлива особистість, яка має креативний нахил до роботи й має розвинене почуття нового [3]. Тобто, як бачимо, до набутих фахових умінь і навичок додаються особистісні риси «живої людини», які впливають на рівень ефективності перших, розвиваючи чи, навпаки, гальмуючи процес діяльності.

**Висновки.** Дослідивши психолого-педагогічні особливості комунікативної компетентності, зокрема у сфері ділового спілкування суб'єктів навчально-виховного середовища, можна зробити висновок про широкий смисловий обсяг такого спілкування: як власне процесу мовлення, як медіума – засобу передання інформації, як педагогічного явища, що передбачає психологічну взаємодію означених вище суб'єктів, і як основи комунікативної компетентності майбутнього фахівця. При цьому освітній аспект передбачає гуманне й партнерське ставлення до співбесідників-учнів (студентів) у процесі здійснення спільної діяльності в навчально-виховній сфері з метою інтелектуального розвитку молоді людини.

Подальші наукові розвідки пов'язуємо з дослідженням рефлексії особистості комуніканта у процесі виконання ним фахової діяльності, преференції щодо соціального типу, якому він відповідатиме, рівня ефективності його роботи відповідно до отриманих умінь і навичок ділового спілкування.

#### Список використаних джерел:

1. Бурдейна К. М., Сокаль В. А. Професійна компетентність викладача ЗВО. *Суспільні дисципліни як засіб формування цивілізаційної компетентності здобувачів освіти* : матеріали I Всеукраїнської заочної науково-практичної конференції (м. Рівне, 27-28 квітня 2018 р.) / Навчально-науковий інститут права НУВГП. Рівне, 2018. С. 78–82.
2. Вознюк О. М. Методи формування педагогічного спілкування та його зв'язок з особливостями індивідуальності учнів : семінар-тренінг. URL : [http://www.zippo.net.ua/data/files/KafPsihol/NavchRobota/vom\\_2prez.pdf](http://www.zippo.net.ua/data/files/KafPsihol/NavchRobota/vom_2prez.pdf)
3. Гриценко Т. Б. Етика ділового спілкування : навчальний посібник. Київ, 2007. URL : [http://www.dut.edu.ua/uploads/l\\_849\\_94096394.pdf](http://www.dut.edu.ua/uploads/l_849_94096394.pdf)
4. Кондрацька Г. Зарубіжні системи освіти і їх роль у формуванні професійно-мовленнєвої культури спілкування фахівців. *Актуальні питання гуманітарних наук*. 2016. Вип. 16. С. 328–334.
5. Кринець Л. В. Феномен влади в управлінні науково-освітнім простором : дис. ... д-ра філос. н. : 09.00.03 / Національна академія педагогічних наук України. Київ, 2017. 430 с.
6. Лаврова Л. В., Куций А. М. Комунікативні компетентності у вимірі нової української школи. *Розвиток життєвої компетентності особистості в умовах освітніх трансформацій: виховний, психологічний, інклюзивний виміри* : матеріали II Всеукраїнської науково-практичної конференції (19-21 червня 2019 року, м. Скадовськ). Херсон : КВНЗ «Херсонська академія неперервної освіти», 2019. С. 104–106.
7. Марецька Л. П. Актуалізація проблеми мовленнєвої культури вчителя сучасного закладу освіти. *Педагогічний альманах* : збірник наукових праць / редкол. В. В. Кузьменко (голова) та ін. Херсон : КВНЗ «Херсонська академія неперервної освіти», 2020. Випуск 45. С. 118–123.
8. Позняк С. І. Взаємодія в освітньому середовищі: ресурси розвитку громадянської компетентності. *Соціальна психологія сьогодні: здобутки і перспективи* : матеріали доповідей учасників II Всеукраїнського конгресу із соціальної психології. Київ, 2019. С. 296–298.
9. Філіппова В. Д. Державна політика в галузі педагогічної освіти: шляхи формування та реалізації : монографія. Херсон : Вид-во ФОП Вишемирський В. С., 2019. 380 с.

#### Reference:

1. Burdeina, K. M., & Sokal, V. A. (2018). Profesiina kompetentnist vykladacha ZVO [A teacher's professional competence of a higher education institution], *Suspilni dystsypliny yak zasib formuvannia tsyvilizatsiinoi kompetentnosti zdobuvachiv osvity*: materialy I Vseukrainskoi zaochnoi naukovo-praktychnoi konferentsii [Social disciplines as a means of forming students' civilizational competence, Proceedings of the 1st All-Ukrainian Virtual Scientific and Practical Conference]. Rivne [in Ukrainian].
2. Vozniuk, O. M. Metody formuvannia pedahohichnoho spilkuvannia ta yoho zviazok z osoblyvostiamy individualnosti uchniv: seminar-treninh [Methods of forming pedagogical communication and its connection with the peculiarities of pupils' individuality: training workshop]. Retrieved from [http://www.zippo.net.ua/data/files/KafPsihol/NavchRobota/vom\\_2prez.pdf](http://www.zippo.net.ua/data/files/KafPsihol/NavchRobota/vom_2prez.pdf) [in Ukrainian].
3. Hrytsenko, T. B. (2007). Etyka dilovoho spilkuvannia: navchalnyi posibnyk [Ethics of business communication: a textbook]. Kyiv. Retrieved from [http://www.dut.edu.ua/uploads/l\\_849\\_94096394.pdf](http://www.dut.edu.ua/uploads/l_849_94096394.pdf) [in Ukrainian].
4. Kondratska, H. (2016). Zarubizhni systemy osvity i yikh rol u formuvanni profesiino-movlennievoi kultury spilkuvannia fakhivtsiv [Foreign education systems and their role in the formation of professional speech culture of specialists' communication]. *Aktualni pytannia humanitarnykh nauk*, 16, 328-334 [in Ukrainian].
5. Krymets, L. V. (2017). *Fenomen vlady v upravlinni naukovo-osvitnim prostorum* [The phenomenon of power in the management of scientific and educational space]. (Doctor's thesis). National Academy of Educational Sciences of Ukraine. Kyiv [in Ukrainian].

6. Lavrova, L. V., & Kutsyi, A. M. (2019). Komunikatyvni kompetentnosti u vymiri novoi ukrainskoi shkoly [Communicative competencies in the dimension of the new Ukrainian school], *Rozvytok zhyttievoi kompetentnosti osobystosti v umovakh osvितnikh transformatsii: vykhovnyi, psykholohichnyi, inkluzyynyi vymiry: materialy II Vseukrainskoi naukovo-praktychnoi konferentsii* [Development of a person's life competence in the conditions of educational transformations: educational, psychological and inclusive dimensions, Proceedings of the 2nd All-Ukrainian scientific-practical conference]. Kherson [in Ukrainian].
7. Maretska, L. P. (2020). Aktualizatsiia problemy movlennievoi kultury vchytelia suchasnoho zakladu osvity [Actualization of the problem of a teacher's speech culture of a modern educational institution]. *Pedahohichnyi almanakh*, 45, 118-123 [in Ukrainian].
8. Pozniak, S. I. (2019). Vzaiemodiia v osvितnomu seredovyshchi: resursy rozvytku hromadianskoi kompetentnosti [Interaction in the educational environment: resources for the development of civic competence], *Sotsialna psykholohiia sгодni: zdobutky i perspektyvy: materialy dopovidei uchasnykiv II Vseukrainskoho konhresu iz sotsialnoi psykholohii* [Social psychology today: achievements and prospects: Proceedings of the Conference Title of the 2nd All-Ukrainian Congress on social psychology]. Kyiv [in Ukrainian].
9. Filippova, V. D. (2019). *Derzhavna polityka v haluzi pedahohichnoi osvity: shliakhy formuvannia ta realizatsii: monohrafiia* [State policy in the field of pedagogical education: ways of formation and realization: monograph]. Kherson: Vyd-vo FOP Vyshemyrskyi V. S. [in Ukrainian].

**Kovalska N. M.,**  
[orcid.org/0000-0002-5758-8373](https://orcid.org/0000-0002-5758-8373)

**Bohadorova L. M.,**  
[orcid.org/0000-0002-9072-3434](https://orcid.org/0000-0002-9072-3434)

#### FEATURES OF BUSINESS COMMUNICATION IN THE EDUCATIONAL ENVIRONMENT: PSYCHOLOGICAL AND PEDAGOGICAL ASPECT

*The article considers the phenomenon of business communication in the educational sphere in its pedagogical aspect – through the role functions of the subjects of the educational process, mainly pupils (students), teachers (lecturers), as well as parents – within the psychological and pedagogical interaction. The most modern views of Ukrainian scientists on the peculiarities of business communication in the field of education in the aspect of pedagogical communicative interaction are singled out and researched, the correspondence of tendencies in this sphere of development of world civilization is emphasized. Correlations in the planes of psychology of business communication and efficiency of training and education of the young generation are determined. The speech features of psychological and pedagogical interaction in the educational environment, in particular the models of communication behaviour of the subjects of the educational process, the causes of speech errors, indicating a lack of professional training of teachers in particular and negative trends in this area in general. It is noted that outside the educational space, in terms of professional activity, a person can become an ordinary performer, socially active or creative, which requires not only professional skills but also personal abilities.*

*It is concluded that in the field of business communication of subjects of educational environment such communication denotes the actual process of speech, means of transmitting information, pedagogical phenomenon (partnership to interlocutors-students in the process of joint activities in the educational sphere) and the basis communicative competence of the future specialist. At the same time, such a humane and partnership attitude in the field of education aims at the intellectual development of young people, and therefore a significant role in this process is also played by parents and other loved ones, who by their example and experience help to resolve conflict situations, one of the important components of professional competence.*

*Key words: educational environment, pedagogical communication, student, teacher, communication, business communication.*

*Дата надходження статті: 27.10.2020 р.*

*Рецензент: доктор педагогічних наук, професор Сидорович М.М.*