

СПЕЦИФИКА КУЛЬТУРЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ В РАМКАХ ПРОФЕССИЙ ТИПА «ЧЕЛОВЕК – ЧЕЛОВЕК»

Бескровная Ольга Васильевна

Тамбовский государственный университет имени Г. Р. Державина,

Россия, г. Тамбов

e-mail: bes0512@yandex.ru

В статье рассмотрена культура делового общения как компонент деятельности в рамках профессий типа «человек – человек». Сущность культуры делового общения рассмотрена с позиций системного, личностно-ориентированного, культурологического и деятельностного подходов. Раскрыта структура делового общения, которая включает в себя элементы функционально-ролевого, свободного, дружеского и других видов общения на фоне соблюдения норм, правил, регламентов, инструкций и требований культуры. Показана зависимость профессионального успеха от уровня культуры делового общения его участников. Рассмотрены некоторые рекомендации по совершенствованию делового общения на требуемом уровне культуры на примере такой распространенной профессии типа «человек-человек», как менеджер.

Ключевые слова: деловое общение, культура, сущность, функции, конкурентоспособность, отношения, воздействие, совершенствование, самопрезентация

Социально-экономические изменения в нашей стране выдвинули новые требования к профессиональной подготовке специалиста. В настоящее время на рынке труда в Российской Федерации по профессиям типа «человек – человек» наблюдается превышение кадрового предложения над спросом. Сегодня требуется конкурентоспособный специалист, который должен обладать высокими профессиональными знаниями, деловыми качествами, высоким уровнем культуры.

Профессия типа «человек – человек» требует от специалиста умений позиционировать себя в условиях делового общения в контексте общепринятых норм культуры манерами, речью, оформлением внешнего вида и прочим, что подчеркивает его стремление показать свое отношение к делу и партнеру, намерение к позитивному решению производственных проблем, демонстрирует и позволяет претендовать на уважительное отношение окружающих, вызывает доверие и обеспечивает конкурентоспособность.

Производственная деятельность специалистов профессии типа «человек – человек» состоит из постоянных деловых контактов, отношений, связей с множеством организаций и людей. Культура делового общения (далее – КДО) является неотъемлемым компонентом деятельности специалиста, необходимым ус-

ловием его профессионального успеха [1; 2]. Рассмотрим специфику делового общения в контексте культуры.

Для современного уровня научного познания характерно рассмотрение культуры как сквозной общественной системы, пронизывающей все стороны жизни общества. Понятие культуры общения определяется исторически выработанными нормами, правилами, образцами, которые регулируют создание гармонии. То есть, личность, как носитель системы свойств и качеств, в той или иной степени приближенных к сложившимся нормам этики, этикета, эстетики и нравственности, проявляет себя на определенном уровне их сформированности.

В разноаспектных исследованиях КДО определяется как сложный процесс совместной деятельности, включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятия и понимания другого человека. Деловое общение определяется учеными как вид межличностного взаимодействия, обеспечивающего выражение зрелости и развитости всей системы социально значимых личностных качеств, продуктивно реализуемых в индивидуальной деятельности. В деловом общении демонстрируется итог качественного развития знаний, интересов, убеждений, норм деятельности и поведения, способ-

ностей и социальных чувств партнеров на индивидуальном уровне развития культуры.

В связи со спецификой в профессии типа «человек – человек», успех деятельности личности в ней находится в прямой зависимости от уровня общей, профессиональной, деловой и других видов культуры участников. Уровень КДО предъясняется в процессе взаимодействия с огромным количеством разных по уровню людей, во множестве ситуаций делового общения. Поскольку деятельность представителей данного типа профессий заключается в попытках достижения договоренностей, доведении информации до сведения, убеждении, прогнозировании в ходе постоянных ситуаций общения, в ней наиболее ярко выражается нравственно-мировоззренческий аспект личности. Специалист должен обладать способностью оперативно и адекватно ориентироваться в быстро меняющихся ситуациях на достойном уровне, то есть на уровне КДО, синтезирующего множество других видов культуры.

В профессии типа «человек – человек» специалист презентует себя на индивидуальном уровне синтеза различных направлений культуры. Одно из определений культуры гласит: «Личностная система ценностей, осознаваемых как ценности самим индивидом и ценных в обществе качеств ума, характера, волевого, памяти и т. д., полученных в процессе воспитания и образования» [3]. Перечисленные качества, проявленные корректно, вовремя выражают культуру личности в условиях общения. В процессе общения, по усмотрению или вне желания участников, предъясняются уровни нравственной, эстетической, политической, бытовой, профессиональной, гуманитарной, научно-технической, технологической культуры, суммируясь в личный нормативно-поведенческий компонент КДО.

Нормативно-поведенческий компонент КДО предполагает знание норм и правил поведения в ситуациях делового общения. Жизненные реалии показывают, что столь же важно наличие умения презентовать все это в процессе взаимодействия. Многие исследователи не раскрывают второй элемент этого компонента, считая его интегральным, сквозным, сопровождающим, вспомогательным. На наш взгляд, при неочевидности других нормативно-поведенческий компонент является ведущим, обеспечивая самопрезентацию личности именно вторым элементом. Максимальная результативность деятельности специалиста возмож-

на при условии высокого уровня сформированности умений самопрезентации личной культуры как равноправного компонента КДО, на нравственно-этической основе, обеспечивая успешное предъяснение своей квалификации. Вне его высокий уровень профессионализма, компетентности специалиста не выразителен, может быть не понят, не замечен, искажен, повлечь неприятности и неудачи.

На успех процесса делового общения, безусловно, влияют индивидуальные мотивы его участников, как конструктивные факторы. Стратегию поведения делового человека определяют цель и мотив взаимодействия. Например, кооперации, индивидуализм, конкуренция, альтруизм, агрессия, равенство и другие конструктивные и деструктивные мотивы. Реализация любого мотива делового общения возможна в условиях взаимного доверия, исключающего нравственно-этические и эстетические просчеты партнеров. При положительных мотивах на исход может влиять несоответствующая форма одежды, неряшливость, жесты, использование жаргонной лексики и прочих способов самопрезентации. Взаимопонимание наиболее вероятно между партнерами с единым подходом к самопрезентации личной КДО. Равенство психологических позиций, культуры участников порождает стремление к сопереживанию, обоюдную активность сторон на достижение желаемого результата и обеспечивает взаимопонимание. При этом каждая сторона не только испытывает воздействие, но и сама в равной степени воздействует на другую, транслируя индивидуальный уровень культуры.

Успешность делового общения возможна при наличии некоторых факторов [3]. Первый – надежность говорящего, предполагающая открытую демонстрацию своих намерений: теплое и доброжелательное отношение, своей компетенции в обсуждаемом вопросе, умение убедительно излагать. Второй фактор – понятность сообщений: говорящий должен исчерпывающе и конкретно формулировать свои мысли, так, что собеседнику становятся до конца понятны его идеи и намерения. Третий фактор – наличие обратной связи.

Следует подчеркнуть, что в процессе делового общения специалист оказывается в роли субъекта и объекта одновременно. Как субъект, с помощью умений самопрезентации в виде вербальных и невербальных аудиовизуальных средств, он показывает себя и по

тем же признакам познает других участников общения, формирует к ним определенное отношение, в соответствии с которым и взаимодействует дальше. В то же время он является объектом познания для партнеров. То есть, умения самопрезентации позволят менеджеру раскрыться как личности, получить уроки совершенствования своего культурного уровня, познать других и оказать на них влияние.

Сущность КДО следует рассматривать с позиций нескольких научных подходов. Любой процесс, рассматриваемый с культурологических позиций, приобретает новое звучание, благодаря включению в его содержание ценностных аспектов. Рассматривая общение как процесс взаимоотношения культур, М. С. Каган приходит к выводу, что «личности диалогически общаются как носители культур, где одна культура влияет на другую» [4, с. 216]. Функциональность общения заключается в попытке приобщения его участников к своим ценностям [4, с. 146]. То есть, в общении происходит воздействие, влияние, взаимовоспитание и рождается тенденция к самовоспитанию. Общение в деятельности детерминирует социокультурную позицию личности делового человека. Носители различного уровня развития или вида культуры могут не найти взаимопонимания.

С позиций системного подхода, КДО личности включает рассмотрение феномена с диалектических позиций, что предполагает видение его в единстве внешних и внутренних факторов. Системный подход предполагает обеспечение уверенного, последовательного, логически выдержанного участия всех участников ДО в деятельности, активное включение их в деятельность и общение, что способствует адаптации личности в профессии.

КДО всегда личностноориентирована, так как она действенна лишь в случае принятия ее личностью. Принятая личностью, она становится нормативно-поведенческим компонентом ее жизни и деятельности. С позиций личностно ориентированного подхода все структурные элементы культуры делового общения личности взаимосвязаны и находятся в функциональной зависимости индивидуально. Весь их комплекс проявляется при наличии у личности активности, положительного отношения и мотивации действия, адекватного поведения в деятельности и является личной мерой поведения.

С позиций деятельностного подхода КДО рассматривается как организованная, целена-

правленная, деятельность личности в направлении достижения цели, выбирая адекватные средства, что обеспечит возможность формирования полноценного, продуктивного и результативного делового общения непосредственно в процессе взаимодействия.

Деловое общение свойственно производственным отношениям в профессиях типа «человек – человек», а также при выполнении различных ролей в жизни. Сегодня широко распространена и востребована профессия менеджера. КДО менеджера включает в себя элементы свободного, дружеского и других видов общения на фоне более точного соблюдения норм, правил, регламентов, инструкций, требований культуры. Более всего ему близки характеристики ролевого общения.

Функционально-ролевое общение представляет собой взаимодействие на уровне социальных ролей партнеров: начальник-подчиненный, учитель-ученик, продавец-покупатель, менеджер-клиент. В каждой роли проявление определенных норм культуры поведения посредством речи, эмоций и прочего вызывают ожидаемые реакции и результаты. В деловом общении рождается межличностное общение, которое формирует личностные отношения в их явном и скрытом виде. При этом, они могут быть окрашены ролью человека в обществе и не соответствовать действительной сущности личности. В ситуации делового общения менеджера обеспечивается восприятие друг друга партнерами и установление на этой основе взаимопонимания. Достижение такого результата обеспечивается организационной культурой: наличие быстрых реакций, оперативность мышления, действие по плану и прочее. По сути ее описание показывает, что это есть ни что иное, как умение достойно себя показать в бизнесе. Организационная культура действенна, если ее проявления соответствуют нормам этикета и нравственности.

Деловое общение по сути является коммуникативным процессом. Оно включает последовательность коммуникативных актов, каждый из которых выполняет определенную функцию. В успешности КДО значимы многие речевые параметры. Коммуникативное действие может выполнять функцию побуждения к взаимодействию, его регуляции, выражения намерения, желания, стремления и т. д. Коммуникативное действие всегда предполагает ответную реакцию: вопрос предполагает ответ, запрос о согласии – выражение согласия или

несогласия и т. д. То есть, деловое общение протекает в виде сопряженных коммуникативных действий обеих сторон [5]. На наш взгляд, коммуникативные действия участников общения слагаются в поведение и обеспечивают самопрезентацию личного уровня культуры посредством речи. В случае совпадения или приближения действий менеджеров по степени представлений о требованиях культуры они находят взаимопонимание.

Специфика проявления личности менеджера на уровне КДО заключена в цели конкретной ситуации делового общения [6-9]. В отличие от других видов общения, цель делового общения менеджера – достижение взаимно выгодных результатов совместной деятельности путем подчинения различных интересов общему. Каждый из общающихся в результате воздействия друг на друга приобретает новые знания, новые мысли, порождает новые намерения и т. п. То есть личность воспринимает получаемую информацию под влиянием другой личности.

На результат делового общения менеджера влияют множество проявлений, поведение, эмоциональное состояние партнера, измененное в соответствии с ситуацией и индивидуальной культурой. В ситуации делового общения менеджеры себя намеренно вуалируют или искренне презентуют аудио-визуальными вербальными и невербальными средствами, обеспечивающими самопрезентацию на уровне личной культуры, что является важнейшим условием высокой эффективности общения менеджера в любой сфере производства. Менеджеру необходимо выдержка и эмоциональная устойчивость, умение правильно себя позиционировать: достойно и эстетично выглядеть и вести себя в деловых и конфликтных ситуациях, показать выдержку и эмоциональную устойчивость, владение культурой речи.

Проведенный нами анализ имеющихся исследований позволяет сделать вывод, что КДО – одна из основных составляющих профессиональной культуры менеджера – может быть представлена как система знаний, ценностей, образцов поведения, органично реализуемых на практике с целью ускорения достижения результатов совместной деятельности средствами умений самопрезентации [10; 11]. На основании вышесказанного мы представляем культуру делового общения в неразрывном единстве составляющих ее компонентов, каждый из которых действенен при условии нали-

чия всего комплекса: сформированных знаний, умений, личностных характеристик, позволяющих специалисту вести себя в соответствии с нормами, адекватно себя позиционировать, проявляться лично.

Как часть профессиональной культуры менеджера, КДО способствует раскрытию позитивных намерений и отношений средствами умений самопрезентации. Мы объединяем в группу умений самопрезентации все умения, свойства и качества, способствующие проявлению специалиста аудио-визуальными вербальными и невербальными средствами. Данная группа умений направлена на повышение эффективности организации и управления процессами делового общения, успешных деловых отношений и совместной деятельности на уровне культуры. То есть, умения самопрезентации КДО выражают личный уровень культуры менеджера.

Деловое общение предоставляет широкие возможности для реализации профессиональной компетентности специалиста в случае высокого уровня владения умениями самопрезентации КДО. Они обеспечат возможность учесть, создать, изменить и рационально использовать психолого-педагогические условия, включающие педагогическую, психологическую, этическую, культурную, организационную и другие составляющие. В комплексе они позволят позиционировать себя как специалиста и быть адекватно воспринятым партнерами, клиентами, коллегами.

На наш взгляд, от уровня сформированности группы умений самопрезентации зависит возможность расположить к себе делового партнера, создать доверительную, доброжелательную, искреннюю атмосферу сотрудничества. Применение умений самопрезентации предоставит возможность снятия отрицательных эмоций, возникновения желания сотрудничать, налаживания продуктивных деловых отношений, чем создаст некий посыл на участие в решении проблемы, обеспечит успех взаимодействия и удовлетворение его участников. Недооценка значения умений самопрезентации – ключ к разгадке многих профессиональных конфликтов, отказа в приеме на работу, межличностной неприязни и прочих неудач.

Сегодня реально защищенным может быть лишь всесторонне образованный менеджер, способный оперативно действовать адекватно ситуации, презентуя себя на основе нравствен-

но-этических норм – носитель высокого уровня профессиональной деловой культуры, основы которой должны формироваться в процессе вузовской подготовки специалиста. Стихийно сформированные или интуитивно применяемые умения самопрезентации, как правило, расслабляют специалиста, который о них не знает или считает их мелочами. Особую трудность вне применения умений самопрезентации КДО представляет достижение искренности, доверительности, взаимопонимания и обстановки доброжелательности участников делового общения.

К потенциальному собеседнику у работодателя, клиента, коллеги, сотрудника или партнера по бизнесу возникает множество вопросов еще до того, как он убедится в высоком уровне профессиональной подготовки специалиста. Сотрудники и клиенты, коллеги, партнеры по бизнесу не должны отвлекать внимание и, тем более, раздражать друг друга выражением лица, взглядом, внешним видом, манерой говорить, а точнее – тоном, излишней жесткостью, неумением управлять собственным эмоциональным состоянием и прочими проявлениями темперамента, характера, культуры и воспитанности. Применяя умения самопрезентации, каждый участник делового общения реализует принцип уважения к личности, демонстрируя, что к моменту общения готовились, ему рады и полны желания помочь, достичь обоюдого решения.

Литература

1. Венедиктова В. И. Деловая репутация. М., 1996.
2. Бондаревская Е. В., Гукаленко О. В. Педагогические основы межкультурного общения. Тирасполь, 2000.
3. Прокопчук А. А. Философский анализ деловой культуры руководителя в современном российском обществе: автореф. дис. ... канд. филос. наук. Краснодар, 2006.
4. Каган М. С. Мир общения. Проблема межсубъектных отношений. М., 1988.
5. Соколова В. В. Культура речи и культура общения. М., 1995.
6. Митина Л. М. Психология развития конкурентоспособной личности. М.; Воронеж, 2002.
7. Ботавина Р. Н. Этика деловых отношений. М., 2003.
8. Зарецкая И. И., Чернер С. Л. Деловой этикет. М., 2004.
9. Юрочкина И. Н. Формирование деловой культуры будущих менеджеров в вузе: автореф. дис. ... канд. пед. наук. Киров, 2009.
10. Морозова Г. Б. Психологическое сопровождение организации и персонала. СПб., 2006.
11. Шеламова Г. М. Деловая культура и психология общения. М., 2007.

References

1. Venediktova V. I. Delovaya reputatsiya [Business reputation]. M., 1996.
2. Bondarevskaya E. V., Gukalenko O. V. Pedagogicheskiye osnovy mezhkul'turnogo obshcheniya [Pedagogical bases of cross-cultural communication]. Tiraspol', 2000.
3. Prokopchuk A. A. Filosofskij analiz delovoj kul'tury rukovoditelya v sovremennom rossijskom obshchestve [The philosophical analysis of business culture of the head in modern Russian society]: avtoref. dis. ... kand. filos. nauk. Krasnodar, 2006.
4. Kagan M. S. Mir obshcheniya. Problema mezhsob'ektnykh otnoshenij [World of communication. Problem of the intersubject relations]. M., 1988.
5. Sokolova V. V. Kul'tura rechi i kul'tura obshcheniya [Standard of speech and culture of communication]. M., 1995.
6. Mitina L. M. Psikhologiya razvitiya konkurentosposobnoj lichnosti [Psychology of development of the competitive personality]. M.; Voronezh, 2002.
7. Botavina R. N. Etika delovykh otnoshenij [Ethics of business relations]. M., 2003.
8. Zaretskaya I. I., Cherner S. L. Delovoj etiket [Business etiquette]. M., 2004.
9. Yurochkina I. N. Formirovaniye delovoj kul'tury budushchikh menedzherov v vuze [Formation of business culture of future managers at higher education institution]: avtoref. dis. ... kand. ped. nauk. Kirov, 2009.
10. Morozova G. B. Psikhologicheskoye soprovozhdeniye organizatsii i personala [Psychological support of the organization and staff]. SPb., 2006.
11. Shelamova G. M. Delovaya kul'tura i psikhologiya obshcheniya [Business culture and psychology of communication]. M., 2007.

* * *

**SPECIFICS OF CULTURE OF BUSINESS COMMUNICATION WITHIN
PROFESSIONS LIKE «PERSON – PERSON»**

Beskrovnaya Olga Vasilyevna
Tambov State University named after G. R. Derzhavin,
Russia, Tambov
e-mail: beso512@yandex.ru

In article the author considered culture of business communication as an activity component within professions like «people-people», considered the essence of culture of business communication from positions of the system, personal focused, culturological and activity approaches, disclosed the structure of business communication which includes elements functional and role, free, friendly and other types of communication against the background of respect for norms, rules, regulations, instructions and requirements of culture, showed the dependence of professional success on the level of culture of business communication of its participants and considered some recommendations about improvement of business communication at the required culture level on the example of such widespread profession like «people-people» as the manager.

Key words: business communication, culture, essence, functions, competitiveness, relations, influence, improvement, self-presentation

Об авторе:

Бескровная Ольга Васильевна, кандидат педагогических наук, доцент кафедры педагогики и образовательных технологий Тамбовского государственного университета имени Г. Р. Державина, г. Тамбов

About the author:

Beskrovnaya Olga Vasilyevna, Candidate of Pedagogics, Associate Professor of the Pedagogics and Educational Technologies Department, Tambov State University named after G. R. Derzhavin, Tambov