

## Секция «Связи с общественностью и теория коммуникации»

Культура делового общения как социально-педагогическая проблема

*Зеркалина Анна Романовна*

*Аспирант*

*Институт проблем воспитания НАПН Украины, Факультет  
социально-педагогических технологий, Николаев, Украина*

*E-mail: azerkalina@mail.ru*

УДК 37.013.42

Г.Р. Зеркалина

КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ КАК СОЦИАЛЬНО - ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ  
ПРОБЛЕМА

**Постановка проблемы.** Культура общения является фундаментальной составляющей современной культуры межличностных отношений, актуальной во всех сферах человеческой деятельности. Если способность к общению возвышает человека над другими живыми существами, то владение культурой общения помогает ей достичь определенной карьеры в деловой, профессиональной сферах, согласия в личной жизни, отношениях в семье и т.п. . Овладение культурой делового общения позволяет избежать конфликтов, угнетенного состояния, усовершенствовать свое искусство коммуникативного поведения, правильно выражать свои мысли, отстаивать свою позицию, что способствует общественному успеху, максимальной самореализации и самоактуализации личности [ 11 ] .

**Анализ последних исследований и публикаций.** Проблемы культуры делового общения не являются новыми в научной литературе. Так этику деловых отношений рассматривали Р. Ботавина, Л. Венчер, Ю. Пелеха; этикет и этику делового общения исследовали И. Афанасьев, И. Мальханова, Д. Ягер; вопросам культуры делового общения посвятили свои работы И. Браими, В. Здоровенко, Ф. Снелл; аспекты профессиональной этики исследовали А. Лнонтьев, В.Лавриненко, А. Панфилова.

**Изложение основного материала.** Несмотря на определенные исследования по определенной проблеме на сегодняшний день не имеет единого определения понятия "культура делового общения". Поэтому, чтобы лучше понять основную дефиницию нашего исследования рассмотрим определение терминов "деловое общение" и "культура общения".

Следует отметить, что первые работы по проблеме делового общения в Украине появляются только в середине 70-х годов. Именно в это время этот феномен выделяется и формализуется как научная категория. В научной литературе описываются типы и стили делового общения, его особенности.

На основании анализа состояния разработанности этой проблемы установлено, что определение понятия «культура общения» базируется на трактовке категорий «культура» и «общение». На наш взгляд, это понятие целесообразно рассматривать во взаимодействии явлений культуры и общения как феноменов, наполненных глубокой сути. Также целесообразность глубокого рассмотрения понятия "общение" вытекает из того, что термин "деловое общение" как уже отмечалось, является производным от категории "общение".

Общение является важной духовной потребностью личности, обусловленная общественным способом его бытия и необходимостью взаимодействия в процессе деятельности. Любая совместная деятельность, и в первую очередь трудовая, не может осуществляться успешно, если между участниками взаимодействий не будут налажены соответствующие контакты и взаимопонимание [ 8 ] .

Процесс общения является многомерным, многоуровневым феноменом, поэтому интерес к нему проявляют представители различных наук .

В философии общение понимается как социализация субъектов (приобщение к обществу, нахождение социальных ценностей, выполнение социальных ролей и т.д.). Есть философский аспект общения связан с пониманием социального статуса субъектов общения .

Философы (М. Бахтин, В. Библер, М. Бубер, Э. Эбнер, Л. Левинас, Л. Фейербах и др.) подчеркнули необходимость осознания значимости "другого" в процессе общения, отметив ценности обращения к нему как к равноправному и ответственного субъекта .

Вообще, в философии существует три основных подхода к определению общения. Согласно первого общения понимается как коммуникация, в нем общение носит информационный статус (А. Брудный, Ю. Прилюк, Б. Родионов, В. Соковнин и другие). Второй - рассматривает общение как форму общественных отношений (Ю. Андреев, Л. Буева, Е. Злобина, А. Резаев и другие). Согласно третьему подходу общения определяется как деятельность (И. Ватин, М. Демин, М. Каган, В. Швырев и другие).

В психологии проблеме общения посвящено большое количество исследований таких выдающихся ученых как Б. Ананьев, Г. Андреева, В. Бехтерев, А. Бодалев, Л. Выготский, И. Зимняя, А. Леонтьев, Б. Ломов, В. Мясищев и другие .

В психологической литературе понятие "общение" употребляется в разных значениях :

- как обмен мыслями, чувствами, переживаниями (Л. Выготский, В. Панферов, С. Рубинштейн и др.);

- как одна из разновидностей человеческой деятельности (Б. Ананьев, А. Бодалев, М. Коган, И. Кон, А. Леонтьев и др.) ;

- как специфическая, социальная форма информационной связи (А. урсун, Л. Резников и др.) ;

- как взаимодействие, отношения между субъектами, которые имеют диалогический характер (Г. Андреева, В. Соковнин, К. Платонов) . При этом понятие "общение" разграничивается с понятием "коммуникация". Последнюю понимается как передачу информации в пределах взаимодействия различных систем, которая может иметь односторонний характер [ 12 ] .

Так, в психологии ученые трактуют общение как :

- сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга (Г. Андреева) ;

- сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, который порождает потребности совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека (Л. Карпенко) ;

- сложный и многогранный процесс, который может выступать в одно и то же время

и как процесс взаимодействия индивидов , и как процесс , и как отношение людей друг к другу , и как процесс их взаимовлияния друг на друга , и как процесс сопереживания и взаимного понимания друг друга ( Б. Парыгин ) ;

- взаимодействие двух или более людей , во время которого возникает психический контакт , проявляющийся в обмене информацией , взаимовлиянии , взаимопонимании , взаимопереживании (А. Сергеевкова , А. Столярчук,) ;

- сложный , многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми , порождаемый потребностью совместной деятельности и который включает в себя обмен информацией , выработку единой стратегии взаимодействия , восприятие и понимание другого человека (А. Винославская , Т. Гриценко , С. Максименко , В. Соловиенко ) ;

- взаимодействие двух или более людей, направленная на согласование и объединение усилий с целью налаживания отношений и достижения общего результата (А. Леско , М. Прыщак , Г. Рузакова , А. Залюбивська ) .

Как видно из определений , процесс общения - это взаимодействие людей , которая заключается в обмене информацией , действиями и установлении взаимопонимания .

Деловое общение определяют как :

- общение между собеседниками ( партнерами , оппонентами ) , которые имеют соответствующие социальные позиции , определены их социальными ролями и соответствующими функциями , направленное на полное или частичное решение конкретных проблем , организацию совместной деятельности , действий [ 6 ] .

- процесс взаимосвязи и взаимодействия , в котором происходит обмен деятельностью , информацией и опытом , направленный на достижение определенного результата , решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели [ 3];

- специфическую форму контактов и взаимодействия людей , которые представляют не только самих себя , но и свои организации [ 5 ] ;

- взаимодействие между людьми , в процессе которой происходит обмен информацией, направленную на решение конкретной проблемы , достижения определенного результата в любой деятельности [ 14];

- особую форму взаимодействия людей в процессе определенного вида трудовой деятельности , которая способствует установлению нормальной морально - психологической атмосферы труда и отношений партнерства между руководителями и подчиненными , между коллегами , создает условия для продуктивного сотрудничества людей в достижении значимых целей , обеспечивая успех общего дела [ 7 ] ;

- систему связи , самоорганизующейся и , вместе с тем , регулируется множеством требований , составленных в указании , кодексе или акте. Добровольно - принудительный характер делового общения направлен на объединение усилий участников , дисциплину , упорядоченность , успех проведенного мероприятия [ 4];

- вид межличностного общения , направленного на достижение какой-то предметной договоренности [ 10 ] .

Обобщая вышеуказанные определения будем рассматривать деловое общение как специфическую форму взаимодействия людей, которые представляют не только самих себя , но и свои организации , направленную на полное или частичное решение конкретных проблем, организацию совместной деятельности , действий .

Деловое общение включает психологический контакт деловых партнеров, обмен эмо-

циями, обмен информацией, предложениями, требованиями, взглядами, мотивацией для решения конкретных проблем как внутри организации, так и за ее пределами.

Как отмечает М. Узерина, специфика делового общения обусловлена тем, что оно возникает на основе и по поводу определенного вида деятельности, связанной с производством какого-либо продукта или делового эффекта. При этом стороны общения выступают в формальных (официальных) статусах, которые определяют необходимые нормы и стандарты поведения людей. Отличительной чертой делового общения является то, что оно не имеет самодовлеющего значения, не является самоцелью, а служит средством для достижения других целей [18, с. 7].

К особенностям делового общения относят [5, с. 31]:

- наличие определенного официального статуса объектов;
- направленность на установление взаимовыгодных контактов и поддержание связей между представителями взаимозаинтересованных организаций;
- предсказуемость деловых контактов, которые предварительно планируются, определяется их цель, содержание и возможные последствия;
- конструктивность характера взаимоотношений, их направления на решение конкретных задач;
- взаимосогласованность решений, договоренность и дальнейшая организация взаимодействия партнеров;
- значимость каждого партнера как личности; - непосредственная деятельность, которой заняты люди, а не проблемы, волнующие их внутренний мир;
- регламентированность, т.е. подчиненность общепринятым правилам и ограничениям;
- творческий характер взаимоотношений, направленность их на решение конкретных деловых проблем, достижения цели;
- взаимодействие экономических интересов и социальное регулирование осуществляется в правовых рамках. Идеальный результат таких отношений - это партнерские отношения, основанные на обоюдном уважении и доверии.

Поскольку главной особенностью общения является взаимодействие людей, то для того, чтобы общение было эффективным, такое взаимодействие имеет базироваться на моральных ценностях, моральной культуре, на таких правилах и нормах поведения, которые способствуют развитию сотрудничества.

Деловое общение становится действенным только при условии высокого уровня культуры. Итак, общаясь, люди должны считаться с социальными нормами, обычаями, традициями, существующими в данном обществе, коллективе, то есть следует говорить о культуре общения, в частности культуру делового общения.

По определению Э. Тейлора, культура - это сложная целостность, охватывающая знания, верования, искусство, мораль, законы, обычаи, способности и привычки, приобретаемые и достигаемые человеком как членом общества [16].

В словаре-справочнике по социальной педагогике под общей редакцией Т.Ф. Алексеенко термин "культура" понимается как совокупность материальных и духовных ценностей, созданных человечеством на протяжении его истории; духовный компонент человеческой деятельности, который обеспечивает различные стороны жизни человека; особая сфера и форма деятельности, которая имеет свое содержание и свою структуру, уровень жизнедеятельности, обеспечиваемый постоянной поддержкой высоких

образцов реальной деятельности и поведения человека ; предметно - ценностная форма деятельности , в которой отражается исторически определенный уровень развития общества и человека , порождается и утверждается человеческий смысл бытия [ 15 ] .

В словаре под редакцией Т. Логвиненко и Н. Гордиенко , «культура » - это совокупность способов и приемов человеческой деятельности (как материальной , так и духовной ) , нашедших проявление в знаниях , искусстве , верованиях , различных материальных носителях и другом , а « культура речи » - упорядоченная совокупность нормативных языковых средств , выработанных практикой человеческого общения , которые оптимально выражающих содержание речи и удовлетворяют условия и цель общения [ 13] .

Ученые рассматривают культуру в двух направлениях : «один в контексте личностного становления человека , второй - как способ ее деятельности . Именно культура создает то поле и способ общения , в котором формируется каждое отдельное общество со своей внутренней структурой и благодаря чему оно отличается от всех » [ 16] .

Культура общения является составляющей общей культуры . В научной литературе культура общения трактуется в единстве как культура поведения , речи и языка . Это совокупность знаний и умений , способов и навыков коммуникативного взаимодействия , а также связанных с ней общих для конкретного общества и конкретных ситуаций этико - психологических принципов и языковых норм , которые проявляются в межличностном взаимодействии и позволяют бесконфликтно достигать взаимопонимания и согласия в общих интересах . Есть органической составляющей духовной жизни общества .

По определению Т. Чмут культуру общения следует понимать как « имеющиеся в обществе и жизни человека формы творения общения , систематизацию и реализацию его норм , способов и средств в соответствии с иерархией ценностей и установок » [ 17 , с.213 ] .

Культура общения позволяет получить совокупность достижений человека в развитии любой деятельности , общества и разума цивилизации .

Для культуры общения характерна нормативность , которая определяет , как должны общаться люди в том или ином обществе , в той или иной ситуации . Нормы , как правило , определяются состоянием общества , его историей , традициями , национальным своеобразием , общечеловеческими ценностями . Каждая эпоха в развитии человечества характеризуется определенной культурой общения , которая неотделима от этого своеобразия и отвечает общечеловеческим ценностям .

Как отмечает Т. Гриценко , культура общения - это целостная система , состоящая из взаимосвязанных моральных и психологических культур , каждая из которых вносит свое в характеристику целого [ 6 , с.16] .

Под культурой делового общения следует понимать высокий уровень умения общаться в деловом мире , профессиональной сфере .

Как отмечает Г. Чайка , культуру делового общения можно определить как совокупность нравственных норм и представлений , регулирующих поведение и отношения людей в процессе их производственной деятельности [ 16] .

Определяя культуру общения в деловой сфере А. Ковальчук отмечает , что «это способ деятельности человека для достижения общественно значимых целей , отражающих интересы людей на основе свободного самовыражения и действия». Ученый

также отмечает, что это « совокупность ценностей (свободы, справедливости, прав и обязанностей, ответственности и самосознания) и способ их реализации в системе социальных, экономических, культурных отношений людей, основанных на раскрытии индивидуальных возможностей и способностей личности » [ 9, с. 118 ] .

По мнению А. Баевой культура делового общения предполагает :

- 1 ) высокую коммуникативную культуру , то есть искусство говорить ( в том числе публично ) и слушать ;
- 2 ) умение объективно воспринимать и правильно понимать партнера ;
- 3 ) умение строить отношения с любым партнером , добиваться эффективного взаимодействия на основе обоюдных интересов [ 2 ] .

Обобщая вышесказанное , будем понимать культуру делового общения как совокупность моральных норм, принципов и представлений , регулирующих социальное поведение и взаимоотношения собеседников при взаимодействии , направленную на развитие контактов между партнерами ( взаимопонимание , взаимовлияние , взаимосвязь друг друга), которая соответствует конкретной ситуации и поставленной цели.

### **Литература**

1. Андреева Г.М. Социальная психология . - М., 2004 . - 365 с .
2. Баева О.А. Ораторское искусство и деловое общение : Учеб . пособие . - 2- е изд . , Исправл . - Мн. : Новое знание , 2001 . - 328 с .
3. Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учебное пособие . - М. : ИНФРА - М, 2000 . - 224 с.
4. Дмитренко М.И. Деловое общение как феномен социальной действительности : Автореф. дис ... канд . философ . наук: 09.00.03 / М.И. Дмитренко / Харьк. ун - т воздх . сил. - М. , 2005 . - 19 с .
5. Этика деловых отношений : учеб. пособие . /: [ Леско О.И. , Прыщак М.Д. , Залюбивська О.Б. и др.]. - М.: ВНТУ, 2011 . 309 с .
6. Этика делового общения : учеб. пособие . / Под ред. Т.Б. Гриценко , Т.Д. Ищенко , Т.Ф. Мельничук. - К. : Центр учебной литературы , 2007 - 344 с.
7. Кошелева С.В. Основы делового общения : учебное пособие / С.В. Кошелева. - Орел : ОрелГТУ , 2005 . - 70 с .
8. Леди , Соловиенко В.А. Общая психология : Учеб. пособие. - К. : МАУП , 2000 . - 256 с .
9. Основы имиджелогии и делового общения: учебное пособие для студентов вузов / А.С. . Ковальчук. - Изд. Пятый , доп И перераб . Ростов н / Д : Феникс , 2007 . - 282 с .
10. Практическая психология для менеджеров / М. К. Тутушкина [ и др.]. - М. : Филинъ , 1996 . - 366 с.

*Конференция «Ломоносов 2014»*

11. Сайтарлы И.А. Культура межличностных отношений : Учеб. пособие . - К. : Академвидав , 2007 . - 240 с .
12. Скрипченко О.В. Общая психология : Учеб. пособие . - М.: Просвещение , 2005 . - 465 с .
13. Словарь по социальной педагогике / Авторы - составители Т.А. Логвиненко , Н.В. Гордиенко. - Дрогобыч : посвя 2011 . - 312 с .
14. Солякин А.В. , Богатырева Н.А. Деловое общение : конспект лекций. - М. ; Приор - издат , 2005 - 144 с .
15. Социальная педагогика : словарь-справочник / [ под общ . ред . Т.Ф. Алексеенко ] . - М.: Планер - 2009 . - 542с . , С . 242.
16. Чайка Г.Л. Культура делового общения менеджера: Учебное пособие / Чайка Г.Л. - М.: Знание, 2005 . - 442 с .
17. Чмут Т.К. , Чайка Г.Л. Этика делового общения : Учеб. пособие. -2 - геvid . , Перераб . и доп . - К : Викар , 2002 . - 223с . - ( Высшее образование XXI века ) .
18. Этика делового общения : учебное пособие / составитель М. С. Узерина . - Ульяновск: УлГТУ , 2004 . - 72 с .