

УДК 378.1

**ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПРЕДПОСЫЛКИ И ПРИНЦИПЫ ПРАКТИЧЕСКОЙ РЕАЛИЗАЦИИ  
УЧЕБНОГО КУРСА «ОСНОВЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»****И.Р. РАКЕЙ***(Республиканский институт профессионального образования, Минск)*

*Анализируются теоретические и практические аспекты перспективного вхождения самобытного педагогического пространства Республики Беларусь в международную образовательную сферу. Для последней характерен существенный рост дисциплин, связанных с активным изучением последствий культурного «взрыва коммуникации». Впервые в отечественной педагогической литературе осмысливается существенная роль комплекса учебных предметов, связанных с формированием у будущих специалистов с квалификацией «педагог-инженер» знаний, умений и навыков «делового общения». Компетентное освоение курса «Основы делового общения» предполагает овладение студентами совокупности программ деятельности, поведения и общения, ориентированных на воспроизведение, развитие и трансляцию коммуникационной культуры, а также на конструктивное преодоление конфликтов в сферах межличностной, межгрупповой и межкорпоративной коммуникации.*

**Введение.** Для современного этапа эволюции педагогической науки характерно включение в ее предметную область не только воспитательных проблем профессиональной подготовки взрослого человека, но и исследование вопросов культурной коммуникации. Педагогика обретает синтетический характер, интегрируя достижения гуманитарного и естественнонаучного знания, ориентированные на эффективную реализацию гуманистических целей и задач обновляемой человеческой деятельности. Знание более не рассматривается как совокупность разрозненных дисциплин – оно становится междисциплинарным. В отечественной специальной литературе отмечается, что «подлинная новизна рождается на стыке концепций и областей науки» [1]. Поэтому осуществляемая в Беларуси реформа социогуманитарного образования предполагает ликвидацию изолированности изучаемых предметов друг от друга и отказ от построения учебных планов как наборов отдельных дисциплин. Существенным дополнением реформы высшей школы является вытеснение теоретико-академического типа знания его практико-ориентированными формами. Особый интерес современной педагогической науки к проблемам культурной коммуникации обусловлен сдвигом, произошедшим в месте и роли коммуникации и коммуникативных технологий в различных общественных сферах, интенсивным развитием самих средств коммуникации. Не случайно ряд исследователей зафиксировали в XX столетии феномен «взрыва коммуникации» [2]. Процессы технологизации и автоматизации деятельности людей привели к переносу «центра тяжести» в социальных системах с процессов производства на процессы управления, в которых основная нагрузка падает на организацию коммуникации. Указанные тенденции все больше освобождают человека от деятельности по созданию материальных благ, расширяя область досуга, который человек проводит в структурах свободного общения, где основным компонентом является коммуникация по поводу ценностей, идеалов и норм.

В современной специальной литературе издания, посвященные данному кругу проблем, традиционно посвящены психологическим и организационным («секретарским») аспектам технологий делового общения [3 – 5]. При этом заметное место в их ряду занимают руководства, подготовленные зарубежными, в первую очередь англо-американскими, специалистами, которые с трудом адаптируются к отечественным реалиям. Это обусловливается тем, что данные руководства преимущественно сводятся к набору методик соблюдения интернациональных «правил хорошего тона», бизнес-этикету и особенностям корпоративной коммуникации в условиях сложившейся рыночной экономики и узкой специализации работников. Возможность перспективной адаптации этих прикладных психологических технологий и руководств к отечественному системному процессу педагогического воздействия на педагогов-инженеров весьма сомнительна. Обусловлено это тем, что психологические приемы подобного формата ориентированы на сугубо инструментальную подготовку обучающихся, включающую оперативную постановку у них навыков простейшей межличностной коммуникации. Постепенное вхождение педагогического пространства Республики Беларусь в образовательные сферы международного сообщества предполагает активную коммуникацию между их субъектами. Только в подобном формате осуществим равноправный диалог, предполагающий взаимообогащение духовных культур при сохранении их суверенности и национальной самобытности.

*Цель исследования* – сформулировать главные теоретические постулаты и принципы практического внедрения в отечественную образовательную практику курса делового общения.

**Основная часть.** Целевым вектором социальной философии известного немецкого мыслителя Ю. Хабермаса, первого системного исследователя проблем общественной коммуникации, выступило рассмотрение возможности формирования принципиально ненасильственных способов реализации коммуникативных стратегий. По его мнению, лежащая в основе современного европейского мышления субъект-объектная (S – O) оппозиция обуславливает в качестве типового соответствующее (т.е. «извне деформирующее») отношение к миру. Хабермас полагал необходимой переориентацию современного европейского мышления на принципиально субъект-субъектную (S – S) структуру, моделируемую межличностным общением. По Хабермасу, общепринятая на Западе «деятельность» ориентирована на достижение цели любыми средствами, что неизбежно предполагает асимметричную субъект-объектную процедуру и инструментальное использование «Другого» в качестве объекта (средства). В свою очередь «коммуникативное поведение» принципиально субъект-субъектно и предполагает принятие «Другого» в качестве самодостойчивой ценности. Радикальный поворот к свободе означает, таким образом, по Хабермасу, прежде всего перенос акцентов в культуре со сферы отношений человека, выстроенных в режиме «субъект – объект», на сферу межличностных коммуникаций, принципиально диалогичных и ценностно-симметричных по самой своей природе. Именно развитие коммуникативных практик и коммуникативная рационализация лежат, с точки зрения Хабермаса, в основе современного гражданского общества [6].

В зависимости от типа социального устройства можно выделить следующие типы социальной коммуникации:

1) каноническая коммуникация доиндустриального, традиционного («естественно закрытого») общества;

2) догматически-идеологизированная коммуникация тоталитарно-бюрократического («искусственно закрытого») общества;

3) динамично-конкурентная «мозаичная» коммуникация западного («открытого») общества.

В первом случае стабильности общества, основанной на традиционных формах социальной практики и жесткой социально-ролевой иерархии, соответствует авторитарный тип социокультурной коммуникации, ориентированный на постоянное воспроизводство ключевых установок архаичного сознания. Культурная инновация для такой культуры возможна только как внешнее вторжение или интервенция «чужих» культурных образцов. Социокультурная коммуникация в тоталитарном обществе закрытого типа может быть по праву отнесена к «культурным аномалиям». Тоталитарная культура одновременно и избыточно информативна (заполняя собой все доступное информационное пространство) и предельно мифологична (подменяя информацию идеологическими мифами). Человек тоталитарного общества охвачен иллюзией полной информированности. Ее преодоление предполагает не только оформление новых ценностных ориентаций и воплощающих их культурных образцов, но и воссоздание на новом уровне естественных («нормальных») для данной культуры механизмов культурного творчества [7].

Трансформация тоталитарной модели социокультурной коммуникации в сторону нормативов «открытого общества» предполагает качественно новую организацию процедур формирования «делового общения/коммуникации». Необходимо отметить, что термин «деловое общение» в условиях социалистической системы выполнял в значительной мере мифотворческую, идеологическую функцию. Это понятие обозначало набор прикладных методов и приемов, предназначенных для придания имиджа коллегальности единоличным решениям партийных, хозяйственных и советских руководителей [8]. Употребление методик и приемов «делового общения» в условиях доминирования жесткой партийно-хозяйственной вертикали осуществлялось в чисто технологических целях: работники должны быть организованы наиболее эффективным образом для исполнения планов, целиком определяемых сверху. В ситуации социально ориентированного рыночного хозяйства задачи формирования культуры делового общения неразрывно связаны с программами создания гибкого и высоко адаптивного стиля мышления, общения и поведения педагога-инженера. Важнейшей характеристикой общения в педагогическом контексте выступает, таким образом, его импровизационный характер. Импровизация является выражением глубинных качеств субъекта – его свободной активности, способности порождать новые смыслы, преодолевающая стереотипность репродуктивного поведения.

Специфика социокультурной коммуникации и сопряженного с ним общения применительно к категории педагогов-инженеров обуславливается тем, что она относится к сложной группе немногочисленных профессий, функционирующих одновременно в двух разнородных системах: «человек – человек» и «человек – техника». Она относится к системе образования и образует в обществе педагогическую интеллигенцию. Видов деятельности, выполняемых педагогом-инженером, много [9, с. 156 – 157], среди них:

- профессиональное обучение как теоретическое, так и практическое;
- внеучебная воспитательная работа в учебно-производственной группе студентов;
- общественная работа в педагогическо-инженерном коллективе и в коллективе студентов;
- производственно-технологическая деятельность по организации труда студентов;
- хозяйственная экономическая деятельность по организации производственного труда студентов;

- обеспечение режима работы учебной группы в учебном заведении;
- повышение собственной квалификации и самообразования;
- профессиональная ориентация студентов;
- техническое творчество;
- начальная опытно-экспериментальная деятельность исследовательского характера.

В целом это означает необходимость для педагогов-инженеров активного постижения правил экономического рыночного поведения, в обязательном порядке включающего в себя культуру делового общения. В настоящее время общепризнано, что успешное осуществление производственной деятельности наряду с объективными условиями, определяемыми структурами государственного и общественного управления, связано с наличием у руководителя таких духовных и профессиональных характеристик, как инновационный образ мышления, уверенность в себе и собственных силах, целеустремленность, работоспособность, интеллектуальная гибкость, способность к быстрому обучению и переобучению.

Специфика культуры «делового общения и коммуникации» в границах современного экономического мышления обусловлена важнейшим местом, занимаемым в их системе обратными связями. Вертикальные потоки коммуникации способны двигаться в нисходящем направлении (от высшего руководителя до рядовых работников) и в восходящем направлении (для обратной связи подчиненных с руководством с целью проинформировать о результатах работы и текущих проблемах). В последнем случае возникает специфическая проблема искажения информации вертикальным каналом, передающим информацию снизу вверх, связанная с тем, что система организационной коммуникации склонна искажать информацию в направлении, увеличивающем вероятность получения работниками вознаграждения и уменьшающем вероятность получения наказания. Чтобы информация, идущая снизу вверх по формальной иерархии, была точна и надежна, в организации должны существовать специальные каналы и механизмы, поощряющую обратную связь, от «горячих линий» в структуре корпорации до непосредственного инспектирования высшими руководителями состояния дел на «низшем», производственном уровне.

Направленное педагогическое формирование умений и навыков делового общения одновременно предполагает создание условий для становления установок на цивилизованное и патриотичное общественное поведение. Последнее представляет системную совокупность осознанных, социально и лично значимых действий инженеров и руководителей, отражающих используемые данным хозяйствующим субъектом принципы отбора экономических альтернатив. Именно поэтому формирование культуры делового общения – это важнейший компонент становления профессиональной компетентности молодого специалиста, выработки у него экономической культуры, коммуникативных умений и способностей в целях более эффективного его участия в организации и оптимизации современного производства.

Для профессионального образования немаловажным является то, что в его рамках главной целью педагогического воздействия на студентов выступает формирование социальной позиции, соответствующей объективным требованиям, предъявляемым к современному специалисту в условиях рынка труда и рынка образовательных услуг. Чтобы управлять этим процессом, необходим анализ личности на трех ступенях ее развития: «исходной» – для педагогического воздействия, фактической – в рамках данной социальной группы и требуемой обществом [10, с. 89]. Культура делового общения пронизывает все три вышеотмеченных уровня функционирования личности как объекта воздействия профессиональной педагогики. В указанном контексте культура делового общения может быть интерпретирована как один из информационных аспектов жизни современного общества. Фрагменты культуры делового общения способны функционировать в качестве особых знаков, которые закрепляют накопленный социальный опыт, выражая определенный способ поведения и деятельности людей в предметном мире.

Усилия современного педагога-инженера обеспечивают воспроизводство наличных программ социального опыта, дополняя их перманентно обновляемыми алгоритмами совершенствования интеллектуальных и духовных параметров квалифицированной рабочей силы, массового формирования разносторонне развитой личности. Направленное развитие культуры делового общения выступает стратегией самореализации личности в сфере социальных отношений, предметной деятельности и коммуникации. Культура делового общения – одна из центральных характеристик, разграничивающих «базисную личность» постсоветского общества и «культурный идеал личности», требуемый для интеграции белорусского социума в систему международного разделения труда и глобальной конкуренции.

Ответственность за самоутверждение человека в мире несет его ролевое «Я», формирующееся на основе реально выполняемых или желаемых индивидом социальных функций. В рамках этой структуры субъект делового общения как бы «выносит себя вовне», ориентируясь на достижение внешних, видимых другими результатов, реализовывая свои интенции через формирование комплекса черт и свойств, проявления которых от него ожидают, требуют и санкционируют другие индивиды, группы, общности, институты. Формирование субъекта делового общения, способного органично вписаться в социальные «правила игры», предполагает активизацию механизмов его адаптации к среде не только через процессы воспитания и обучения, но и через педагогическое внушение, заражение, подражание. Адекватность

личности иерархии социальных ролей господствующим в социуме механизмам их взаимодействия обусловливается усвоенными индивидом нормами делового общения. Лишь в рамках подобных поведенческих стратегий становится осуществимым, например, преодоление «коммуникативного стресса». Он проявляется в повышенной конфликтности, неспособности контролировать себя, неумении тактично отказать, незнании средств защиты от манипулятивного воздействия. Проблема манипулирования в деловом общении остается «особо острой и нерешенной» [11, с. 121 – 125], поэтому постановка вопроса «педагогических условий формирования культуры делового общения педагогов-инженеров» представляется вполне адекватной ее познавательному и прикладному статусу в проблемном поле системы высшего технического образования.

Исходя из вышеизложенного можно сделать следующие **выводы**:

1) рост значимости культуры делового общения как компонента пространства профессионального образования в Республике Беларусь обусловлен следующими факторами:

- лавинообразным увеличением удельного веса культурной и информационной коммуникации в современном обществе;

- становлением рыночной экономики и увеличением «открытости» белорусского общества в контексте новейших тенденций эволюции европейской цивилизации;

- возрастанием значимости педагогической категории педагогов-инженеров, относящейся к сложной группе немногочисленных профессий, функционирующих одновременно в двух разнородных системах: «человек – человек» и «человек – техника» и их модификации;

2) освоение признанных эталонов делового общения в современных условиях способно минимизировать последствия манипулятивных стратегий глобализации, выступающих результатом существования внешних по отношению к образовательной сфере факторов;

3) под «культурой делового общения» правомерно понимать совокупность программ деятельности, поведения и общения, ориентированную на воспроизведение, развитие и трансляцию коммуникационной культуры, а также на конструктивное преодоление конфликтов в сферах межличностной, межгрупповой и межкорпоративной коммуникации. Единственной сферой формирования культуры делового общения выступает педагогика, особенно в ее деятельностной версии;

4) структура учебного курса «Основы делового общения» призвана реализовать вышеизложенные образовательные задачи как в общетеоретическом, так и в прикладном аспектах.

#### ЛИТЕРАТУРА

1. Беляева, А.П. Методология и теория профессиональной педагогики / А.П. Беляева. – СПб.: Ин-т профтехобразования РАО, 1999. – 480 с.
2. Самоукина, Н.В. Психология профессиональной деятельности / Н.В. Самоукина. – СПб.: Питер, 2003. – 224 с.
3. Безрукова, В.С. Педагогика. Проективная педагогика: учеб. пособие / В.С. Безрукова. – Екатеринбург: Изд-во «Деловая книга», 1996. – 344 с.
4. Вачков, И.В. Основы технологии группового тренинга. Психотехники: учеб. пособие / И.В. Вачков. – М.: Изд-во Ось-89, 2003. – 224 с.
5. Жбанков, М.Р. Коммуникация социокультурная // Социология. Энциклопедия. – Минск: Книжный Дом, 2003.
6. Козлов, Н.И. Как относиться к себе и людям, или Практическая психология на каждый день / Н.И. Козлов. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: АСТ-ПРЕСС КНИГА, 2003. – 336 с.
7. Колтунова, М.В. Язык и деловое общение: Нормы, риторика, этикет: учеб. пособие для вузов / М.В. Колтунова. – М.: Экономическая литература, 2002. – 288 с.
8. Лотман, Ю.М. Культура и взрыв / Ю.М. Лотман. – М.: Республика, 1992. – 98 с.
9. Макаров, А.В. Обновление стандартов социально-гуманитарного образования в высшей школе / А.В. Макаров // Высшая школа. – 2002. – № 5. – С. 7 – 15.
10. Панфилова, А.П. Деловые беседы / А.П. Панфилова. – Л.: ЛГИК им. Н.К. Крупской, 1989. – 109 с.
11. Фурс, В.Н. Философия незавершенного модерна Юргена Хабермаса / В.Н. Фурс. – Минск: Экономпресс, 2000. – 224 с.

Поступила 31.01.2007