

КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ В СТРУКТУРЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КУЛЬТУРЫ СПЕЦИАЛИСТОВ В ОБЛАСТИ ТЕХНИКИ

Работа представлена кафедрой педагогики

*Чувашского государственного педагогического университета им. И. Я. Яковлева.
Научный руководитель – доктор педагогических наук, профессор Е. Г. Хрисанова*

Статья посвящена проблемам профессиональной культуры и культуры делового общения специалистов в области техники. Социально-экономические изменения, происходящие в стране, требуют от будущих специалистов не только профессиональных знаний, но и всестороннего развития личности, сформированной профессиональной культуры в целом и культуры делового общения в частности.

Ключевые слова: культура делового общения, профессионализм, культура, профессиональная культура, культура специалиста.

The article «Business ethics in the structure of professional culture of the specialists in techniques» is devoted to the problems of professional culture and to the problems of culture of business contacts of specialists in techniques. Socially - economic changes which occur in the country demand as professional knowledge's, as wide outlook of the person, which was formed by professional culture and by culture of business contacts.

Key words: the culture of business contacts, the professionalism, the culture, the professional culture, culture of specialist.

Профессионализм для технических работников – это практическая адаптация к производственной системе, дисциплинированность, овладение технологическими операциями, способность обеспечить эксплуатационную надежность и безопасность, совершенное знание предмета, свободная ориентация в потоке технической информации, корректное принятие решений в проблемных ситуациях. В наше время недостаточно быть просто специалистом в своей области. Естественно, что профессиональная подготовка специалистов – знания, квалификация, мастерство – служит гарантом надежности, стабильности и перспективности технических систем. Но современное общество не только требует технических знаний, но и предъявляет высокие требования к личностным качествам специалиста.

Термин «культура профессиональная» применяется в социологии и культурологии для характеристики социально-профессионального качества субъекта труда и представляет собой личностный аспект культуры труда. Основными элементами профессиональной культуры являются прежде всего образование (общее среднее, среднее специальное и высшее), а также профессиональный опыт и квалификация работника.

Н. Б. Крылова считает, что профессиональная культура складывается из профессиональных и деловых качеств. Она выделяет общую профессиональную и специальную культуру. Первая подразумевает единство убежденности в социальной значимости своей профессии, развитое чувство профессиональной гордости, трудолюбие и работоспособность, предприимчивость, энергичность и инициативность, свободное

владение нормами научной организации труда, знание теории управления и основ социальной психологии, организаторские способности, готовность и заинтересованность в овладении нормами смежных специальностей, в расширении профессионального опыта. Культуру специалиста автор видит в сформированности следующих составляющих: системы знаний и интересов, определяющих кругозор личности; системы убеждений, образующих мировоззренческий уровень; системы умений и развитых на их основе способностей, проявляющихся в практической деятельности; системы индивидуальных норм поведения и освоенных методов деятельности; системы социальных чувств, образующих уровень эмоциональной культуры¹.

Эти положения характерны для понимания культуры специалиста любого профиля, поэтому справедливы и по отношению к специалисту в области техники. Культура специалиста развивается через практический опыт, но интеллектуальные основы профессионализма формируются образованием, главная цель которого – достижение профессиональной компетентности.

Культура человека складывается из многих составляющих. Профессионализм составляет необходимое, но недостаточное условие формирования профессиональной культуры. Именно культура делового общения способна повысить профессиональную культуру. Подходы к пониманию этого феномена рассмотрены в трудах Т. М. Белкова, С. П. Волковой, В. И. Ивановой, В. И. Курбатова и др. В исследованиях И. Я. Алехиной, Е. И. Генкина, Ф. А. Кузина, М. М. Лебедевой, Т. И. Холоповой выявлена устойчивая взаимосвязь между эффективностью деятельности и умением ее субъектов налаживать деловые отношения.

Культура делового общения – важный показатель профессионализма специалиста в любой сфере, в том числе и в области техники. Деловой этикет – важнейшая сторо-

на морали профессионального поведения делового человека. Она может быть теоретически определена как система отношений, выраженных в нормах, ценностях и знаниях в сфере трудовых отношений. Современные условия жизни предъявляют самые высокие требования к уровню профессиональной компетентности будущих специалистов в области техники. Это связано прежде всего со стремительным развитием высоких технологий, социально-экономическими изменениями, которые происходят в нашей стране. Сегодня, в век технического прогресса, кардинальным образом меняются прежние стереотипы профессионализма, обществу необходимы грамотные специалисты, обладающие не только техническими знаниями, но и культурой делового общения.

По мнению В. В. Соколовой, понятие «культура общения» определяется исторически выработанными нормами, правилами и образцами. Автор определяет коммуникативную культуру как «совокупность умений и навыков в области средств общения и законов межличностного взаимодействия, которые способствуют взаимопониманию, эффективному решению задач общения»². Действительно, культура общения предполагает не только грамматическую и стилистическую правильность речи, но и отсутствие вульгарных слов, нецензурных выражений, слов-паразитов и элементарную вежливость, включающую умение здороваться, прощаться, говорить «пожалуйста», «будьте добры», «будьте любезны», «извините», благодарить за помощь, услугу, желать спокойной ночи, доброго утра, хорошего аппетита, здоровья и пр. Большое значение для общения людей имеет также их внешний вид, одежда, умение правильно вести себя в общественных местах, в различных ситуациях. Благоприятное впечатление производит хорошо, со вкусом одетый вежливый человек, который знает, как держаться в любых обстоятельствах, и всегда ведет себя соответственно. Кроме это-

го, манера разговаривать, умение поддерживать беседу имеют немаловажное значение при общении людей друг с другом. Культура общения означает гуманное отношение человека к человеку. Нормами культуры общения являются вежливость, соблюдение условных и общепринятых способов выражения доброго отношения друг к другу, формы приветствий, благодарности, извинений, правила поведения в общественных местах и т. д. На наш взгляд, непременным атрибутом культуры общения является тактичность, умение понять чувства и настроение окружающих людей, представить возможные последствия для них. Важный признак культуры общения – проявление точности и обязательности.

А. С. Ковальчук, говоря о культуре общения в деловой сфере, характеризует ее «как способ деятельности человека для достижения общественно значимых целей, отражающих интересы людей на основе свободного самовыражения и действия». Культура общения, по его мнению, позволяет получить совокупность достижений человека в развитии производства, общества и разума цивилизаций. Чем ниже культура, тем безразличнее человек к делу, к другим людям, к окружающей среде. Автор считает, что смысл делового общения в том, чтобы как можно больше культуры, добра внести в среду существования³.

Приведем пример из книги Т. И. Холоповой и М. М. Лебедевой «Протокол и этикет для деловых людей», где российский инженер-нефтяник жаловался: «Мы получили право заключать сделки с западными фирмами, продавать нефть напрямую. Вроде бы все хорошо, но я очень неловко чувствую себя за столом переговоров. С чего начинать? Открывать ли свои «карты»? Как делать уступки и делать ли их? И что самое ужасное – я нигде не могу об этом узнать. С юридическими и экономическими вопросами тоже сложно, но все же не так. Там есть хотя бы минимальная информация, да и эксперты помогают. По технологии веде-

ния переговоров нет практически ничего»⁴. Мы привели этот пример для того, чтобы показать, что именно для технических специалистов организация и осуществление делового общения представляют проблему, так как специалисты в области гуманитарных наук владеют речью намного лучше.

Культура делового общения как интегральный показатель творческого начала поведения и деятельности складывается в единстве и взаимодействии всех составляющих, вычленив которые можно лишь в исследовательских целях. Формирование культуры делового общения – длительный, динамичный процесс. Отдельные ее компоненты закладываются еще в школе, затем в период овладения профессиональной деятельностью, т. е. в период обучения в профессиональных учебных заведениях. Далее культура делового общения формируется непосредственно на производстве – как в начале трудовой деятельности, так и в течение всего жизненного пути.

Как отмечает А. С. Ковальчук, «в деловом общении осуществляется взаиморазвитие субъектов общения. Сущность такого процесса находит свое выражение в степени сознательности и активности личности, участвующей в нем. Цель делового общения – развитие сотрудничества». По мнению автора, деловое общение предполагает не только набор уже готовых рекомендаций, применяемых непосредственно в трудовой деятельности, но оно также является условием развития техники мышления и поведения, помогая тому, кто владеет ею, приходиться к правильным заключениям. Знания, их широта и глубина, кругозор, эрудиция обеспечивают гибкость и самостоятельность мышления, переход на более высокий уровень развития. Деловое общение обуславливает организацию мыслительной деятельности, заставляет его участников размышлять над той или иной проблемой, формировать свои взгляды и отношения, определять свое место и назначение в производственной деятельности⁵.

Среднее профессиональное учебное заведение готовит выпускников к разнообразной творческой деятельности: профессиональной, социально-культурной, общественной, формируя культурный потенциал будущего специалиста, оно определяет способ его жизнедеятельности и социального бытия. Уровень культуры специалиста, его образ жизни и деятельности могут меняться во време-

ни, в конкретных видах и сферах его социальной практики. Однако их реальная взаимосвязь – постоянно действующий фактор развития личности, во многом определяемый качеством подготовки. Поэтому, готовя специалистов среднего звена, необходимо создавать условия для формирования культуры делового общения, профессиональной культуры личности.

ПРИМЕЧАНИЯ

¹ *Крылова Н. Б.* Формирование культуры будущего специалиста. М.: Высш. шк., 1990. С. 14.

² *Соколова В. В.* Культура речи и культура общения. М.: Просвещение, 1995. С. 57, 13.

³ *Ковальчук А. С.* Основы имиджологии и делового общения: Учеб. пособие для студентов вузов. Ростов н /Д: Феникс, 2006. С. 117–118.

⁴ *Холопова Т. И., Лебедева М. М.* Протокол и этикет для деловых людей. М.: Анкил, 1994. С. 50.

⁵ *Ковальчук А. С.* Указ. соч. С. 25.