

СУБЪЕКТ-СУБЪЕКТНЫЕ МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ ОТНОШЕНИЯ КАК УСЛОВИЕ ФОРМИРОВАНИЯ КУЛЬТУРЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ В ВУЗЕ

Талалаева Лариса Николаевна

Старший преподаватель, Московский
Педагогический Государственный Университет
lora.melamed@yandex.ru

THE SELF OF THE SELF INTERPERSONAL RELATIONS AS THE MEANS OF FORMING STANDARD OF BUSINESS RELATIONS IN THE UNIVERCITY

L. Talalaeva

Summary. The article examines the problem of forming standard of business relations with the help of the self of the self interpersonal relations.

Keywords: anthropological approach, complete approach, education, teaching, interpersonal relations, standard of relations, standard of business relations.

Аннотация. В статье анализируется проблема формирования культуры делового общения с помощью субъект-субъектных отношений.

Ключевые слова: антропологический подход, целостный подход, образование, обучение, межличностные отношения, культура общения, культура делового общения.

XXI век — не только век научно-технического прогресса, но и век образованного, высококультурного человека. В наше время проблема культуры личности приобретает особое важное значение. Мы переживаем не только экономический, экологический, политический кризис, но и кризис нравственный. Люди разучились нормально разговаривать друг с другом: взвинченность, нервозность, категоричность, повышенный тон стали широко распространенными явлениями. Очевидно, что молодых людей необходимо учить общению.

Социально-экономические изменения, произошедшие в нашей стране, выдвинули новые требования к профессиональной подготовке специалиста. В современных условиях в комплексе профессиональных знаний и умений работника большую роль играет умение строить взаимоотношения с деловыми партнерами. Владение совокупностью умений организации делового общения и совместной профессиональной деятельности — необходимое условие успеха современного профессионала. Поэтому культура делового общения является одним из компонентов профессиональной культуры.

Культура делового общения — это гармоничное сочетание определенного уровня сформированности знаний, умений, навыков и развитой эмоционально-мотивационной сферы, необходимых в профессиональной деятельности для построения отношений, основанных на доверии и доброжелательности с учетом личных и партнерских интересов в деловой сфере, основанной

на нормах, соответствующих социальным и производственным отношениям.

В XIX — XX веках конкурировали между собой две противоположные теории о построении модели отношений на производстве. Долгое время господствовала теория Ф. Тейлора, ориентировавшая бизнесменов на материальную выгоду как на единственный двигатель производства [1]. На предприятиях, следовавших принципам тейлоризма, стали получать массовое распространение среди высокооплачиваемых работников явления так называемой «промышленной тоски», апатии, подавленности, повышенной раздражительности, потери всякого интереса к работе, участились конфликты между рабочими и администрацией. В современных условиях данная теория не имеет широкого распространения.

В 30-х годах XX века американский социолог Э. Мейо обосновал доктрину «человеческих отношений» [1]. Согласно этой теории именно человеческий, психологический фактор играет решающую роль в производстве. Доктрина «человеческих отношений» быстро получила признание среди предпринимателей и стала широко применяться в практике управления производством.

Современные руководители не отрицают теории Ф. Тейлора. Они признают, что человек идет работать прежде всего потому, что ему платят. Если ему предложить более высокий оклад, он охотно сменит работу. Но социологи доказали, что предприятие дает большую

прибыль тогда, когда люди заинтересованы в своем труде и хотят работать. Поэтому концепция Э. Мейо является наиболее целесообразной.

В практике отечественного и зарубежного производства стало уделяться много внимания форме общения между руководителями и подчиненными. В западных странах сложился определенный стиль управления как совокупность навыков, отличающих современного менеджера: современный руководитель избегает при общении с сотрудниками грубых окриков, высокомерия, всегда приветлив, постоянно улыбается, старается обращаться к работникам по именам, умеет внимательно выслушать каждого подчиненного и даже одевается подобно им, не носит дорогих вещей. Коллеги стараются вести себя друг с другом как можно любезнее. Между ними устанавливаются дружеские отношения. Менеджеры говорят друг другу «ты» [2].

В коллективе, где установлены субъект-субъектные отношения, каждый сотрудник защищен, творчески раскрыт и поэтому в деятельности достигает максимального успеха.

Задача вуза состоит в том, чтобы подготовить будущих специалистов, способных возглавить подобные предприятия. Поэтому педагогический процесс формирования культуры делового общения необходимо организовать с учетом следующих подходов и принципов:

- ◆ антропоцентрический подход (раскрывается через комплекс принципов: учебного субъект-субъектного взаимодействия; лично-ориентированного подхода к студентам; субъектной позиции студентов в образовательном процессе);
- ◆ целостный подход (принцип единства развития когнитивной и эмоционально-мотивационной сфер обучающего; принцип учета личностных и социальных интересов).

Формирование культуры делового общения будущего специалиста предполагает наличие следующих педагогических условий:

- ◆ создание образовательно-воспитательных ситуаций, стимулирующих развитие мотивационной сферы студентов, профессиональных знаний и умений, развитие их установки на партнерские, равноправные деловые и межличностные отношения;
- ◆ содержание вузовского образования должно интегрировать общеобразовательные компоненты с материалами, отражающими особенности производственных отношений, в которых будет находиться молодой дипломированный специалист;

- ◆ реализация системы неофициальных, межличностных контактов преподавателей и студентов.

Для формирования культуры делового общения студентов в образовательном процессе вуза перед преподавателями стоят задачи, направленные на развитие у обучающихся:

- ◆ мотивационного отношения к развитию культуры делового общения;
- ◆ чувства профессиональной общности и социальной направленности;
- ◆ умений взаимодействовать с другими людьми, представляющими разные культуры и разные социальные слои, совмещая свои и их интересы.
- ◆ умений разрешать конфликты, координируя интересы всех сторон;
- ◆ умений излагать и действенно отстаивать свое мнение в письменной и устной форме, добиваясь результата, основанного на нормах, соответствующих социальным и производственным отношениям;
- ◆ умений вести переговоры для достижения обеими сторонами приемлемых решений по профессиональным вопросам.

При разработке программ обучения студентов необходимо учитывать данные принципы и задачи.

Роль преподавателя в формировании культуры общения будущих специалистов исключительно важна, при этом сам преподаватель — человек высокой культуры. Нельзя воспитать в других того, чего сам не имеешь.

Так каким же должен быть преподаватель?

Прежде всего, он достаточно хорошо знает свой предмет, психологию и педагогику, знаком с важнейшими ценностями национальной и мировой культуры, всегда приветлив, его речь ясна и отчетлива, у него широкий кругозор, он стремится к профессиональному совершенству, держит себя с достоинством. Студенты должны видеть в нем умного, знающего, думающего, вежливого и тактичного человека, который умеет строить свое общение, не допуская фамильярности, но вместе с тем способен с теплотой и сердечностью относиться к людям и умело руководить ими. Лишь тогда они будут знать учебный предмет и смогут построить отношения с людьми в любых жизненных ситуациях.

В современных условиях формирование культуры межличностных отношений специалистов высших учебных заведений — одна из основных задач. Вуз — это элита общества, и от того, кого мы выпустим, зависит будущее нашей страны.

Говоря о культуре межличностных отношений, сначала дадим определение понятию «межличностные отношения».

«Межличностные отношения — вид социально-психологических явлений, возникающих в группе людей как результат их взаимодействия в процессе общения» [4].

Другими словами, межличностными отношения формируются в процессе общения между людьми.

Анализ литературы позволил выявить уровни сформированности коммуникативной культуры.

- ◆ Низкий уровень характеризуется незнанием правил и норм коммуникации, неумением ориентироваться в ситуации общения. Показателями этого уровня являются грубые нарушения правил поведения, неумение контролировать свое поведение, грубость, неуважение к окружающим, высокая конфликтности.
- ◆ Средний уровень характеризуется знанием норм коммуникации, но неумением ими пользоваться в коммуникативных ситуациях.
- ◆ Продвинутой уровень характеризуется систематическим выполнением правил коммуникации, правил вежливого обращения.
- ◆ Высокий уровень проявляется в вежливом, тактичном обращении с другими людьми, в умении строить свое общение, свободном владении речью, в способности самостоятельно разрешать конфликтные ситуации.

Диагностика уровня коммуникативной культуры студентов в ряде университетов г. Рязани (РГАТУ, РГПУ, РГМУ, РГРТУ) в соответствии с выделенными критериями показала, что знания норм коммуникации будущих специалистов находятся в соответствии с их возрастными возможностями. Но реального воплощения в жизненных ситуациях эти знания зачастую не имеют, то есть, по существу, являются номинальными, не выполняющими своего назначения в их реальной жизни. Только четвертая часть обследованных студентов владеет высоким уровнем сформированности коммуникативной культуры.

При преподавании иностранных языков нами апробируется система развития культуры межличностных отношений.

Цель преподавания иностранного языка — обеспечить практическое владение языком студентами; научить студентов решать задачи, соответствующие его квалификации и, вместе с тем, способствующие развитию культуры делового общения в системе межличностных отношений: взаимодействовать с другими лицами, учи-

тывая свои и их интересы; общаться в коллективе; формулировать и делегировать задачи, поощрять стремление людей к творческому росту и помогать их развивать; разрешать конфликты, координируя интересы всех сторон; уметь взаимодействовать с лицами, представляющими разные культуры и разные интеллектуальные слои; вести переговоры для достижения обеими сторонами приемлемых решений по профессиональным вопросам; трудиться в разнородной культурной среде.

Задача преподавателя в образовательном процессе:

- ◆ научить студента представиться в официальной и неофициальной обстановке; принять гостей, уметь вести себя в гостях (в ресторане, на вечеринке, на обеде, на коктейле, на официальном приеме), составить визитку, написать резюме, заполнить личную анкету, написать заявление о приеме на работу / учебу; характеризовать других людей (босса, преподавателей, коллег), оставляя благоприятное впечатление о себе; ориентироваться в незнакомом городе / микрорайоне; выступить в роли гида своего родного города; найти подходящее жилье; спорить, предупреждать конфликты, понимать чувства других, держаться на собеседовании, вести телефонные переговоры на работе и дома; вести беседу об искусстве. Студент должен знать обычаи и традиции страны изучаемого языка (и свои тоже).
- ◆ подготовить студента представлять свою страну на международных конференциях. Чтобы держаться свободно, необходимо уметь заполнить анкету для получения визы, таможенную декларацию, забронировать гостиницу. Также студент должен знать правила поведения, нравственные и моральные нормы.
- ◆ научить студента поддерживать беседу не только на общие, но и на профессиональные темы; выступать перед аудиторией с докладом, отвечать на вопросы и заинтересовывать слушателей; заключить контракт; вести деловую переписку.

Примерные задания, способствующие формированию культуры межличностных отношений.

Если Вас представили в официальной обстановке, Вы ответите:

- a. Hallo.
- b. How do you do!
- c. Pleased to meet you.

Представьте следующих людей, соблюдая степень формальности:

1. Ваших друзей своим родителям.
2. Ваших коллег официальному гостю.

3. Вашего коллегу своему мужу/жене.
4. Гостей друг другу.

Если Вас представили в официальной обстановке, Вы ответите:

- a. Hallo.
- b. How do you do!
- c. Pleased to meet you.

Представьте следующих людей, соблюдая степень формальности:

1. Ваших друзей своим родителям.
2. Ваших коллег официальному гостю.
3. Вашего коллегу своему мужу/жене.
4. Гостей друг другу.

На приветствие "How do you do?"; Вы ответите:

- a. How do you do?
- b. Very well, thank you.
- c. The same to you.

Поприветствуйте следующих людей: близкого друга, соседа по дому, коллегу, с которым Вы не так близко знакомы, Вашего доктора, преподавателя, Ваших друзей.

Попросите человека, с которым Вы прощаетесь, передать привет следующим людям: его родителям, жене/мужу, друзьям.

Вас пригласили в гости, Вы приняли приглашение, но прийти не можете. Вы:

1. Позвоните и извинитесь.
2. Ничего не скажете, просто не придете.

Вас пригласили на обед. Вы подарите:

1. дорогой подарок
2. цветы

Вы были в гостях у своего друга. В 7 часов вечера Вы собираетесь уходить домой, т.к. Вам завтра рано вставать, поблагодарите за прекрасный вечер, попрощайтесь с гостями, попросите передать привет общему знакомому.

Напишите резюме.

Вы идете на собеседование по поводу работы. Какие основанные правила Вы будете соблюдать.

Выступите в роли гида, проводящего экскурсию по городу.

Вы принимаете иностранную делегацию, встретите гостей, проведите обзорную экскурсию по городу, нарисуйте и раздайте Вашим гостям схему центра Вашего

города и объясните, как проехать (пройти) к основным достопримечательностям, порекомендуйте посетить лучший ресторан, самое приятное кафе, самые интересные музеи, порекомендуйте те места, которые Вы знаете и любите, учитывая интересы Ваших гостей.

Вы — хозяин дома. Напишите правила для жильцов.

Вы во главе предприятия. По какому принципу Вы будете укомплектовывать кадры. Какими качествами должны обладать Ваши сотрудники. Какие взаимоотношения будут между ними.

Разработайте систему межличностных отношений на производстве.

Вы на выставке, рекламируете Ваш товар. Постарайтесь убедить покупателей купить именно его.

Вы делаете доклад. Постарайтесь заинтересовать слушателей, суметь ответить на их вопросы.

Забронируйте гостиницу.

Напишите частное письмо.

1. Приглашение
2. Отказ от приглашения
3. Поздравление (друзьям)
4. Поздравление (коллегам)
5. Просьба
6. Извинение
7. Соболезнование
8. Несогласие
9. Принятие приглашения

Напишите деловое письмо.

1. Просьба о предоставлении информации
2. Просьба о приеме на работу
3. Приглашение на конференцию
4. Претензия на качество
5. Письмо-подтверждение
6. Письмо-предложение (о поставках оборудования)
7. Приглашение на работу
8. Письмо об изменениях условий
9. Жалоба на задержку с ответом
10. Отказ

Мы надеемся, что творческое использование предлагаемых рекомендаций окажет помощь преподавателям иностранного языка вузов неязыковых специальностей в организации учебного процесса, направленного на развитие культуры делового общения в системе межличностных отношений специалиста в воспитательно-образовательном процессе вуза.

ЛИТЕРАТУРА

1. Тейлор Ф. Принципы научного менеджмента. М., 1991.
2. Мейо Э. Менеджмент в организациях. М., 1995.
3. Альберони Ф. Дружба и любовь. М., 1991.
4. Гамезо М.В., Домашенко И. А. Атлас по психологии: Информационно-методические материалы к курсу «Общая психология»: Учебное пособие М.: Просвещение, 1986.

© Талалаева Лариса Николаевна (lora.melamed@yandex.ru).

Журнал «Современная наука: актуальные проблемы теории и практики»

