

УДК 130

Дмитренко М. И.

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ В СОЦИОКУЛЬТУРНОЙ ДИНАМИКЕ СОЦИУМА

У статті проаналізовано поняття «ділове спілкування» з позиції історичних умов його виникнення й розгортання основних ознак у соціальній взаємодії. З'ясовано місце ділового спілкування в оптимізації соціальних зв'язків і відносин. Ділове спілкування як фрагмент культурних і цивілізаційних перетворень розглянуто з погляду реалізації гуманістичних принципів.

Ключові слова: спілкування, комунікація, культура, цивілізація, мораль.

In the article author analyzes phenomenon «business communication» based on position of historical conditions of its origin and development the main features in social interaction. He determines the role of business communication in optimization of social relations and contacts. Business communication as a fragment of cultural and civilization transformations is examined from the position of realization of humanistic principles.

Keywords: intercourse, communication, culture, civilization, morality.

В условиях развития в Украине основных направлений рыночной экономики проблема делового общения как проявления совместной продуктивной деятельности людей приобретает особую актуальность в связи с его влиянием на демократизацию политической системы, расширением международных связей в области науки, техники, культуры. Внимание к исследованию делового общения обусловлено также диагностикой современного состояния социальной деятельности, выявлением значения ее результатов в связи с глобальными процессами, вызванными состояниями биосоциальной экологии. В таких условиях акцент в регулировании отношений в институционализированных структурах и контроль за ними переносится с официальных на неофициальные механизмы, которые воплощены в стратегии делового общения.

Изучение данного феномена в настоящее время связано с анализом широкого круга проблем, к которым, в частности, относятся моральный потенциал делового общения, обозначенный в трудах украинских исследователей В. Малахова, О. Проценко, коммуникативный – в трудах Т. Чмут, Г. Чайки, М. Лукашевич, И. Осечинской. Лингвистический аспект делового общения полно и оригинально представлен разработками российского специалиста Е. Зарецкой, а анализ проблем делового общения в связи с формированием корпоративной культуры превалирует в трудах американских специалистов, прежде всего Т. Де Джорджа Ричарда, а также Р. Фредерика и Э. Петри. В связи с имеющимся уже информационным потенциалом о деловом общении автор статьи ставит цель выявить и обобщить сущностные его характеристики и представить их в изменениях современного общества с позиций социально-философского знания.

Цивилизационные изменения, происходящие в обществе, наделяют общение

особыми признаками в зависимости от складывающихся в нем отношений, которые находят себя не только в рационализированных социальных программах, стратегиях и прогнозах, но и привносят в систему связей некую духовную компоненту, связанную с сотворчеством чувственно-эмоционального порядка: сердечность, единение, диалогичность. В единстве рационализированных социальных программ и чувственно-эмоциональных координат и осуществляется процесс воспроизводства коммуникативных практик, создающих условие для воспроизводства упорядоченных и организованных социальных отношений. В процессе обретения культурных и цивилизационных навыков общения социологи придают механизмам социального контроля. Именно они влияют на возникновение статусных и ролевых координат личности, ограничивая и направляя поведение людей в зависимости от целей и задач социальной упорядоченности. Каким бы ни было общение по своим характеристикам (спонтанным, произвольным, управляемым, организованным), оно находится в системе регуляторов, которыми могут быть вера (М. Вебер) или устойчивые коллективные действия, такие, как ритуал, обряд, обычай (Э. Дюркгейм). К требованиям, регулирующим общение, относится система принуждения, в которой главенствующую роль занимает юридический закон, фиксирующий систему устойчивых закономерностей в социальной динамике социума. По мнению французского социолога П. Бурдьё, самые сильные правила проистекают из обычая. Через них экономическая необходимость заставляет признать себя. Так осуществляется процесс воспроизводства, где юридическая формула однозначно фиксирует все значения указанных отношений. При этом и моральная, и эстетическая нормы в свою очередь транслируют в общение вполне определенную степень принуждения [2, с. 10].

Общение, будучи производным от деятельности, распадается на виды и формы, среди которых деловое общение предстает как некий относительно самостоятельный факт социально-практической реальности. Данная разновидность общения в большей степени, чем многие другие, наполняется личностными параметрами и коммуникативной интенсификацией как устремленность к «другому», как возможность понять себя через «другого». В этом процессе особую роль приобретают посредники как вербальной, так и невербальной вариативности. В общении преодолеваются границы «контактных взаимодействий», образуется нечто большее, что можно представить через своеобразный комплекс измерений антропологического, аксиологического, экзистенциального порядка. В концепции Н. Элиаса эти параметры определяют самоощущение индивида, которые заставляют его противостоять «другому», не совершенствующемуся в общении. Отличие цивилизованного субъекта общения от нецивилизованного воплощается, по его мнению, в манерах поведения, демонстрирующих внимание и уважение к окружающим людям. Именно эти представления рождались и утверждались у представителей высшего общества, в частности, в придворно-аристократических его слоях, где наряду со словом «сивилите» получило хождение слово «ролитес», обозначающее искусство утонченного поведения и общения [4, с. 104].

Деловое общение приобретает отличительные черты и качественные

характеристики в связи с расширением экономического пространства и экспансией производственно распределительного сектора, торгово-коммерческих операций, когда возрастает роль индивидуальной инициативы, предприимчивости, обладающей значимостью и приносящей пользу, исчисляемую материально, финансово, морально. В деловое общение люди вступают ради социально-значимых целей, обусловленных хозяйственными, политическими стратегиями, идеологическими приоритетами. В настоящее время в литературе, посвященной проблемам делового общения, отсутствует единый подход к определению данного феномена. При этом российский исследователь Е. Зарецкая предлагает обозначать его так: «Деловое общение – это любая профессиональная коммуникативная форма деятельности, чаще всего речевая» [3, с. 4].

Деловое общение становится разновидностью практической социальной деятельности, выступая посредником в трудовой, профессиональной, служебной активности людей. Интерпретация общения как особой деятельности позволяет раскрыть механизмы формирования сознания, становления личности через анализ соотношения внутреннего и внешнего, субъективного и объективного. Деятельность предполагает следующие характерные признаки: это всегда деятельность субъектов, осуществляемая совместно; она предполагает взаимодействие субъекта и объекта, а потому всегда предметна, содержательна и реальна. Субъект в актах своей творческо-креативной самостоятельности не только обнаруживается и проявляется – он в них создается и определяется. Важное качество человека быть субъектом, что значит изначально осуществлять практическую деятельность, которая объединяет в себе все другие виды человеческой активности.

В истории развития общества деловое общение складывается постепенно, и его появление можно отнести к периоду, когда в экономике начинала расширяться сеть торгово-коммерческих и финансовых операций, налаживались учет и контроль над денежными потоками, а производственно-распределительный сектор обогатился разветвленной сферой услуг. В этих условиях получает распространение термин «дело» или «бизнес», обозначающий некую продуктивную активность. Индивидуальная инициатива как творческий порыв в реализации задуманных социально-экономических программ облекались в относительно самостоятельную систему вербальных и невербальных каналов и обозначались как «дело».

Деловое общение относится к разряду самоорганизующихся систем, которые детерминированы совокупностью формальных и неформальных требований, документальных и недокументальных нормативов. Деловое общение носит добровольно-принудительный характер, направлено на обобщение усилий, определяющих дисциплину и порядок в поведении его участников. Будучи ориентированным на достижение социально-значимых целей, деловое общение основывается на тех духовных приоритетах, которые соответствуют иерархии ценностей социальных институтов. Деловое общение является по своей сути в большей степени представительским, чем другие виды общения. Оно инструментально и технологично в организации деятельности его участников. Кроме того, деловое общение носит игровой характер, его сопровождают

соревновательность, направленность на успех. Игровой поход к общению оригинально представлен в исследованиях американского психолога Э. Берна. Сравнивая игровое и неигровое, он отмечал, что неигровое отличают открытость, однозначность. Игровой характер общения приобретает тогда, когда в нем находят себя имитация, неправдоподобие. В деловом общении это может проявляться в утаивании мотивов поведения, отсутствии искренности, преобладании формальной вежливости. Позиция Э. Берна имеет большое методологическое значение для исследования феномена «деловое общение». В игровых видах общения, скорее, происходит процесс внушения и манипулирования, где особую роль приобретают единицы общения, которыми обмениваются индивиды. Это так называемые трансакции. Знание их и умение применять способствуют достижению морально-психологического комфорта в отношениях между людьми. Это, на первый взгляд, незначительные «социальные поглаживания» способны устранять комплексы личности и приносить в ее поведение эффективность и раскованность [1, с. 17–25].

Как явление социальной действительности, деловое общение регулируется нормативной системой, состоящей из системы требований правового, административного и морально-этического порядка. Они и детерминируют его сущностное содержание, претворяющееся в действия и поступки его участников, а также создают относительно самостоятельную систему, именуемую «корпоративной моралью». Корпоративная мораль находит себя в этике делового общения, которая включает в себя систему знаний о нормах поведения, оптимизирующих процессы достижения социально-значимых целей той или иной организации и контроль над их исполнением. Деловая этика «моделирует» и «проектирует» те морально-психологические качества людей, которые актуализированы конкретной деятельностью. Наряду с морально-этическими обязанностями в систему регуляторов делового общения включаются правила хорошего тона, ориентированные на соблюдение приличествующего, пристойного поведения. Правила хорошего тона в деловом общении репрезентируют как поведение отдельных его представителей, так и коллектива в целом. Созданный на их основе бизнес-этикет визуализирует поведение, актуализируя его формы, которые поддерживают принципы справедливости, соблюдение субординации и статусно-ролевые приоритеты. Нормативно-регулятивный потенциал делового общения, суммированный административными и моральными нормами, поддержанные правовым законодательством и укорененные традициями, а также представлениями о приличном и пристойном, не только индицируют процесс, но и определяют его.

Нормативно-регулятивные детерминанты делового общения связаны с его знаково-символическим полем, в котором разворачиваются межличностные контакты. Будучи включенным в специально оформленное коммуникативное пространство, человек косвенно принужден использовать его как посредника и осваивать систему визуальных обозначений, способствующих тому, чтобы он был таким, каким ему предписано быть социальным положением, ролью, статусом.

Итак, в настоящее время общение как явление социальной действительности выступает предметом исследования ряда областей социально-гуманитарной

направленности. Социально-философское знание включает общение в проблемное поле своего исследования в связи с интерпретацией таких понятий, как деятельность, коммуникативность, духовность, нормативная регулятивность и т. д. Через их соотношения обозначается аксиологический аспект общения. Деловое общение есть вариант общения, который отличается процедурно-упорядоченная структура и официально-представительская презентативная форма.

Литература:

1. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Психология человеческих взаимоотношений. Люди, которые играют в игры. Психология человеческой судьбы / Э. Берн. – СПб. : Ленинград, 1992.
2. Бурдьё П. Практический смысл / П. Бурдьё. – СПб. : Алетейя, 2001.
3. Зарецкая Е. Н. Деловое общение : в 2-х т. / Е. Н. Зарецкая. – Т. 1. – М. : Дело, 2002.
4. Элиас Н. О процессе цивилизации. Социологические и психогенетические исследования : в 2-х т. / Н. Элиас. – Т. 2. – М. : СПб. : Университетская книга, 2001.