

Данилова Анна Ивановна

канд. культурологии, доцент

Филиал ФГБОУ ВО «Кубанский государственный

университет» в г. Новороссийске

г. Новороссийск, Краснодарский край

КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СФЕРЕ

Аннотация: статья посвящена проблеме культуры делового общения со всеми участниками, включенными в образовательную сферу: администрацией, коллегами, обучающимися, родителями. На основе анализа и синтеза определены формы, этические нормы делового общения. Особое внимание уделено культурно-воспитательной функции этикета, а также речевой культуре участников делового общения.

Ключевые слова: культура, этика, этикет, деловое общение, образовательная сфера, культура речи, манера.

Прежде чем говорить о культуре делового педагогического общения, определим круг основных понятий: культура, этика, этикет, деловое общение, образовательная среда.

Культура (лат. cultura – возделывание, воспитание, образование, почитание) многозначное понятие, употребляемое для обозначения исторически определенного уровня развития общества, творческих сил и развития способностей человека, выраженного в типах, формах организации жизни и деятельности людей, а также в создаваемых ими материальных и духовных ценностях [3].

Этика (греч. ἠθικά, от ἠθικός – относящийся к нраву, характеру; лат. ethica) – наука о морали (нравственности) как совокупности социокультурных, религиозных ценностей, сформированных на уровне национального и межнационального самосознания [5].

Деловое общение – сложный многоплановый процесс, предполагающий установление межличностных контактов в сфере служебных отношений, в

нашем случае – в образовательной сфере. Специфика делового общения заключается в соблюдении некоего регламента, т.е. в подчинении установленным правилам, которые определяются национальными и культурными традициями, профессиональными этическими принципами. Таким образом, деловое общение основывается на основополагающих принципах культуры и этики.

Деловое общение предполагает соблюдение определённого этикета. «Этикет – это многофакторный феномен, его можно рассматривать и как форму сознания аксиологического свойства, и как форму социального общения, и как сущностный элемент культуры гуманистического значения... Деловой этикет – это сравнительно новый вид социальной регуляции в условиях деловой среды» [4, с. 9].

Большинство исследователей, говоря о деловом общении в современной образовательной сфере, ограничивают её профессиональным общением между администрацией и преподавателями внутри коллектива, между коллегами, между преподавателями и специалистами других структур, преподавателями и учащимися.

На наш взгляд, в этот перечень не включён такой важный участник образовательной сферы, как родитель. Не являясь прямыми участниками образовательного процесса, родители, тем не менее входят в образовательную среду: именно в семье ребёнок приобщается к семейным ценностям, познаёт первые сведения о морали и нравственности. Однако не секрет, что выросло новое поколение родителей, для которых учитель перестал быть личностью авторитетной и образцовой. И если при деловом общении названных категорий этикет выполняет регулятивную (стабилизирующую), аксиологическую (ценностную), оценочную, коммуникативную функции, то при общении с молодыми родителями должна проявляться культурно-воспитательная функция этикета. Именно эта функция приобщает человека «к комплексу знаний этикетного, неэтикетного и антиэтикетного поведения в обществе и формирует отношение к другому как к ценности. Обучение этикету – это обучение главным образом ценностно-обусловленным нормам, а не только технике общения» [4, с. 17]. Плановая реализация этой

функции этикета способствует приобщению всех участников образовательной сферы к культурно-нравственным ценностям.

Деловое общение в образовательной сфере осуществляется в разнообразных формах: деловая беседа, деловое педагогическое совещание (педагогический совет), публичные доклады, конференции, семинары, деловая переписка, родительское собрание. И каждая форма требует соблюдения этикетных правил, важнейшими из которых являются умение слушать и слышать собеседника или оппонента, готовность к спонтанной, т.е. не подготовленной заранее, коммуникации и хорошие вербальные способности: культура, развитость речи, богатство лексики. С.И. Ожегов писал: «Высокая культура речи – это умение правильно передать свои мысли средствами языка. Правильной речью называется та, в которой соблюдаются нормы современного литературного языка... Но культура речи ... заключается еще и в умении найти не только точное средство для выражения своей мысли, но и наиболее доходчивое (т.е. наиболее выразительное) и наиболее уместное (т.е. наиболее подходящее для данного случая) и, следовательно, стилистически оправданное» [2, с. 17].

Только в совершенстве владея коммуникативными умениями, активно применяя их в повседневном деловом общении, участники образовательного процесса смогут осуществлять культурно-воспитательную функцию этикета.

К уже перечисленным этикетным правилам делового общения следует добавить и такие, как свобода, терпимость, тактичность и деликатность, справедливость.

Свобода – это общечеловеческая ценность. Участники педагогического процесса должны ценить свободу своих собеседников: коллег, обучающихся, родителей. Недопустимо даже в мелочах ущемлять их интересы.

Терпимость предполагает понимание и принятие слабостей и недостатков другого человека, что, в свою очередь, способствует появлению взаимодоверия, понимания, откровенности, появляется возможность предупредить намечающийся конфликт.

Педагогическое деловое общение должно основываться на тактичности и деликатности.

Такт – это способность принимать своего партнёра по общению как равноправную личность, умение применять этические нормы к каждому конкретному человеку, учитывая пол, возраст, национальность, темперамент, привычки и т. д.

Деликатность – это прежде всего вежливость и внимательность, корректность и искренность в общении, умение щадить самолюбие участников коммуникации.

Особо следует сказать о роли справедливости в образовательной сфере. Справедливость «предполагает оценку личностно-деловых качеств людей и их деятельности, признание их индивидуальности, открытость критике, самокритичность» [1, с. 7]. Справедливое отношение ко всем участникам образовательной сферы – залог создания хорошей репутации образовательного учреждения, педагогического коллектива.

Немаловажную роль в деловом педагогическом общении играют манеры поведения.

Манеры – это внешний тип поведения, который включает в себя разнообразные аспекты: способ держать себя, форма обращения с другими людьми, выражения, употребляемые в речи, тон, интонация, характерные для человека невербальные средства общения – жесты, мимика, походка, поза. Манеры относятся к культуре поведения человека и также регулируются этикетом, который в цивилизованном обществе совпадает с общими требованиями вежливости, в основе которых лежат принципы гуманизма.

Хорошими манерами в обществе признаются скромность, сдержанность человека, умение держать под контролем свои эмоции, внимательность и тактичность в общении с людьми, т.е. всё то, что свидетельствует о безусловном уважении собеседника.

Дурными манерами принято считать всё то, что люди обычно связывают с понятием «вульгарность» и что проявляется как откровенная недоброжелатель-

ность и пренебрежение к людям: привычка громко говорить, не стесняясь в выражениях; слишком агрессивная жестикуляция; развязность в поведении; неряшливость в одежде; грубость. К сожалению, были случаи недопустимого поведения участников образовательного процесса, которое выражалось в навязывании своей воли другим людям, в неумении сдерживать свое раздражение, в намеренном оскорблении достоинства человека, в бестактности, сквернословии, употреблении унижительных кличек, прозвищ.

Следует помнить, что культура делового педагогического общения предполагает благожелательное и уважительное отношение ко всем людям, безотносительно к их должности и общественному положению, что только образцовое поведение, соблюдение этикетных норм поможет вернуть нашей профессии былой авторитет.

Список литературы

1. Егоров В.П. Этика деловых отношений: учеб. пособие / В.П. Егоров. – М.: Юридический институт МИИТа, 2016. – 142 с.
2. Культура русской речи: учебник для вузов / под ред. Л.К. Граудиной, Е.Н. Ширяева. – М.: НОРМА-ИНФА, 2000.
3. Культурология: словарь-справочник / Н. В. Шишова [и др.]. – Ростов н/Д.: Феникс, 2009. – 596. – ISBN 978-5-222-15784-8.
4. Мамина Р.И. Деловой этикет: сущность, структура, функции: философско-культурологический анализ: автореф. дис. ... д-ра филос. наук: 24.00.01, 09.00.05 / С.-Петербург. гос. ун-т. – СПб., 2005. – 38 с. EDN ZNAOCZ
5. Новейший философский словарь / гл. науч. ред. и сост. А.А. Грицанов. – Минск: Изд. В.М. Скакун, 1999. – 877 с. – ISBN 985-6235-17-0.