

УДК 159.923.2

ББК 88.5

П-21

*Пафифова Бэла Казбековна, кандидат педагогических наук, доцент кафедры философии, социологии и педагогики Майкопского государственного технологического университета, т.: 89184240560.*

**К ВОПРОСУ О ФОРМИРОВАНИИ КОММУНИКАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО И МЕЖЛИЧНОСТНОГО ОБЩЕНИЯ  
У БУДУЩИХ СПЕЦИАЛИСТОВ  
(рецензирована)**

*В статье рассматриваются вопросы, касающиеся процесса формирования коммуникативной культуры. Раскрываются содержание и структура коммуникативной подготовки будущих специалистов, ее основные направления: коммуникативная культура, коммуникативные умения и навыки, коммуникативная компетентность, коммуникативный потенциал личности.*

*Ключевые слова:* коммуникативная подготовка, коммуникативные умения и навыки, активные методы обучения, спецкурс, семинары-практикумы, специалист «контактной зоны», коммуникативная культура, интерактивные занятия, тренинг.

*Paiffova Bela Kazbekovna, Candidate of Pedagogy, assistant professor of the Department of Philosophy, Sociology and Pedagogy of Maikop State Technological University, tel.: 89184240560.*

**ON THE FORMATION OF COMMUNICATIVE CULTURE  
OF PROFESSIONAL AND INTERPERSONAL COMMUNICATION  
OF FUTURE EXPERTS  
(reviewed)**

*The article discusses the processes of formation of the communicative culture. The contents and structure of communicative training of future specialists and its main trends: communicative culture, communication skills, communicative competence, communicative potential of the individual has been revealed.*

*Keywords:* communicative training, communication skills, active learning methods, special courses, workshops, expert of a “contact zone”, communicative culture, interactive lessons, training.

В условиях конкуренции, сложившейся в социокультурной сфере и сфере бизнеса, при подготовке специалистов – будущих работников «контактной зоны» – необходимо особое внимание уделять формированию коммуникативной культуры. Общение в профессиональной сфере имеет ряд специфических особенностей по сравнению с бытовым, повседневным общением. Клиенты, как правило, не придают значения, кто принимает заказ или предоставляет услугу. Обслуживающий персонал в подавляющем большинстве случаев также лишен предпочтений относительно того, кто совершает заказ. Иными словами, «исполнитель» и «клиент» являются друг для друга некими обезличенными фигурами. В результате некоторые работники «контактной зоны» не задумываются о впечатлении, которое они производят на посетителей. Поведение клиентов зачастую также нередко выходит за рамки общепринятых этических норм. Это приводит к взаимной грубости, невнимательности – всему тому, что негативно отражается на эмоциональном состоянии, как клиентов, так и обслуживающего персонала.

Молодые специалисты, плохо разбирающиеся в людях, испытывают трудности в общении с клиентами. Даже зная, что нужно сказать, они не умеют войти в контакт с посетителями [1].

Универсальных алгоритмов общения для всех возможных ситуаций в социокультурной сфере и сфере бизнеса не существует. Будущие специалисты должны овладеть наукой и искусством общения, уделяя особое внимание самовоспитанию и

самосовершенствованию во взаимоотношениях с людьми. Большинство специалистов, обладая достаточными познаниями о свойствах изделий (услуг), имеют весьма расплывчатое представление о коммуникативных навыках и умениях, которые необходимы для успешного осуществления профессиональной деятельности.

За рубежом при подготовке специалистов «контактной зоны» основной акцент делается на процессе формирования коммуникативной подготовки профессионального и межличностного общения.

Как отмечает в своем исследовании Г.И. Бабий, в России сложилась другая ситуация. Коммуникативная подготовка долгое время выступала в качестве компонента формирования гармонично развитой личности. Это негативно отразилось на сфере управления профессиональной деятельностью.

В современных условиях требуется всесторонняя коммуникативная подготовка студентов – будущих работников «контактной зоны». Она должна вестись по нескольким направлениям.

### **1. Формирование коммуникативных умений.**

Подразумевает овладение и совершенствование соответствующих умений и навыков: оперирование определенными фонетическими, лексическими и грамматическими элементами языка; логическое построение речи; совершенствование монологической речи; умение вступать в диалог и поддерживать его; умение использовать различные речевые средства убеждения с целью воздействия на собеседника или корректного опровержения его доводов; трансформирование языкового материала, адаптирование его к возможностям как говорящего, так и слушающего; консультирование коллег и клиентов; навыки ассертивности: соблюдение условий контракта и выполнение обязательств; умение вежливо сказать «нет»; возврат некачественных товаров; навыки фасилитации: проведение собраний, дискуссий, умение вести спор и т.д.

### **2. Развитие коммуникативного потенциала личности.**

Коммуникативный потенциал личности – возможности человека, определяющие качество его общения. Он заключается в единстве двух составляющих – коммуникативных свойств личности, характеризующих потребность в общении, отношение к способу общения, и коммуникативных способностей – способностей владеть инициативой в общении, проявлять активность, эмоционально откликаться на состояние партнеров по общению, формировать и реализовывать собственную программу общения, осуществлять самостимуляцию и взаимную стимуляцию в общении.

### **3. Формирование коммуникативной компетентности.**

Подразумевает не только изучение норм и правил общения, но и овладение технологиями общения – умение использовать знания об элементах общения в беседе, споре, собеседовании, переговорах и т.п.

### **4. Формирование коммуникативной культуры.**

Важнейшей составляющей человеческой деятельности, и культуры в частности, является общение. Как утверждает Э. Холл американский специалист по межкультурной коммуникации, культура – это коммуникация, а коммуникация – это культура [3]. Коммуникативная культура – индивидуальное коммуникативное поведение человека, которое базируется на культурных ценностях и нормах его народа. Коммуникативная культура личности формируется в течение всей жизни на основе опыта человеческого общения. Под формированием коммуникативной культуры следует понимать овладение умениями и навыками общения посредством нравственно-этического, исторического, культурного и социального соотнесения поведения отдельной личности с действиями других людей.

Коммуникативная подготовка будущих специалистов подразумевает выработку речевых и языковых навыков и умений с целью их последующего практического использования. Это возможно лишь на основе подлинного речекультурного развития.

При этом, коммуникативная подготовка активизирует процесс формирования личности будущих специалистов, профессиональная деятельность которых предполагает способность четко выражать свои мысли, оперативно подыскивать аргументы, предотвращать возникновение конфликтных ситуаций в условиях большой эмоциональной нагрузки.

Таким образом, от будущего работника «контактной зоны» требуется овладение всеми этими параметрами, умение их задавать, формировать, а, следовательно, управлять процессом общения. Этим обусловлено значение коммуникативной подготовки будущих специалистов-работников «контактной зоны».

Не подвергая сомнению значение всех вышеперечисленных направлений коммуникативной подготовки, отметим приоритетность формирования **коммуникативной культуры**.

Специалисту любой сферы деятельности необходимо владеть разнообразными навыками общения. Одних лишь коммуникативных средств, навыков и способностей для этого недостаточно. Коммуникативная подготовка невозможна без фундамента, которым является формирование коммуникативной культуры, ценностных установок, связанных с «человеческим фактором» в межличностном общении. Основу коммуникативной культуры составляют общепринятые нравственные требования к общению, заключающиеся в признании неповторимости и ценности каждой личности. Человек с высоким уровнем коммуникативной культуры межличностного общения проявляет по отношению к другим людям такие качества, как вежливость, любезность, обходительность, приветливость, тактичность, сдержанность, человечность и внимание, заботливость, корректность, точность и предупредительность, скромность [2].

Согласно проведенным мною исследованиям, программа профессиональной подготовки таких контактных профессий, как работник сферы обслуживания, тур-агент, менеджер, банковский работник, провизор, товаровед и др., должна включать в себя спецкурс, в рамках которого осуществляется коммуникативная подготовка будущих специалистов по всем перечисленным выше направлениям [8].

Понятийному компоненту в спецкурсе не следует уделять повышенное внимание, приоритетными являются так называемые инструментальные знания – способы деятельности, правила, конкретные рекомендации, заповеди, советы, наставления, пожелания и т.д. [5]

Основное внимание в спецкурсе необходимо обратить на формирование коммуникативной культуры, напрямую связанной с умением анализировать и оценивать общение (степень его эффективности и уровень владения языком); умением общаться (ориентироваться в ситуации, учитывая адресата, аудиторию, формировать свое коммуникативное намерение, коммуникативную компетентность, владеть своим эмоциональным самочувствием до, во время и после общения) [4].

Таким образом в программу спецкурса следует включить достаточное количество семинарских занятий, семинаров-практикумов, а именно – активных и интерактивных форм проведения занятий, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, приближенных к профессиональным, психологических тренингов. Данный спецкурс должен носить сугубо практический характер. Для формирования у студентов навыков эффективного профессионально ориентированного общения, при котором достигается коммуникативная цель – убедить, повлиять на чье-либо решение, действие и т.д., на практических, интерактивных занятиях студенты должны проявлять максимальную активность – говорить, показывать, проигрывать, вживаясь в ту или иную социальную роль (туроператора, менеджера, банковского работника, товароведа, провизора, работника социально-культурной сферы, клиента, и т.д.).

Основными методами в данном случае выступают активные методы обучения. Так, на семинарских занятиях можно организовать групповые дискуссии, обсуждение проблемных

вопросов, что позволит расширить круг знаний будущих специалистов о различных аспектах межличностного и профессионального взаимодействия.

Семинары-практикумы должны обеспечивать формирование системы процедурно-технологических знаний. На занятиях в качестве основных форм и приемов работы следует использовать: моделирование ситуаций, решение коммуникативных задач и их анализ, диспуты, анкетирование, упражнения и профессионально-психологические тренинги. Так, на одном из практических занятий по формированию перцептивно-рецептивных коммуникативных умений, развитию эмпатических способностей студентов, необходимых при общении с клиентами, заказчиками (партнерами по общению), можно провести психотехническую игру «Анабиоз». Участники разбиваются на пары. Один исполняет роль «замороженного», другой – «реаниматора». По сигналу «замороженный», застывая в неподвижной позе, изображает погруженное в анабиоз существо с окаменевшим лицом и пустым взглядом. В течение одной минуты «реаниматор» должен вывести партнера из анабиотического состояния, оживив его с помощью мимики, жеста, пантомимы, при этом, не касаясь его и не разговаривая с ним. Признаками успешных действий «реаниматора» являются произвольная реплика, смех и другие проявления эмоциональной жизни «замороженного». Затем партнеры меняются ролями. После завершения игры обсуждается ее цель [7].

На практических занятиях студентам также предлагается войти в проблемную коммуникативную ситуацию с описанием обстоятельства, то есть социальную роль. Например, роль претендента на вакантную должность, о которой стало известно из объявления в СМИ. Разыгрывается ситуация – собеседование с руководителем предприятия (фирмы и т.д.). Претендент заинтересован в том, чтобы его приняли на интересную и высокооплачиваемую работу. А у руководителя фирмы большой выбор. Задача претендента – продемонстрировать свою компетентность (коммуникативную в частности), желание работать и готовность приступить к работе немедленно. При этом он должен оговорить важные для него условия контракта. Претенденту необходимо продумать, как он войдет, как поздоровается, что скажет о себе (если его спросят); каким тоном спросит о контракте, как и за что, будет благодарить, что скажет в конце беседы. «Руководитель» тоже должен подготовиться к беседе: ему важно принять на работу хорошо подготовленного, контактного, ответственного сотрудника. Внимание студентов следует обратить на «Правила речевого поведения вежливых партнёров» [6].

С целью выявления качеств, важных для продуктивного профессионального общения, студенты выполняют ассоциативное коммуникативное упражнение. Они называют те качества, которые ассоциируются у них с образом общительного, преуспевающего специалиста в той или иной области. Как правило, студенты указывают следующие качества: тактичность, доброжелательность, энергичность, вежливость, организованность, открытость, исполнительность, эмпатию, умение устанавливать контакты, убеждать, умение слушать собеседника и др.

Для каждого студента группа составляет перечень качеств, которые помогут ему в общении с людьми, то есть отмечает те положительные качества, которые особенно ценны в этом человеке. Указываются и отрицательные качества, которые, по мнению группы, будут препятствовать будущему специалисту в коммуникативной деятельности.

При выдвижении студентов на должность руководителя фирмы, менеджера по персоналу, то есть работника контактной зоны, претендент получил список качеств, которые будут ему необходимы в общении, а также качеств, которые не способствуют продуктивной коммуникативной деятельности.

Умение слушать партнера по общению имеет первостепенное значение и при ведении служебных разговоров по телефону. При эффективном использовании телефон выступает в качестве важнейшего компонента имиджа фирмы, агентства и др. Умение сотрудников фирмы профессионально вести телефонные переговоры во многом определяет ее репутацию. На одном из практических занятий студентам можно дать

задание – подготовить слова приветствия, произносимого по телефону. Их должно быть не менее 10-14. Необходимо также подготовить не менее 8 вариантов короткого представления себя и 7-10 вариантов словесных конструкций, позволяющих выяснить, кто собеседник; 5-7 вариантов вопросов относительно его возможности разговаривать в данный момент.

В телефонном разговоре необходимо подчеркнуть значительность собеседника. «Алло» должно звучать предельно доброжелательно. Студентам дается задание: 13-15 раз произнести «Алло» с разной степенью эмоциональности, разнообразными интонациями. Они должны подготовить аудиозапись произнесения «Алло» 10-15 различными способами. Затем студенты прослушивают запись и определяют наиболее оптимальный вариант произнесения «Алло», составляют свой список синонимов «Алло». Таким образом, происходит расширение возможностей студентов в телефонном общении [8].

Очевидно, что для одних профессий уровень коммуникативной подготовки будет иметь большее значение, чем для других. Важную роль он играет в социально-культурной сфере, в частности – в туризме, сфере управления, бизнесе, сфере здравоохранения. С другой стороны, очевидно, что умение проявлять доброжелательность в отношении с другими людьми (не важно, обусловлено оно чем-либо или нет) является ценным качеством в любой профессии. Рассмотренные нами составляющие коммуникативной культуры и личные качества специалистов «контактной зоны» должны трансформироваться в их убеждения, стать неотъемлемой частью их личности.

#### *Литература:*

1. Лозовский Б.Н. Искусство разговаривать и получать информацию: хрестоматия. М.: Высш. школа, 1993. 303 с.
2. Паранук Б.К. Формирование коммуникативных умений у студентов – будущих специалистов социально-культурного сервиса и туризма: дис. ... канд. пед. наук. Майкоп: Изд-во АГУ, 2006. 193 с.
3. Пиз А. Язык телодвижений. Н. Новгород: Ай-кью, 1994. 262 с.
4. Спивак В.А., Андреева И.В. Этика делового общения и делопроизводство. СПб., 1996. 64 с.
5. Федцов В.Г. Культура сервиса: учеб.-практ. пособие. М.: ПРИОР, 2001. 208 с.
6. Ханин Ю.А. К вопросу об оценке коммуникативности личности // Общение как предмет теоретического и прикладного исследования. Л., 1972. С. 172-173.
7. Чекалаева Н.В. Теоретические основы учебно-методического обеспечения процесса изучения педагогических дисциплин в педагогическом вузе: дис. ... д-ра пед. наук. СПб., 1998. 252 с.
8. Шелихова Н.И. Техника педагогического общения. М.; МОДЭК, 1998. 128 с.