

УДК 651.51

ББК 74.58

M772

**В. В. Монжиевская**

**Иркутск, Россия**

**О РЕЗУЛЬТАТАХ ИССЛЕДОВАНИЙ ПРОБЛЕМЫ ОБЩЕНИЯ  
В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И ПОДГОТОВКИ  
К НЕМУ СПЕЦИАЛИСТОВ**

В статье представлены результаты исследований проблем общения в профессиональной деятельности и подготовки к нему специалистов сотрудниками Восточно-Сибирского Центра проблем педагогической науки и образования.

Рассматриваются научные подходы к исследованию, сущностные характеристики общения в профессиональной деятельности, даётся авторский подход к определению понятий деловое и профессиональное общение, коммуникативная компетентность.

**Ключевые слова:** научные подходы; деловое общение; профессиональное общение; коммуникативная компетентность.

**V. V. Monzhievskaya**

**Irkutsk, Russia**

**ON THE RESULTS OF RESEARCH OF THE PROBLEM OF COMMUNICATION  
IN PROFESSIONAL ACTIVITY AND TRAINING SPECIALISTS FOR  
IT**

The article presents the results of studies of communication problems in professional activity and training specialists for it by the staff of the East Siberian Center of problems of pedagogical science and education. Considering scientific approaches to the research, essential characteristics of communication in professional activity, the

author defines business and professional communication as well as communicative competence.

**Keywords:** scientific approaches; business communication; professional communication; communicative competence.

Проблема общения в профессиональной деятельности актуализировалась на рубеже веков. В первую очередь это было связано с переходом страны к рыночным отношениям. Следует отметить, что до этого периода своего теоретического, психолого-педагогического обоснования, исследования и широкого освещения в литературе проблема не получила. Издания отечественных ученых и исследователей были незначительны, учебники и учебные пособия для будущих специалистов исчислялись единицами.

Социальные, экономические и политические преобразования в стране, усиление разносторонних как внутрироссийских, так и международных связей, обозначили исследовательскую «нишу», которая быстро начала заполняться разработками в области социологии, социальной психологии, лингвистики, педагогики.

Сегодня, несмотря на то, что в отечественной науке произошел большой прорыв вперед, многое в исследовании этой проблемы еще не решено. К таким вопросам можно отнести: методологическое сопровождение исследований общения в профессиональной деятельности, понятийно-терминологический аппарат, наличие единого банка данных, информационно-поисковых отраслевых языков, тезаурусов и дескрипторных словарей, тематических глоссариев по различным аспектам общения в профессиональной деятельности. Не исследованным остается вопрос адаптации зарубежных разработок в области общения к современной российской практике. Кроме этого, не развита система подготовки и переподготовки кадров по общению в профессиональной деятельности на основе внедрения современных технологий; недостаточно разработано комплексное методиче-

ское обеспечение данного процесса, создание классов-лабораторий, компьютерных тренажеров по решению коммуникативных задач, моделирующих программ и т. д.

Осознание того, что коммуникационные процессы в любой профессиональной деятельности выступают наиважнейшим фактором ее эффективности, определило повышенный интерес сотрудников Восточно-Сибирского Центра проблем педагогической науки и образования, где под руководством профессора Т. А. Стефановской было выполнено исследование и разработан вариант решения проблемы подготовки студентов вуза к деловому общению в профессиональной деятельности.

Обнаруженный интерес к проблеме общения в профессиональной деятельности и подготовки к нему специалистов способствовал созданию в 2000 году секции «Коммуникационные процессы в профессиональной деятельности» (научный руководитель – доцент Монжиевская В. В.).

Сотрудниками секции исследуется целый ряд проблем избранной тематики, среди которых методологические, теоретические, собственно педагогические и методические.

В обосновании методологических основ проблем коммуникации мы исходили из того, что динамичность современной педагогической науки требует постоянного обогащения теоретико-методологических оснований, адекватных новым подходам, концепциям, связанным тесно с глобализацией и информатизацией современного общества, тенденциями развития научно-технического прогресса, междисциплинарной природой современного знания и т. д.

Следует отметить, что адекватное решение любой педагогической проблемы возможно лишь на основе совокупности научных подходов. Исследования в этой части позволили нам выделить приоритетные, позволяющие обеспечить достоверность знания о проблеме общения в профессиональной деятельности и подготовки к нему специалистов, глубину анализа в целом и отдельных ее частей.

В качестве философского основания для исследования проблемы общения в профессиональной деятельности и подготовки к нему специалистов нами был

избран диалектический подход, который в науке определяется как теория познания и как логика. Исходя из его сущности, проблема общения в профессиональной деятельности представляется как познаваемая, имеющая потенциальную возможность формирования научного знания о ней, черпающая основы своего познания и критерии результативности в практической деятельности. В свете последнего утверждения диалектика реально протекающего процесса общения и подготовка специалистов к нему представляется многоаспектным, непрерывно развивающимся процессом, наполненным противоречиями, которые и являются главными рычагами развития и его совершенствования. Реально протекающий процесс общения и подготовка к нему имеют характер объективной взаимосвязи. Так как эта взаимосвязь оказывает существенное влияние на оптимальное функционирование общения и, соответственно, различных сфер деятельности человека, обнаруживается забота общества о ней, что определяется в приоритетности его задач [Монжиевская, 2000, с. 15–47].

Диалектика развития общества привела к тому, что современная эпоха все острее ставит вопросы, связанные с оценкой деятельности и возможностей человека и общества по преобразованию природы, социальной среды и самой человеческой личности, что ориентирует на гуманистический подход в научном исследовании проблемы. Гуманистический подход рассматривает человека как субъекта своей деятельности, способного целенаправленно преобразовать объективную действительность и осуществлять творческое саморазвитие. В результате человеческой активности происходит развитие, обогащение различных форм общественной жизни, развитие общества, как целостного и сложного социального организма, что способствует и собственному развитию человека как общественного субъекта. В таком контексте, в профессиональной деятельности человек представляется целостной личностью, стремящейся к максимальной реализации своих возможностей, открытой для восприятия нового опыта, способной на осознанный и ответственный выбор в разнообразных коммуникативных ситуациях, является активным интерпретатором своего и чужого поведения, осо-

знанно взаимодействует со своим окружением, т. е. является субъектом. Гуманистический подход рассматривает каждую личность как активного творца собственного развития, определяемого ее внутренними противоречиями, и как ценность, в таких проявлениях, как развитие и самоактуализация личности, ее ценности и смыслы, переживание мира и т. д. [Монжиевская, 2000, с. 15–47].

При реализации общения в профессиональной деятельности происходит преломление опыта человека через ценности, которыми он руководствуется в жизни. Личностные ценности являются одним из источников её мотивации и выступают важным фактором социальной регуляции взаимоотношения людей и поведения человека. Это ориентирует на отношение к проблеме общения в профессиональной деятельности и подготовки к нему специалистов как к системе ценностей и оценок, социальных установок, целей и идеалов, смысла жизни и социальной значимости личности, а также реализации общения через ценностно-регулятивные и аксиологические аспекты, что определяет в исследовании данного феномена аксиологический подход [Монжиевская, 2000, с. 15–47].

Исследование проблемы общения в профессиональной деятельности и подготовки к нему специалистов сопряжено с многосторонней деятельностью, что ориентирует на новое основание – деятельностный подход.

При выборе инструментария исследования требуется обращение к системному подходу, который не изменяет реальность, а лишь меняет интерпретацию фактов и их оценку, дает образ реально протекающего общения в профессиональной сфере деятельности в виде модели, состоящей из совокупности взаимосвязанных между собой элементов, являясь отражением в сознании системности данного объекта.

Центральной процедурой системного подхода является, естественно, построение обобщенной модели, отражающей все факторы и взаимосвязи реальной ситуации, которые могут проявиться в процессе ее функционирования. Построение такой обобщенной модели должно удовлетворять принципам целостности, структурности, иерархичности, вариативности, взаимосвязи и пр. Системный

подход содержит в себе новую, по сравнению с предшествующими, логику объяснения, в основе которой лежит поиск конкретных механизмов целостности объекта и выявления типологии его связей.

Общение в профессиональной деятельности представляет научный интерес для различных областей знаний, каждая из которых рассматривает его в рамках своего предмета. Создание целостного представления об общении невозможно без соотнесения его с современной системой научных знаний в целом, их ролью в научной иерархии. Это сориентировало нас на интеграционный подход в исследовании проблем общения в профессиональной деятельности и подготовки к нему специалистов [Монжиевская, 2000, с. 15–47].

Более полувека в образовательной практике многих стран мира широко используется компетентностный подход. Внедрение его в практику шло и идет не однозначно. В нашей стране переход на компетентностный формат обучения совпал с началом тысячелетия. Сущность компетентностного подхода и компетентностной модели образования заключается не в усвоении готового знания, а в анализе условий происхождения знания и формулировке понятий, необходимых для решения задач, освоения целостного опыта решения жизненных проблем, применения главных (ключевых) компетенций, реализации социальных ролей. Компетенции, в таком варианте, не сводятся ни к знаниям, ни к умениям, а являются сферой отношений, существующих между знанием и практической деятельностью. В рамках данного подхода основой успешной жизни индивида в обществе и эффективного взаимодействия в профессиональной сфере деятельности выступает коммуникативная компетентность.

Таким образом, для научной разработки проблем общения в профессиональной деятельности и подготовки к нему специалистов в качестве основополагающих для исследования нами были определены следующие научные подходы: диалектический, гуманистический, аксиологический, деятельностный, системный, интеграционный, компетентностный.

Разработка теоретических вопросов, прежде всего, была направлена на определение ключевых понятий данной научной области, к которым мы отнесли «общение в профессиональной деятельности» и «коммуникативную компетентность».

В имеющихся на сегодня публикациях общение в профессиональной деятельности пока не получило однозначного толкования. Рамки статьи не позволяют остановиться на подробном анализе имеющихся в науке подходов к определению данного понятия. Нами, на основе выделения существенных характеристик, рассмотрено общение в профессиональной деятельности.

Были выделены следующие существенные характеристики:

Участники общения: субъекты (как минимум – два).

Природа общения: общение – процесс, который складывается из совокупности коммуникативных деятельностей двух или более субъектов.

Поле функционирования: профессиональная сфера (внутрипрофессиональная и межпрофессиональная), включающая следующие группы профессий (по Климову Е. А.): человек-человек, человек-природа, человек-знаковая система, человек-техника, человек-художественный образ.

Предмет общения: непосредственное или опосредованное решение целей и задач профессиональной деятельности по созданию продукта и (или) продвижению его по рынку товаров и услуг и потребление продукта профессиональной деятельности.

Анализ общения в профессиональной сфере показывает, что при одинаковости существенных характеристик для всех профессиональных групп, в группе профессий «Человек-человек» функционирует не один, а два вида общения, которые различаются по своей сути. Это отличие выступает на уровне предмета. Если содержанием одного вида общения является производство продукта профессиональной деятельности и дальнейшее его продвижение по рынку товаров и услуг, то содержанием другого – потребление этого продукта.

Первый вид общения мы определили как деловое общение, второй вид – профессиональное.

Исходя из вышеизложенного, мы делаем следующий вывод: в профессиональной сфере деятельности может функционировать два вида общения: деловое и профессиональное.

Деловое общение – это целенаправленное взаимодействие субъектов профессиональной деятельности по непосредственному или опосредованному созданию продукта этой деятельности и (или) продвижению его по рынку товаров и услуг.

Профессиональное общение – это целенаправленное взаимодействие субъектов в профессиональной деятельности по потреблению продукта этой деятельности [Монжиевская, 2015, с. 37–45].

Деловое и профессиональное общение различаются по предмету: деловое общение направлено на создание продукта профессиональной деятельности, а профессиональное – на его потребление. Деловое общение носит универсальный характер, а профессиональное – отражает специфику профессиональной деятельности (Что и послужило основанием его названия). В деловом общении в качестве субъектов выступают субъекты профессиональной деятельности, в профессиональном общении с одной стороны – субъект профессиональной деятельности, с другой – потребители предоставленной услуги [Монжиевская, 2015, с. 37–45].

При рассмотрении результата коммуникативной подготовки будущих специалистов исследователи рассматривают коммуникативные умения и навыки, коммуникативный потенциал человека, коммуникативную культуру, коммуникативную готовность студентов, коммуникативные компетенции, компетентность в общении, коммуникативную компетентность.

Не раскрывая в данной статье логику рассуждений, опирающуюся на теоретические исследования различных ученых, констатируем, что на основе теоретического осмысления проблемы, анализа, предпринятых оценок и рассуждений мы пришли к выводу, что целью и результатом подготовки к общению в профессиональной сфере деятельности следует считать коммуникативную компетентность – как интегральное, динамическое, саморазвивающееся качество субъекта,

представляющее систему внутренних средств ориентировки и регуляции коммуникативных действий на базе знаний о целостном процессе общения, умений общения, ценностного к нему отношения, коммуникативной рефлексии и направленное на оптимальное функционирование данного процесса [Монжиевская, 2015, с. 37–45].

При решении собственно педагогических задач сотрудники секции «Коммуникационные процессы в профессиональной деятельности» являются разработчиками ряда педагогических технологий: технологии определения и реализации индивидуальной траектории обучения деловому общению (Монжиевская В. В.) [Монжиевская, 2000, с. 15–47], технологии подготовки младших школьников к деловому сотрудничеству (Лутошлива Е. С.), технологии формирования переговорной культуры (Осипенок О. А.), технологии подготовки специалистов к межкультурной коммуникации (Ситникова И. М.), технологии развития коммуникативной компетентности педагога в условиях ИКТ-насыщенной образовательной среды школы (Ружников М. С.) [Ружников, 2016, с. 376–380], технологии формирования информационно-коммуникационных компетенций специалистов социально-культурной сферы (Савченко И. В., Коршунова О. В.) [Савченко, 2016, с. 513–517].

Данные технологии получили научное обоснование, прошли опытно-экспериментальную апробацию и успешно используются в адаптированном варианте различными образовательными учреждениями.

В методическом плане сотрудниками секции подготовлены ряд учебных и учебно-методических пособий, методических рекомендаций, тематических глоссариев, тренингов и т. д.

В настоящее время осуществляется работа над созданием электронных учебных материалов, компьютерных тренажеров по решению коммуникативных задач.

В сентябре 2018 года сотрудники секции соберутся на очередное традиционное собрание, где представят результаты исследований по важнейшей проблеме современности.

## Библиографический список

1. *Монжиевская В. В.* Подготовка студентов вуза к деловому общению: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.01 / В. В. Монжиевская. Иркутск, 2000. 226 с.
2. *Монжиевская В. В.* Общение в профессиональной сфере деятельности: сущность, функции, критерии функционирования // Известия Иркутского государственного университета. Серия: Психология. 2015. Т. 11. С. 37–45.
3. *Ружников М. С.* Использование интерактивных технологий в работе с учащимися // Образование и развитие личности в современном коммуникативном пространстве: Материалы Всероссийской научно-практической конференции с международным участием / Под общей редакцией И. М. Кыштымовой. Иркутск: Изд-во Аспринт, 2016. С. 376–380.
4. *Савченко И. В.* Психологические аспекты влияния информационно-коммуникационных технологий на развитие личности человека // Современные проблемы профессионального образования: опыт и пути решения: Материалы Первой всероссийской научно-практической конференции с международным участием. Иркутск, апрель 2016. С. 513–517.

## References

1. *Monzhievskaya V. V.* (2000). Trainin students for business communication: dis. ... kand. ped. sciences: 13.00.01 / V. V. Monzhievskaya. Irkutsk, 2000. 226 p. (in Russian)
2. *Monzhievskaya V. V.* (2015). Communication in the professional sphere of activity: nature, functions, criteria for functioning // *Izvestiya Irkutskogo Gosudarstvrnnogo Universiteta. Series: Psychology.* 2015. Vol. 11. P. 37-45. (in Russian)
3. *Ruzhnikov M. S.* (2016). The use of interactive technologies in work with students // Education and development of personality in the modern communicative space: Materials of all-Russian scientific-practical conference with international participation / edited by I. M. Kyshtymova. Irkutsk: Asprint, 2016. P. 376-380. (in Russian)
4. *Savchenko I. V.* (2016). Psychological aspects of the impact of information and communication technologies on the development of human personality // Modern problems of professional education: experience and solutions: Materials of the First all-Russian scientific and practical conference with international participation. Irkutsk, April 2016. P. 513-517. (in Russian)