

ХАРКІВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ПОВІТРЯНИХ СИЛ

ДМИТРЕНКО Марія Йосипівна

УДК 17.02

**ДІЛОВЕ СПІЛКУВАННЯ
ЯК ФЕНОМЕН СОЦІАЛЬНОЇ ДІЙСНОСТІ**

09.00.03 – соціальна філософія та філософія історії

**АВТОРЕФЕРАТ
дисертації на здобуття наукового ступеня
кандидата філософських наук**

Харків – 2005

Дисертацією є рукопис.

Робота виконана на кафедрі філософії Національного аерокосмічного університету імені М.Є. Жуковського „ХАІ”, Міністерство освіти і науки України.

Науковий керівник:

Доктор філософських наук, доцент

Проценко Ольга Петрівна,

Національний аерокосмічний університет

ім. М.Є Жуковського „ХАІ”,

професор кафедри філософії

Офіційні опоненти:

доктор філософських наук, професор,

Степаненко Ірина Володимирівна,

Харківський національний педагогічний

університет ім. Г.С.Сковороди,

професор кафедри філософії;

кандидат філософських наук, доцент,

Карпенко Катерина Іванівна,

Харківський державний медичний університет,

доцент кафедри філософії, соціології та

релігієзнавства.

Провідна установа:

Національний інститут стратегічних досліджень

при Президентові України, м. Київ

Захист відбудеться ”26” січня 2006 року о 15 год. на засіданні спеціалізованої вченої ради К 64.702.05 при Харківському університеті Повітряних Сил за адресою 61043, м. Харків, вул Динамівська, 6, ауд. Д-606.

З дисертацією можна познайомитися у бібліотеці Харківського університету Повітряних Сил за адресою: 61064, м. Харків, вул. Володарського, 46.

Автореферат розісланий „23” грудня 2005 року

Вчений секретар спеціалізованої вченої ради

кандидат філософських наук, професор

Мануйлов Є.М.

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. Сучасна епоха демонструє розширення й ускладнення соціальної діяльності, що містить нові, ефективніші комунікативні технології, продуктом яких наприкінці XX – на початку XXI сторіччя стає ділове спілкування. Саме даний фрагмент культурних і цивілізаційних перетворень сприяє реалізації гуманістичних принципів солідарності та співробітництва, зміцненню зв'язків між народами. Ділове спілкування невід'ємне від соціодинамічних процесів реалізації доцільної активності людей, що виражається в багатогранній спрямованості соціальної практики і професійної зайнятості, утверджуючи впорядкованість, організованість і дисципліну. Ділове спілкування, оптимізуючи соціальну діяльність, сприяє адаптації особистості та її позиціонуванню в умовах розвитку в Україні основних напрямків ринкової економіки, демократизації політичної системи і розширення міжнародних відносин в області науки, техніки, освіти і культури.

Увага до дослідження феномена «ділове спілкування» обумовлена діагностикою сучасного стану соціальної діяльності, виявленням значення її результатів у зв'язку з глобальними проблемами, що їх викликано станом біосоціальної економіки, легітимністю соціальних рішень, що протистоять усім видам агресії і сприяють консолідації і консенсусу. Останнім часом проблеми ділового спілкування набувають особливої як теоретичної, так і практичної значущості у зв'язку з необхідністю вдосконалення організаторської і управлінської стратегії, регламентуванням і розширенням зв'язку з громадськістю, поширенням послуг і посередництвом у всіх їхніх видах і формах.

За таких умов акцент у регулюванні відносин у інституціоналізованих структурах та контроль за ними переноситься з офіційних на неофіційні механізми, що втілені в динаміку ділового спілкування. Нормативний потенціал ділового спілкування, трансльований у корпоративний дух, підприємницької етос, превалює в сучасному інтерактивному процесі і додає процесу глобалізації статус загальнолюдського інтересу.

Дослідження феномена «ділове спілкування» у площині науково-теоретичних знань обумовлене тим, що сучасні освітні програми з економічних дисциплін містять курси, безпосередньо пов'язані з вивченням праксеології ділового спілкування.

Вивчення феномена «ділового спілкування» у даний час детерміноване й аналізом широкого кола проблем, що раніше не були предметом наукових пошуків.

Ступінь наукової розробки проблеми. У дисертації використані результати досліджень (Аристотеля, Цицерона, І. Канта, Д. Локка, А. Сміта, Г. Сковороди), що містять цінний і значущий для досліджуваної проблеми матеріал, де особливе місце

посідають ідеї класичної європейської філософії щодо соціальної регуляції і детермінації поведінки людей і їхніх взаємовідносин.

У працях представників філософської думки XIX-XX сторіччя (К.-О. Апеля, Ж. Бодрийяра, Ю. Габермаса, Ж. Делеза, Ж. Дерріда, А. Макінтайра, Е. Муньє, Х. Ортега-і-Гасета, Х. Плеснера, Ж.П. Сартра, Е. Фромма, А. Шопенгауера) визначено позиції в аналізі співвідношення людина-суспільство, а також надано новий ракурс в осмисленні проблем ділового спілкування у зв'язку з оригінальними інтерпретаціями технологій соціальної комунікативності, сигніфікативності соціальних процесів у ідентифікації особистості тощо.

У дисертаційній роботі використовувалися праці фахівців у галузі філософського знання, де знаходять відображення окремі питання, пов'язані з проблемами ділового спілкування: українських (О.І. Даниленка, Н.С. Корабльової, М.П. Лукашенка, В.Н. Малахового, І.Б. Осечинської, І.В. Степаненко, Г.Л. Чайки), російських (С.Ф. Анісімова, Л. Буєвої, Є.Н. Зарецької, М.С. Кагана, В.Н. Лавриненка, П.М. Якобсона), литовських (К. Стошкус і Р. Жимайтиса), американських (Ричарда Т. Де. Джорджа, Френсиса Дж. Роджерса, Р. Фредерика, Е. Петри) та інших.

Автори досліджують спілкування і ділове спілкування як його різновид з точки зору причетності останнього до соціальної діяльності, рольової реальності, культурних і цивілізаційних перетворень; пропонують варіанти класифікації спілкування за його видовим різноманіттям. При цьому позначається якісна визначеність ділового спілкування, його відносна самостійність і місце в системі соціальних відносин.

Науковий інтерес до проблеми ділового спілкування формувався під впливом наукових досягнень представників широкого спектра гуманітарного знання, головним чином, соціології, психології, культурології, семіології (Е. Берн, П. Бурдьє, Н. Еліас, Т. Парсонс, Й. Хейзинга). Результати досліджень у даних галузях знань дозволили значно поглибити уявлення щодо динаміки ділового спілкування, його соціальної обумовленості й якісної своєрідності.

Отже, сьогодні наявний науковий матеріал, у якому позначені лише окремі аспекти аналізу феномена «ділове спілкування». Особливої увагу вимагають питання, пов'язані з аналізом специфічних особливостей ділового спілкування, його місця в системі соціальних зв'язків взагалі і нормативно-регулятивної системи зокрема. Соціально-філософської інтерпретації вимагають також питання знаково-символічної природи ділового спілкування, його динаміки, впливу на особистісні ознаки людини. Разом з тим, необхідно підкреслити, що залишається багато дискусійного і того, що вимагає подальшого вивчення з погляду нових тенденцій у зміні комунікативного простору.

Останнє обумовлює необхідність і виявлення нових підходів до вивчення ділового спілкування як модифікації соціальної діяльності, як відносно самостійного факту соціальної реальності.

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами. Напрямок дисертаційного дослідження відповідає колективній темі кафедри філософії Національного аерокосмічного університету ім. М.Є. Жуковського «ХАІ» «Моделювання фахівця вищого навчального закладу в сучасних умовах», а також програмі навчально-виховної роботи в Національному аерокосмічному університеті ім. М.Є Жуковського «ХАІ».

Мета дисертаційного дослідження полягає у створенні соціально-філософської концепції феномена ділового спілкування як історично обумовленого, якісно визначеного і відносно самостійного явища соціальної реальності.

Для досягнення поставленої мети сформульовані наступні **завдання**:

- позначити місце ділового спілкування як предмета соціально філософського-знання в міждисциплінарному комплексі гуманітарних наук;
- охарактеризувати основні напрямки дослідження проблем ділового спілкування в теоретичних конструкціях сучасного філософського знання;
- через систему категоріально-понятійного апарату сучасного філософського знання визначити основні значеннєві межі ділового спілкування шляхом співвідношення спілкування і ділового спілкування як загального й особливого;
- розкрити специфічні риси й особливості ділового спілкування;
- виявити нормативно-регулятивні детермінанти ділового спілкування в системі соціальних комунікацій;
- обґрунтувати роль знаково-символічного поля ділового спілкування в самоідентифікації особистості;
- показати динаміку ділового спілкування через дихотомію «конфлікт-співдружність».

Об'єкт дослідження – спілкування в системі соціальної дійсності.

Предмет дослідження – ділове спілкування в нормативно-регулятивному і комунікативному вимірах.

Методи дослідження. Дисертаційне дослідження в межах обраного напрямку базується на основних принципах філософсько-наукового пізнання, таких як об'єктивність, системність, причинно-наслідковий зв'язок, сходження від абстрактного до конкретного, а також на положеннях синергетики щодо нелінійного розвитку, співіснування хаосу і порядку в саморегульованих соціальних системах. Дослідницька

стратегія даної роботи ґрунтується на принципах плюралізму гуманітарного знання. Використано підходи антропологічної дедукції, структурно-філософського аналізу, герменевтики і семантики, що сприяють плідній реалізації взаємодоповнення і компаративності.

Наукова новизна дисертаційного дослідження полягає в тому, що вперше здійснено соціально-філософський аналіз феномена ділового спілкування, що є невід'ємним елементом соціальної дійсності та включається до системи комунікативних технологій і соціальних практик сучасного суспільства. Проведений аналіз дозволяє розглядати ділове спілкування в його функціональному, регулятивному і прогностичному призначенні як явище соціальної реальності в її історичній зміні.

Основні ідеї і висновки, що складають наукову новизну роботи, виражені в наступних положеннях:

- уперше феномен «ділове спілкування» проаналізовано як самостійне явище з позиції соціально-філософського знання через позначення підходів до його інтерпретації в системі гуманітарного знання. Встановлено, що дослідження ділового спілкування і створення його концептуальної моделі в даний час можливе при використанні теоретичних положень соціології, психології, культурології і семіології;

- охарактеризовано базові концепції сучасного філософського знання, в яких досліджуються супутні діловому спілкуванню проблеми, що створюють теоретико-методологічну базу для дослідження даного феномена як у його визначеності, так і в комплексі з іншими фактами соціально-комунікативної реальності;

- через зіставлення ділового спілкування зі спілкуванням як загального з особливим виявлено специфічні риси ділового спілкування, що дозволяють визначити його місце і роль у процесі соціальної комунікативності із властивим їй духовним компонентом. У роботі ділове спілкування характеризується як демонстративно-ігрове, змагальне, формалізоване, процедурно-процесуальне;

- систематизовано категоріальний апарат, що сприяє використанню «ділового спілкування» як терміна і поняття соціально-філософського знання, виявлений аксіологічний і антропологічний сенс його змісту;

- виявлено нормативно-регулятивний потенціал ділового спілкування та аргументоване положення про те, що в упорядкованості ділового спілкування особлива роль належить морально-етичній імперативності і правилам етикету, укладеним у систему обов'язків суб'єктів ділового спілкування;

- розкрито особливості формування особистісного змісту ділового спілкування через організацію його знаково-символічного поля, що інтенсифікує візуальне сприйняття

особистості, сприяє іміджевому оформленню її поведінки і формуванню навичок ділового спілкування;

- виявлено динаміку ділового спілкування шляхом зіставлення відносин «конфлікт» і «співдружність» та проаналізовано фактори, що впливають на його атмосферу, ефективність і результативність.

Теоретичне і практичне значення отриманих результатів. Положення дисертації можуть бути використані в наукових розробках нових видів соціальної діяльності, прогнозуванні соціальної динаміки з метою запобігання деструктивним процесам; у створенні нормативних моделей і еталонів поведінки і спілкування; для пошуку факторів, що оптимізують відносини людей. Матеріал дисертації сприяє пошуку нових детермінант поведінки, які пов'язані з навичками повсякденних відносин в області соціально значущих контактів, удосконалюванням прийомів поведінки, що сприяють успішній соціальній практиці як в окремих її проявах, так і в універсальних формах. Концептуальний зміст дисертації дає можливість, виходячи з абстрактно-теоретичних положень, розробляти соціальні стратегії і на емпіричному рівні практикувати тренінги, ділові ігри тощо.

Матеріали дисертації можуть бути використані у виховних, освітніх і просвітницьких цілях; у педагогічному процесі вищої школи; у викладанні як філософії (соціальна філософія, етика, ділова етика), так і інших соціальних дисциплін (менеджмент, маркетинг, іміджеологія, дипломатія).

Авторський внесок здобувача. Положення і висновки дисертаційного дослідження отримані автором самостійно в загальній теоретичній роботі [], роль здобувача полягає у формулюванні мети і викладенні основних положень.

Апробація результатів дисертації. Основні результати дисертаційної роботи апробовано на міжнародній науково-практичній конференції «Нові педагогічні технології з проблем гуманізації та демократизації навчально-виховного процесу в освітніх закладах» (Черкаси, 1998р.), міжнародній науково-практичній конференції «Економічна освіта: проблеми і перспективи» (Черкаси, 1998р.), VI міжнародній конференції «Людина, культура, техніка в новому тисячолітті» (Харків, 2005р.); використані в роботі обласного методологічного кабінету навчальних закладів мистецтв та культури (Харків, 2000р.).

Публікації. Основні положення дисертаційного дослідження опубліковані в шести статтях, з них чотири – в наукових фахових виданнях, затверджених ВАК України.

Структура роботи. Дисертація містить вступ, три розділи, висновки, список використаної літератури. Обсяг тексту дисертації складає 161 сторінку, з них 151 – основного тексту. Список використаної літератури містить 140 найменувань.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У вступі обґрунтовано актуальність теми та ступінь її наукової розробки; визначено об'єкт, предмет, мету і завдання дослідження, його методологічні засади; сформульовано наукову новизну роботи, її теоретичне і практичне значення; наведено дані щодо публікацій, апробації результатів дисертації та її структуру.

Перший розділ «Значеннєва конструкція феномена «ділове спілкування» присвячено аналізу підходів до дослідження ділового спілкування в сучасному гуманітарному знанні.

У підрозділі 1.1. «Проблеми спілкування в міждисциплінарній парадигмі досліджень» виокремлено соціологічний, психологічний, культурологічний і антропологічний підходи до інтерпретації спілкування, що останнім часом поширюються в наукових теоріях. Соціологічна думка розглядає спілкування як вид взаємодії індивідів, що знаходить свій прояв у діях і вчинках. Звертається увага на сполучні ланки спілкування, такі як еталони і стандарти, і підкреслюється їхня роль у соціалізації, адаптації і контролі індивідів за своєю поведінкою. Особливе значення дослідники приділяють інтеграції поступок, що забезпечують життєдіяльність взаємозв'язків між суб'єктами, і набору інтерпретацій засобів, які забезпечують стійкі і надійні міжособистісні відносини (Дж. Мід, Т. Парсонс). Соціологи досліджують систему регуляторів ділового спілкування, що представлені набором вимог і правил (П. Бурдьє); переконанням і вірою (М. Вебер), а також такими колективними діями, як ритуал, обряд, звичай (Е. Дюркгейм), стійкі, сформульовані зв'язки і контакти (Т. Лукман). Соціальні інститути, на думку психологів, впливають на ситуацію поведінки, сприяючи процесу створення так званого заднього плану взаємодії індивідів, пов'язаного з передбаченням і інноваціями (П. Бурдьє).

У роботі відзначається, що для дослідження проблеми спілкування культурологічний підхід має велике значення в характеристиці культури як ігрової (Й. Хейзинга). Якщо визнати наявність гри в культурі, то і загальне, що входить у культуру як елемент, набуває властивості гри, змагальності, масовості, ступеня напруги й організованості, декорування.

Підкреслюється, що особливий внесок у розвиток загальнотеоретичних положень дали результати дослідження психологічних основ спілкування, у яких можна виділити, принаймні, три підходи; діяльний, ігровий і антропологічний. Діяльний характер спілкування виражається в його предметно-практичній спрямованості, змістовності, творчості, коли змінюється не тільки оточуюча суб'єкта дійсність, але й він сам.

Спілкуванню приділяється роль механізму, що забезпечує взаємовплив і взаєморозуміння (Г. Андрєєва, М. Ярошевський). У цьому процесі поведінці суб'єктів спілкування приділяється особлива роль. Через сукупність вчинків і дій розкривається внутрішній потенціал особистості, її мотиви, інтереси, потреби (А. Бодалєв).

У роботі проводиться зв'язок між ігровим підходом у культурології і аналогічним йому в психології (Е. Берн). Відповідно до останнього, спілкування можна розглядати як ігрове і неігрове. Неігрове відрізняється однозначністю, відкритістю, щирістю, а ігрове – імітацією, неправдоподібністю, де особливої ролі набувають посередники спілкування, «сурогати» увічливості, відвертості, правдивості. В ігровому спілкуванні широко використовуються трансакції, такі комунікативні одиниці, що консолідують учасників спілкування. Вказується на наявність у психології прикладного підходу до спілкування, де універсальні прийоми об'єднуються в систему практик (Д. Честера, Д. Ягер, М. Сабат). В інтерпретації спілкування також має місце антропологічний підхід, коли тіло і його динаміка розглядаються як своєрідна мова спілкування, що візуалізує внутрішній стан суб'єктів (Дж. Фаст, Е. Хол).

У роботі підкреслюються, що результати досліджень окремих напрямків гуманітарного знання і складають той інформаційний потенціал, на основі якого формується соціально-філософська інтерпретація сучасних проблем спілкування.

У підрозділі 1.2. «Статус спілкування в концептуальному полі сучасного філософського знання» здійснено аналіз тих філософських концепцій, що містять дослідження спілкування в контексті основних проблем соціально-філософського знання. Як відзначається в роботі, ряд дослідників трактують спілкування, виходячи з аналізу діяльності як власне людської активності, завдяки якій існує соціокультурна реальність (Г. Батищев, Л. Буєва, Е. Ільєнков, М. Попович). Відповідно до такого підходу, спілкування є похідним від діяльності але при цьому являє собою цілком самостійний, унікальний соціальний феномен, що містить духовний продукт, наділений аксіологічним значенням. Саме ця його відмінна риса залучає до себе увагу дослідників, що протиставляють спілкування самотності й самоті, стверджують діалогічність як споконвічну можливість здійснення спілкування (М. Бахтін, Ж. Делез). Діалогічність заснована на комунікативності, особливому сенсо-змістовному каналі повідомлення, що пронизує й обумовлює особистісне існування. Чудо справжнього спілкування виникає лише тоді, коли у спілкуванні виникає взаєморозуміння між його учасниками, коли спілкування сповнюється великодушністю, умінням зрозуміти і прийняти позицію іншого. Спілкування протистоїть такій взаємодії людей, що одержало назву «маса». (М. Лебон, Х. Ортега-і-Гассет). Спілкування в масі – сурогат спілкування. Воно ситуативне,

поверхове, безособове. Як відзначається в роботі, особливістю філософського осмислення феномена «спілкування» у філософській інтерпретації є дослідження мови спілкування. Вербальна мова, говоріння сприяють виявленню суб'єктами спілкування своєї неповторності і взаєморозумінню (М. Хайдегер, Г.Х. Гадамер). Невербальна мова через систему знаків і символів сприяє ідентичності, що виступає необхідною умовою будь-якого спілкування в його якісній визначеності. (Ж. Бодрийяр). У сучасному суспільстві з його орієнтацією на споживання тотальна сигніфікація стає відмінною рисою спілкування.

У роботі відзначається, що диспозиції, які відбивають істотні процеси в динаміці спілкування (самітність і комунікативність, відмінності й уподібнення), втілюючись у сферу духовного, обумовлюють його ціннісний потенціал, що, на думку Е. Фромма, зосереджений у системі етичних норм. Моральна детермінація спілкування сприяє виживанню людини і людства, подоланню приналежності до приватної культурної традиції і переходу до поняття «Ми» у значенні можливої солідарності (К.О. Апелъ).

Раціоналізація духовної природи спілкування знаходить себе в нормотворчості, трансльованій у дію, контакт, зв'язок, що у своїй сукупності являють собою систему комунікативних практик. Етика дискурсу, пронизуючи всі комунікативні акти спілкування, покликана спрямовувати розрізнені дії суб'єктів у єдиний процес згоди (Ю. Хабермас).

У дисертації підкреслюється, що сучасне філософське знання в окремих своїх конструкціях містить основні постулати в аналізі проблем спілкування. У дослідженнях спілкування як феномена соціальної реальності має місце розробка системи категорій, завдяки якій удається позначити спілкування як самостійний предмет філософського знання: комунікативність, діалогічність, сигніфікативність, етичний дискурс.

У підрозділі 1.3. «Спілкування і ділове спілкування як загальне й особливе» здійснюється аналіз основних сутнісних характеристик ділового спілкування через порівняння його зі спілкуванням як вихідним стосовно нього явищем.

У роботі стверджується, що повніше ціннісне уявлення щодо спілкування припускає єдність одразу декількох підходів до його інтерпретації. Соціальний – дозволяє інтерпретувати спілкування як власне людську надприродну активність. Діяльний характер такої активності припускає результат і корисність і міняє як самого суб'єкта спілкування, так і навколишню його дійсність.

У соціальному вимірі спілкування є вираження духовно-практичної діяльності, де домінує цілком визначена суспільно значуща мета, що конкретизується в систему завдань, які результують діяльність суб'єктів спілкування. Духовні практики, якими сповнюється процес спілкування, обумовлюють антропологічний підхід до його аналізу. У даному

розділі розгляд спілкування містить «серцеві» відносини (М. Бердяєв), демонструє наявність деякого «спільного світу» (Х. Плеснер), тобто сфери, через яку суб'єкт спілкування виявляє себе як особистість. Екзистенціальний ракурс розгляду полягає у виявленні у спілкуванні таких характерних ознак, як таємниця співіснування, володіння як потяг один до одного, прихильність як факт несанкціонованої несвободи.

Спілкування трактується у роботі як особливий вид соціальної взаємодії і міжособистісних відносин, що виражається в системі зв'язків між його суб'єктами, в основі яких – обмін певними результатами соціокультурної і духовно-практичної діяльності. Основними атрибутами спілкування виступають контакт, що наділяє відносини учасників спілкування каналами повідомлень, способами трансляції, рівнями чи рядами кодування.

У роботі відзначається залежність спілкування від цільового призначення. Цілевизначення сприяє модифікації спілкування: спілкування заради спілкування (світське спілкування); спілкування як спосіб упорядкування трудової, виробничої чи соціальної діяльності (професійне чи службове спілкування); спілкування у вигляді повсякденних контактів утилітарного порядку (повсякденне спілкування). Характер обміну між учасниками спілкування залежить від інтенсивності інтелектуальної, морально-психологічної, предметно-практичної діяльності і дає підставу відрізнити глибинне спілкування від поверхневого. Ділове спілкування, що виділяється дослідниками як відносно самостійний феномен соціальної дійсності (М. Каган, П. Якобсон та ін.), являє собою спосіб організації будь-якої соціальної діяльності, забезпечення її ефективністю і продуктивністю.

В роботі відзначається, що ділове спілкування – продукт історичного розвитку, який виокремлюється у процесі становлення капіталістичного господарювання, коли особливого значення набувають індивідуальна ініціатива і розпорядливість, що приносять реальну користь.

Шляхом зіставлення ділового спілкування як особливого, стосовно спілкування як загального, виявлено відмітні риси ділового спілкування, що наділяють його якісною визначеністю. Стверджується, що ділове спілкування є системою зв'язку, яка самоорганізується, і, разом з тим, регулюється безліччю вимог, складених у вказівці, кодексі чи акті. Добровільно-примусовий характер ділового спілкування спрямований на об'єднання зусиль його учасників, дисципліну, упорядкованість, успіх проведеного заходу.

Ділове спілкування – представницьке-демонстративне спілкування, яке складається на основі інтересів того чи іншого соціального інституту і знаходить

вираження в етикеті і бізнес-ритуалі. В основі ділового спілкування лежить рух до успіху, що наділяє його змагальністю суб'єктів Більшою мірою, ніж іншим модифікаціям, діловому спілкуванню притаманний ігровий настрій, що не применшує, а навпаки, стверджує його серйозність і навмисність.

Як відзначається в дисертації, духовна основа ділового спілкування концентрує в собі все те, що сприяє згуртованості і солідарності його суб'єктів і відповідає ієрархії цінностей соціальних організацій і корпорацій. Духовна основа ділового спілкування орієнтована на досвідчене, прикладне, очевидне, де індивідуальна мораль поступається місцем соціальній.

У другому розділі «Нормативно-регулятивні детермінанти ділового спілкування» розглянуто систему вимог до вчинків і дій суб'єктів ділового спілкування, що визначає його цілісність, специфіку і функціональну заданість.

У підрозділі 2.1. «Морально-етична імперативність ділового спілкування» показано роль морально-етичної компоненти у створенні духовно-практичного континууму ділового спілкування. Відзначається, що як етика, так і мораль присутні в регулятивному механізмі ділового спілкування не в усій повноті їхнього значеннєвого змісту і функціональної спрямованості. Етика деякою мірою вільна від теоретизування й аналізу основ моралі. Вона виступає як можливість трансляції у вчинки і дії людей тих розпоряджень, що здатні оптимізувати ділове спілкування.

Демонструючи свій нормативний характер, етика в діловому спілкуванні спрямована як на виявлення моральних протиріч, так і на прогнозування методів ухвалення рішень, обґрунтування прийомів контролю за поведінкою суб'єктів спілкування. У роботі стверджується, що в діловому спілкуванні етика виступає у своєму теоретичному і прикладному значенні одночасно. У теоретичному плані етика ділового спілкування містить ідеї і концепції того, що являє собою мораль, трансльована в ту чи іншу «справу», а в прикладному аспекті етика ділового спілкування є застосуванням практичного розуму, що визначає будь-які регламентації поведінки людей у конкретній ситуації діловодства, актуалізації моральних принципів і якостей особистості, що безпосередньо пов'язані з тим родом діяльності, на основі якого і виникає ділове спілкування.

У роботі проводиться думка про те, що ділове спілкування містить ціннісно-нормативну модель моралі як складову. У діловому спілкуванні мораль функціонує подвійно: як регулятор, спрямовуючи поведінку людей на дотримання певних принципів, і як акумулятор, містячи у своєму потенціалі ті духовні цінності, що сприяють об'єднанню людей навколо соціально значущої мети. Мораль у діловому спілкуванні присутня

комплементарно, додатково включаючись у розв'язання протиріч між належним і сущим, абсолютним і відносним, особистим і суспільним. Пронизуючи всі комунікативні акти ділового спілкування, вона є конвенціональною, тобто результатом згоди учасників спілкування. Мораль у діловому спілкуванні регулятивна, плюральна. Це та сфера, де в єдності присутні різні моральні позиції суб'єктів, якості їхнього характеру і моделі поведінки.

У підрозділі 2.2. «Правила доброго тону в організації ділового спілкування» зазначено, що регулятори ділового спілкування містять і систему таких вимог до поведінки суб'єктів, що мають формальний характер. До останніх належать правила доброго тону, спрямовані на упорядкування й оформлення зовнішнього боку поведінки вербального і невербального спілкування. Вони покликані створювати стратегію, що кваліфікується як такт, пристойності, комунікативна компетентність, які складаються з колективного досвіду, особистісного потенціалу суб'єктів спілкування, індивідуальної практики. Завдяки даній специфіці правил доброго тону здійснюється плановане спілкування, де певною мірою прогнозується оформлення вчинків і відповідних реакцій на них.

У роботі відзначається, що правила етикету в діловому спілкуванні покликані стимулювати ряд стійких, необхідних для існування ділового спілкування колективних дій, що одержали назву бізнес-ритуалу. У бізнес-ритуалі суб'єкт спілкування перебуває ніби у двох напрямках діяльності: здійснює свій індивідуальний проект і одночасно включається до колективного сценарію дій. Поряд з індивідуально-особистісним виміром життя етикет містить аксіологію всієї корпорації.

У роботі аналізується місце і роль бізнес-етикету в нормативно-регулятивному просторі ділового спілкування. Підкреслюється, що бізнес-ритуал покликаний зміцнювати авторитет суб'єктів спілкування і тих організацій, до яких він належить. Крім того, даний вид колективної дії опосередковано використовується для привнесення в діловий захід модусів вигоди і корисності, у їхніх модифікаціях успіху й ефективності. У роботі обґрунтовується, що правила доброго тону в діловому спілкуванні, організуючи й упорядковуючи його, присутні на двох рівнях: індивідуальної поведінки (манери, такт) і колективних дій (бізнес-ритуал). Ці правила спрямовані на зовнішній, візуальний бік спілкування, вербально і невербально виражений.

У підрозділі 2.3. «Знаково-символічне поле ділового спілкування в ідентифікації особистості» розглянуто роль предметно речового різноманіття у створенні системи знаків і символів, що впливають на процес ідентифікації особистості, який реалізується у статусно-рольовому просторі ділового спілкування. У роботі відзначається, що в діловому

спілкуванні роль знаково-символічного поля в позначенні особистісних параметрів багатоманітна, оскільки воно опосередковано впливає на поведінку особистості в розгортанні ділового спілкування. У роботі вказується, що насамперед це стосується позиціонування особистості, коли вона змушена оточувати себе тим набором позначень (титули, звання, костюм, аксесуар тощо), які вимагають сприймати її такою, якій їй передбачено бути в діловодстві. Знаково-символічне поле сприяє створенню стійкого узагальненого образу для кваліфікації особистості як ділової. Імідж будується на системі пізнавальних знаків; особистість ідентифікує себе із соціально значущою приналежністю. Імідж сприяє ідентичності, оскільки в діловому спілкуванні для взаєморозуміння особливого значення набуває візуалізація особистісних якостей. У роботі підкреслюється, що знаково-символічне поле сприяє також створенню гносеологічної і герменевтичної картини поведінки особистості, прагматичній спрямованості її діяльності. Предметно-речове різноманіття, з якого і складається знаково-символічний комплекс впізнання особистості як ділової, обумовлює її навички і звички у відтворенні основних комунікативних практик.

У третьому розділі «Динаміка ділового спілкування в дихотомії «конфлікт–співдружність» показано доцільність дослідження феномена «ділове спілкування» з позиції протилежних тенденцій, укладених у стратегію поведінки його суб'єктів.

У підрозділі 3.1 «Конфлікти в діловому спілкуванні і шляхи їхнього розв'язання» розглянуте ділове спілкування як відносно стійке явище соціальної дійсності, що будується, з одного боку, на протистоянні, а з іншого – на єдності дій і вчинків. З метою виявлення динамічних основ ділового спілкування конфлікт аналізується з урахуванням його біфункціональної природи: деструктивної, що привносить негатив, безладдя, хаос, дисбаланс, і конструктивної, що впливає на виявлення латентних протиріч, перехід до нового, досконалішого стану.

У роботі відзначається, що конфлікти в діловому спілкуванні обумовлені конкурентністю останнього, що може бути передумовою різного роду протистоянь. Разом з тим, ритуалізована форма колективних дій здатна викликати тенденцію до єдності дій учасників спілкування. Таку конструктивну роль можуть виконувати опозиція, дебати, дискусії та інше.

Як показано в роботі, конфлікти в діловому спілкуванні характеризуються рядом особливостей. Їхньою відмітною рисою є відсутність агресивних форм фізичного протистояння, високий ступінь поширення ненасильницького впливу на рівні духовної комунікативності (нав'язування думок, необґрунтовані відмови у сприянні, заплутування, дротики).

У діловому спілкуванні, як відзначається в дисертації, превалюють міжособистісні конфлікти з характерними для них антиноміями, диспозиціями, антагонізмами в соціальних інтересах і потребах його учасників. Внутріособистісний конфлікт як ситуація вибору, що перед нею опиняється особистість, здатний як стабілізувати, так і дестабілізувати ділове спілкування. Внутрішня за своєю формою ситуація альтернативного вибору знаходить прояв у зовнішній, практичній діяльності і зберігає з нею зв'язок.

Конфлікти в діловому спілкуванні, як вказується в роботі, завжди є способом виявлення універсальних протиріч, що пронизують соціальну діяльність людей, а саме: протиріччя між належним і суцим, можливим і дійсним, свободою і необхідністю. Конфлікти в діловому спілкуванні можуть виникати і на основі ситуативних зрушень в еталонних і стереотипних діях суб'єктів ділового спілкування: порушення субординації, перевищення повноважень, недозволене сигналізаторство. У роботі відзначається, що в даний час є відкритим і дискусійним питання щодо керування конфліктами в діловому спілкуванні, про що свідчать дослідження фахівців (Д.Г. Скотта, Д. Карнегі, Е. Шострома, Ю. Хабермаса). Серед прийомів з попередження конфліктів або зняття їхніх негативних наслідків називаються поступки, компроміс, маніпулювання, відкритий наступ, використання посередника тощо.

Особливе місце у профілактиці конфліктів належить вербальним формам комунікації в діловому спілкуванні, де дотримання пристойностей, творчої ввічливості і малої логіки при веденні розмови встановлюють принципи поважного ставлення суб'єктів ділового спілкування один до одного і утворює миролюбство.

У підрозділі 3.2. «Духовна комунікація в діловому спілкуванні» стверджується, що духовний компонент ділового спілкування представлений системою ціннісно-оцінних змістів і відносин, які виникають на їхній основі. Цей компонент є значущим у здійсненні тих процесів, що стосуються організації соціально обумовленої програми й існування колективу як співтовариства.

Духовні цінності, що включені в систему контактів, зв'язків, взаємодій ділового спілкування стосуються варіативності поведінки, емоційного стану і якостей характеру його учасників. У роботі вказується, що явища духовного порядку, включені у здійснення ділового спілкування, одержують таке визначення, як „корпоративний дух” чи „підприємницький етос”. В основі даного явища укладена чуттєво-інтелектуальна і нормативно-регулятивна система, що передбачає такі комунікативні акти, як партнерство і співробітництво.

Духовний потенціал ділового спілкування, як показано в дисертації, пов'язаний із поняттям «співдружність», яке розкриває той ракурс соціально значущої діяльності, що визначається певними духовними константами. Як підкреслюється в роботі, співдружність заснована на неінституціалізованих і несанкціонованих відносинах взаємодопомоги, підтримки, заступництва, сприяння. Похідними від співдружності фактами в діловому спілкуванні виступають і дружність, готовність до контакту, прихильність, темпоральність. Духовна комунікація ділового спілкування обумовлена групою соціальних потреб, серед яких особливе місце посідає потреба індивіда належати до тієї чи іншої спільності, організації, ідентифікувати себе з професією чи зайнятістю, відчувати увагу і повагу з боку оточення. Особливе місце в духовній комунікації ділового спілкування належить постановці життєвої мети, спрямованості на успіх, а також сукупності протиріч, що відбивають специфіку ринкових відносин: бідність і багатство, егоїзм і альтруїзм тощо.

У роботі зазначено, що у зв'язку з тим, що духовна комунікація в діловому спілкуванні формується на основі поділу праці, його організації і розподілі матеріальних благ, відбувається відрив, відчуження благ, досягнутих у результаті спільних зусиль. У розподільних відносинах акти послуг, привілеїв та інше обмежують міру присутності духовності, привносячи меркантильність, корисливість, формалізм тощо. При цьому, підкреслюється в роботі, комунікативність у діловому спілкуванні не позбавляється духовних пріоритетів, а сповнюється фактами помірних чеснот.

У висновках сформульовані основні положення проведеного дослідження, що відбивають проблематику і загальну структуру роботи.

1. Виявлення сутності і функціональної спрямованості ділового спілкування пов'язано з розумінням спілкування як найважливішого фактора соціального розвитку, у який утілена власне людська діяльність, сповнена гуманістичною спрямованістю й особистісним змістом. Емпіричною базою для вивчення спілкування і ділового спілкування послужили дослідження ряду напрямків гуманітарного знання, де спілкування трактується як особливий вид взаємодії людей у системі соціальних процесів, як фактор, що забезпечує інтеракції, створює еталони і стереотипи вчинків, сприяє соціалізації й адаптації (соціологія). Спілкування являє собою міжособистісний обмін результатами психічної діяльності; воно здійснюється завдяки створенню особливої мови спілкування, у якому укладені вербальні і невербальні варіанти прояву внутрішніх психологічних процесів (психологія, семіологія). Спілкування зазнає змін культурних і цивілізаційних перетворень, які впливають на видове різноманіття спілкування і варіативність його здійснення.

2. Відповідно до положень сучасної філософської думки, спілкування містить вирішення раціоналізованої програми, яка виражена системою соціальних цілей і завдань, а також духовний континуум, пов'язаний зі співтворчістю чуттєво-емоційного порядку, волевиявленням суб'єктів, створенням співтовариства. У спілкуванні переборюється механізм контактних взаємодій, створюється комплекс вимірів антропологічного, аксіологічного й екзистенціального порядків.

3. Здійснений у роботі соціально-філософський аналіз дозволяє інтерпретувати ділове спілкування як модифікацію спілкування, що виникло і придбало відносно самостійне існування як феномен соціальної дійсності в результаті історичної зміни суспільства у зв'язку з розширенням економічного простору, експансією виробничо-розподільного сектора, торгово-комерційних операцій, коли зростає роль індивідуальної ініціативи, що вимірюється користю й успіхом. За цих умов ділове спілкування як різновид духовно-практичної діяльності є посередником у соціальній активності людей.

4. Характерними ознаками ділового спілкування в роботі визначено зокрема його тенденцію до самоорганізованості й упорядкованості, залежність від формальних і неформальних вимог, документальних і недокументальних нормативів, де особлива роль приділяється морально-етичним і етикетним детермінантам. Духовні пріоритети ділового спілкування відповідають ієрархії цінностей соціальних інститутів. Ділове спілкування є технологічним; його відрізняють змагальність і конкурентність, ігровий характер, процедурно-процесуальна стратегія.

5. Результати проведеного дослідження дають можливість розглядати знаково-символічне різноманіття, супутнє діловому спілкуванню, як своєрідне поле, в якому розгортаються міжособистісні контакти та яке дозволяє особистості позиціонувати себе, створювати узагальнений образ, сприяє процесу ідентифікації у відтворенні основних комунікаційних актів.

6. Ділове спілкування є динамічним, оскільки основними його константами виступають конфлікт і співробітництво. У стратегії ділового спілкування велике місце займає профілактика конфліктів, попередження негативних їх наслідків. Конструктивна роль у динаміці ділового спілкування належить солідарності у двох формах соціальної інтеграції – партнерстві і співробітництві. Духовні устремління учасників ділового спілкування відбиваються поняттям «співдружність», що являє собою унікальний шар повідомлень, від нормативно-значеннєвого, ідейно-раціонального до чуттєво-емоційного.

Основні положення дисертаційного дослідження викладені в таких публікаціях:

1. Дмитренко М.Й. Ділове спілкування в системі гуманітарного знання // Наукові записки Харківського військового університету: Соціальна філософія, психологія. – Харків: ХВУ, 2003. – Вип. 2 (17). – С. 122-126.
2. Дмитренко М.Й. Особистість як суб'єкт ділового спілкування. // Вісник Черкаського університету. Серія „Філософія”. – Черкаси, 2005. – Вип. 56. – С. 153-157.
3. Дмитренко М.Й. Моральна відповідальність у бізнес-комунікаціях // Вісник Черкаського університету. Серія „Філософія”. – Черкаси, 2005. – Вип. 65. – С. 133-139.
4. Дмитренко М.І, Проценко О.П. Спілкування в проблемному полі сучасного філософського знання // Гуманітарний часопис: Збірник наукових праць. – Харків: ХАІ, 2005. – № 1. – С. 74-84.
5. Дмитренко М.Й. Нові підходи до реалізації ідей демократизації і гуманізації навчально-виховного процесу при застосування технічних засобів навчання // Матеріали міжнародної науково-практичної конференції „Нові педагогічні технології з проблем гуманізації на демократизації навчально-виховного процесу в освітніх закладах”. – Черкаси: ЧОПАПП, 1998. – С. 169-172.
6. Дмитренко М.Й. Індивідуалізація – невід'ємна частина навчально-виховного процесу // Матеріали міжнародної науково-практичної конференції “Економічна освіта: проблеми і перспективи”. – Черкаси, 1999. – С.29-31.
7. Дмитренко М.Й. Імідж у стратегемі ділового спілкування // Матеріали VI міжнародної конференції „Людина, культура, техніка в новому тисячолітті”. – Харків: ХАІ, 2005. – С. 142-143.

АНОТАЦІЯ

Дмитренко М.Й. Ділове спілкування як феномен соціальної дійсності. – Рукопис.

Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата філософських наук за спеціальністю 09.00.03 – соціальна філософія та філософія історії. - Харківський університет Повітряних Сил. – Харків, 2005.

Дисертацію присвячено соціально-філософському аналізу ділового спілкування як відносно самостійного явища громадського життя. Автор акцентує увагу на зіставленні спілкування та ділового спілкування як загального й особливого, що дозволяє виявити якісні характеристики й особливості функціональної спрямованості ділового спілкування.

У дисертації ділове спілкування представлено у своїй якісній визначеності, виявлено характерні риси, що дозволяють інтерпретувати його як факт історичних змін

соціальної дійсності, культурних і цивілізаційних перетворень, які відбуваються в суспільстві, як модифікацію спілкування і одиницю видового різноманіття в системі соціальної взаємодії.

В існуванні ділового спілкування як феномена соціальної дійсності увага приділяється його системоутворюючим детермінантам, серед яких у роботі визначено морально-етичну імперативність, знаково-символічне поле і координати динаміки (конфлікт, співробітництво).

Ключові слова: спілкування, ділове спілкування, конфлікт, співдружність, комунікація, нормативна регуляція, мораль, етика, бізнес-етикет, знак, символ, імідж.

АННОТАЦИЯ

Дмитренко М.И. Деловое общение как феномен социальной действительности. – Рукопись.

Диссертация на соискание ученой степени кандидата философских наук по специальности 09.00.03 – социальная философия и философия истории. – Харьковский университет Воздушных Сил. – Харьков, 2005.

Диссертация посвящена социально-философскому анализу делового общения как относительно самостоятельного явления общественной жизни. Автор акцентирует внимание на сопоставлении общения и делового общения как общего и особенного, что позволяет выявить качественные характеристики и особенности функциональной направленности делового общения.

Исходная посылка диссертации, а именно междисциплинарный подход, позволяет совместить эмпирический подход к анализу делового общения с абстрактно-теоретическим, который находит свое отражение в современной философской рефлексии.

В диссертации деловое общение представлено в своей качественной определенности, выявлены характерные черты, позволяющие интерпретировать его как факт исторических изменений социальной действительности, культурных и цивилизационных преобразований, происходящих в обществе, как модификацию общения и единицу видового многообразия в системе социального взаимодействия.

В существовании делового общения как феномена социальной действительности внимание уделяется его системообразующим детерминантам, в числе которых в работе обозначены морально-этическая императивность, знаково-символическое поле и координаты динамики (конфликт, сотрудничество). В границах делового общения как самоорганизующейся системы обозначена роль личности. Личностные параметры

субъектов, с одной стороны, наделяют деловое общение духовной компонентой, находящей свое отражение в каналах сообщения, а с другой – предметно-вещное пространство делового общения и входящие в него эталонные и модульные константы поведения способствуют формированию у личности навыков и приемов делового общения, создающих технологический строй последнего.

В работе показано, что динамика делового общения заложена в его конкурентности, полагающей систему социальной противоречивости и составляющей основу его духовной коммуникативности.

Ключевые слова: общение, деловое общение, конфликт, содружество, коммуникация, нормативная регуляция, мораль, этика, бизнес-этикет, знак, символ, имидж.

ABSTRACT

Dmitrenko M.I. Business communication as social activity phenomenon.

Thesis for receiving a scientific degree of Doctor of Philosophy (Ph.D.). Speciality 09.00.03. – Social philosophy and philosophy of history. – Kharkov Air Forces University. – Kharkov, - 2005.

The given thesis is devoted to social philosophical analysis of business communication as relatively independent social life phenomenon. The author pays attention to the comparison of gust communication and special which allows to reveal qualitative characteristics and functional trend peculiarities of business communication.

Business communication is shown in its qualitative definition; characteristic features are revealed allowing to interpret it as a fact of historical changes of social reality, cultural and civilized transformations taking place in the society as a modification of communication and a unit of diversity in social interaction system.

The role of personality as a self – organizing system is defined in business communication limits. Dynamics of business communication is put in its competitiveness Raving in mind social discrepancy system and constituting the basis of its spiritual communication.

Key words: communication, business communication, conflict, commonwealth, normative regulation, moral, ethics, business – ethics, sign, symbol, image.