

*Приставка Т.А.,
кандидат педагогических наук, доцент
Доцент кафедры «Социология и управление»
Белгородский государственный технологический
университет им. В.Г. Шухова, Россия, г. Белгород*

*Хижняк И.Н.,
магистрант
1 курс, кафедра «Безопасность жизнедеятельности»
Белгородский государственный технологический
университет им. В.Г. Шухова, Россия, г. Белгород*

ПРИМЕНЕНИЕ ПОДХОДОВ АРГУМЕНТАЦИИ В КАЧЕСТВЕ ИНСТРУМЕНТА УПРАВЛЕНИЯ ЧЕЛОВЕЧЕСКИМИ РЕСУРСАМИ

***Аннотация:** В статье рассматривается аргументационный коммуникационный подход человеческими ресурсами с применением аргументационной модели. Определены и рассмотрены различные модели и схемы формальной аргументации, а также формальные языки. Аргументированная коммуникация состоит в построении связей содержаний высказываний или коммуникационных единиц. Это делает аппарат аргументированной коммуникации значительно более гибким по сравнению с логическим подходом. Таким образом, аргументационные модели являются объективной необходимостью при управлении в сложных ситуациях.*

***Ключевые слова:** человеческие ресурсы, аргументация, коммуникация, управление, информирование*

***Annotation:** The article discusses the argumentative communication approach by human resources using the argumentation model. Various models and schemes of formal argumentation, as well as formal languages, are defined and*

considered. Argumented communication consists in building connections between the contents of statements or communication units. This makes the argumentative communication apparatus much more flexible than the logical approach. Thus, argumentative models are an objective necessity in managing complex situations.

Key words: *human resources, argumentation, communication, management, informing.*

Управление человеческими ресурсами (Human resource management — HRM) в Российской литературе часто отождествляют с управление персоналом (staff management). Однако это разные понятия. Управление персоналом сводится к работе с кадрами. Управление человеческими ресурсами (ЧР) включает управление интеллектуальным капиталом, управление конкурентоспособностью персонала, цифровое управление ЧР, привлечение информационных и когнитивных технологий [1].

Управление человеческими ресурсами предполагает использование информационного подхода и информационных технологий, а также терминологии информационной области. Аргументация используется в разных направлениях. Применительно к управлению аргументацией, с информационных позиций, будем называть информационную конструкцию, отражающую схему информационного воздействия субъекта на другие субъекты. Субъектный аспект аргументации затрудняет ее полную формализацию и объективизацию. Для устранения этого придумывают разные формальные схемы аргументации, которые приемлемы для формализованных систем и моделей, но не всегда приемлемы для управления человеческими ресурсами. Аргументация может быть реализована с помощью разных подходов [2].

Формальная аргументация использует различные модели и схемы, а также формальные языки. Аргументационный логический подход основывается на логической последовательности рассуждений, то есть на

исключении противоречий в логической цепочке рассуждений. Он использует язык логики. Как принято считать, формальная логика имеет ограниченный аппарат в области доказательства, но значительно лучше опровергает. Аргументационный когнитивный подход стремится к воспроизведению аргументации при помощи ассоциаций, когнитивных моделей и когнитивного пространства. Когнитивный подход учитывает субъективные отношения между коммуникантами (дружбы вражды нейтральности). Аргументационный семантический подход стремится к воспроизведению аргументации при помощи связи содержательных компонентов аргументации. Он допускает наличие противоречий, но использует отношения «больше/меньше», отношения сравнения, отношения соразмерности и другие. Аргументационный семантический подход использует качественный и сравнительный анализ. Семантическое моделирование аргументации основывается на учете содержания представлений или содержательной истинности суждений, преобразуемых в ходе аргументации. Аргументационный коммуникационный подход строится на итеративной коммуникации, позволяющей исключать непонимание, исключать противоречие, повышать комплементарность, развивать субдиарность за счет многократных коммуникационных процессов или информационных взаимодействий. Этот подход строится на использовании коммуникационных и процессуальных единиц. Он по структуре близок к мультиагентным алгоритмам [3].

С этим подходом связана аргументированная или целенаправленная коммуникация. Аргументированная коммуникация ставит своей целью воспроизведение естественных процессов аргументации, в том числе, встречающиеся в текстах. Она осуществляется на естественном языке и поэтому является более информативной по отношению к другим видам аргументации [2].

Коммуникация выступает в роли фундамента аргументации. При управлении человеческими ресурсами можно говорить об односторонней коммуникации и о многосторонней коммуникации (взаимодействии). Можно ввести понятие коммуникант как субъект, участвующий во взаимодействии или коммуникации. Условно коммуникантом 1 будем называть коммуниканта, передающего информацию или аргументировано воздействующего на коммуниканта 2. Условно коммуникантом 2 будем называть коммуниканта, получающего информацию или подвергающегося аргументации. Для коммуниканта 2 характерны такие процессы как рецепция информации, перцепция информации и апперцепция информации. Это означает, что в отличие от компьютерного устройства коммуникант 2 имеет когнитивный фильтр [2].

При односторонней (пассивной) коммуникации существует информационная асимметрия. Один коммуникант информирует или передает информацию. Другой коммуникант ее воспринимает и усваивает. При многосторонней (активной) коммуникации информационная асимметрия либо уменьшается, либо исчезает. Активность появляется в наличии цели у коммуниканта 1 [4].

Информационное взаимодействие (коммуникация), информирование (одностороннее воздействие), аргументация (информационное воздействие с целью перевести коммуниканта из одного состояния в другое или изменить отношения между коммуникантами) [5].

При управлении человеческими ресурсами применяют три вида коммуникации: общение, информирование, воздействие. Общение служит средством сбора информации при управлении. Информирование направлено на устранение информационной асимметрии и повышение компетентности персонала. Часто информирование происходит в системе повышения квалификации как обучение. Воздействие и есть собственно аргументация с целью перевода персонала из одного состояния в целевое состояние

управления. Таким образом, коммуникационная аргументация при управлении человеческими ресурсами всегда имеет цель, в отличие от аргументации в научных дискуссиях, где она направлена на совместное решение задачи или проблемы. Таким образом, можно прийти к понятию аргументированная коммуникация [6].

Возникает вопрос: каким образом аргументированная коммуникация влияет на содержание аргументации и формировании ее структуры? Аргументированная коммуникация может быть рассмотрена как информационно-когнитивная технология (технологическая система) или совокупность информационно-когнитивных процессов (эвристическая система). Аргументированная коммуникация состоит в построении связей содержаний высказываний или коммуникационных единиц. Коммуникационные единицы более информативны, чем информационные или логические единицы [3]. Они выражаются средствами естественного языка и допускают использование паралингвистических единиц, которых нет в обычной речи и тем более в логике.

Это делает аппарат аргументированной коммуникации значительно более гибким по сравнению с логическим подходом. Аргументированная коммуникация позволяет строить модели аргументации, учитывающие особенности актов убеждения в коммуникациях или в речи. Недостатком является то, что коммуникационные модели при таком подходе всегда контекстно зависимы и не могут быть распространены на другие коммуникации. Другим недостатком является требование соразмерного уровня интеллекта у коммуниканта 1 и коммуниканта 2 [1].

При этом возможно использование формального языка, отличного от естественного для того, чтобы упростить анализ коммуникаций. Таким образом, получают коммуникационные формальные модели, которые подобны реальным процессам убеждения. Но при наличии сложности в коммуникационных конструкциях коммуникационные формальные модели

могут оказаться не менее сложными, чем сами естественные аналоги аргументации. Эта проблема зависит от уровня формального языка коммуникации, то есть от свойств и возможностей наборов его информационных единиц. Поэтому в сложных схемах аргументации их целесообразно реализовывать на естественном языке [5].

Аргументированная коммуникация связана с коммуникативным подходом, но не эквивалентна и не сводится к нему. При наличии разных подходов аргументации существует общее понятие аргументационные модели. Они имеют более высокий уровень обобщения по отношению к прикладным моделям и близки к понятию информационная конструкция, а так же иногда могут быть интерпретированы, как аргументационная конструкция. Анализ на уровне аргументационных конструкций сокращает время принятия решений и, главное, повышает надежность управленческих решений [6].

Таким образом, аргументационные модели являются объективной необходимостью при управлении в сложных ситуациях. Применение аргументирования позволит повысить оперативность и качество управления человеческими ресурсами.

Использованные источники:

1. Лотоцкий, В.Л. Информационная ситуация и информационная конструкция // Славянский форум. — 2017. — 2(16). — С. 39-44.
2. Рогов, И.Е. Конструктивная аргументация в информационном поле // Славянский форум. — 2020. — 1(27). — С. 98-107.
3. Розенберг, И.Н., Цветков, В.Я. Применение мультиагентных систем в интеллектуальных логистических системах. // Международный журнал экспериментального образования. — 2012. — №6. — С.107-109.
4. Ожерельева, Т.А. Логические информационные единицы // Славянский форум, 2015. — 2(8) — С. 240-249.

5. Приставка Т.А. Методологические принципы педагогических исследований. Научные технологии и инновации (XXI научные чтения). Белгородский государственный технологический университет им. В.Г. Шухова. 2014. — С. 229-235.

6. Приставка Т.А. Социальный контроль как элемент социального управления в сборнике: социокультурные процессы в условиях глобализации: вызовы современности. Материалы международной научно-практической конференции. 2018. —С. 86-90.