



## ФИЛОСОФИЯ, СОЦИОЛОГИЯ

**Г.Л. ИВАНЕНКО**

### ***ИНТЕРАКЦИЯ В УСТНОМ ДЕЛОВОМ ИНОЯЗЫЧНОМ ОБЩЕНИИ***

Интерес к проблеме общения представителей самых разных наук вызван, прежде всего, способностью общения опосредовать все виды деятельности. Благодаря этому становится возможным раскрыть и исследовать характер взаимодействия людей и его закономерности. Общение является необходимым условием социального, культурного развития человека, формирования его способностей к взаимодействию, взаимопониманию, совместной деятельности. Посредством общения происходит интенсивное взаимодействие различных культур, осуществляется отбор социальных и культурных ценностей, сохраняются и воспроизводятся традиции, обычаи, передаются формы и способы деятельности, осуществляется процесс воспитания и самовоспитания. Общение играет ведущую роль в формировании личности, поскольку именно здесь личность приобретает социокультурные ценности и реализует себя как творческая, уникальная индивидуальность в процессе социального взаимодействия с другими людьми.

В профессиональной деятельности любого специалиста основным видом общения является деловое общение (ДО), которое способствует организации и оптимизации того или иного вида предметной деятельности (производственной, научной, коммерческой) [1, 9]. Именно деловое общение становится основой жизнеобеспечения каждой организации или предприятия, так как все виды трудовой деятельности человека, предполагающие взаимодействие и управление людьми, осуществляются в ходе такого общения. Деловое общение занимает до 80 % рабочего времени специалиста, а в менеджменте и предпринимательстве оно является сутью профессиональной деятельности [2].

По оценкам ученых, специфика ДО заключается в том, что оно является не самоцелью (как другие виды общения), а средством для достижения цели. При этом партнер в деловом общении — значимая для субъекта личность, а общающихся людей отличает взаимопонимание в деловых вопросах. Деловые партнеры всегда выступают в статусных ролях, определяющих нормативные и этические критерии их речевого и неречевого поведения. Основные задачи делового общения — продуктивное сотрудничество, стремление к сближению целей и улучшение партнерских отношений [1; 3—6]. Анализируя феномен

---

*Галина Леонидовна ИВАНЕНКО, кандидат педагогических наук, доцент кафедры немецкого языка Белорусского государственного экономического университета.*

делового общения, многие исследователи подчеркивают значимость в этом виде общения прежде всего его интерактивной стороны, которая отвечает за организацию успешного взаимодействия индивидов, обеспечивает адекватный и продуктивный обмен не только знаниями и идеями (что все же больше характерно для коммуникативной стороны ДО), но и действиями.

Исходя из важности интерактивной составляющей данного процесса, настоящая статья посвящена предметному рассмотрению и анализу именно интерактивных особенностей делового общения современных специалистов (и прежде всего экономистов), знание которых принципиально при обучении их устной деловой иноязычной речи в профессиональной сфере общения.

В свою очередь эффективное обучение студентов экономического вуза устному деловому иноязычному общению как социально-психологическому процессу речевого взаимодействия специалистов в совместной деятельности на иностранном языке предполагает моделирование подобного процесса для учебных целей, для чего необходимо учитывать как его структуру, так и социально-психологические особенности. Рассмотрим их более детально.

Устное деловое иноязычное общение (УДИО) является одной из форм речевого общения, поэтому ему свойственны структура и общие характеристики общения в целом. При анализе УДИО мы будем исходить из классического определения общения как особого вида деятельности, который представляет собой «сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека» [7, 213]. Очевидно, что в данном определении подчеркивается деятельностный характер этого процесса, сутью которого является именно взаимодействие субъектов общения. Действительно, деловое взаимодействие в УДИО — это не только обмен информацией, но и всегда интеракция\*, «обмен действиями», планирование и организация совместной деятельности деловых партнеров, выработка форм и норм совместных действий. Таким образом, взаимодействие в общении, или *интеракция*, представляет собой систему взаимно обусловленных действий, взаимовлияний партнеров по общению, направленных на взаимные изменения их мыслей, эмоций, установок, предпочтений и в целом поведения и деятельности, в целях обеспечения результативного общения и выработки единой стратегии.

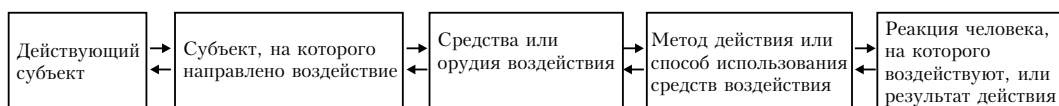
Поскольку устное деловое иноязычное общение всегда нацелено на налаживание успешной совместной деятельности партнеров, занимающих активную позицию в общении, оно выступает как *межличностное взаимодействие*, т. е. «совокупность связей и взаимовлияний, складывающихся благодаря совместной деятельности» [8, 10]. Способы взаимодействия зависят от целей, которые преследуют участники общения, от особенностей его организации, эмоционального настроения партнеров, уровня их культуры [1]. При всем многообразии встречающихся в литературе интерпретаций межличностного взаимодействия в общении и его классификаций (транзакционный анализ Э. Берна, теория обмена Дж. Хоманса, символический интеракционизм Дж. Мида, теория управления впечатлениями Э. Гофмана, психоаналитическая теория З. Фрейда и др.) наиболее распространенным следует признать дихотомическое деление всех возможных взаимодействий на два основных вида: кооперацию и конкуренцию [1; 8; 9].

---

\*Интеракция (англ. *interaction*, лат. *inter* — между и *actio* — деятельность) — термин, используемый в социальной психологии и культурологии; обозначает взаимодействие, взаимное влияние людей или воздействие групп друг на друга как непрерывный диалог.

Л.И. Уманским были выделены три возможные формы, или модели, организации совместной деятельности: 1) совместно-индивидуальная (каждый участник делает свою часть общей работы независимо от другого); 2) совместно-последовательная (общая задача выполняется последовательно каждым участником); 3) совместно-взаимодействующая (задача выполняется при непосредственном и одновременном взаимодействии каждого участника с остальными) [8, 16; 9, 33]. Экспериментальные исследования под руководством Л.И. Уманского показывают прямую зависимость между этими моделями и уровнем развития группы как коллектива и позволяют рассматривать именно совместно-взаимодействующую деятельность как оптимальную форму организации делового взаимодействия специалистов, которая строится на основе кооперации и нацелена на сотрудничество.

Поскольку «взаимодействие представляет собой систематическое устойчивое выполнение действий, которые направлены на то, чтобы вызвать ответную реакцию партнера, при этом вызванная реакция в свою очередь порождает реакцию воздействующего» [6, 9], то взаимодействие в УДИО может быть представлено в виде цепочки действий, каждое из которых, как показано на рисунке, имеет свою структуру:



Структура взаимодействия коммуникантов в УДИО

Такая цепочка действий включает законченный мини-цикл взаимодействия: кто воздействовал? → на кого? → при помощи чего? → каким способом? → с каким результатом? → какова обратная реакция? Он многократно повторяется в каждой конкретной ситуации УДИО, образуя, по сути, ее основу. В целом, социально-психологическое взаимодействие в ситуации УДИО определяется: субъектом — инициатором общения; субъектом, которому адресована инициатива; нормами, по которым организуется деловое общение; целями, которые преследуют участники общения; условиями, в которых совершается взаимодействие. Оно характеризуется совокупной, кооперативной деятельностью, информационной связью, взаимовлиянием, взаимоотношениями, взаимопониманием [6].

Основополагающим компонентом в структуре ситуации УДИО являются субъекты общения и их взаимоотношения, поскольку именно ими определяются все социально-психологические характеристики устного делового иноязычного общения как формы речевого взаимодействия. Главным отличием системы субъект-субъектных отношений в деловом общении признается то, что коммуниканты всегда обязаны владеть нормами социокультурного поведения, поскольку отношения между ними носят сугубо официальный, деловой характер [10, 38]. Именно поэтому в деловом общении речевое поведение каждого партнера определяется прежде всего его социальной ролью, под которой понимается «нормативно одобренный обществом образец поведения, ожидаемого от каждого занимающего данную социальную позицию» [8, 10]. При этом возможны «постоянные» роли представителя определенной социальной группы, т. е. общественные роли человека, его поведение, предопределяемое возрастом, профессией, уровнем культуры, и «переменные» роли (поведение по отношению к партнеру в момент общения в зависимости от ситуации: менеджер — клиент, продавец — покупатель, пациент — врач и т. п.) [11].

Поведение деловых партнеров в общении характеризуется соблюдением формально-ролевых принципов взаимодействия. Это означает, что коммуниканты должны учитывать должностные роли, права и функциональные обя-

занности друг друга, выполнять требования должностной субординации и неукоснительно следовать нормам делового этикета. В любом случае в деловое общение коммуниканты вступают только как лица, наделенные определенными полномочиями и выполняющие свои служебные обязанности в соответствии со своим профессиональным статусом и занимаемой должностью. Из этого следует вывод, что в деловом общении действует профессионально-ролевой принцип взаимодействия субъектов общения, что коренным образом отличает его от всех остальных видов общения. Именно официальный и профессионально-ролевой характер субъект-субъектных отношений партнеров и предписанная статусом нормативность их социокультурного поведения определяют такую важнейшую социально-психологическую особенность УДИО, как его профессионально-ролевая организация.

Для адекватного исполнения своей профессиональной роли в конкретной ситуации делового общения специалисту необходимо не только знать свои потенциальные возможности с позиций данной роли, но и владеть определенными навыками и умениями, обеспечивающими ее успешное исполнение, так как «адекватность «исполнения» роли подвержена строгому социальному контролю и обязательно получает общественную оценку, а даже незначительное отклонение от образца осуждается» [8, 10]. Отсюда следует вывод, что овладение будущим специалистом профессиональным ролевым репертуаром на иностранном языке предполагает целенаправленное формирование и развитие у него широкого спектра специальных речевых навыков и умений. *Профессионально-ролевую организацию* можно рассматривать в качестве важнейшей и системообразующей социально-психологической особенности УДИО, отличающей его от всех других видов общения, которую необходимо учитывать при обучении студентов-экономистов.

Устное деловое иноязычное общение всегда протекает в условиях социального контроля на основе норм, т. е. «принятых в обществе образцов поведения, регламентирующих взаимодействие и взаимоотношения людей и образующих специфическую систему» [8, 10]. Ведь именно ориентируясь на нормы, человек соотносит формы своего поведения с эталонами, отбирает нужные и, таким образом, исполняет определенные роли во взаимодействии с другими людьми. Поэтому нормы, согласно которым организуется деловое общение, являются важным компонентом в структуре ситуации УДИО. Обязательная нормативность речевого и неречевого поведения деловых партнеров в общении в свою очередь определяет следующие социально-психологические особенности, важные для устной формы делового иноязычного общения специалистов-экономистов, а именно его регламентированность и конвенциональность.

Официальный характер взаимоотношений деловых партнеров в УДИО предполагает четкую организацию их речевого взаимодействия. Этим обусловлено наличие такой специфической характеристики УДИО, как *регламентированность*, т. е. точно установленная содержательная и процессуальная последовательность этапов общения.

Сравнение различных форм УДИО (деловая беседа, деловой разговор, деловая встреча, собеседование, консультация, интервью, переговоры, дискуссия, заседание, совещание, собрание и др.) показывает, что в организационном плане они имеют много общего. Анализируя особенности взаимодействия коммуникантов в деловом общении и композиционную структуру самого делового диалога, на это указывают многие исследователи [1; 4; 5; 10; 12]. В частности, независимо от позиций партнеров в общении, мотива и типа их взаимодействия, а также особенностей их взаимоотношений, в развернутом виде в каждой конкретной ситуации УДИО можно выделить несколько взаимообусловленных обязательных этапов речевого взаимодействия комму-

никативных партнеров: 1) установление контакта; 2) ориентация в ситуации; 3) постановка проблемы; 4) обсуждение проблемы; 5) принятие решения; 6) выход из контакта. Рассмотрим эти этапы несколько подробнее.

Всякое общение начинается с контакта, поэтому устное деловое иноязычное общение предполагает прежде всего *установление контакта* с партнером по общению и пробуждение интереса к обсуждаемым проблемам, при необходимости — перехват инициативы. На этом этапе особенно важно продемонстрировать доброжелательность, открытость общения; на вербальном уровне этому поможет использование формул вежливости и этикетных клише, на невербальном — улыбка.

Следующий этап общения — *ориентация в конкретной ситуации УДИО* — нацелен на определение стратегии и тактики делового общения, вовлечение партнера в обсуждение, пробуждение взаимной заинтересованности, выявление самооценки собеседника и распределение ролей. Чтобы лучше сориентироваться в ситуации, партнеры как бы «прощупывают» друг друга, пытаются понять собеседника, его цели и установки, почувствовать его настроение, поэтому особое значение приобретает невербальное поведение коммуникантов. Главная задача данного этапа — обеспечить общую благоприятную атмосферу общения, способствующую последующему конструктивному и результативному решению деловых вопросов.

Этап *постановки проблемы* обсуждения в УДИО предполагает инициативность речевого поведения партнеров, поскольку именно на этом этапе расставляются акценты беседы и определяются целевые приоритеты. Большое внимание уделяется совместному анализу и согласованию совместных речевых действий: уточняются позиции сторон, формулируются цели и задачи общения, вносятся новые предложения, подчеркиваются общность и различие.

Достижение содержательных целей УДИО и подробное изложение позиций сторон осуществляется на этапе *обсуждения проблемы*. Возможные цели речевого взаимодействия на данном этапе: понять партнера по общению; обсудить способ решения проблемы и разрешения спорного вопроса; найти компромиссное и взаимоприемлемое решение; отстоять свои позиции при деловом контакте. Для достижения успеха в деловом обсуждении всегда важно подчеркивать единство позиций, а залогом успешности делового диалога считается стратегия взаимных компромиссов. Во время обсуждения спорных вопросов в УДИО важно умение партнеров избежать ситуации конфликта, вовремя направить беседу в конструктивное русло. Этому способствуют не только четкая и убедительная аргументация, но и владение общей культурой делового общения, знание норм этикета и национальных особенностей представителей конкретного языкового сообщества. Соблюдение всех правил устного речевого взаимодействия на иностранном языке способствует конструктивному и результативному общению деловых партнеров и в конечном счете достижению поставленной стратегической цели.

*Подведение итогов и принятие совместных решений* — главный этап УДИО. Здесь очень важны способность субъектов общения к компромиссным решениям, умение видеть за тактическими «уступками» стратегическую цель. Завершающий этап, как правило, дает представление о достижении главных или альтернативных целей, которые были поставлены, и закрепляет в сознании коммуникантов результаты делового контакта, создает положительный настрой на практическое выполнение или внедрение достигнутого, стимулирует партнера к выполнению намеченных действий.

Как показывает практика, роль последнего впечатления, которое мы производим на собеседника, не менее важна, чем роль первого, поскольку оно существенно влияет на тот образ, который останется в памяти партнера, а

соответственно и на будущие деловые отношения. Поэтому выход из контакта в УДИО должен всегда осуществляться в обстановке максимальной доброжелательности и приветливости. Эффективность полного цикла УДИО обуславливается регуляцией отдельных этапов общения.

Регламентированность межличностного взаимодействия в УДИО, которая проявляется на вербальном и невербальном уровнях, в свою очередь определяет такую специфическую характеристику УДИО, как *конвенциональность*, представляющую собой «совокупность норм и правил речевого и неречевого поведения, регламентирующих взаимодействие и взаимоотношения людей и образующих специфическую систему» [10, 34]. Нормы речевого и речевого поведения партнеров в УДИО выражаются в речевом этикете и конкретизируются в деловом. Для делового общения важна, прежде всего, регулирующая функция речевого этикета: выбор тех или иных вербальных и невербальных средств в конкретной ситуации и обстановке для конкретного партнера по общению. Формулы обращения и соответствующей тональности контакта регулируют характер отношений собеседников. Являясь составной частью речевого этикета, деловой этикет представляет собой «набор правил и приемов наиболее целесообразного поведения, которое способствует успеху в деловых отношениях» [5, 255].

Конвенциональность как специфическая социально-психологическая характеристика ДО особенно ярко проявляется именно в устном деловом иноязычном общении экономистов-международников: при осуществлении совместного проекта или открытии совместного предприятия, при проведении переговоров с иностранными партнерами или заключении договора с фирмой другой страны определяющими для поведения деловых партнеров являются правила делового этикета. Последние имеют две стороны: морально-этическая сторона отражает нравственные нормы, а эстетическая — красоту норм поведения [4, 52; 5, 253]. Соблюдение делового этикета всегда является признаком респектабельности, уверенности, успеха. Основное правило делового этикета — уважение к партнеру. При этом решающую роль играет профессиональная репутация, для которой важны как манера поведения, так и умение пользоваться языком, общий уровень деловой и речевой культуры.

Владение деловыми партнерами культурой речи, которая представляет собой «владение нормами устного и письменного литературного языка, а также умение использовать выразительные средства языка в различных условиях общения в соответствии с целями и содержанием речи» [13, 247], является важной составляющей успешной деловой коммуникации. Культура речи в деловом общении существенным образом влияет на убедительность речи и предполагает свободное владение языком. Она выражается в объективной оценке уровня мышления партнера по общению и в общении с ним на понятном языке, что необходимо для эффективного делового взаимодействия партнеров по коммуникации.

Таким образом, последовательный анализ интеракции в УДИО, проведенный нами с учетом внутренней структуры этого процесса, позволяет определить профессионально-ролевую организацию, конвенциональность и регламентированность как наиважнейшие интерактивные особенности устного делового иноязычного общения, которые целесообразно моделировать в обучении будущих специалистов-экономистов.

### Литература

1. *Панфилова, А.П.* Деловая коммуникация в профессиональной деятельности / А.П. Панфилова. — СПб.: Знание: ИВЭСЭП-Союз, 2001.
2. *Мишаткина, Т.В.* Культура делового общения: учеб. пособие / Т.В. Мишаткина, Г.В. Бороздина; под общ. ред. Т.В. Мишаткиной. — Минск: Союз НПК РБ, 1997.

3. *Мальханова, И.А.* Деловое общение: учеб. пособие / И.А. Мальханова. — М.: Академ. проект, 2002.
4. *Могилевич, Ю.Л.* Система формирования умений иноязычного делового общения у студентов университета: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.01 / Ю.Л. Могилевич. — Саратов, 1999. — 226 л.
5. Психология и этика делового общения: учеб. для вузов / под ред. В.Н. Лавриченко. — 3-е изд., перераб. и доп. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2000.
6. *Руденский, Е.В.* Основы психотехнологии общения менеджера: учеб. пособие / Е.В. Руденский. — М.: ИНФРА-М; Новосибирск: НГАЭиУ, 1997.
7. Краткий психологический словарь / сост. Л.А. Карпенко; под общ. ред. А.В. Петровского, М.Г. Ярошевского. — М.: Политиздат, 1985.
8. *Фомин, Ю.А.* Психология делового общения / Ю.А. Фомин. — 3-е изд., перераб. и доп. — Минск: Амалфея, 2003.
9. *Чеховских, М.И.* Психология делового общения: учеб. пособие / М.И. Чеховских. — 3-е изд., стер. — Минск: Новое знание; М.: ИНФРА-М, 2011.
10. *Баукина, С.А.* Обучение коммуникативной тактике делового общения студентов экономического профиля (нем. яз., неязык. вуз): дис. ... канд. пед. наук: 13.00.02 / С.А. Баукина. — Саранск, 1999. — 169 л.
11. *Смелкова, З.С.* Деловой человек: культура речевого общения: пособие и словарь-справочник / З.С. Смелкова. — М.: КубК-а, 1997.
12. *Колтунова, М.В.* Язык и деловое общение: нормы, риторика, этикет: учеб. пособие для вузов / М.В. Колтунова. — М.: Экон. лит., 2002.
13. Лингвистический энциклопедический словарь / В.Н. Ярцева (гл. ред.). — М.: Совет. энцикл., 1990.

*Статья поступила  
в редакцию 23.12. 2014 г.*

## ИЗДАТЕЛЬСКИЙ ЦЕНТР БГЭУ представляет

**Английский язык: Изучаем основы экономики = English: First Insights into Economics:** учеб.-метод. пособие / С.К. Родион, А.И. Савинова. — Минск: БГЭУ, 2013. — 100 с.

Учебно-методическое пособие содержит учебный материал по развитию навыков профессионально ориентированного чтения, устной речи и письма на английском языке в рамках тематики, связанной с основными положениями экономической теории.

Предназначено для студентов экономических специальностей заочной формы обучения.