

УДК 372. 881. 113.31

ФАКТОРЫ ОРГАНИЗАЦИИ ИНОЯЗЫЧНОЙ ДЕЛОВОЙ БЕСЕДЫ В УСЛОВИЯХ МЕЖКУЛЬТУРНОГО ДЕЛОВОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

М.В. КРАВЧЕНКО

(Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники, Минск)

Рассмотрены социально-психологические и социокультурные особенности проведения иноязычной деловой беседы, современные структурные особенности групп специалистов радиотехнического профиля, а также действия студентов неязыкового технического вуза по овладению умениями вести иноязычную деловую беседу в условиях межкультурного делового взаимодействия.

Бурное развитие электронной промышленности в нашей стране, вовлеченность специалистов данной области в процесс совместной с зарубежными коллегами разработки и производства продукции указывает на необходимость формирования не только профессиональных, но и личностных качеств специалиста будущего, способного осуществлять свою деятельность на международном уровне в условиях диалога культур.

Как отмечает Е.И. Пассов, важная роль в реализации новых целей и задач иноязычного образования, ориентированного на личностноразвивающее и культуросообразное начало, отводится предметно-тематическому содержанию [1]. Ориентируясь на профессиональную направленность отбора содержания иноязычного образования в неязыковом вузе, мы обращаемся к особенностям делового общения специалистов радиотехнического профиля, в частности к такому сложному и многоуровневому явлению, как *деловая беседа*.

Данная форма делового общения является наиболее распространенной и занимает 80 % от общего количества коммуникативно-речевых контактов специалистов радиотехнического профиля. Деловая беседа может быть определена как «осмысленное стремление одного человека или группы людей посредством слова вызвать желание у другого человека или группы людей к действию, которое изменит хотя бы одну из сторон какой-либо ситуации или установит новые отношения между участниками беседы» [1, с. 46]. Частая периодичность проведения, а также непосредственная устно-речевая форма взаимодействия позволяет рассматривать деловую беседу как «внутренний механизм» жизни групп специалистов радиотехнического профиля.

В основе деловой беседы лежит диалог, предполагающий уникальность каждого партнера. В процессе передачи, формулировки, уточнения и развития значимой для совместной деятельности информации участники общения в системе «человек-человек» выступают как равноактивные и равносвободные партнеры, ориентирующиеся друг на друга как на инициативно-самодельствующие субъекты, каждый из которых должен вносить свою лепту активности, целенаправленности, сознания и самосознания, избирательности и свободы в достижении общего результата единой деятельности [3].

Как уже было отмечено, общение в ходе деловой беседы предполагает воздействие на партнера с целью изменения его поведения, представлений, знаний и т.д. Эффективность коммуникативно-речевого взаимодействия измеряется тем, насколько удалось такое воздействие, возникли ли между ее участниками отношения конструктивности, открытости, доверия. В свою очередь успешность коммуникативного влияния в процессе иноязычного делового общения возможна при условии, если ее участники включены в единую систему кодификации и декодификации, а также при наличии у участников общения специальных знаний о предмете общения в той или иной области. Однако даже при соблюдении перечисленных условий эффективность общения (речевого воздействия) может снижаться из-за возникновения коммуникативных барьеров, которые носят социокультурный и психологический характер.

На основании данных анкетного опроса специалистов в сфере радиоэлектроники, были выделены виды деловой беседы, проведение которых вызывает наибольшие трудности у отечественных специалистов: *собеседование при приеме на работу, поручение задания, обсуждение результатов работы*. Необходимо отметить, что данные виды иноязычной деловой беседы являются крупным событием в процессе повседневного коммуникативно-речевого взаимодействия партнеров, которому предшествует целый ряд малых разговоров, в ходе которых на фоне интересной и приятной для собеседников темы, как правило связанной с новинками в сфере радиоэлектроники, создается благоприятная атмосфера для дальнейшего обсуждения проблемных вопросов, происходит констатация и уточнение отдельных моментов будущей деловой беседы.

Рассматриваемым видам иноязычной деловой беседы свойственны *аксиальный* и *ретиальный* тип коммуникативного процесса. При аксиальном типе коммуникативного процесса сигналы направляются отдельным партнерам по общению, при ретиальном - множеству партнеров [4, с. 87]. Ретиальный харак-

тер коммуникативного процесса позволяет партнерам по общению осознавать свою принадлежность к группе и влияет на процесс социальной ориентации участников общения.

Отличительной особенностью взаимодействия партнеров в ходе деловой беседы является неотсроченная *обратная связь* - реакция слушающего на речевое поведение партнера [5].

Обратная связь в деловом общении является важной составляющей всех трех сторон общения (коммуникативной, интерактивной и перцептивной), так как содержит информацию о человеке, его действиях, их результатах и последствиях, адресуемую ему самому; выступает в качестве инструмента взаимодействия людей, включает промежуточную оценку деятельности; служит ориентиром для последующих действий, предпосылкой, механизмом и продуктом социальной перцепции [4, 5]. В процессе деловой беседы обратная связь может осуществляться в режиме партнер - партнер, партнер - группа, группа - партнер.

Одной из основных характеристик общения в ходе деловой беседы является ситуативность. Ситуация определяет как смысловую сторону акта общения, так и структуру и оформление высказывания при помощи вербальных и невербальных средств. Как отмечает Е.И. Пассов, «ситуация выступает как единица функционирования процесса общения, существующая как интегративная динамическая система статусно-ролевых, социальных, деятельностных и нравственных взаимоотношений субъектов общения, отраженная в их сознании и возникающая на основе взаимодействия ситуативных позиций общающихся» [1, с. 77].

Коммуникативно-речевое взаимодействие партнеров по общению в ходе деловой беседы является частью делового взаимодействия специалистов радиотехнического профиля в группе и отражает его социально-психологические особенности. Данная группа рассматривается нами как коллектив. Среди таких коллективов различают научно-производственные лаборатории, производственные отделы, конструкторские, информационные бюро и т.д. Эти коллективы созданы для достижения различных целей: разработки, информационного обеспечения, апробации и внедрения радиоэлектронного и компьютерного оборудования.

Отношения, складывающиеся в коллективах, носят характер объективных деловых и являются определяющими в процессе разворачивания деловой беседы. Деловые отношения обладают функциональными и субординационными качествами [6]. Система отношений внутри коллектива рассматривается на статусном и функционально-ролевом уровнях.

Статусный уровень отражает систему официальных отношений в коллективе. Понятие «статус» употребляется для обозначения позиции человека в системе жизнедеятельности коллектива и связан с определенными полномочиями, правами и обязанностями. Статус члена коллектива определяется рядом факторов: старшинством занимаемой должности, уровнем образования, информированностью и накопленным опытом.

Ролевой уровень предполагает, что за каждым членом коллектива определен ролевой набор, который зависит от выполнения конкретных функций, делегируемых субъекту со стороны коллектива. Роль есть система поведения (совокупность действий), выбранная в данной группе для реализации прав и обязанностей личности, которые следуют из ее позиции (статуса).

В ходе проведенного анкетного опроса специалистов было выявлено, что внутри рассматриваемых коллективов выделяются первичные малые группы - диады (руководитель - подчиненный, инженер - инженер, инженер - технолог, инженер - заказчик), которые наряду с официальной и формальной структурой могут обладать неофициальной и неформальной структурой. Оптимальное соотношение формальной и неформальной структур влияют на качество межличностных отношений в коллективе и на качество общения.

Межличностные отношения со свойственной им «эмоциональной основой, порождающей оценки, ориентации, установки партнеров» [4], являются важным компонентом делового взаимодействия как внутри рассматриваемых коллективов, так и за его пределами - с поставщиками, заказчиками и покупателями радиотехнической продукции. Отметим, что и внутри самих коллективов его члены могут выступать по отношению друг к другу и как заказчик, и как исполнитель, в зависимости от того какой создается продукт. Деловое взаимодействие между специалистами в сфере радиоэлектроники все больше и больше приобретают характер совместной деятельности по созданию услуг и интеллектуальных продуктов. Оказание услуг в данном случае не рассматривается как обслуживание. Услуги - это виды деятельности, которые производятся, потребляются/используются в отчасти одновременном процессе производства с привлечением информационных и технических ресурсов, в котором заказчик является сопроизводителем продукта и выполняет определенные действия, влияющие на результат и качество продукта.

Такое взаимодействие специалистов предполагает наличие взаимоотношения, специфического вида «отношения человека к человеку, в котором имеется возможность непосредственного (или опосредованного техническими средствами) одновременного или отсроченного личного отношения» [6, с. 33]. Взаимоотношения специалистов в рассматриваемых коллективах опосредованы целями, задачами и ценностями совместной деятельности. Взаимоотношения, нацеленные на сотрудничество, приобретают характер взаимного контроля, взаимного возложения ответственности за успех и неудачу, сплоченности с преобладанием одобрения и поддержки, конструктивной критики и т.д.

В процессе делового взаимодействия большое значение имеет осознание партнером его вклада в общую деятельность. Это становится возможным благодаря механизмам *ориентации личности в коллективе и оценивания включенности личности в коллектив* [7].

Организационное самоопределение личности происходит в процессе сопоставления ею своих индивидуально-психологических возможностей и специфических особенностей каждого организационного свойства. Вследствие этого обнаруживаются такие качества, с помощью которых личность выражает себя, и, кроме того, обеспечивает (усиливает) то или иное организационное свойство. В свою очередь и коллектив «оценивает» себя и своих участников через состояние организационных свойств и вклад каждого в их развитие. Таким образом, можно предположить, что наиболее благоприятные условия проявления творческого потенциала каждого из участников общения в ходе деловой беседы складываются при создании условий осмысления участниками общения способа объединения усилий, интересов партнеров и собственной личной позиции в коллективе.

Данные процессы возможны при условии адекватного представления друг о друге, которое формируется благодаря механизмам социальной перцепции. Это, прежде всего, механизмы *идентификации, эмпатии и рефлексии* [4]. Данные механизмы играют роль переходного мостика в процессе делового взаимодействия между внешними регуляторами, групповыми нормами, ролевыми предписаниями, традициями и внутренними регуляторами, психологическими состояниями готовности к определенным поведенческим реакциям. Благодаря процессам идентификации, эмпатии и рефлексии происходит осознание характеристик самого себя и партнера по общению, через уподобление себя другому, через сопереживание, соучастие в эмоциональном проявлении партнера, через осмысление собственного «Я» как индивидуальности в процессе совместной деятельности.

Однако на пути партнерских отношений в процессе иноязычного делового взаимодействия возникают преграды, связанные с принадлежностью специалистов к различным типам деловых культур. Так, среди национальных деловых культур мира Р.Д. Льюис выделяет *моноактивные* (task-oriented) культуры, *полиактивные* (people-oriented) культуры, а также *реактивные* (respect-oriented) культуры [8].

Большинство исследователей (Р.Д. Льюис, С.В. Перминова, L. Hellriegel, J. Slocum, R. Woodman) рассматривают отечественных специалистов как представителей полиактивного типа деловой культуры, с характерной данному типу *высокой контекстностью* [8, 11]. Высокая контекстность выражается в необходимости установления доверия перед вступлением в обсуждение деловых вопросов, приданием большого значения личным взаимоотношениям и обстоятельствам, в которых происходит разговор. Специалисты англо-германского происхождения, с которыми чаще всего осуществляется совместная деятельность на международном уровне, являются представителями моноактивной деловой культуры с *низкой контекстностью*, которая характеризуется прямым и немедленным обращением к задачам и проблемам, приданием большого значения личной компетентности и эффективности.

На протяжении исследования нами проводился опрос специалистов сферы радиоэлектроники, которые периодически осуществляют совместную деятельность с иностранными коллегами, а также специалистами, имевшими возможность пройти стажировку за рубежом. Как отметили, более 70 % опрошенных специалистов, коммуникативные барьеры, возникающие в процессе иноязычного устно-речевого взаимодействия на стыке двух деловых культур связаны не только с недостаточной сформированностью у наших специалистов иноязычных лексических и грамматических навыков, но и с отсутствием следующих умений общаться на иностранном языке:

- пробудить интерес к беседе;
- следовать намеченному плану иноязычной деловой беседы;
- кратко излагать проблему обсуждения;
- понять позицию партнера по общению;
- стимулировать партнера к прояснению его позиций и предложений;
- четко увязывать факты и детали;
- подытоживать аргументирование;
- выравнивать эмоциональное напряжение в ситуациях неудач;
- использовать невербальные средства общения также естественно, как это происходит в процессе общения на родном языке и т.д.

Необходимо отметить, что у 40 % опрошенных специалистов было выявлено отсутствие четкого представления о композиционных особенностях видов деловой беседы. Некоторые специалисты отмечали, что намеренно не соблюдают композиционные особенности проведения деловых бесед. Так, например, часть опрошенных специалистов считает, что в процессе обсуждения результатов работы необходимо сразу переходить к этапу предложения решений, аргументации и контраргументации. По их мнению, подобная «стратегия» позволит быстро сориентироваться в позиции собеседника. Однако такое нарушение последовательности этапов нарушает идею партнерства в процессе общения, лишая собеседника права быть выслушанным и понятым.

Учитывая выявленные проблемы в процессе исследования особенностей проведения указанных видов иноязычной деловой беседы, были выделены группы умений (коммуникативные, социально-психологические, социокультурные, организационные), овладение которыми, на наш взгляд, будет способствовать достижению взаимопонимания в процессе повседневного коммуникативно-речевого взаимодействия с зарубежными партнерами.

Успешному развитию выделенных умений вести деловую беседу на иностранном языке специалистами радиотехнического профиля будет способствовать овладение рядом стратегий. Стратегическая направленность в общении связана с наличием у говорящего коммуникативных интенций, «намерений», в рамках которых говорящий предполагает реализовать свой речевой акт» [9, с. 112], а также линии, которую он проводит в общении, воздействуя на собеседника. Понятие интенции (Дж.Р. Серль, П.Ф. Стронсон) соотносится с понятием речевого замысла в теории высказывания М.М. Бахтина. М.М. Бахтин отмечал, что «замысел определяет как сам выбор предмета (в определенных условиях речевого общения, в необходимой связи с предшествующими высказываниями), так и границы его предметно-смысловой исчерпанности» [10, с. 47]. Речевая интенция выступает в качестве единицы отбора речевых актов (побудительных, информативных, этикетных и т.д.), содержательно организует и регулирует речевое поведение говорящего и слушающего.

Среди речевых стратегий, позволяющих достигнуть взаимопонимания между партнерами в ходе деловой беседы в условиях межкультурного делового общения, мы выделяем *стратегии иноязычного делового взаимодействия*, которые включают в себя: стратегию ориентации в позиции собеседника, стратегию ориентации в проблеме, стратегию малого разговора, стратегию выравнивания эмоционального напряжения, а также промежуточные техники обратной связи (выспрашивание, замечания о ходе беседы, поддакивание). Коммуникативные тактики и приемы проведения выделенных стратегий представлены в таблице.

Стратегии делового взаимодействия	Цель	Тактики и приемы реализации стратегии
1. Стратегия ориентации в собеседнике	Определить отношение к обсуждаемой проблеме, стимулировать партнера к прояснению его позиции, предложений	- повтор, дословное воспроизведение сказанного партнером по общению; - цитирование партнера по общению - перефразирование; - интерпретация, развитие идеи
2. Стратегия ориентации в проблеме	Определить параметры возникшей проблемы, возможные пути решения проблемы	- использование открытых вопросов, предполагающих развернутый ответ; - применение закрытых вопросов, предполагающих однозначный ответ с сообщением даты, количества, качества, названия чего-либо и т.д.; - применение альтернативных вопросов
3. Стратегия малого разговора	Установить благоприятную атмосферу для дальнейшего обсуждения проблемных вопросов, проявить заинтересованность партнером по общению, обращая внимание на деталь из его жизни и т.д.	- информирование; - интересный небольшой рассказ; - позитивная констатация; - цитирование партнера
4. Стратегия выравнивания эмоционального напряжения	Сгладить противоречия между участниками беседы, развить их положительное отношение друг к другу в ситуациях неудач	- подчеркивание общности с партнером по общению (сходство целей, интересов, мнений, личностных черт и т.д.); - выражение интереса к проблемам партнера по общению; - обозначение своего/партнера (положительное/негативное) состояние; - обращение к фактам, избегая оценки личности

Таким образом, структура деятельности учащихся неязыкового технического вуза по овладению умениями вести деловую беседу на иностранном языке в условиях межкультурной коммуникации может быть представлена как единство действий:

- по усвоению особенностей жанрово-композиционных характеристик видов иноязычной деловой беседы;
- по овладению внутренней структурой речевых функций, т.е. такими логико-мыслительными операциями, как анализ, синтез, обобщение, сравнение, систематизация и другими, внешнему языковому структурированию высказывания;

- овладению стратегиями иноязычного делового взаимодействия и техниками обратной связи, позволяющих снизить коммуникативные барьеры в процессе повседневного иноязычного устно-речевого взаимодействия специалистов радиотехнического профиля, принадлежащих к разным типам деловых культур;

- восприятию и естественному использованию невербальных средств общения (мимика, жесты) в процессе иноязычной деловой беседы.

Овладение специалистами радиотехнического профиля умениями построения устно-речевого взаимодействия в ходе деловой иноязычной беседы будет более эффективным, если процесс обучения будет опираться на принципы коммуникативного обучения и учитывать следующие условия:

- *единства целеполагания* (интеграционное взаимодействие возможно при наличии мотива-цели (идеи), что помогает определить стратегическую направленность взаимодействия);

- *сотрудничества и диалогичности* (успешность взаимодействия не может рассматриваться как следствие количественных измерений, а представляет собой сложный процесс по взаимопониманию, определению позиций взаимодействующих сторон);

- *конструктивности* (анализ взаимодействия в ходе деловой беседы должен быть направлен на выявление сбоев и нарушений, на определение и согласование основных точек соприкосновения, и координацию - поиск таких средств общения, которые в наилучшей степени соответствуют намерениям и возможностям партнеров);

- *креативности и гибкости* (важным моментом рассматриваемых ситуаций общения в процессе деловой беседы является актуальность и ориентация на живую конкретику);

- *разносторонности* (общение в ходе деловой беседы характеризуется динамичностью и вариативностью интерпретаций одного и того же факта, что позволяет получить адекватное понимание ситуации, отразить особенности взаимосвязанных процессов).

Процесс овладения будущими специалистами радиотехнического профиля умениями вести иноязычную деловую беседу, содержанием которой является производственный и социально-нравственный контекст, позволит личности накапливать диалогический опыт и учиться: трансперсональности (передаче «продуктов» своей деятельности, себя другим), эмпатийности, рефлексии (способности анализировать свои поступки, свое развитие с позицией «запроса» к себе), конгруэнтности (естественности, доверительности, открытости в отношениях и поведении), толерантности, конструктивности (способности позитивно воспринимать и решать возникшие проблемы), сотрудничеству с другими, не ущемляя их прав и интересов и внося вклад в общее дело.

ЛИТЕРАТУРА

1. Пассов Е.И. Коммуникативное иноязычное образование. Готовим к диалогу культур. - Мн.: Лексис, 2003.
2. Панфилова А.П. Деловые беседы: практические рекомендации. - Л., 1989.
3. Каган М.С. Мир общения. - М., 1988.
4. Андреева Г.М. Социальная психология. - М.: Аспект Пресс, 2004.
5. Куницина В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М. Межличностное общение: Учебник для вузов. - СПб.: Питер, 2002.
6. Коломинский Я.Л. Психология взаимоотношений в малых группах. - Мн.: ТетраСистемс, 2001.
7. Савченко Ю.Г. Механизмы межгруппового взаимодействия и интеграции субъектов // Межвузовский сб. науч. тр. - Киев, 2001.
8. Льюис Р.Д. Деловые культуры в международном бизнесе. От столкновения к взаимопониманию. - М.: Дело, 1999.
9. Шукин А.Н. Обучение иностранным языкам: Теория и практика: Учеб. пособие. - М.: Филоматис, 2004.
10. Бахтин М.М. Эстетика словесного творчества. - М.: Искусство, 1986.
11. Hellriegel L., Slocum J., Woodman R. Organizational Behavior. South-Western College Publishing, 2001.