

вляться и при помощи устной коммуникации, но особой ценностью обладают видеоматериалы, презентации и «язык тела», что является prerogативой коммуникации «лицом-к-лицу».

Обратная связь и препятствия для коммуникации

Но в выборе способа коммуникации важную роль могут играть и другие факторы, не только цена и скорость распространения информации. Такими факторами могут стать обратная связь и препятствия для коммуникации.

Обратная связь является решающей, если нужно принять наиболее выгодное решение и если участнику коммуникации нужно извлечь урок из своих заблуждений или серьезных ошибок. Препятствия для коммуникации возникают тогда, когда сообщение по каким-то причинам становится непонятным. Этими препятствиями могут быть плохой почерк, неясное произношение, использование жаргонной или специальной лексики, которая является непонятной для адресанта.

Коммуникативная технология

Бизнес-среда XXI в. часто определяется как структура, основанная на знаниях. Усовершенствованные технологии позволяют быстрее передавать более сложные знания при помощи факсов, мобильных телефонов, Интернета, голосовой почты и видеоаппаратуры. Однако здесь имеет место и ряд проблем. Сотрудники могут получать свыше 100 электронных сообщений в день, что сокращает время на изучение наиболее важных вопросов. Использование мобильных телефонов и голосовой почты может заменить непосредственные контакты участников коммуникации, и как результат — возникает ощущение изолированности и снижение мотивации сотрудников.

Все это вынуждает бизнес-организации устанавливать базовые правила использования средств и способов коммуникации. Эффективность, цена и удобство — ключевые факторы, которые необходимо принять во внимание. Успешной организацией может стать лишь та, где уже существующие методы сочетаются, а не заменяются новыми, появляющимися в сфере технологий. А умение их сочетать — это великое искусство.

*Е.В. Чвей,
Т.А. Мазурук
БГЭУ (Минск)*

ОСОБЕННОСТИ ОБУЧЕНИЯ КОММУНИКАТИВНО-КОГНИТИВНОМУ ФРЕЙМУ ПРОВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ В ДЕЛОВОЙ СФЕРЕ

В процессе обучения ситуациям делового общения целесообразно сочетать и выстраивать языковую компетенцию, профессиональные

знания и социально-поведенческий контекст в последовательности, соответствующей выделяемым в психолингвистике основным коммуникативным потребностям личности: контактоустанавливающей, информационной, воздействующей.

Формирование профессиональной интерактивной компетенции следует начинать с обучения когнитивным программам профессионального дискурса: выработать у студентов представление о фреймах деловой ситуации, познакомить со стратегиями и тактиками, закрепленными за ними, где успешное коммуникативное взаимодействие базируется на основных прагматических принципах кооперации и вежливости, поэтому обучение стратегиям и тактикам профессионального бизнес-дискурса целесообразно начинать в режиме сотрудничества.

Переговоры используются для предварительного решения отдельных проблем при рассмотрении предложений, а при обсуждении проекта контракта — для окончательного решения всего комплекса проблем. В связи с наличием спорных вопросов переговоры наиболее полно отражают специфику устного профессионального общения в рамках деятельности специалистов в сфере бизнеса.

На первом этапе переговоров решаются следующие коммуникативные задачи: создание благоприятной обстановки, выявление настроения партнера, выработка правильного и корректного отношения к партнеру. На втором этапе коммуникативная деятельность партнеров должна быть направлена на выявление позиций и намерений партнера, формирование у партнера желаемого отношения к своей позиции, поиск точек совпадения и выявление различий. На третьем этапе решаются такие коммуникативные задачи, как оценка изложенных партнером предложений, устранение и смягчение противоречий, уточнение возможных зон компромисса. Заключительный этап обеспечивает выполнение таких задач, как окончательное согласование позиций, достижение основной или альтернативной цели путем взаимных уступок.

Предлагаемый коммуникативный фрейм ведения переговоров представляет собой некий вариант, отражающий основные закономерности ведения переговоров в рамках деловых отношений.

Коммуникативно-речевые фреймы в ситуациях переговоров представляют собой динамичную систему взаимоотношений общающихся, которая порождает потребность в целенаправленной деятельности по решению речемыслительной задачи.

Если обратиться к речевым ситуациям в организации взаимодействия субъектов в условиях переговоров, важным представляется деление ситуаций на макро- и микроситуации, которые могут быть учебными, условно-реальными и реальными коммуникативно-речевыми ситуациями.

Таким образом, успех переговоров зависит как от соблюдения фреймовой структуры или когнитивной модели проведения данного типа профессионально ориентированного общения (аспектов форм сотрудничества, использование определенных кооперативных стратегий и соответ-

ствующих им тактик, структуризации этапов, решения коммуникативных задач и их ступеней выполнения), так и от особенностей языкового оформления высказываний в ходе делового диалогического общения.

*Л.С. Шуплякова,
Е.В. Климук
БГЭУ (Минск)*

АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ МЕЖКУЛЬТУРНОЙ БИЗНЕС-КОММУНИКАЦИИ

Различия в вербальных, или речевых, системах коммуникаций немедленно обнаруживаются для любого человека, оказывающегося в зарубежной культуре. Основная проблема кросс-культурных невербальных коммуникаций в том, что реципиент стремится интерпретировать невербальные сообщения, используя «словарь» собственной культуры. Различия в вербальных, или речевых, системах коммуникаций немедленно обнаруживаются для любого, оказывающегося в зарубежной культуре.

Американец, путешествующий в Британии или в Австралии, несомненно, будет способен общаться, однако различия в произношении, отношении ко времени и в значениях слов будут очевидны. Например, выражение *to table a report or motion* в США означает «отложить дискуссию», в то время как в Англии это означает «дать делу приоритет». Эти различия легко заметить и принять, потому что мы понимаем, что язык — это произвольное изобретение.

Невербальные, или неречевые коммуникации, являясь составляющей коммуникационной системы языка, также специфичны для каждой культуры. Действия, движения человека, размещение предметов в пространстве несут информацию сами по себе, без слов. В низкоконтекстуальной (евро-американской, например) культуре большая часть информации передается явно, собственно словами. В высококонтекстуальной культуре (японской, например) значение сказанного определяется не столько словами, сколько контекстом — жестами, ситуацией, окружением. Например, в США точные письменные формулировки в договоре сторон очень важны, поскольку имеют правовое значение, поэтому к составлению договора привлекаются юристы. В Японии, однако, точные словесные формулировки менее важны, чем сами намерения сторон договориться, поэтому записанное на бумаге значит меньше. Значение времени варьирует среди культур в двух направлениях. Во-первых, это то, что мы называем временной перспективой: это общая ориентация культуры в отношении времени. Второе — это интерпретация, приписываемая специфическому использованию времени.

Беларускі дзяржаўны эканамічны ўніверсітэт. Бібліятэка.

Белорусский государственный экономический университет. Библиотека