

**УСТНАЯ ИНОЯЗЫЧНАЯ КОММУНИКАЦИЯ:  
ОБУЧЕНИЕ ВЕДЕНИЮ ПЕРЕГОВОРОВ**

---

В связи с активным развитием прямых связей, вовлечением большого количества новых предприятий и организаций в сферу внешнеэкономических связей и острой нехваткой специалистов, способных осуществлять прямые контакты с партнерами на иностранном языке, особое значение приобретает проблема подготовки кадров, владеющих иностранным языком как средством профессионального общения. Заметно возросла роль устной иноязычной, профессиональной коммуникации. В квалификационные требования, предъявляемые к специалистам в области внешнеэкономической деятельности (ВЭД), входит, наряду с другими, умение вести переговоры с контрагентом. Поэтому владение иностранным языком как средством устной коммуникации в официально-деловой и профессиональной сфере является сегодня непременным условием трудовой деятельности специалистов ВЭД.

Проанализировав содержание и структуру профессиональной коммуникации специалистов внешнеэкономических связей в свете теории общения (А.А. Бодалев, Б.Ф. Ломов, Н.Н. Обозов, Б.Д. Парыгин, В.М. Соковник, Т.Л. Тульчинский и др.), мы обнаружили, что внешнеторговые сделки с иностранным контрагентом занимают особое место в устном профессиональном общении специалистов ВЭД. Этот вид коммуникации — самый важный и наиболее ответственный в сфере внешнеэкономической деятельности. Деловые партнеры осуществляют ряд последовательных операций, которые позволяют им совместно решать комплекс взаимосвязанных задач в ходе общения на иностранном языке: письменно — путем переписки, устно — по телефону и в процессе переговоров. Каждый способ общения имеет недостатки и преимущества. Однако предпочтение отдается устному контактному общению — *переговорам* — как одному из самых эффективных способов воздействия на партнера [1]. Переговоры, как правило, используются для предварительного решения отдельных проблем при рассмотрении запросов, предложений, контрпредложений, претензий, а при обсуждении проекта контракта — для окончательного решения всего комплекса проблем. В связи с наличием спорных вопросов переговоры — практически единственно возможный способ согласования условий контракта, который является результатом осуществления предшествующих операций, и поэтому наиболее полно отражают специфику устного профессионального общения в рамках внешнеэкономической деятельности. Они характеризуются наличием конфликтных ситуаций, отличаются структурой и содержанием [2]. Первая диктует совокупность коммуникативных задач, решаемых партнерами в ходе переговоров с помощью иностранного языка, а второе — выбор языковых и речевых средств. Исходя из сказанного обучение ведению переговоров (обсуждение проекта внешнеторгового контракта) нам представляется центральным звеном учебного процесса, направленного на овладение студентами устной иноязычной компетенцией в официально-деловой и профессиональной сферах.

Организация обучения столь сложной иноязычной речемыслительной деятельности, как ведение переговоров, требует строгого научного обоснования. Для этого необходимо: 1) определить задачи обучения ведению переговоров; 2) проанализировать структуру деятельности по ведению переговоров, состоящую из взаимообусловленных этапов, типичных речевых и общелогических действий и операций; 3) выделить специальные и речевые умения; 4) отобрать языковой и речевой материал, обслуживающий данный вид коммуникации.

*Основными задачами обучения ведению переговоров мы считаем:*

1) овладение студентами: а) структурой деятельности по ведению переговоров; б) терминологией, устным словарем и устными синтаксическими моделями

официально-деловой и профессиональной сферы общения; в) общелогическими и специальными операциями данной речемыслительной деятельности; г) социальным и психолингвистическим поведением участников переговоров;

2) развитие речевых и специальных умений ведения переговоров.

Для анализа структуры деятельности по ведению переговоров мы обратились к научной литературе и реальным внешнеторговым документам. Нам удалось выделить пять принципиальных тем внешнеторговых контрактов: 1) осуществление проектных работ; 2) поставка оборудования; 3) командирование специалистов для профессионального обучения; 4) условия платежа; 5) транспортировка грузов. Структура деятельности по ведению переговоров в принципе является универсальной и не зависит от темы переговоров. Во многом она определяется наличием ряда предпосылок. К наиболее существенным из них можно отнести: 1) степень подготовленности партнеров к обсуждению проблем и принятию решений; 2) установление контакта в начале общения и поддержания его на протяжении всего хода переговоров; 3) максимально глубокое взаимопонимание, что выражается в понимании позиции партнера и требует приведения своей позиции в соответствие с позицией партнера; 4) готовность сторон встать на позицию партнера в конкретной ситуации во избежание разрушения контакта, либо ради восстановления разрушенного контакта.

На наш взгляд, структура деятельности по ведению переговоров может быть представлена как пятичастная коммуникативная деятельность. Ее первым этапом является *подготовка к переговорам*. Как показывает опыт, неподготовленность к переговорам по конкретным вопросам, слабая аргументация позиции, неточность объяснений и т.п. сводят многотрудную работу по установлению внешнеэкономических связей к нулю. Более того, проект контракта, насчитывающий несколько десятков различных условий, требует тщательной предварительной проработки. Поэтому подготовка к переговорам — обязательный этап деятельности по ведению переговоров, он охватывает: предварительный анализ ситуации и предмета переговоров; изучение возможных участников на основании имеющихся данных; уточнение своих позиций и границ возможных компромиссных решений и т.п.

Второй этап деятельности — *установление контакта с партнером в процессе переговоров*. Правильное речевое и социальное поведение участников переговоров по установлению контакта, как правило, определяет весь дальнейший ход переговоров. Неверно расставленные акценты в речевом поведении участников переговоров на этапе установления контакта влияют на достижение цели коммуникации [3].

Третий этап — *выяснение и уточнение позиций* — направлен на выявление намерений партнера, на формирование у контрагента желаемого отношения к нашей позиции; на поиск “точек совпадения” в коммерческих интересах и выяснение различий, а также на выделение общности и подчеркивание ее, на коррекцию позиций, если это необходимо.

Четвертый этап связан с *отстаиванием позиций*. На нем аргументация сторон занимает наиболее важное место. Участники проявляют уважение к мнению партнера; более детально и откровенно раскрывают свои интересы, если это необходимо; приводят дополнительные, подготовленные заранее сведения, призванные убедить партнера; психологически интерпретируют поведение партнера и используют это в аргументации и т.п.

Завершает коммуникативную деятельность по ведению переговоров этап *согласования позиций и принятия решений*.

Структура деятельности по ведению переговоров характеризуется комплексом речевых и общелогических действий и операций. Но особое значение приобретают такие операции, как *доказательство, обоснование и опровержение*, с помощью которых осуществляется аргументация как основное действие речемыслительной деятельности по ведению переговоров.

Для решения задач каждого этапа могут применяться следующие операции: 1) уточнение отношения партнера к обсуждаемым вопросам, по которым позиции:

а) полностью совпадают, б) частично совпадают, в) не совпадают; 2) выявление причины частичного или полного отказа партнера принять то или иное предложение; 3) перенесение решения спорного вопроса на последний этап переговоров, если его решение в данный момент невозможно, либо, если его дальнейшее обсуждение может завести переговоры в тупик; 4) частичное раскрытие нашей позиции; 5) предложение новых условий, не включенных в проект контракта; 6) внесение изменений или дополнений в формулировки статей проекта контракта; 7) высказывание предложений об исключении отдельных статей, либо формулировок; 8) выявление отношения партнера к внесенным предложениям [2].

Вместе с тем на каждом этапе переговоров решается определенный круг профессиональных вопросов, поэтому целесообразно выделение тех операций, которые должны быть осуществлены в процессе подготовки к каждому этапу. Например: а) подготовка плана изложения своей позиции с учетом степени информированности партнера; б) составление перечня вопросов к партнеру для выяснения или уточнения его намерений и степени заинтересованности в решении вопросов; в) просмотр всех пунктов проекта контракта и выделение тех, по которым возможны возражения партнера; г) обдумывание вопросов по выяснению причин возражений контрагента; д) прогнозирование ожидаемых от партнера вопросов, в том числе по тем пунктам проекта контракта, которые могут вызвать возражения или потребуют корректировки, дополнения, расширения; е) формулирование возможных ответов на ожидаемые от партнера вопросы.

В соответствии с приведенной структурой деятельности по ведению переговоров целесообразно выделить следующие группы умений:

1) *извлечение из различных источников необходимой информации на иностранном языке и ее анализ.* Например, умения: находить факты, статистические данные для аргументации своей позиции и опровержения возможных доводов партнера; оценивать информацию, содержащуюся в переписке с точки зрения ее полноты; извлекать информацию, касающуюся условий, изложенных партнером в предложениях или в проекте контракта и т.п.

2) *планирование хода переговоров с учетом конкретной информации.* Например, сопоставить изложенные партнерами условия со своими возможностями и выбрать факты для аргументации; составить перечень ожидаемых от партнера вопросов и ответов на них; подобрать формулировки для выяснения позиции партнера по наиболее сложным вопросам; выбрать формулировки для выяснения возможности партнера пойти на уступки; отобрать пословицы, поговорки, шутки, цитаты с учетом характера партнера и ситуации общения и т.п.

3) *быстрое и правильное построение реплик в процессе ведения переговоров.* Например, выяснить у партнера его мнение, причины отклонения предложения; изложить свою позицию, суть пункта проекта контракта, возражения, условия; выразить отношение к предложениям; высказать частичное согласие или отказ принять предложение партнера; разъяснить неправильно истолкованные формулировки; аргументировать позицию и т.д.

4) *адекватное понимание речи партнера.* Например, определить отношение партнера к предложениям, уступкам; уяснить суть имплицитно выраженного отказа принять предложение и причины такого отказа; понять суть запрашиваемой партнером информации, просьбы, предложения; сопоставить предложения и контрпредложения; понять причины уступки партнера; соотнести позицию партнера со своими возможностями; уяснить различия в толковании различных формулировок, предлагаемых партнером; критически оценить контрпредложения, выдвинутые партнером, и т.д.

Успех переговоров во многом зависит и от степени владения участниками целого ряда речевых умений. Они обеспечивают правильное оформление высказываний средствами иностранного языка и правильное понимание речи партнеров по общению [4]. Большую роль в ведении переговоров играют умения: проверить правильность понимания партнерами друг друга; поддержать и развить контакт; осуществлять логическую связь между этапами и раундами переговоров.

Приведенные группы умений позволяют конкретизировать содержание обучения ведению переговоров. Ввиду специфики структуры деятельности и сложной

классификации умений обучение, на наш взгляд, должно протекать в три этапа. На первом этапе следует: 1) ознакомить студентов со структурой деятельности по ведению переговоров; 2) актуализировать языковые и речевые средства, необходимые и достаточные для успешного ведения переговоров; 3) обучить последовательности подготовки к переговорам и развить соответствующие умения. Основную нагрузку на первом этапе обучения ведению переговоров несут различные формы работы с диалоговыми текстами. Приведем примеры таких упражнений.

- *Прочитайте диалог и проанализируйте структуру деятельности по ведению переговоров, используйте предложенные вопросы.*

- Сколько этапов переговоров отражено в диалоге? Сколько этапов переговоров Вы можете выделить? Какие языковые и речевые средства характерны для каждого этапа? Какие этапы переговоров опущены в диалоге? Почему, с Вашей точки зрения, они были опущены?

- *Прослушайте диалог и проанализируйте используемые языковые и речевые средства с точки зрения решения коммуникативной задачи, используйте предложенные вопросы.*

Какие типы вопросов использованы? Были ли использованы для запроса информации повествовательные предложения? Какие из вопросов, с Вашей точки зрения, были некорректны? Какие вопросительные предложения Вы бы применили для запроса информации в данном диалоге? Приведите реплики контрагента, в которых эксплицитно выражено отношение говорящего к изложенному предложению.

- *Просмотрите видеозапись диалога и проанализируйте речевое поведение каждого из участников переговоров с точки зрения степени готовности партнеров к переговорам, используйте предложенные вопросы.*

Какие ответы были даны сторонами: полные, неполные, обоснованные, необоснованные? На все ли вопросы были получены ответы? Почему сторона А не могла ответить на поставленные вопросы? Какие вопросы не были продуманы сторонами до переговоров? Почему Вы так считаете? Обоснуйте Вашу точку зрения. Что бы Вы сделали в такой ситуации?

- *Прочитайте диалог и просмотрите планы подготовки к переговорам обеих сторон, укажите, какие пункты планов подготовки к переговорам были реализованы участниками в процессе ведения переговоров, а какие нет. Подтвердите это репликами из диалога. Какие “заготовки” оказались особо эффективными в переговорах?*

Отличительной чертой первого этапа обучения ведению переговоров является массированное аудирование учебных и реальных диалогов переговоров [1]. Также на этом этапе студенты обучаются работе по расширению профессионального словаря и по актуализации и усвоению терминологического словаря в области внешнеторговых сделок.

Содержанием второго этапа обучения является тренировка умений, необходимых для решения коммуникативных задач устной коммуникации [4]. Для этого используется специальный комплекс упражнений. Приведем примеры некоторых из них.

- *Ознакомьтесь с информацией о коммерческой деятельности Вашего партнера и о личных увлечениях участника переговоров. Прочитайте диалог первого и последнего этапов переговоров. Дополните недостающие этапы, продумайте отсутствующие реплики участников переговоров, используя приведенную информацию, и обыграйте их в устном диалоге.*

- *Ознакомьтесь с коммерческими интересами каждой из сторон, участвующих в переговорах. Прочитайте приведенные статьи заключенного сторонами в процессе переговоров контракта. Составьте стратегический и тактический план каждой стороны. Инсценируйте диалогическое высказывание, используя приведенные реплики партнеров.*

Специфической чертой второго этапа являются актуализация языковых и речевых средств внешнеторговой квазидокументации как средств устной иноязычной профессиональной коммуникации; и обучение аргументированному высказыванию.

Заключительный этап обучения ведению переговоров включает: 1) развитие стратегических и тактических умений ведения переговоров на основании имеющейся документации с учетом ситуации, партнера, своих целей и т.п.; 2) развитие умений ведения отдельных этапов переговоров и переговоров в целом. Этот этап ориентирован на использование приема деловой игры. Упражнения предлагают некий сценарный план деятельности по ведению переговоров, в рамках которого студенты исполняют конкретные социальные и профессиональные роли в сфере официально-делового общения и используют языковые и речевые средства по своему усмотрению для решения прописанной в сценарии коммуникативной задачи для каждой роли [4]. Сценарный план переговоров и коммуникативные задачи каждой роли анализируется всей учебной группой. Затем студенты обыгрывают в ролях данный сценарный план. После этого группой обсуждается результат деятельности по ведению переговоров: достиг ли решения коммуникативной задачи каждый из героев; выгодны ли каждой стороне условия заключенного контракта; какие языковые и речевые средства, используемые героями, были неэффективны, излишне эмоциональны, некорректны, или слишком прямолинейны; почему одна из сторон пошла на неоправданные уступки и т.п.

Отличительной чертой третьего этапа является обучение студентов ведению переговоров как процессу по воздействию на партнера языковыми и речевыми средствами для принятия контрагентом конкретных коммерческих решений.

Использование оригинальных и учебных диалогических текстов переговоров, специально созданных сценарных планов, справочных материалов информационного характера: публикаций, проспектов фирм, выставочных каталогов, годовых отчетов о деятельности фирм и т.п. является методически необходимым из-за особой сложности обучения устной коммуникации вне языковой среды. Применение квазидокументации объясняется тем, что оригиналы оперативно-коммерческой документации представляют собой коммерческую тайну и, естественно, не могут быть использованы в учебном процессе. Квазидокументы же придают процессу обучения конкретный и предметный характер. Для овладения структурой деятельности и опосредованным ею языковым и речевым материалом методически оправданным является использование зрительных опор: детальных схем структуры ведения переговоров и этапов подготовки к ним. Для актуализации терминологии эффективной является работа с терминологическим словарем для специальности ВЭД, особенно с его электронной версией. Организация языкового и речевого материала профессионального словаря должна быть тематической и включать выборку шуток и цитат, используемых для разрядки напряженной обстановки и восстановления контакта с партнером.

Таким образом, строгая ориентация учебного процесса на тематику, предпосылки и структуру деятельности по ведению переговоров, учет специальных и речевых умений, поэтапная организация обучения и доминирование упражнений на осуществление устной коммуникации для решения коммуникативных задач профессионального общения позволяют, на наш взгляд, обучаемым успешно овладеть устной иноязычной компетенцией в официально-деловой и профессиональной сферах.

## Литература

1. Скалкин В.Л. Основы теории обучения устноречевой коммуникативной деятельности: Дис. ... д-ра пед. наук: 13.00.02 / АПН СССР, НИИ содерж. и методов обучения. М., 1986.
2. Девина Л.И. Обучение устному профессиональному общению на иностранном языке: Дис. ... канд. пед. наук: 13.00.02 / Моск. гос. ин-т иностр. яз. им. М. Горького. М., 1989.
3. Казиева М.Ю. Реальное речевое общение как средство повышения результативности обучения иностранным языкам: Дис. ... канд. пед. наук: 13.00.02 / АПН СССР, НИИ содерж. и методов обучения. М., 1988.
4. Китайгородская Г.А. Система интенсивного краткосрочного обучения иностранным языкам: Дис. ... д-ра пед. наук: 13.00.02 / АПН СССР, НИИ содерж. и методов обучения. М., 1987.