

**Платова Е.Д.**

Оренбургский государственный университет, г. Оренбург, Россия

E-mail: jekyn@yandex.ru

## РАЗВИТИЕ УМЕНИЙ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ ЧЕРЕЗ ФОРМИРОВАНИЕ ЛИЧНОГО ОПЫТА ИНТЕРАКТИВНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СУБЪЕКТОВ

Вопрос обучения деловому взаимодействию вызывает стабильный интерес со стороны науки и образования в контексте повышения мобильности и конкурентоспособности кадров. Цель настоящего исследования – обосновать, что в основе делового общения лежит опыт интерактивного взаимодействия субъектов. Деловое взаимодействие – процесс совместной деятельности субъектов по поводу решения конкретных задач практического и делового характера. Эффективное деловое взаимодействие обладает свойствами интерактивности, т.е. высокой степенью сотрудничества, проявления субъект-субъектных отношений. Наблюдения за процессом делового взаимодействия студентов вуза показали его тесную взаимосвязь с наличием у партнеров опыта интерактивного взаимодействия, связанного с самоорганизацией и владением своей личностью, управлением собственными поступками. Для подтверждения данного предположения мы обобщили передовой педагогический опыт в данном контексте и проанализировали наиболее актуальные технологии обучения деловому взаимодействию: технологии развития критического мышления; технологии сотрудничества; технологии интерактивного и активного обучения; игровые технологии и имитационная (моделирующая) технология. Формируя навыки критического мышления, рефлексивного анализа и самоанализа в парной и групповой совместной деятельности, представленные технологии способствуют развитию делового общения через формирование личного опыта интерактивного делового взаимодействия партнеров. Именно системное контролируемое участие в учебном деловом взаимодействии с осуществлением рефлексивной деятельности может позволить достичь высокой степени сотрудничества его участников. Таким образом, в основе успешного делового общения субъектов лежит опыт интерактивного взаимодействия, который, в свою очередь, можно целенаправленно формировать в ходе многократного участия обучающихся в учебном деловом взаимодействии.

**Ключевые слова:** деловое общение, технология, метод, опыт интерактивного взаимодействия, рефлексия.

**Для цитирования:** Платова, Е.Д. Развитие умений делового общения через формирование личного опыта интерактивного взаимодействия субъектов / Е.Д. Платова // Вестник Оренбургского государственного университета. – 2020. – №3(226). – С. 52–56.

**Platova E.D.**

Orenburg State University, Orenburg, Russia

E-mail: jekyn@yandex.ru

## INTERACTION EXPERIENCE AS THE BASIS OF BUSINESS COMMUNICATION

The problem of teaching business interaction causes steady scientific and educational interest in the context of competitiveness and mobility of specialists. The aim of the research is to prove that subject's interaction experience is the basis of business communication. Business communication is a process of partners' common activity on solving the problems of practical and business character. Effective business interaction has the properties of interactivity, i.e. high degree of cooperation, demonstration of subject-subject interaction. Monitoring of the students' business communication showed close connection of the process with their interaction experience related to self-organization and self-control. In order to prove this supposition we summarized the best practices in this context and analyzed the most actual technologies of teaching business communication: critical thinking development; cooperation technologies; technologies of interactive and active learning; gaming technologies and imitative (modelling) technology. Forming the skills of critical thinking, reflexive analysis and self-analysis in pair and group common work, these technologies contribute to business communication development through formation of personal business interaction experience. Systematic controlled participation in business interaction including reflexive activity allows achieving the high degree of subject's cooperation. Thus, the basis of successful business interaction development is interaction experience, which in its turn, can be purposefully formed in the course of subject's multiple participation in business interaction.

**Key words:** business communication, technology, method, business interaction experience, reflexing.

Развитие внешнеэкономических деловых связей России и ее регионов с соседними странами и дальним зарубежьем, государственная установка на повышение мобильности и конкурентоспособности кадров, возможности их

беспрепятственной миграции обуславливают стабильный интерес образования и науки к проблеме обучения деловому взаимодействию.

Деловое взаимодействие вызывает давний интерес со стороны педагогики, психологии и

лингвистики. Разные аспекты делового взаимодействия были освещены в работах Банько Н.А., Балыхиной Т.М., Бороздиной Г.В., Дацюк В.В., Зельдович Б.З., Коваленко Е.В., Малюга Е.Н., Панфиловой А.П., Столяренко Л.Д., Титовой Л.Г., Червяковой Л.Д. и др. [1]–[3], [7], [9], [11], [19], [20]

Как правило, под деловым взаимодействием понимают процесс совместной деятельности субъектов по поводу решения конкретных задач практического и делового характера. Так, Бороздина Г.В. определяет деловое взаимодействие как «процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающим достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели» [2, с. 56]. Согласно Темкиной В.Л. и Галинской Т.Н. деловое общение – «диалогический или полилогический процесс, участники которого выступают в качестве партнеров» [2, с. 36]. Основываясь на таких эффективных типах взаимодействия как сотрудничество, соглашение и диалог (по Л.В. Байбородовой), «партнерство» выступает наиболее сложной, но продуктивной формой делового общения в ряду с «конкуренцией» и «соревнованием» [19].

Кроме того, деловое взаимодействие может осуществляться в кросскультурных условиях и осложняться, таким образом, «ментальными различиями его участников» [18, с. 37]. Осуществление делового взаимодействия в контексте кросскультурной коммуникации требует развития у субъектов общения черт вторичной языковой личности [18, с. 37].

Деловое взаимодействие, как правило, является групповым процессом и требует от индивида необходимости самоопределения «в возникающих отношениях, постольку актуализируется потребность в выборе позиции, рефлексивной самооценке, согласовании собственных представлений о чем-либо с точками зрения других людей» [14, с. 217]. Закономерно, что эффективное деловое взаимодействие обладает свойствами интерактивности, т.е. высокой степенью сотрудничества, проявления субъект-субъектных отношений [13] и обеспечивает «максимальный результат совместной деятельности и максимальное удовлетворение субъектов общения» [18, с. 36]. Назначение ин-

терактивного делового взаимодействия состоит в изменении, совершенствовании моделей поведения и деятельности участников полилогического процесса [6], интерпретации ситуации, конструировании собственных действий в системе диалога культур, проявлении смысловорчества, рефлексии [13].

Многочисленное участие субъекта в интерактивном деловом взаимодействии способствует формированию опыта интерактивного взаимодействия, подразумевающего опыт «самоорганизации, владения своей личностью, управления поступками» [17, с. 12].

Основываясь на процессах социализации и индивидуализации, и будучи ситуативно обусловленным, опыт интерактивного взаимодействия тесно сопряжен с рефлексией своего межличностного взаимодействия и последующей коррекцией собственных действий.

Наблюдения за образовательным процессом на филологическом факультете вуза показали, что обучение студентов деловому общению (и взаимодействию в целом) неразрывно связано с формированием у них опыта интерактивного взаимодействия. С одной стороны, любое взаимодействие (бытовое / деловое, свободное / управляемое, кросскультурное / монокультурное) является необходимой базой для накопления опыта. С другой стороны, приобретенный опыт способствует совершенствованию дальнейшего взаимодействия, развивая культурные навыки взаимоотношений партнеров; формируя образ «границ» межличностного и межкультурного поведения; способствуя реализации потребностей каждого; стимулируя к планированию, контролю, координации общения и предвосхищению его результатов; активизируя разделение общей деятельности между участниками и последующую рефлекссию взаимодействия.

Следует отметить, что анализ научной и методической литературы показал, что наиболее актуальные в педагогике технологии и методы обучения деловому общению создают возможности для накопления опыта интерактивного взаимодействия субъекта. Рассмотрим некоторые из них более подробно.

*Технологии развития критического мышления* – направлены на формирование «навыков совместного размышления, ведения кон-

структивной дискуссии, умения совместно с другими обсуждать спорные вопросы» [18, с. 37]. К умениям критического мышления относят также ряд интеллектуальных умений, таких как анализ и отбор информации, оценка ее значимости, структурирование, синтезирование и последующее ее использование в формировании и аргументации собственной точки зрения. Т.В. Сапух выделяет три стадии критического мышления на занятии (стадия вызова, стадия осмысления, рефлексия) и тесно связывает процесс развития критического мышления с опытом интерактивного взаимодействия субъектов [16].

Закономерно, что наиболее эффективными в контексте обучения деловому взаимодействию считаются *технологии сотрудничества*, предполагающие работу субъектов в малых группах для достижения совместного результата. В то же время технологии сотрудничества открывают большие возможности социализации и индивидуализации процесса обучения [8, с. 24], поскольку увеличивают потенциальное время самостоятельного взаимодействия в системе диалога культур. Обучение в сотрудничестве построено на взаимном обучении, взаимопомощи и взаимоконтроле субъектов в ходе совместной деятельности [8, с. 24]. Любая совместная деятельность, в конечном итоге, ведет к порождению мнений, интеллектуальной дискуссии, способствующей, в свою очередь, развитию навыков критического мышления и рефлексии, а, следовательно, формированию опыта интерактивного взаимодействия.

В контексте обучения деловому взаимодействию технологии сотрудничества представлены такими методами как дискуссии, дебаты, метод кейсов (case study), метод «ажурной пилы» (jigsaw), ролевые игры, анализ и синтез инцидентов, информационный лабиринт (basket-method), коммуникативно-интерактивная задача, метод мозгового штурма (brainstorming), метод проектов и другие. Данные методы, построенные на «целенаправленной ... , специально организованной групповой и межгрупповой деятельности, «обратной связи» между всеми ее участниками ... , рефлексивном анализе и дебрифинге («здесь» и «сейчас»))» [12, с. 23] также относят к *технологиям интерактивного обучения* (А.А. Вербицкий, И.А. Зимняя,

Г.А. Китайгородская, М.В. Кларин, В.В. Сериков, Г.П. Щедровицкий и др.)

Интерактивное обучение основывается на личном опыте его участников и их взаимодействии в образовательной среде. При этом субъект-субъектное взаимодействие выступает одновременно как средством, так и результатом обучения. Принципиально важным моментом интерактивного обучения является активная позиция участника обучения в овладении новым опытом взаимодействия, служащего основным источником учебного познания; осознания и принятия его ценности. Опираясь на аффективный подход к организации учебного процесса, интерактивное обучение в контексте делового общения задействует эмоциональный опыт субъектов, который, «в конечном итоге определяет успех или неудачу учения» [15, с. 46].

Активная позиция субъекта лежит также в основе *технологии активного обучения* (А.А. Вербицкий, Л.С. Выготский, А. Дистервег, Дж. Дьюи, А.Н. Леонтьев, С.Л. Рубинштейн, К.Д. Ушинский, Г.П. Щедровицкий и др.), игровой технологии (Ю.С. Арутюнов, М.В. Кларин, П.И. Пидкасистый, С.А. Шмаков, Д.Б. Эльконин и др.), и, аналоговой ей, *имитационной (моделирующей) технологии обучения* (В.И. Загвязинский, А.М. Князев, О.Н. Игна), заключающейся в «моделировании в учебном процессе различного рода отношений и условий реальной жизни» [4, с. 109]. Базируясь «преимущественно на игре как одном из рефлексов саморазвития» [5, с. 186], она включает также неигровые методы обучения, среди которых дискуссии, анализ и решение конкретных ситуаций (кейсов). Наиболее распространенным методом активного обучения в контексте развития делового взаимодействия является деловая игра (И.Г. Абрамова, М.М. Бирштейн, А.А. Вебицкий, Ф. Грей, Г. Грэм, Р. Дьюк и др.), способствующая, «снятию противоречия между социальным характером человеческой деятельности и индивидуализированной моделью традиционного образовательного процесса» [10, с.55].

Рассматривая имитационно-деятельностные игры, Н.В. Мельченкова выделяет игры на профессиональное взаимодействие, игры на развитие концептуального мышления, игры на психотехнику и игры на приобретение опы-

та делового общения [10]. Автор отмечает, что опыт делового общения возможно приобрести только при участии в неподготовленной коммуникации. На наш взгляд, накоплению опыта интерактивного делового взаимодействия способствуют все представленные виды игр, как и другие активные методы обучения. Кроме того, целесообразно, если процесс приобретения данного опыта в процессе делового взаимодействия носит управляемый характер. Это обусловлено тем, что продуманное, поэтапно распланированное взаимодействие с последующей контролируемой рефлексией позволяет обеспечить включение субъектов в осмысленное переживание индивидуальной и коллективной деятельности, проживание ситуаций успеха, способствуя, таким образом, формированию позитивного опыта делового взаимодействия и мотивируя на дальнейшее взаимодействие.

Проведенный анализ позволил заключить, что, включая преимущественно парные и групповые формы работы и рассматривая осознанную рефлексивность как обязательную деятельность процесса обучения, представленные технологии и методы способствуют развитию умений делового общения через формирование личного опыта интерактивного делового взаимодействия субъектов и предусматривают активность и самостоятельность обучающихся в освоении данного опыта. Полученные результаты подтверждают, что опыт интерактивного взаимодействия является основой делового общения, которое, в свою очередь, способствует дальнейшему формированию данного опыта. Следовательно, обучение деловому взаимодействию предполагает целенаправленное формирование опыта интерактивного делового взаимодействия субъектов

18.03.2020

**Список литературы:**

1. Балыхина, Т.М. Традиции и новации в стратегиях и тактиках делового коммуникативного взаимодействия / Т.М. Балыхина // Известия Юго-Западного государственного университета. – 2011. – №2(35). – С. 145-148.
2. Бороздина, Г.В. Психология делового общения / Г.В. Бороздина. – М., 2002. – 224 с.
3. Дацюк, В.В. Учет особенностей межкультурного делового общения с представителями стран Азиатско-Тихоокеанского региона в обучении деловому иностранному языку / В.В. Дацюк // Филологические науки. Вопросы теории и практики. – Тамбов: Грамота, 2015. – №3(45): в 3-х ч. Ч. III. – С. 59-62.
4. Загвязинский, В.И. Теория обучения: Современная интерпретация: учеб. пос. для студ. высш. пед. учеб. заведений / В.И. Загвязинский. – 2-е изд., испр. – М.: Академия, 2004. – 192 с.
5. Игна, О.Н. Имитационная (моделирующая) технология в профессиональной методической подготовке учителя иностранного языка / О.Н. Игна // Вестник ТГПУ (ТСПУ Bulletin). – 2011. – №9 (111). – С. 186-190.
6. Кашлев, С.С. Технологии интерактивного обучения / С.С. Кашлев. – Мн.: Белорусский верасень, 2005. – 176 с.
7. Коваленко, Е.В. Факторы и условия формирования у будущих специалистов культуры делового взаимодействия / Е.В. Коваленко // Вестник ТГУ. – 2008. – №6(62). – С. 230-234.
8. Котова, Е.Г. Обучение в сотрудничестве – педагогическая технология будущего / Е.Г. Котова // Вестник Московского государственного областного гуманитарного института. – Серия: Педагогика и психология. – 2012. – №1. – С. 24-27.
9. Малюга, Е.Н. Взаимодействие вербальных и невербальных средств в межкультурной деловой коммуникации / Е.Н. Малюга // Научный Вестник Воронежского государственного архитектурно-строительного университета. Серия: современные лингвистические и методико-дидактические исследования. – 2008. – №10. – С. 12-21.
10. Мельченкова, Н.В. Система имитационно-деятельностных игр по формированию готовности студентов-будущих менеджеров к деловому общению на иностранном языке / Н.В. Мельченкова // Вестник Самарского государственного университета. – 2006. – №10-3(50). – С. 55-61.
11. Панфилова, А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности: учебное пособие / А.П. Панфилова; С.-Петерб. ин-т внешнеэкон. связей, экономики и права. – СПб, 2005. – 3-е изд.
12. Панфилова, А.П. Инновационные педагогические технологии: Активное обучение: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / А.П. Панфилова. – М.: Издательский центр «Академия», 2009. – 192 с.
13. Платова, Е.Д. Развитие коммуникативно-интерактивной компетенции студентов в кросскультурной коммуникации / Е.Д. Платова // Current issues of philology: competency-based approach implementation in university education (коллективная монография). – Raleigh, North Carolina, USA: Lulu Press, 2015. – 165 p. – С. 30-49.
14. Платова, Е.Д. Теоретические аспекты формирования опыта интерактивного взаимодействия студентов / Е.Д. Платова // Вестник Оренбургского государственного университета. – 2012. – №2 (138). – С. 215-221.
15. Поляков, О.Г. Роль теорий учения и анализа потребностей в проектировании профильно-ориентированного курса английского языка / О.Г. Поляков // Иностранные языки в школе. – №3. – 2005. – С. 45-52.
16. Сапун, Т.В. Формирование опыта интерактивного взаимодействия на основе технологии развития критического мышления / Т.В. Сапун // Интеллект. Инновации. Инвестиции. – 2013. – №5. – С. 116-120.
17. Сериков, В.В. Личностно-ориентированное образование / В.В. Сериков // Педагогика. – 1994. – №5. – С.16-21.
18. Темкина, В.Л. Особенности обучения иноязычному деловому общению в университете / В.Л. Темкина, Т.Н. Галинская // Вестник ОГУ. – 2005. – №12. – С. 36-42.
19. Титова, О.И. Социально-психологический анализ делового взаимодействия в предпринимательской деятельности / О.И. Титова // Вестник Сибирского государственного аэрокосмического университета им. академика М.Ф. Решетнева. – 2006. – №4(11). – С. 152-157.

20. Червякова, Л.Д. Обучение межкультурному деловому общению: проблемы лексической лакунарности в официально-деловом языке / Л.Д. Червякова // Вестник РУДН. Серия: русский и иностранные языки и методика их преподавания. – 2003. – №1. – С. 68-73.

References.

1. Balykhina, T.M. Traditions and innovations in strategies and tactics of communication / T.M. Balykhina // The News of the South-Western State University. – 2011. – №2 (35). – P. 145-148.
2. Borozdina, G.V. Psychology of business interaction / G.V. Borozdina. – M., 2002. – 224 p.
3. Datsuk, V.V. Consideration of peculiarities of intercultural business communication with representatives from countries of Asian-Pacific oceanic region in teaching business foreign language / V.V. Datsuk // Philological Sciences. Theoretical and Practical Questions. – Tambov: Gramota, 2015. – №3 (45): in 3 parts. Part III. – P. 59-62.
4. Zagvyazinskiy, V.I. Theory of teaching: Contemporary interpretation: training manual for institutions of higher pedagogical education / V.I. Zagvyazinskiy. – 2nd edition, amended. – M.: Academy, 2004. – 192 p.
5. Igna, O.N. Imitative (modeling) technology in professional methodical training of a foreign language teacher / O.N. Igna // Herald of TSPU. – 2011. – №9 (111). – P. 186-190.
6. Kashlev, S.S. Interactive learning technology / S.S. Kashlev. – Mn. : Belarusian verasen, 2005. – 176 p.
7. Kovalenko, E.V. Factors and conditions of business interaction formation of future specialists in culture / E.V. Kovalenko // Herald of TSU. – 2008. – №6 (62). – P. 230-234.
8. Kotova, E.G. Learning in cooperation – pedagogical technology of the future / E.G. Kotova // Herald of the Moscow State Regional Humanitarian Institute. – Series: Pedagogics and psychology. – 2012. – №1. – P. 24-27.
9. Maluga, E.N. Interaction of verbal and non-verbal means in intercultural business communication / E.N. Maluga // Scientific Herald of Voronezh State University of Architecture and Buildin. Series: contemporary linguistic and methodic-didactic studies. – 2008. – №10. – P. 12-21.
10. Melchenova, N.V. System of imitative activity orientated games for formation of future managers' willingness for business communication in a foreign language / N.V. Melchenkova // Herald of Samara State University. – 2006. – №10-3 (50). – P. 55-61.
11. Panfilova, A.P. Business communication in professional activity: training manual / A.P. Panfilova; Saint-Petersburg Institute of Foreign Affairs, Economics and Law. – SP, 2005. – 3d edition. – 192 p.
12. Panfilova, A.P. Innovative pedagogical technologies: active learning: training manual for students of institutions of higher education / A.P. Panfilova. – M.: Publishing center «Academy», 2009. – 192 p.
13. Platova, E.D. Development of students' communicative-interactive competency in cross-cultural communication / E.D. Platova // Current issues of philology: competency-based approach implementation in university education (collective monograph). – Raleigh, North Carolina, USA: Lulu Press, 2015. – 165 p. – P. 30-49.
14. Platova, E.D. Theoretical aspects of students' interaction experience formation / E.D. Platova // Herald of Orenburg State University. – 2012. – №2 (138). – P. 215-221.
15. Polyakov, O.G. Role of teaching theories and analysis of demands in projecting subject-orientated English course / O.G. Polyakov // Foreign languages at school. – №3. – 2005. – P. 45-52.
16. Sapukh, T.V. Interaction experience formation on the basis of technology of critical thinking development / T.V. Sapukh // Intellect. Innovations. Investments. – 2013. – №5. – P.116-120.
17. Serikov, V.V. Personally-directed education / V.V. Serikov // Pedagogics. – 1994. – №5. – p. 16-21
18. Temkina, V.L. Specifics of teaching foreign business communication at university / V.L. Temkina, T.N. Galinskaya // Vestnik of OSU. – 2005. – №12. – P. 36-42.
19. Titova, O.I. Social psychological analysis of business interaction in entrepreneurial activity / O.I. Titova // Herald of Siberian State Aerospace university by M.F. Reshetnev. – 2006. – №4 (11). – P. 152-157.
20. Chervyakova, L.D. Teaching intercultural business communication: problems of lexical lacunarity in official business style / L.D. Chervyakova // Herald of RUFN. Series: Russian and foreign languages and methodic of teaching them. – 2003. – №1. – P. 68-73.

**Сведения об авторе:**

**Платова Евгения Дмитриевна**, доцент кафедры английской филологии и методики преподавания  
английского языка факультета филологии Оренбургского государственного университета,  
кандидат педагогических наук  
ORCID 0000-0002-9728-2520  
E-mail: jekyn@yandex.ru

460018, г. Оренбург, пр-т Победы, д. 13, тел.: (3532) 37-24-31