

УДК 37.047

DOI: 10.26140/anip-2019-0803-0053

**ЭФФЕКТИВНОСТЬ ДЕЛОВОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ В КРОССКУЛЬТУРНОЙ
СРЕДЕ ОРЕНБУРГСКОГО РЕГИОНА**

© 2019

Платова Евгения Дмитриевна, кандидат педагогических наук, старший преподаватель кафедры
«Английская филология и методика преподавания английского языка»*Оренбургский государственный университет
(460018, Россия, Оренбург, пр. Победы 13а, e-mail: jekyn@yandex.ru)*

Аннотация. Данная статья рассматривает особенности делового взаимодействия в условиях Оренбургского региона. Сосуществование в Оренбургской области ряда самобытных культур, а также ориентация региона на развитие внешнеэкономических связей с государствами дальнего и ближнего зарубежья обуславливают кросскультурный характер среды взаимодействия. Эффективность делового взаимодействия сопряжена с такими понятиями как продуктивность и интерактивность и достигается путем развития у субъектов интерактивных умений, накопления ими опыта делового взаимодействия. В статье представлены основные классификации стратегий взаимодействия, среди которых кооперативные являются наиболее благоприятными в долгосрочной перспективе делового общения. В рамках данных стратегий сформулированы тактики эффективного делового взаимодействия с представителями стран Германии и Казахстана, являющимися крупнейшими зарубежными деловыми партнерами Оренбургской области. Выбор эффективных тактик делового взаимодействия с казахскими и немецкими партнерами связан с демонстрацией ими «азиатской» и «западной» модели поведения соответственно, что создает предпосылки для разработки комплекса коммуникативно-интерактивных задач по обучению деловому взаимодействию в кросскультурных условиях.

Ключевые слова: деловое взаимодействие, интерактивность, эффективность, кросскультурная среда, Оренбургская область, культурные особенности, стратегии взаимодействия, тактики взаимодействия, Казахстан, Германия, опыт взаимодействия.

**BUSINESS INTERACTION EFFICIENCY IN CROSS-CULTURAL ENVIRONMENT
OF THE ORENBURG REGION**

© 2019

Platova Evgeniya Dmitrievna, candidate of pedagogical sciences, senior lecturer of the department
«English Philology and Methods of Teaching English»*Orenburg State University
(460018, Russia, Orenburg, pr. Pobedy st., 13a, e-mail: jekyn@yandex.ru)*

Abstract. The article regards the peculiarities of business interaction in the Orenburg region. The coexistence of some authentic cultures here and the region's orientation to foreign economic relations development with the countries of near and far abroad explain the cross-cultural character of the interaction environment. Business interaction efficiency is associated with such notions as productivity and interactivity and can be achieved through developing subject's interactive skills and gaining business interaction experience. The article also represents the basic classifications of communicative strategies; the cooperative ones are described as the most favorable for the long-termed period. In the article there are tactics for effective business interaction with the main foreign partners of the Orenburg region, Germany and Kazakhstan, formulated within the cooperative strategies. The choice of effective tactics for business interaction with Kazakh and German partners is connected with the «Asian» and «Western» behavior model simultaneously that creates prerequisites for working out a set of communicative-interactive tasks for teaching business interaction in cross-cultural environment.

Keywords: business interaction, interaction, efficiency, cross-cultural environment, Orenburg region, cultural peculiarities, communicative strategies, communicative tactics, Kazakhstan, Germany, interaction experience.

Одной из приоритетных государственных задач сегодня выступает развитие малого и среднего бизнеса. Очевидно, что качество взаимодействия субъектов бизнеса между собой во многом определяет решение поставленной задачи. Пограничное положение Оренбургской области и растущее число зарубежных инвесторов придает международный характер деловому общению в регионе. Закономерно, что данная тенденция глобализации и межнациональной интеграции обуславливает необходимость подготовки современных высококвалифицированных специалистов, способных и готовых к диалогу с деловыми партнерами в условиях усложнения социокультурных связей. Вместе с тем, вопрос обучения субъектов эффективному взаимодействию и возможностей Оренбургского региона как кросскультурной среды недостаточно изучен в педагогической науке.

Разные аспекты делового взаимодействия были освещены в работах Банько Н.А., Балыхина Т.М., Бороздина Г.В., Дацюк В.В., Зельдович Б.З., Коваленко Е.В., Малога Е.Н., Панфилова А.П., Столяренко Л.Д., Титова Л.Г., Червякова Л.Д. и др. [1-5]. Деловое взаимодействие представляет собой процесс совместной деятельности деловых партнеров, в основе которого лежит личный опыт предпринимательской деятельности субъектов и их обыденные «представления о формах взаимоотношений в экономике» [6, с. 154].

Деловое взаимодействие в экономической деятельности связано, по Титовой О.И., с понятиями «конку-

ренция», «соревнование», «партнерство» [6]. Последнее представляет собой сложную, но наиболее продуктивную форму делового взаимодействия, предполагая использование наиболее эффективных типов взаимодействия (по Байбородовой Л.В.), а именно: сотрудничества, кооперации, соглашения, диалога [7].

Понятие эффективности делового взаимодействия сопоставимо, на наш взгляд, с его интерактивностью (Авдюкова А.Е., Братченко С.Л., Гейхман Л.К., Добрынина Т.Н., Закиева А.Ю., Кашлев С.С., Ли Н.В., Назарова В.Д., Полякова В.А., Прозорова Ю.А., Харханова Г.С.), т.е. степенью, характером и результативностью взаимодействия субъектов. Показатель эффективности взаимодействия — адекватное понимание ситуации и адекватный стиль действия в ней, «обмен ресурсами, их накопление и преумножение» [6, с. 153] в ходе коммуникативного акта с деловым партнером. Эффективность делового взаимодействия может быть достигнута, на наш взгляд, при наличии у субъектов интерактивных умений и опыта делового взаимодействия. [8, 9, 10].

Содержанием опыта делового взаимодействия могут являться события социальной и деловой жизни субъектов взаимодействия, «совокупность терминальных и инструментальных ценностей» [11, с. 230], субъективная и объективная система отношений в бизнесе, образ «границ» при взаимодействии в сфере бизнеса, интегрированное представление об опыте делового взаимодей-

ствия.

Вследствие пограничного положения и многонационального состава Оренбургской области, деловое взаимодействие в данном регионе включает стереотипы представителей разных культур, вариативные способы мышления и межкультурного поведения, противоречия культурного, этнического и лингвистического разнообразия, т. е. носит кросскультурный характер. Однако данная объективная реальность существования единого социокультурного пространства в большинстве случаев не осознается в таком качестве [12]. Вместе с тем, в ситуации, когда субъекты делового взаимодействия в секторе малого и среднего бизнеса являются выраженными носителями народной культуры, отражающейся в нормативах мышления и восприятии мира; принятии вида общения (конфронтация, сотрудничество, приспособление, доминирование); стиле социального самоопределения (лидер, исполнитель) - негласные международные правила ведения переговоров зачастую не действуют. Таким образом, проблема достижения эффективности делового взаимодействия в Оренбургском регионе связана, в числе прочих, с наличием кросскультурной среды [12].

В Оренбургской области вместе проживают русские, татары, казахи, украинцы, башкиры, мордва, чуваш, немцы, армяне, азербайджанцы, белорусы, многие из которых сохраняют самобытность своих культурных и религиозных взглядов и принципов. Кроме того, область граничит с Татарстаном, Казахстаном и Башкортостаном, что, несомненно, дает дополнительные векторы для развития бизнеса и торгово-рыночных отношений. Одной из приоритетных задач области на сегодняшний день выступает развитие внешнеэкономических связей с государствами дальнего и ближнего зарубежья и привлечение иностранного капитала в экономику региона. Торговыми партнерами Оренбургской области являются более 100 государств, среди которых США, Афганистан, Бельгия, Венгрия, Италия, Китай, Монголия, Великобритания, Канада, Нидерланды, Иран, Швеция, Германия, Турция, Кипр, Казахстан, Беларусь, Киргизия, Узбекистан, Украина, Таджикистан и др. На территории области успешно функционируют крупные компании и проекты с участием иностранного капитала: «John Deere» (США); «Cremonini group» (Италия); «Bosal International Management» (Бельгия); «Kazrosgas» (Казахстан); ООО «Global Petro Chemical Processes Inc» (Канада); «Deutsche Vilomix Tierernährung GmbH» (Германия); «Aircraft Industries» (Чешская республика). Вышеперечисленные факты свидетельствуют о кросскультурном характере деловой среды региона, которая требует преодоления не только языкового (если такой есть), но и культурного барьера, а значит, создает предпосылки для выявления причин неудач во взаимодействии и предупреждения ошибок в вербальном поведении коммуникантов [13].

Существуя в условиях плюралистичности, кросскультурная среда взаимодействия отличается толерантностью и открытостью [14], насыщенностью и интенсивностью, ситуативностью и непредопределенностью. Кросскультурная среда – область самоидентификации личности, трансформация опыта субъектов, в том числе опыта взаимодействия.

Эффективность взаимодействия в кросскультурной среде зависит от множества факторов: условий и культуры общения, правил этикета, знания невербального поведения (мимики, жестов), религиозных верований и традиций, наличия глубоких фоновых знаний о семейном укладе, особенностях питания, уместных темах беседы и др. Она также связана с наличием у субъектов интерактивных умений, «необходимых для участия в жизни общества с этническим разнообразием» [15] (вести диалог, используя оценочные суждения в ситуациях официального и неформального взаимодействия; отстаивать свою точку зрения; отдавать предпочтение пози-

тивной оценке собеседника и др.); способности к принятию многообразных решений; осознанию индивидуальных особенностей собеседника, культурных сходств и различий с ним, их принятию.

Немаловажной в кросскультурных условиях ведения бизнеса также является способность учитывать жизненные цели и идеалы партнеров, их национально-культурные особенности, интересы и ценностные ориентации; выбирать принципы, стратегии, тактики взаимодействия в соответствии с конкретной ситуацией общения; принимать решения и разрешать конфликты. Следовательно, эффективное деловое взаимодействие возможно при наличии опыта делового взаимодействия, представляющего собой результат овладения конкретными знаниями, серьезного анализа событий, их оценки, выработки оптимальной линии своего поведения [10]. При этом важную роль играет наличие позитивного опыта делового взаимодействия субъекта и способность находить собственные ошибки в случае неудавшегося общения, т.е. рефлексия [10].

Так, например, при ведении переговоров с немцами следует помнить об их принципиальном расчетливом отношении к земным ресурсам, чему в корне противоречит образ жизни россиян. Не следует назначать переговоры с убежденными представителями мусульманской религии на время намаза или предлагать им товар, противоречащий религиозным убеждениям. В то же время представителю русской культуры необходимо уметь адекватно реагировать на нетрадиционные блюда, поданные во время делового ужина (конина, лягушачьи лапки, черепаший суп и др.). Следовательно, достижение эффективности деловой коммуникации в кросскультурных условиях возможно при правильном выборе и корректном использовании соответствующих стратегий и тактик взаимодействия.

Стратегии и тактики взаимодействия вызывают давний интерес со стороны педагогов (Балыхина Т.М.) и филологов (Ван Дейк Т.А., Гулакова И.И., Данюшина Ю.В., Залегдинова А.Р., Иссерс О.И., Михайлова О.А., Радюк А.В., Храмченко Д.С.). Под стратегией взаимодействия, тесно связанной с понятиями цели и интенции, понимается осознанно выбранная линия коммуникативного поведения, направленная на достижение долгосрочной цели общения и реализуемая при помощи соответствующих речевых тактик в ходе коммуникативных актов [16, с. 2499].

Стратегии взаимодействия могут быть классифицированы: по характеру взаимодействия - кооперативные и конфронтационные (Иссерс О.С., Рытникова Я.Т., Тарасова И.П.); по наличию коммуникативных «барьеров» - стратегии дистанцирования (Плотникова С.Н., Рытникова Я.Т., Тарасова И.П., Гамперц Дж.) и манипулятивные стратегии (Баландина Н.А., Сафонова О.Н.); с точки зрения глобальности – основные, вспомогательные и частные стратегии (Иссерс О.С.) [17, с. 105]. Следует отметить, что стратегии эффективного взаимодействия должны основываться на принципе кооперации, лежащем в основе речевого взаимодействия и действующем в ситуациях разной степени конфликтности [18, с. 238]. Закономерно, что в данной связи, конфликтные стратегии проигрывают кооперативным в долгосрочной перспективе.

Каждая коммуникативная стратегия реализуется с помощью определенных тактик – комплексов речевых приемов, тактических действий и коммуникативных ходов, актуальных в конкретной ситуации взаимодействия, направленных на достижение поставленной цели и адаптивных к изменяющимся условиям взаимодействия [16, с. 2500].

Подчиняясь конкретной цели и ситуации взаимодействия, коммуникативные тактики достаточно сложно поддаются единой классификации [16, с. 2500-2501].

Рассмотрим, например, тактики взаимодействия с крупнейшими азиатскими и европейскими партнерами

Оренбургской области в рамках стратегии кооперации, сформулированные в результате анализа классификации культур Фонс Тромпенарса, а также культурных ценностей казахского и немецкого народов в контексте деловых переговоров (по Акижановой Д.М. и Сатеновой С.К.) [19].

Среди тактик делового взаимодействия с представителями Казахстана целесообразно выделить следующие:

- ориентация на мнение группы представителей компании, а не на отдельную личность; стремление к ведению групповых переговоров; избегание рекламы или продукции, ориентированной на отдельную личность;
- проявление дисциплинированности; уважения к старшим, к Родине, к представителям власти;
- демонстрация благожелательности и почитания коллег (приветствуются банкеты и угощения);
- избегание переговоров на Рамадан – месяц обязательного поста для мусульманского народа;
- развитие межличностных отношений, например, через подношение подарков;
- серьезность, отсутствие улыбок во время переговоров;
- обращение к казахскому партнеру по форме «имя + господин / госпожа (мырза / ханым)» или «имя + отчество», вошедшей в употребление под влиянием русского языка на многих территориях постсоветского пространства [19, с. 201].

Данные правила объясняются культурными особенностями казахского народа: коллективистский дух, гостеприимство, непринятие хвастливости и подчеркивания собственных достоинств, следование традициям мусульманской веры.

Несмотря на уникальность и своеобразие культурных аспектов каждой страны, требующих отдельного изучения, следует отметить актуальность представленных правил делового взаимодействия для других стран Азии, демонстрирующих «азиатскую модель» поведения. Ей во многом противоречит «западная модель» поведения, которой придерживаются представители европейских стран, в частности, Германия – один из крупнейших инвесторов в Оренбургской области. Для осуществления эффективного делового взаимодействия с представителями Германии следует использовать следующие тактики [20]:

- ориентация на развитие индивидуальности, личностного успеха, субъектной позиции; творчество, неординарность и уникальность подходов в создании и продвижении продукта;
- признание равноправия партнеров разных статусов и возрастов: молодость символизирует открытость новым идеям и веяниям, тогда как зрелость означает наличие богатого опыта субъекта взаимодействия;
- тщательная подготовка к встрече; соблюдение логичности и последовательности речи с опорой на факты;
- избегание сленговой и разговорной лексики, шуток, анекдотов в ходе делового взаимодействия;
- учет иерархичности немецкого бизнеса (консультирование или осуществление переговоров непосредственно с должностным лицом, а не с его заместителями);
- соблюдение строгой деловой этики, исключающей обмен подарками, касания и любого рода объятия;
- осуществление делового взаимодействия с улыбкой, демонстрирующей не только благожелательное расположение к партнеру, но и спокойствие, надежность и социальное благополучие;
- использование традиционную международную форму обращения к деловым партнерам «Mr / Mrs + фамилия», не переходя на личные имена.

Описанные тактики эффективного делового взаимодействия с представителями Казахстана и Германии могут быть представлены в форме кратких правил интеракции с ними (таблица 1).

Таким образом, принципиальные культурные различия азиатских и европейских стран обуславливают специ-

фичность делового взаимодействия с их представителями в Оренбургской области.

Таблица 1 – Правила эффективного делового взаимодействия с казахскими и немецкими партнерами.

№	Казахстан	Германия
1	Не демонстрируйте свою уникальность	Проявляйте неординарность личности
2	Проявляйте уважение к старшему поколению, властям, Родине	Не обращайтесь излишнего внимания на должность и статус партнера
3	Будьте доброжелательны и гостеприимны	Тщательно продумайте свою речь, соблюдая каноны делового этикета
4	Избегайте переговоров во время Рамадана	Осуществляйте переговоры непосредственно с руководителем
5	Стремитесь к развитию межличностных отношений (например, через подношение подарков)	Сохраняйте формальность отношений с партнером
6	Сохраняйте серьезность во время переговоров	Ведите переговоры с улыбкой
7	Обращайтесь к партнеру по имени и отчеству	Обращайтесь к партнеру «Мистер / Миссис + фамилия»

Закономерно, что достижение эффективности делового общения субъектов с представителем Казахстана и Германии требует использования разных методов и способов взаимодействия, соответствующих культурным представлениям и ценностным ориентациям партнера. Дальнейшее исследование проблемы связано с изучением кросскультурных особенностей деловых партнеров Оренбургской области из других стран; разработкой стратегий и тактик взаимодействия с ними, а также комплекса коммуникативно-интерактивных бизнес-задач, направленных на обучение субъектов деловому взаимодействию в описанных условиях.

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. 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.
3. Коваленко, Е.В. Факторы и условия формирования у будущих специалистов культуры делового взаимодействия / Е.В. Коваленко // Вестник ТГУ. – 2008. – № 6 (62). – С. 230-234.
4. 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.
5. 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.
6. 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.
7. Рожков, М.И. Взаимодействие субъектов постинтернетного сопровождения детей-сирот: методическое пособие / М.И. Рожков, Л.В. Байбородова, Т.Н. Сапожникова. – Калининград: Изд-во РГУ им. И. Канта, 2010. – 108 с.
8. Осиянова, О.М., Платова, Е.Д. Теоретико-методологические основы формирования опыта интерактивного взаимодействия студентов / О.М. Осиянова, Е.Д. Платова // Вестник Оренбургского государственного университета, Оренбург. – 2013. – №2 (151) февраль, ГОУ ОГУ, 2013. – С. 197-202.
9. Платова, Е.Д. Коммуникативно-интерактивные задачи в обучении субъектов деловому взаимодействию / Е.Д. Платова // Современные исследования социальных проблем. – 2018. – Т. 9, №1-2. – С. 139-143.
10. Платова, Е.Д. Pedagogical conditions for formation of interactive communication experience of students in cross-cultural communication / Е.Д. Платова, О.М. Осиянова // Middle-East Journal of Scientific Research. – 2014. – № 19 (3). – P. 445-449. Режим docmyna: <http://www.idosi.org/mejsr19%283%2914.htm> <http://www.idosi.org/mejsr19%283%2914.htm>
11. Коваленко, Е.В. Факторы и условия формирования у будущих

специалистов культуры делового взаимодействия / Е.В. Коваленко // Вестник ТГУ. – 2008. - № 6 (62). – С. 230-234.

12. Платова, Е.Д. Возможности кросскультурной образовательной среды в развитии умений интерактивного взаимодействия студентов / Е.Д. Платова // Вестник Оренбургского государственного университета. – 2017. - №2 (202). – С. 41-45.

13. Осиянова, О.М. Лингвистическое образование в контексте культуры: монография. – Самара: Издательство СГПУ, 2005. – 160 с.

14. Бим-Бад, Б.М. Педагогический энциклопедический словарь / Б.М. Бим-Бад. – М.: Большая российская энциклопедия, 2008. – 528 с.

15. Осиянова, О.М. Культура речевого общения в образовательном процессе университета (технологический аспект) / О.М. Осиянова. – Оренбург: ИПК ГОУ ОГУ, 2007. – 110 с.

16. Платова, Е.Д. Стратегии и тактики эффективного взаимодействия / Е.Д. Платова // Университетский комплекс как региональный центр образования, науки и культуры [Электронный ресурс] : материалы Всероссийской научно-методической конференции ; Оренбург. гос. ун-т. – Электрон. дан. – Оренбург : ОГУ, 2019. – с. 2499-2501.

17. Иссерс, О.С. Коммуникативные стратегии и тактики русской речи. О.С. Иссерс. - Изд. 5-е. - М.: Изд-во ЛКИ, 2008. – 288 с.

18. Радюк, А.В. Кооперативные коммуникативные стратегии и тактики как средства гармонизации английского делового дискурса / А.В. Радюк // Вестник МГИМО Университета. – 2013. - №1 (28). – С. 236-240.

19. Акижанова, Д.М. Культурные ценности казахского народа и деловые переговоры в Казахстане / Д.М. Акижанова, С.К. Сатенова // Перспективы науки и образования. – 2013. - №5. – С. 195-201.

20. Платова, Е.Д. Кросскультурная направленность обучения деловому взаимодействию субъектов Оренбургской области / Е.Д. Платова // Карельский научный журнал. – 2018. – Т. 7, №2 (23). – С. 44-47.

Статья поступила в редакцию 13.05.2019

Статья принята к публикации 27.08.2019