

# СОЦИАЛЬНАЯ СУЩНОСТЬ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Л.П. РЫЖОВА

*Московский городской педагогический университет, г. Москва*

Ж. Ю. ЕРЁМИНА

*Академия гражданской защиты МЧС, г. Москва*

В статье деловое общение рассматривается как основа трудового сотрудничества и взаимодействия членов трудового коллектива, деятельность которого построена на разделении труда и на объединении усилий разных людей. Удельный вес языковой деятельности любого представителя трудового коллектива, ее функциональная значимость на различных участках и уровнях профессионального взаимодействия неодинаковы. Он определяется социальным, должностным и коммуникативным статусом члена трудового коллектива.

**Ключевые слова:** деловое общение; профессиональное взаимодействие; удельный вес языковой коммуникации

## SOCIAL ESSENCE OF BUSINESS COMMUNICATION

L.P. RYZHOVA, ZH. YU. ERYOMINA

In article business communication is considered as a basis of labor cooperation and interaction of members of labor collective which activity is constructed on division of labor and as well as association of efforts of different people. Specific weight of language activity of any representative of labor collective, its functional importance at various sites and levels of professional interaction aren't identical. It is defined by the social, official and communicative status of a member of labor collective.

**Keywords:** business communication; professional interaction; specific weight of language communication

Жизнедеятельность любого языкового сообщества определяется, в первую очередь, способностью к коммуникативному взаимодействию, первичной формой которого является общение. По справедливому замечанию В.А. Звегинцева, «...в самой природе человека заложено стремление к социальности, желание быть вместе и радоваться присутствию рядом с ним других людей» [5, с. 90]. Общение – «сложный и многогранный процесс, который может выступать в одно и то же время как процесс взаимодействия индивидов, и как информационный процесс, и как отношение людей друг к другу, и как процесс их взаимовлияния друг на друга, и как процесс их сопереживания и взаимного понимания друг друга» [8, с. 178].

Общение в самом широком смысле выступает как социальный процесс установления и выявления связей и отношений между людьми на основе обмена различного рода деятельностью, продуктами и результатами деятельности, информацией, т.е. общение представляет собой целостное, единое, но внутренне расчлененное явление, что определяется многообразием функций общения в жизни человека. Б.Ф. Ломов выделяет три класса этих функций: информативно-коммуникативные, регуляционно-коммуникативные и аффективно-коммуникативные. Первый класс охватывает все те функции, которые могут

быть описаны как передача – прием информации. Другой класс функций общения относится к регуляции поведения в широком смысле, которую люди осуществляют по отношению друг к другу. Функции общения, названные аффективно-коммуникативными, относятся к детерминации эмоциональной сферы человека» [7, с. 10].

Функциональное многообразие определяет и структуру общения. Так, Г.М. Андреева характеризует структуру общения путем выделения в нем трех взаимосвязанных сторон: коммуникативной, интерактивной и перцептивной. «Коммуникативная сторона общения, или коммуникация в узком смысле слова, состоит в обмене информацией между общающимися индивидами. Интерактивная сторона общения заключается в организации взаимодействия между общающимися индивидами, т.е. не только в обмене знаниями и умениями, но и действиями. Перцептивная сторона общения означает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания» [1, с. 97-98].

Наиболее распространенной формой общения является языковая коммуникация, поскольку информация передается с помощью разнообразных материальных структур, которыми в основном являются продукты человеческой деятельности и, в первую очередь, языковые тексты (письменные или устные, созданные ранее или создаваемые непосредственно в процессе общения). Именно поэтому те функции, которые язык способен реализовывать в процессах коммуникации, «следует рассматривать как звено в согласованной человеческой деятельности, как компонент человеческого поведения» [5, с. 90]. Следовательно, общение как межличностная языковая коммуникация есть базовое условие существования человеческого общества в целом и является необходимой предпосылкой успешного жизнеобеспечения каждого члена этого общества. Мы говорим, потому что для человека это так же естественно и привычно, как способность дышать, видеть и слышать, испытывать чувство голода и сна. Как справедливо отмечает Т.М. Дридзе, общение служит жизненно необходимой цели установления взаимосвязей и сотрудничества людей, является одной из важнейших социально-психологических составляющих механизма формирования образа жизни, всех протекающих в обществе социально-культурных процессов. В этом качестве оно реализуется как существенное условие совместной деятельности людей и как одна из сопутствующих или самостоятельных форм их жизнедеятельности [4, с. 11].

Как обязательная форма взаимодействия людей в процессе их жизнедеятельности межличностная коммуникация осуществляется непосредственно между субъектами общения (говорящим и слушающим, отправителем и получателем, адресантом и адресатом) и представляет собой не только процесс передачи и получения различного рода информации как с помощью языка, так и через использование других средств и каналов связи, но и как побуждение собеседника к совершению или не исполнению тех или иных действий, намерение изменить его позицию и взгляды, стремление оказать эмоциональную поддержку, установить или разорвать отношения. Следовательно, степень эффективности межличностного взаимодействия определяется, как минимум, по «ре-

зультатам реализации двух коммуникативно значимых функций – взаимодействия и воздействия» [3, с. 73]

В этой связи, прежде всего, следует отметить, что для реализации коммуникативного взаимодействия недостаточно, чтобы собеседники говорили поочередно. Необходимо, чтобы они говорили друг с другом, т.е. были включены в обмен и указывали на это взаимное включение, используя различные средства и сигналы интерлокутивного и перцептивного характера (фатические действия со стороны говорящего и регулятивные – со стороны слушающего) [6, с. 209]. С помощью этих сигналов, вербальных, или невербальных (взгляд, мимика, жесты, позы), которыми обмениваются участники коммуникативного процесса, выражают признание или непризнание друг друга как партнеров по коммуникации, оказывают влияние друг на друга, и рождается диалог, т.е. сообщение адресанта находит отклик (положительный или отрицательный) у адресата, и интеракция находит свое продолжение. Обмен этими сигналами можно рассматривать как универсальное правило, как коммуникативную норму ведения разговора, в основе которой лежит Принцип Взаимодействия [10, с. 91-96]. На данном этапе формируется образ партнера по общению, адекватность которого предопределяет эффективность и успех совместной деятельности.

Деятельность людей обуславливается и детерминируется объективными условиями и предполагает наличие соответствующих правил и, нормативов, с помощью которых осуществляется регуляция этой деятельности, контроль за ней. При этом важно подчеркнуть социальную обусловленность этих регулятивов, важнейшим механизмом которых выступают социальные нормы. С их помощью общество формирует, оценивает, защищает, воспроизводит необходимый тип общения [см.: 2] и регулирует речевое (и неречевое) поведение членов того или иного языкового сообщества. Понимание языка как деятельности предполагает подход к языку как явлению социального уровня, т.е. межличностное языковое взаимодействие подчиняется не только нормам и правилам самой системы языка, но нормам и структуре практической деятельности, в которой осуществляется общение, а также этическим нормам. Система же языка, являясь частным случаем социальной нормы, обеспечивает единообразие социального поведения социальной группы [6, с. 41].

Одним из самых массовых видов социального взаимодействия является деловое общение как основа трудового сотрудничества и взаимодействия всех членов того или иного трудового коллектива, деятельность которого построена на разделении труда и на объединении усилий разных людей. Каждый трудовой коллектив представляет собой специфическую сферу профессионально ориентированной коммуникации, вся организационная структура которой подчинена выполнению производственных заданий и характеризуется вертикальным и горизонтальным разделением труда внутри самого коллектива, наличием иерархической системы управления и подчинения с достаточно стереотипной позиционно-ролевой организацией и большей или меньшей степенью официальности (формальности) отношений. Взаимодействие всех структурно-организационных подразделений организации или предприятия носит целенаправленный, кооперативный характер, производственная активность всех под-

разделений интегрируется в одном направлении – на получении необходимого в каждый данный момент и специфичного для данного коллектива результата.

Однако не всякий совместный труд предполагает непосредственное общение. Конкретным содержанием различных форм совместной трудовой деятельности является, по мнению Л.И. Уманского, определенное соотношение индивидуальных «вкладов», которые делаются участниками делового взаимодействия. Он предлагает, как вариант, выделить три возможные формы деятельности в трудовом коллективе: 1) когда каждый участник делает свою часть общей работы независимо от других – «совместно-индивидуальная деятельность» (пример – некоторые производственные бригады, где у каждого члена свое задание); 2) когда общая задача выполняется последовательно каждым участником – «совместно-последовательная деятельность» (пример – конвейер); 3) когда имеет место одновременное взаимодействие каждого участника со всеми остальными – «совместно-взаимодействующая деятельность» (пример – спортивные команды, научные коллективы или конструкторские бюро) [12, с. 131].

Языковое общение в производственном коллективе представляет собой совокупность видов речевой деятельности, существенными признаками которых является получение, обработка, передача, хранение и использование не только профессионально значимой, но и субъективно значимой информации на различных уровнях структурной организации предприятия. Следовательно, реальные процессы языковой коммуникации в трудовом коллективе можно рассматривать как совокупность информационных процессов, обеспечивающих движение прежде всего профессионально значимой информации сверху вниз, от руководителей к подчинённым (нисходящие вертикальные коммуникации), снизу вверх, от подчиненных к руководителям (восходящие вертикальные коммуникации), между работниками, равными по своему должностному статусу (горизонтальные коммуникации) [11, с. 62-75]. Удельный вес, языковой деятельности, ее функциональная значимость на различных участках и уровнях профессионального взаимодействия неодинаковы, хотя виды и формы языковых действий не отличаются большим разнообразием. Удельный вес языковой деятельности любого представителя трудового коллектива определяется его коммуникативным статусом, понимаемым как совокупность коммуникативных прав и обязанностей участников речевого взаимодействия. Так, языковая деятельность представителей высшего звена управления и руководителей среднего звена в производственной сфере имеет значительно больший объем и более широкий диапазон языковых действий по сравнению с рядовыми сотрудниками. Действительно, официальная деятельность руководителя любого ранга характеризуется постоянным участием в различных коммуникационных актах: он постоянно вступает в устные контакты с другими членами организации (собрания, совещания, консультации, приём сотрудников, телефонные переговоры и т.п.), с представителями других организаций, изучает различного рода документацию, или же сам составляет какой-либо документ (приказы, распоряжения). Особенно большое значение имеют для руководителя устные личные контакты.

В новых экономических и социальных условиях приобретает актуальность повышение коммуникативной, и прежде всего лингвистической, компетентности лиц, вступающих в социально-правовые отношения, руководящих действиями людей. Это является неременным компонентом общепрофессиональной подготовки менеджеров, муниципальных служащих, референтов, руководителей всех уровней. Умение успешно вести деловые переговоры, грамотно составить текст документа, умение работать с документами – важнейшие составляющие профессиональной культуры человека, принимающего решения, которые, в конечном счете, способствуют развитию сотрудничества, т.е. укрепляют сущностную основу деловых отношений.

#### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Андреева Г. М. Социальная психология. – М. 1980. – 415 с.
2. Бобнева М.И. Социальные нормы и регуляция поведения. – М., 1978. – 311 с.
3. Викулова Л.Г., Шарунов А.И. Основы теории коммуникации: практикум – М.: АСТ: Восток–Запад, 2008. – С.73-143.
4. Дридзе Т. М. Текстовая деятельность в структуре социальной коммуникации. – М, 1981. – 268 с.
5. Звегинцев В.А. Теоретическая и прикладная лингвистика. – М.: Просвещение, 1967. – 338 с.
6. Леонтьев А. А. Речевая деятельность // Основы теории речевой деятельности. – М., 1974. – С. 5-28.
7. Ломов Б. Ф. Проблема общения в психологии: (вместо введения) // Проблема общения в психологии. – М, 1981. – С. 3-23.
8. Парыгин Б. Д. Основы социально-психологической теории. — М., 1971.
9. Рыжова Л.П. Французская прагматика. – М., 2007. – 240 с.
10. Рыжова Л.П. Коммуникативно-функциональный аспект языковой нормы // Языки и культуры. К юбилею Людмилы Георгиевны Ведениной. – М.: МГИМО (У) МИД России, 2013. – С.91-96.
11. Свенцицкий А. Л. Социально-психологические проблемы управления. – Л., 1975. – 120 с.
12. Уманский Л.И. Психология организаторской деятельности школьников. – М.: Просвещение, 1980: