

---

\* Примечание: таблицы составлены по материалам Учебно-методического отдела и Центральной приемной комиссии Иркутского государственного университета: Итоги зимней сессии 2006/2007 учебного года; Отчеты ЦПК за 2002–2006 гг.; а также использован «Статистический анализ результатов единого государственного экзамена на территории Иркутской области. Информационно-аналитические материалы». Иркутск, 2006. С. 7–8.

ЛУТОШЛИВА Е. С.

## **ДЕЛОВОЕ СОТРУДНИЧЕСТВО КАК ЭФФЕКТИВНАЯ СТРАТЕГИЯ СОЦИАЛЬНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ**

Социальное взаимодействие предполагает достижение взаимопонимания между сторонами, что позволяет осуществлять эффективную деятельность. Катастрофическое состояние отношений в обществе, усиление агрессии и возрастание числа конфликтов затрудняют межличностное взаимопонимание. Именно это диктует рассмотрение сегодня коммуникативной проблематики с точки зрения оптимизации межличностных отношений. На наш взгляд, нахождение конструктивных путей взаимодействия лежит в плоскости делового сотрудничества, являющегося наиболее эффективной стратегией, реализуемой в процессе непосредственного социального взаимодействия.

Под деловым сотрудничеством мы понимаем целенаправленную стратегию взаимодействия участников совместной деятельности, находящихся в субъект-субъектных отношениях по поводу непосредственного или опосредованного достижения результата этой деятельности. Эти отношения предполагают не только активность всех сторон, но и равенство их психологических позиций, создание атмосферы взаимного уважения на основе потребности в сопереживании, принятии другого как такой же самоценной личности, и способности к свободному, непредвзятому отношению к другому человеку.

Субъект-субъектные отношения реализуются, прежде всего, в диалоге, в ходе которого стороны познают друг друга, между ними устанавливаются определенные взаимоотношения и

осуществляется взаимооценка. Все это позволяет выделить в структуре делового сотрудничества, как одной из стратегий взаимодействия, три взаимосвязанных, дополняющих друг друга стороны: коммуникативную, интерактивную и перцептивную.

Коммуникативная сторона подразумевает, что участники делового сотрудничества на основе двустороннего обмена информацией достигают взаимопонимания, предполагающего понимание ими предмета, цели и мотивов взаимодействия. Если же взаимопонимание не достигается, то делового сотрудничества не происходит, и это отрицательно сказывается на ходе и результате взаимодействия.

В связи с тем, что социальное взаимодействие предполагает не только обмен информацией, но и обмен действиями, с организацией непосредственного взаимодействия участников связана интерактивная сторона делового сотрудничества. При этом происходит планирование хода взаимодействия, определение конкретных действий каждой стороны.

В ходе взаимодействия обязательно происходит восприятие и оценка друг друга всеми его участниками, что способствует установлению между ними взаимопонимания. Эти действия связаны с перцептивной стороной делового сотрудничества.

Сформировавшиеся в ходе восприятия представления о другом человеке, складывающиеся у каждой из сторон на основе внешнего вида и поведения, формируют целостный образ этого человека, что позволяет участникам взаимодействия интерпретировать, прогнозировать поступки остальных и находить к ним подход, проявляя больше доверия к партнерам.

Исходя из вышеизложенного, к признакам делового сотрудничества в процессе социального взаимодействия можно отнести следующие:

- целенаправленность – осознание общей цели, стремление к её достижению, взаимная заинтересованность в этом;
- мотивированность – активное, заинтересованное отношение к взаимодействию и его положительная мотивация;
- структурированность – чёткое распределение функций, прав, обязанностей, ответственности;

- согласованность – согласование действий всех сторон, взаимное доверие, доброжелательность;
- организованность – планомерность деятельности, способность к управлению и самоуправлению;
- результативность – способность достигать результата.

Также следует отметить, что деловое сотрудничество при социальном взаимодействии должно строиться на основе нескольких принципов: гибкости, непрерывности, толерантности и учета взаимных интересов.

Гибкость обеспечивается наличием эффективной обратной связи, установлению которой между сторонами как субъектами делового сотрудничества способствуют следующие приемы:

- расспрашивание – позволяет уточнить полученную информацию или получить дополнительную;
- перефразирование подразумевает уточнение правильности мысли с помощью высказывания ее своими словами;
- отражение чувств позволяет уточнить правильность понимания психического состояния партнеров в зависимости от их слов, интонации, мимики и жестов;
- резюмирование, или обобщение, используется для подведения итогов взаимодействия.

Непрерывность проявляется в отсутствии возрастных барьеров по отношению к участникам сотрудничества, так как данная стратегия эффективна при любом взаимодействии независимо от возраста партнера, она позволяет объяснить каждому свои желания, выразить свои нужды, выслушать друг друга, а затем вырабатывать альтернативные варианты решений проблемы.

Толерантность выражается в целенаправленном развитии уважения ко всем участникам делового сотрудничества, в формировании отношения открытости и внимания друг к другу. Данный принцип предполагает взаимное доверие и искренний интерес к личности партнера. В поведении толерантность выражается в признании ценности каждого человека вне зависимости от его положения, особенностей, успехов и внешних качеств.

При социальном взаимодействии толерантность проявляется также в адекватном восприятии и понимании своеобразия

личности каждого, в осознании значимости другого человека, в сопереживании, а также грамотном использовании механизмов коммуникативного воздействия, создании благоприятного нравственного и психологического климата, владении техникой речи, приемами риторики, практикой аргументации; техникой ведения спора.

С толерантностью тесно связан принцип учета интересов и возможностей сторон как субъектов делового сотрудничества, который обеспечивается демократической формой обсуждения проблем и принятия соответствующих решений.

В процессе рассмотрения делового сотрудничества как эффективной стратегии социального взаимодействия, мы также пришли к выводу, что сущность сотрудничества в этом случае отражает целостный характер его протекания и представляет собой сложную, состоящую из нескольких компонентов, систему:

- мотивационно-целевой компонент связан с формулированием цели и формированием мотивов делового сотрудничества у всех сторон;
- дескриптивный компонент предполагает осуществление диагностики и сбор информации описательного характера о субъектах делового сотрудничества, необходимой для осуществления данной стратегии взаимодействия;
- оценочный компонент заключается в анализе и оценке полученной информации, на основе чего выбираются средства для осуществления сотрудничества;
- нормативный компонент включает в себя соотнесение полученной информации с существующими нормами, закрепленными в виде правил и предписаний о способах и приемах, способствующих эффективному сотрудничеству;
- программирующий компонент предусматривает подготовку врачом сотрудничества, выбор средств, действий и др.;
- интеракционный компонент связан с реализацией выбранных действий.

Таким образом, деловое сотрудничество представляет собой совокупность взаимосвязанных между собой компонентов,

объединенных конкретной целью. Пренебрежение любым из рассмотренных компонентов приводит к нарушению целостности процесса сотрудничества и ведет к неадекватной реализации цели.

Обобщая все вышеизложенное, и на основе анализа реально протекающего делового сотрудничества как стратегии социального взаимодействия, мы можем сделать выводы, что эта стратегия предполагает:

- высокую активность всех его участников;
- выработку плана совместных действий;
- четкое распределение обязанностей;
- единство мнений и действий по существенным вопросам на всех этапах лечения;
- отсутствие конфликтов в системе взаимоотношений.

Следует отметить, что деловое сотрудничество зависит от целого ряда объективных и субъективных параметров, определяющих качественное состояние реализованного процесса. В процессе исследования нами были определены объективный и несколько субъективных критериев такого сотрудничества.

Объективным критерием, на наш взгляд, выступает критерий результативности, предполагающий соответствие результата поставленной цели.

На протекание и на качественное состояние делового сотрудничества, по нашему мнению, оказывают субъективное влияние индивидуальные и психологические особенности личности, ее ценностные ориентации, мотивации. К тому же результат социального взаимодействия при реализации делового сотрудничества может быть достигнут его участниками с разным расходом сил, средств, времени, с разными психологическими нагрузками. Поэтому первым субъективным критерием, определенным нами, является критерий рациональности.

Далее, одна из сотрудничающих сторон, стремясь достигнуть поставленной цели, может доминировать над другой, манипулировать ею. В этом случае мы не можем рассматривать такие отношения как деловое сотрудничество. Если же другая сторона воспринимается как равноправная, то в этом случае мы можем говорить о сотрудничестве. Поэтому следующим крите-

рием мы считаем возможным выделить критерий ценностного отношения, носящий субъективный характер и отражающий признание личности, ее право на выбор.

Качественное состояние делового сотрудничества также зависит от степени владения его участниками знаниями о нем, его закономерностях, средствах, факторах, влияющих на данный процесс протекания делового сотрудничества, а также от степени владения соответствующими умениями. Кроме того, успешное достижение поставленной цели зависит и от коммуникативной рефлексии, которая позволяет субъекту определять и оценивать свое состояние, понимать, как его воспринимает другой участник взаимодействия. Именно коммуникативная рефлексия позволяет понять, почему одно средство сотрудничества было эффективным, а другое нет; определять, какие действия позволили достичь именно этого результата. К тому же коммуникативная рефлексия позволяет корректировать процесс делового сотрудничества, вносить соответствующие изменения, направленные на достижение поставленной цели. Знания, умения и коммуникативная рефлексия составляют третий выделенный нами субъективный критерий сотрудничества – критерий соответствия.

Только когда все названные критерии оказываются реализованными, мы можем говорить об эффективности делового сотрудничества как стратегии социального взаимодействия.

### Примечания

1. Андреева Г. М. Социальная психология / Г. М. Андреева. М. : Аспект-пресс, 1999. 375 с.
2. Барахович И. И. Толерантность как личностная и профессиональная составляющая коммуникативной компетенции учителя (к постановке проблемы) // Байкальский психологический и педагогический журнал. 2005. № 1/2 (5/6). С. 141-142.
3. Монжиевская В. В. Подготовка студентов вуза к деловому общению : дис. ...канд. пед. наук / В. В. Монжиевская. Иркутск, 2000. 226 с.
4. Рябов Ю. Н. Компоненты системы гражданского образования в МОУ Лицей № 1 // Построение гражданского общества : Материалы Международ. гуманитарного конгресса. Иркутск, 2004. С. 34-35.
5. Сущенко С. А. Социальная психология / С. А. Сущенко. Ростов-н/Д. : Феникс, 2005. 345 с.