

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОБУЧЕНИЯ ПЕРЕГОВОРАМ В КОНТЕКСТЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

В.А.Сейтенова – преподаватель

Национальный исследовательский университет

«Ташкентский институт инженеров ирригации и механизации сельского хозяйства»

Таянч сўзлар: далиллаш, ўзаро ҳаракатлари, ўзаро тушуниш, алоқа, иш юзасидаги мулоқоти, муаллиф иш жараёни, суҳбатнинг ўзига хос ғазилатлари.

Ключевые слова: аргументация, взаимодействие, взаимовлияние, взаимопонимание, контакт, обмен информацией, профессиональное общение, сфера деятельности.

Key words: argumentation, interaction, rapport, mutual understanding, contact, professional speech, communication, palaver, theory speech, in article, business dialogue.

Высокий уровень владения иностранными языками, в том числе и русским языком, является важным условием для осуществления экономического сотрудничества между странами. Русский язык является одним из основных компонентов профессиональной подготовки специалистов в вузах Узбекистана. Выпускникам вузов, работающих в международных организациях, предприятиях, осуществляющих внешнеэкономические связи, необходимо вести деловые контакты и переговоры на русском языке с иностранными партнерами по различным вопросам.

Устная форма общения, а именно проведение деловых переговоров, как подчеркивает большинство исследователей в данной области (К.А.Павлов, К.Г.Воронов, Н.Н.Герчикова и др.), предпочтительнее письменного общения в сфере внешнеэкономической деятельности. Это обусловлено рядом особенностей устной коммуникации, которые более соответствуют специфике коммерческой деятельности. Опираясь на теоретические положения об изучении устного профессионального общения специалистов внешнеэкономических связей в свете теории общения (А.А.Бодалев, Б.Ф.Ломов, Б.Д.Парыгин, В.М.Соковнин, Я.Яноушек и др.), необходимо отметить следующие ключевые моменты:

1. Устное профессиональное общение специалистов внешнеэкономических связей является сложным, многогранным и емким явлением.

2. Согласно Б.Ф.Ломову, общение - это "взаимодействие субъектов, вступающих в него как партнеры" [1:127], а не просто суммирование параллельно развивающихся действий.

3. В рамках данного исследования особое значение приобретают такие параметры общения, как контакт, взаимопонимание, обмен информацией, взаимовлияние.

4. Для рассматриваемого вида общения (устное профессиональное общение специалистов внешнеэкономических связей) важны лишь отдельные характеристики внутри каждого из этих параметров.

На основании данных теоретических положений нами была глубже изучена специфика устного профессионального общения в сфере внешнеэкономических связей, выявлены его ключевые характеристики и особенности по сравнению с общением в других профессиональных контекстах.

Устные переговоры представляют собой специфическую форму взаимодействия субъектов, которые вступают в него как равноправные партнеры и имеют свои намерения, предвидят последствия своих поступков, знают свои цели, достаточно хорошо представляют цели своих партнеров, умеют контролировать свои потребности, учитывая потребности своих партнеров. Предпосылкой успешного осуществления переговоров является ориентация партнеров на контакт. Контакт, как процесс, характеризуется определенными фазами развития: установление контакта, поддержание, разрушение контакта, а также и его восстановление. Необходимым условием установления, поддержания и восстановления контакта в ходе переговоров является

наличие максимально глубокого взаимопонимания, которое предполагает понимание: а) целей, намерений, интересов, потребностей, установок партнера по переговорам; б) «мотивов поведения «партнера», отношений, складывающихся и развивающихся между партнерами по общению», настроения партнера; в) самой ситуации общения, являющейся общей для всех и сохраняющей свою объективную данность [2:14].

Процесс переговоров предполагает наличие информации обо всех участниках, о предмете, цели, условиях деятельности, о частичных и общих её результатах [3:6-7]. При этом происходит не только обмен информацией, но и ее формирование, развитие, уточнение.

Формирование и развитие информации осуществляется в определенной последовательности на трех уровнях. На первом выравниваются различия, имеющиеся в исходной информированности вступающих в переговоры партнеров. Второй связан с «передачей и принятием значений», относящихся к двум аспектам: «предметному» содержанию и «интерпретационному», включающему тот смысл, который объективно придают содержанию взаимоотношения участников и субъективно - сами участники. Третий уровень включает стремление партнеров понять взгляды и установки друг друга. Общение здесь направлено на формирование оценок достигаемых результатов (согласие, несогласие, сопоставление взглядов и т.п.) [4:169-170].

Таким образом, создается общий фонд информации, которым могут пользоваться все партнеры по переговорам.

В процессе переговоров происходит обмен различными видами информации. Анализ классификаций информации, приведенных разными авторами, показывает необходимость учитывать при ее разработке целый комплекс параметров. Этот комплекс, с нашей точки зрения, должен включать:

1. Качественную характеристику информации. На основании этого параметра мы выделяем главную и второстепенную информацию.

2. Соотношение имеющейся у одного партнера по общению информации и поступающей к нему от другого партнера. Первую можно назвать исходной, вторую - дополнительной. Дополнительная информация может классифицироваться по отношению к исходной следующим образом: конкретизирующая, уточняющая, корректирующая, детализирующая, обобщающая.

3. Содержательную сторону, т.е. то, «о чем» партнеры информируют друг друга, какую роль эта информация играет в развитии общения. Учитывая первый вопрос «о чем?», можно выделить: 1) фактологическую (о фактах, объективно существующих и составляющих предмет обсуждения в ходе речевого общения); 2) оценочную, т.е. информацию об отношении партнера к обсуждаемому вопросу, поступку (это отношение может быть и субъективным) и 3) направляющую, т.е. информацию о желании партнера развивать общение в определенном направлении. Данный вид информации представляет собой волеизъявление одного партнера и служит средством: а) направления действий другого

партнера в определенном русле; б) направления совместных действий партнеров в определенном русле.

Таким образом, многосторонний подход к классификации видов информации позволяет выделить существенные характеристики информации, используемой в ходе профессионального общения, и определить те языковые средства, которые необходимы для передачи/запроса вышеуказанных видов информации. В профессиональном общении специалистов в сфере внешнеэкономических связей происходит обмен всеми видами информации, превалирование каких-либо видов информации зависит не только от задач и целей общения, но и от места устных переговоров в коммерческой деятельности.

В процессе переговоров и, в частности, при рассмотрении условий проекта контракта по заключению сделки, доминируют конфликтные ситуации, поэтому чрезвычайно важным является взаимовлияние – воздействие одного партнера на другого с целью изменения его позиции.

Учитывая то, что основным способом коммуникативного воздействия на партнера в ходе переговоров, по мнению П. Мицича [5], является аргументация, представляется необходимым рассмотреть некоторые положения теории аргументации, которые имеют непосредственное отношение к нашему виду общения, а именно: 1. В ситуациях несовпадения взглядов, интересов, аргументация включает три логические операции: доказательство, опровержение и обоснование. 2. Доказательство и опровержение выполняют в процессе аргументации противоположные по своей информативности функции. Для доказательства характерна конструктивная функция, а для опровержения – критическая. Обоснование выполняет оценочную функцию. В процессе аргументации происходит постоянная оценка как доказываемого тезиса/положения и аргументов в его пользу, так и антитезиса и контраргументов, поэтому доказательство и опровержение, сочетаясь друг с другом, оба сочетаются с обоснованием.

Оценочный момент аргументации выступает как фактор, способный не только убедить, но и переубедить партнера по общению. В рамках коммерческой деятельности доказательство, опровержение и обоснование играют большую роль, поскольку именно от успешности осуществления этих трех операций зависит конечный результат переговоров.

Исходя из вышесказанного под аргументацией мы понимаем «специфический способ рассуждения», в процессе которого а) доказываемая правильность выдвигаемого предложения и обосновывается целесообразность его принятия другой стороной (партнером по общению), или б) опровергается рассматриваемое предложение как неприемлемое и обосновывается нецелесообразность (невозможность) его принятия с точки зрения взаимной выгоды, или в) опровергается рассматриваемое предложение другой стороны как несостоятельное и обосновывается его несостоятельность, или г) опровергаются аргументы/контраргументы, приведенные одной стороной в

защиту своего предложения, и обосновывается их несостоятельность.

Естественно, что аргументация может оказывать разное влияние на позицию партнера. Опираясь на классификацию, данную П. Мицичем, мы выделяем, применительно к нашим условиям, следующие: а) изменение позиции партнера на диаметрально противоположную, т.е. его «нет» превращается в «да» или же соответственно его «да» – в «нет»; при условии, что изменение его позиции укладывается в пределы его возможностей, оговоренных его стороной до переговоров; б) частичное изменение позиции партнера, т.е. ярко выраженная позиция «никогда» сводится к частичному компромиссному положению «пока нет» или «возможно», или же компромиссная позиция «может быть» превращается в твердую позицию «да/нет». В случае нулевого воздействия аргументации на партнера могут быть выдвинуты альтернативные предложения, в этом случае процесс аргументации повторяется с самого начала при отказе одной из сторон принять альтернативное предложение другой стороны.

Непременным условием эффективности речевого воздействия является обратная связь (Бодалев, Ломов и др.), которая проявляется в ответных действиях партнера. Это свойство обратной связи превращает её в важный инструмент информационного воздействия. Именно наличие немедленной активной обратной связи между партнерами выгодно отличает устные переговоры от письменного общения и позволяет быстро и оперативно решать сложные коммерческие вопросы в условиях конфликта.

Предпосылкой успешного воздействия на партнера в ходе переговоров и достижения поставленных целей является знание сути дела, уровня информированности партнера по обсуждаемому вопросу, тщательная подготовка к переговорам. Последняя требует от участников переговоров серьезного изучения хода и результатов предшествующего письменного общения, сбора и обработки информации, планирования хода переговоров.

Речевое воздействие всегда осуществляется при помощи языковых средств, поэтому успех переговоров зависит от степени владения участниками рабочим (в нашем случае русским) языком, т.е. от сформированности целого ряда речевых навыков, обеспечивающих как правильное оформление высказываний средствами русского языка, так и адекватное понимание речи партнера по общению.

Таким образом, изучение устного профессионального общения специалистов внешнеэкономических связей в свете теории общения показало, что переговоры представляют собой сложный многоступенчатый процесс, при котором происходит обмен различными видами информации, направленный на повышение степени информированности партнеров, с одной стороны, и на аргументирование позиций, с другой. «Переговорная» ситуация, в которой осуществляются переговоры, характеризуется спецификой целей, обстановки, отношений между партнерами, их интересов, фоновых знаний, социальных ролей.

Литература

1. Ломов Б.Ф. Общение как проблема общей психологии. – В сб.: Методологические проблемы социальной психологии. – М.: «Высшая школа», 1975.
2. Гусев Г. Психология общения. – М.: «Высшая школа», 1980.
3. Бодалев А.А. Восприятие человека человеком. – Л.: «Просвещение», 1965.
4. Яноушек Я.Я. Коммуникация трех участников совместной деятельности. – В сборнике статей «Проблемы общения в психологии». – М.: «Высшая школа», 1981.
5. Предраг Мицич. Как проводить деловые беседы. – М.: «Мысль», 1987.

РЕЗЮМЕ. Бу мавзу савдо-сотик харакатларида мутахассисларни рус тилида суҳбатлашишга ўргатиш мақсади. Мақолада оғзаки суҳбат онгли шахслар томонидан ўзаро таҳлил қилинган. Савдо-сотик харакатларда олиб бориладиган иш юзасидаги мулоқотларнинг параметрлари кўриб чиқилди. Муаллиф иш жараёнидаги асосий иш мулоқотларини турларга ажратди, ахборотнинг турларини умумий синфлаш асосида белгиланган.

РЕЗЮМЕ. Выбор темы статьи продиктован необходимостью обучения профессионально-деловому общению на русском языке специалистов в сфере внешнеэкономических связей. В статье на основе теоретических исследований общения характеризуются специфические особенности переговоров, осуществляемых в ходе коммерческой деятельности. На основании проведен-

ного анализа общей классификации видов информации автор выделяет параметры информации, являющиеся существенными в ходе профессионального общения.

SUMMARY. The choice of theme is dictated by the necessity of educating to the professionally-business communication in the Russian language of the specialists in the field of commercial activity. In article characterized business negotiations realized in the course of commercial activity. The analysis of verbal negotiations as forms of cooperation of subjects is given at consideration of terms of draft contract on the settlement of a transaction. On the basis of description of the general classification of types of information an author distinguishes those parameters that are substantial during a professional communication.

SUN'IY INTELLEKT TEXNOLOGIYALARIDAN FOYDALANISHNING JISMONIY TARBIYADA MAQSADGA MUVOFIQLIGI

T.Q.Seytmuratov – tayanch doktorant

Ajiniyoz nomidagi Nukus davlat pedagogika instituti

Tayanch so'zlar: sun'iy intellekt, jismoniy ta'lim-tarbiya, texnologiya, qo'llash strategiyasi, intellektual algoritim.

Ключевые слова: искусственный интеллект, физическая культура, технология, стратегия применения, интеллектуальный алгоритм.

Key words: artificial intelligence, physical education, technology, application strategy, intelligent algorithm.

Kirish. Fan va texnika rivojlanishi bilan sun'iy intellekt inson hayotiga chuqur ta'sir qila boshladi. Sport ta'limi sohasida sun'iy intellektni qo'llash ham asta-sekin chuqurlashdi, ta'bir joizki, bu taraqqiyot davri mahsulidir, shuningdek, jismoniy tarbiyani o'qitishning yangi usulining muqarrar natijasidir va an'anaviy ta'lim rejimiga o'rin yo'q. Yangi davrda jismoniy tarbiya sohasida sun'iy intellekt texnologiyasi ta'lim robotlarida, ta'limning virtual reallik sahnalarida, ta'lim mazmunida va boshqa jihatlarida qo'llanilishi mumkin.

Katta ma'lumotlar, virtual reallik va sun'iy intellekt hayotimizga kirib kelganidan beri sport industriyasi ham o'zgarib boshladi. Maydondagi jihozlardan tortib o'yinchilarni tayyorlashgacha bo'lgan har bir aloqa yanada aniqroq bo'ldi. Asboblarning moslashuvchanligi va aniqligi yaxshilandi, hakamlar endi ballarni aniqlashning yagona mezonini emas. Texnologiya o'zining keskin qarashlari bilan sport maydonidagi eng adolatli hakamga aylandi. Sportchilarni tayyorlash haqida gap ketganda, biz turli mashqlarni bajarish uchun virtual muhitlardan foydalanishni boshladik. O'yinchilarning sifati va ishlashi katta ma'lumotlar bilan tahlil qilinadi va fiziologik nazorat ham sun'iy intellekt tomonidan berilgan takliflarga tayanadi. Ilgari o'yin kaliti jamoaning sifati edi. Kelajakda g'alaba yoki mag'lubiyat nafaqat sportchilarning jismoniy tayyorgarligi va jamoa sifati, balki texnologiya xarajatlariga ham bog'liq bo'lishi mumkin. So'nggi yillarda sport sohasiga sun'iy intellekt joriy etilib, sport va sport olamiga misli ko'rilmagan o'zgarishlar olib keldi. Ushbu maqolada sun'iy intellektni sportda mashqlarda qo'llash va bu sport turlarida sun'iy intellekt qanday qo'llanilishi muhokama qilinadi. Va nihoyat, e'tibor qaratish kerak bo'lgan bir nechta yangi holatlar tahlil qilinadi va sun'iy intellekt yechimlari sport sanoatiga nima olib kelishini kuzatish mumkin [1:3].

Quyida biz katta ma'lumotlar va sun'iy intellekt sport olamida qanday o'zgarishlar qilayotgani haqida ma'lumot beramiz:

Sun'iy intellekt asosidagi mashg'ulotlar va murabbiylik: Sportdagi muvaffaqiyat samaradorlik bilan o'lchanadi va sun'iy intellekt sport industriyasini o'zgartirishning asosiy usuli - bu o'yinchilarning individual faoliyatini baholash va o'yindan oldin, o'yin davomida va keyin qaror qabul qilishda qanday foydalanishdir. Sun'iy intellekt platformasi sportchilarning turli ma'lumotlarini o'lchashi va to'plashi va bu ma'lumotlar orqali miqdoriy va sifatli tahlil va prognozlarini amalga oshirishi mumkin, bu esa murabbiylarga o'z jamoalari uchun yaxshiroq mashg'ulot rejalarini ishlab chiqishda yordam beradi. Misol uchun, murabbiylar va tahlilchilar o'yinchilarning kuchli tomonlarini, yaxshilanishi kerak bo'lgan yo'nalishlarini aniqlashlari va ularning mashg'ulotlari va muvaffaqiyatlari uchun muhim bosqichlarni rejalashtirishlari mumkin. Bundan tashqari, ko'rsatkichlar o'yinchilar statistikasini solishtirish va jamoa o'yinidagi zaif tomonlarni aniqlash uchun ishlatilishi mumkin. Himoya tomonida, sun'iy

intellekt strategik uslublarini tahlil qilishi va batafsil o'yin rejalarini shakllantirish orqali raqibning hujumini buzishi mumkin. PIQ va Everlast tomonidan ishlab chiqilganlar kabi sun'iy intellekt yordamida boshqariladigan taqiladigan qurollar mashg'ulot yoki mashg'ulot dasturining muvaffaqiyatini tushunishga yordam beradi. Qurilma boks va jang san'ati kabi jangovar sport turlari uchun mo'ljallangan va o'yinchilarning harakatlaridagi nozik o'zgarishlarni suratga olishi va baholashi mumkin.

O'yinchilarning ish faoliyatini yaxshilash: Sun'iy intellektni futbol loyihalarida qo'llash: Hech kimga sir emaski, sun'iy intellekt algoritmlaridan olingan tushunchalar futbolga ko'proq qiymat qo'shishi mumkin. Masalan: Goal line texnologiyasi (GLT), video assistent referee (VAR) va boshqa texnologiyalar Jahon futboli o'yinlarida hakamlarga o'yin davomida to'g'ri qaror qabul qilishda qo'shimcha yordam berish va shu orqali o'yinning adolatligini oshirish uchun qo'llaniladi.

Basketbol loyihalarida sun'iy intellektni qo'llash: Gonkongdagi NEX Team startapi tomonidan ishga tushirilgan HomeCourt dasturi bu hatto NBA yulduzlari ham yaxshi ko'radigan APP bo'lib, u mavjud basketbol o'yinlarini o'zgartirmagan holda sun'iy intellekt aqlli tasvirni aniqlash va mashinani o'rganish texnologiyasidan foydalanadi. HomeCourt o'yinchining ish faoliyatini yaxshilash uchun ham qo'llaniladi. Masalan, basketbol mashg'ulotlari sun'iy intellekt bilan birgalikda smartfonlarga basketbol maydonini egallashga imkon beradi. HomeCourt – sun'iy intellekt bilan jihozlangan basketbol o'rgatish ilovasi. Foydalanuvchi telefonni yuqoriga ko'tarib maydon va basketbol halqasiga qaratadi va dastur avtomatik ravishda maydon va halqaning o'zaro joylashishini aniqlaydi. Maydondagi o'yinchi zarba berganida, HomeCourt o'yinchining zarbasini darhol aniqlaydi va otish foizini avtomatik ravishda yozib oladi. Basketbol murabbiyining asosiy jismoniy tayyorgarligini, to'pni boshqarish ko'nikmalarini, to'pni himoya qilish qobiliyatini va otishning aniqligini yozib olish va real vaqt rejimida hisoblash orqali o'yinchilarning har tomonlama ishlashiga yordam berish uchun foydalanish mumkin. HomeCourt-ning asosiy vazifasi "otishma foizlarini qayd etish"dir. Ilova o'yinchilarning suratga olish foizini tahlil qilish uchun mobil telefon kamerasi linzalari va AI algoritmlaridan foydalanadi va tortishish nuqtalarini (har bir hududda urish foizlari) chizishi, shuningdek, boshqa ma'lumotlarni yozib olishi mumkin. Masalan, oyoqning egilish burchagi, otish burchagi, dribbling tezligi, vertikal sakrash balandligi va boshqalar ma'lumot uchun. Vaqt o'tishi bilan foydalanuvchilarning mashg'ulotlar natijalarini osongina kuzatish mumkin. Bundan tashqari, HomeCourt "video ko'rib chiqish" funksiyasini ham taqdim etadi. Homecourt sizning suratga olish videolaringizni oz xotirasida saqlaydi, bu sizga istalgan vaqtda muvaffaqiyatsiz suratga olishning asosiy sabablarini aniqlash va harakatlaringizni yaxshilash uchun video tasvirni takroran korish imkonini beradi [2:4].