

СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ И СОЦИОКУЛЬТУРНЫЕ ОСНОВЫ ПРОВЕДЕНИЯ ИНОЯЗЫЧНОЙ ДЕЛОВОЙ БЕСЕДЫ*

*М.В. КРАВЧЕНКО, преподаватель кафедры иностранных языков №1
Белорусского государственного университета информатики и радиоэлектроники ©*

В статье рассматриваются некоторые социально-психологические и социокультурные особенности взаимодействия специалистов сферы информационных технологий (ИТ) в межкультурном пространстве. Высказывается предположение, что устно-речевое взаимодействие будущих специалистов с зарубежными партнерами окажется более успешным, если процесс обучения будет включать в себя функциональные элементы (ситуация, роли, мотивы, цели, предмет общения), моделирующие межкультурное деловое общение в рамках выделенных видов деловых бесед. Овладение умениями иноязычного делового общения невозможно без учета коммуникативных затруднений (барьеров языкового, психологического и социокультурного характера), обусловленных особенностями межкультурного общения на межличностном и институциональном уровнях. Отмечается, что достижению взаимопонимания в условиях межкультурного делового взаимодействия будет способствовать соблюдение партнерами по общению равноправных отношений диалога. В этой связи особое значение приобретают профессионально-значимые концепты иноязычной деловой культуры, определяющие специфику поведения ее представителей.

Ключевые слова: (межкультурное) деловое общение, (иноязычная) деловая беседа, барьеры общения, взаимодействие, коллектив, концепт, межкультурная компетентность.

Деловое общение – это существующая практика отношений и взаимосвязей людей, которая всегда включена в ту или иную совместную социально-значимую предметную деятельность и является формой организации этой деятельности. Большинство специалистов (Т.Н. Астафурова, Д. Льюис, В.И. Курбатов, Ю.Д. Красовский, А.П. Панфилова и др.) рассматривают деловое общение как выражение коммуникативной культуры, которая детализирует нормативную систему ведения бизнеса, обусловленную общими базовыми ценностями деловой культуры соответствующего социума. Деловое общение можно рассматривать как важнейшую составляющую деловой культуры в обществе. Его содержание определяется самим предметом общения, будь то производство товаров, интеллектуальных продуктов, создание услуг, обсуждение производственных проблем, составление бизнес-плана, разработка проекта или обмен знаниями и услугами. Среди функций делового общения выделяют информационную (передача и прием информации), регуляционную (организация совместной деятельности, регуляция

поведения друг друга), а также социально-психологическую (установление контакта, реализация ролевого аспекта, установление межличностных отношений). Деловое общение является также способом приобретения и закрепления профессиональных знаний, навыков и умений.

В процессе делового общения происходит взаимное психологическое влияние друг на друга партнеров по общению. Влияние обнаруживает себя во всех сторонах межличностного общения деловых партнеров (коммуникативной, интерактивной, перцептивной). Наиболее распространенными типами психологического влияния являются убеждение, побуждение, расположение, игнорирование, подражание. Тип психологического влияния может определяться как структурой делового общения, так и конкретной деловой ситуацией общения. Исследователи (Г.В. Бороздина, Е.В. Руденский, М.Р. Душкина, Д. Льюис, В.И. Курбатов) выделяют целый ряд техник и технологий делового общения, которые способствуют повышению эффективности делового коммуникативно-речевого взаимодействия.

* Статья поступила в редакцию 28 апреля 2008 года.

В условиях межкультурного делового взаимодействия делового общения включено в сложный комплекс межличностных и общественных отношений интернационального иноязычного контекста. В целом, *межкультурное деловое общение* может быть определено как особый вид общения, который реализуется в совместной профессионально-предметной деятельности людей, принадлежащих к различным типам деловых культур, а его содержание определяется социально-значимым предметом общения, взаимным психологическим влиянием партнеров общения и формально-ролевым принципом их взаимодействия.

Многопредметность и многофункциональность межкультурного делового общения позволяют выделить следующие его основные формы: переговоры, презентация, деловая беседа, деловое совещание.

Предметом нашего исследования является *иноязычная деловая беседа*, что представляется обоснованным с позиции частоты данного явления в реальности. Термин *иноязычная деловая беседа* используется далее как рабочий и может быть определен как *осмысленное стремление одного человека или группы людей посредством слова вызвать желание у другого человека или группы людей к действию, которое изменит хотя бы одну из сторон какой-либо ситуации или установит новые отношения между участниками беседы, действующими в условиях межкультурного иноязычного делового взаимодействия*. В общем виде, *деловые беседы* представляют собой *устный контакт между партнерами (собеседниками), которые имеют необходимые полномочия со стороны своих организаций для их проведения и разрешения конкретных проблем*.

С целью определения структурных и функциональных особенностей деловой беседы нами были проведены собеседования, а также анкетирование как отечественных специалистов ведущих предприятий Республики Беларусь и опытно-производственных лабораторий БГУИР, так и зарубежных специалистов, проходящих стажировку в нашей стране. В анкетировании приняли участие около 80 человек. В ходе его проведения предусматривалось уточнение роли иностранного языка в профессиональном устно-речевом общении специалистов сферы информационных технологий и испытываемых ими

трудностей непосредственного речевого взаимодействия в режиме деловой беседы. Как следует из результатов анкетирования, данная форма делового общения является наиболее распространенной и занимает 80% от общего количества устно-речевых контактов специалистов в сфере ИТ. Частая периодичность проведения, а также непосредственная форма речевого взаимодействия позволяет рассматривать деловую беседу как «внутренний механизм» жизни групп специалистов данного технического профиля.

Около 85% опрошенных указали на необходимость владения умениями вести деловую беседу на иностранном языке для выполнения своих профессиональных обязанностей. Анализ результатов позволил детализировать содержание устно-речевого общения специалистов в рамках деловой беседы. Были выделены виды деловой беседы, проведение которых в условиях межкультурного иноязычного делового общения вызывает трудности у отечественных специалистов: *собеседование при приеме на работу, поручение задания, обсуждение результатов работы*. Данные виды деловой беседы отражают основные организационные формы и интенциональные основы общения [1, с. 16–17] и являются крупными событиями в процессе повседневного коммуникативно-речевого взаимодействия партнеров, которому предшествует целый ряд малых разговоров (small talks). В ходе малых разговоров на фоне иррелевантных тем создается благоприятная атмосфера для дальнейшего обсуждения проблемных вопросов, происходит констатация и уточнение отдельных моментов будущей деловой беседы.

В настоящее время выделяют следующие основные функции выделенных видов деловой беседы: а) установление контакта с деловым партнером; б) начало перспективных мероприятий и процессов; в) контроль и координирование уже начатых мероприятий; г) обмен информацией; д) поиски, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов.

Основой структуры общения в ходе деловой беседы, условием возникновения смыслов и социальной целостности является *диалог*, носящий *институциональный* характер. Диалог – столкновение разных умов, разных истин, нескольких культурных позиций, составляющих единый ум, единую истину и общую культуру [2]. Отношения диалога предполагают «уникальность

каждого партнера и их принципиальное равенство друг другу; различие и оригинальность их точек зрения; ориентацию каждого на понимание и на активную интерпретацию его точки зрения партнером; ожидание ответа и его предвосхищение в собственном высказывании; взаимную дополняемость» [3, с. 152].

В этой связи ведущим принципом общения в ходе деловой беседы в системе «человек-человек», обеспечивающим его успешность, выступает *принцип коммуникативного сотрудничества*. В целом, именно сотрудничество позволяет участникам беседы выступать как равно активным и равно свободным партнерам, ориентирующимся друг на друга именно как на инициативно-самодействующих субъектов, каждый из которых должен вносить свою лепту активности, целенаправленности, сознания и самосознания, избирательности и свободы в достижении общего результата единой деятельности [3, с. 129]. Реализация принципа коммуникативного сотрудничества возможна только в условиях гармоничного равноправного диалога.

Фундаментальным процессом, скрепляющим партнеров в диадную общность в ходе деловой беседы, является *взаимодействие*. Как отмечает Г.М. Кучинский, взаимодействие партнеров по общению представляет собой «взаимодействие их внутренних миров: обмен мыслями, идеями, влияние на цели и потребности, воздействие на оценки другого человека, его эмоциональное состояние» [4, с. 36–37].

Устно-речевое взаимодействие партнеров по общению в ходе деловой беседы является частью делового взаимодействия специалистов технического профиля в *первичной группе* (А.А. Чечулин, И.Г. Шупейко), члены которой объединены тесными деловыми межличностными связями и совместными усилиями, и обеспечивают получение социально значимого результата своей деятельности [5; 6, с. 45–47]. Данная группа рассматривается нами как *коллектив* [7]. Среди таких коллективов различают научно-производственные лаборатории, производственные отделы, конструкторские, информационные бюро и т.д. Данные коллективы созданы для достижения различных целей: разработки, информационного обеспечения, апробации и внедрения радиоэлектронного и компьютерного оборудования.

В ходе проведенного анкетного опроса специалистов было выявлено, что внутри рассматриваемых коллективов выделяются следующие

первичные малые группы – диады (руководитель – подчиненный, инженер – инженер, инженер – заказчик), которые наряду с официальной и формальной структурой могут обладать неформальной и неформальной структурой. Оптимальное соотношение формальной и неформальной структур влияют на качество межличностных отношений в коллективе и на качество общения в режиме повседневных деловых бесед.

Отметим, что именование «инженеры сферы ИТ» (*IT engineers*) может осуществляться через группу лексем с обобщенным значением: *team, group, guys, crew, troop*, распространяемых типичными для социально-профессиональной среды номинациями действий: *people, who really know the state of the art; are best equipped to prophesy changes in it; put themselves into their creature of metal and silicon; pursue pure technical excellence; do awful lot of the debugging; are responsible for a project, bring one to life; launch the building of a new machine (computer); get the machine out the door.*

Отношения, складывающиеся в коллективах, носят характер объективных деловых и являются определяющими в процессе развития деловой беседы. Деловые отношения обладают функциональными и субординационными качествами. Система отношений внутри коллектива рассматривается на статусном и функционально-ролевом уровнях (А.В. Петровский, В.И. Карасик, Л.П. Крысина, Е.Ф. Тарасов, и др.). Наиболее типичные формы ролевого взаимодействия собеседников в ходе иноязычной деловой беседы могут быть представлены следующими парами социальных ролей: 1) роль первого участника коммуникативной ситуации выше роли второго участника; 2) роль первого участника коммуникативной ситуации ниже роли второго участника; 3) роли обоих участников ситуации равны. В соответствии с типами ролевых отношений все коммуникативные ситуации общения в ходе иноязычной деловой беседы можно разделить на *симметричные и асимметричные*.

Проблема эффективного коммуникативного взаимодействия между партнерами по общению является предметом исследования многих ученых, при этом каждый выделяет тот или иной ключевой элемент коммуникативного процесса: языковую символику и ролевое взаимодействие между людьми (Д. Мид, Э. Гофман, Г. Блумер); физические и психологические характеристики

участников коммуникативного взаимодействия, процессы влияния людей друг на друга и зависимости этого влияния от характеристик групп (В.И. Курбатов, В.Н. Куницина, В.М. Погольша, С. Иконникова); содержательный аспект коммуникативного взаимодействия, учет индивидуальных свойств и качеств взаимодействующих сторон (А. Сорокин, Т.Н. Астафурова, Г.В. Боздина, Дж. Гриндер).

Главной целью коммуникативного взаимодействия является осуществление поиска смысла в предметах и явлениях, понимание установок, намерений и мотивов поведения партнера. Однако любой межкультурный иноязычный контакт порождает ряд трудностей в связи с отсутствием или частичным несовпадением в национальной деловой культуре символического плана выражения и (или) плана содержания предметов обмена, то есть возникновения определенных «коммуникативных барьеров» собственно языкового, психологического характера, а также барьеров общения, обусловленных принадлежностью партнеров к различным типам деловых культур [8; 9].

Среди коммуникативных барьеров *психологического характера*, с которыми сталкиваются собеседники, выделим *барьеры восприятия*: отрицательная установка, невнимательность, волнение, рассеянность препятствуют адекватному восприятию того или иного человека, формируют предвзятое мнение. В ходе деловой беседы отрицательная установка может быть направлена: 1) на личность самого собеседника; 2) на суть беседы; 3) на обстоятельства разговора. Невнимательность приводит к рассеянному слушанию и, как следствие, отсутствию взаимопонимания. Причиной этого могут служить различные технические помехи или раздражители во время разговора: посторонний шум, громкость речи собеседника, а также отсутствие интереса к проблеме, отсутствие времени и другое. Участникам деловых бесед необходимо предусматривать и устранять неблагоприятные внешние раздражители (использовать специальные помещения, устранять посторонние шумы, выбирать удобное для проведения беседы время). Что касается внутренних помех, то здесь важным фактором является владение умением привлекать внимание к теме разговора, умение использовать наглядные формы подачи информации, побуждать собеседника к диалогу, переключать внимание собеседников.

Достижению взаимопонимания партнерам по деловому общению мешают и *барьеры*

отрицательных эмоций: барьеры страха не справиться с порученным делом, не выполнить задание в срок, не быть понятым партнером по иноязычному деловому общению, барьеры настроения, связанного с плохим самочувствием, усталостью, тревогой. Учет данных психологических факторов предполагает овладение партнерами по деловому взаимодействию умениями снижать категоричность высказываний, выравнивать эмоциональное напряжение во время обсуждения проблемных вопросов.

В то же время наиболее очевидными препятствиями на пути к взаимопониманию в процессе иноязычного делового общения являются *барьеры общения языкового характера* (фонетические, семантические, стилистические). Лингвистическая общность коммуникантов – главная предпосылка успешности данного процесса. В свою очередь, владение иноязычным кодом предполагает овладение правилами, ритуалами и нормами речевого поведения той или иной лингвокультурной общности.

Анализ изученных материалов показал, что в ходе деловых бесед специалисты британского и североамериканского происхождения, являясь представителями моноактивной деловой культуры с *низкой контекстностью* (Р. Льюис, Т.Н. Персикова), предпочитают тщательно прорабатывать свою позицию, обсуждая вопросы последовательно, один за другим [10; 11]. В ходе коммуникативного делового взаимодействия представителей данной лингвокультурной общности большей частью информации содержится в речи партнеров по общению, а не в его контексте. Представители низкоконтекстуальных культур открыто выражают свои желания, намерения, требования, уделяют большое значение обсуждению деталей.

В ходе деловых бесед, ограничиваясь заранее выработанной стратегической линией, они не идут на компромиссы и выражают негативное отношение к резкому изменению позиций партнера, при этом предпочитают сдержанность в суждениях, избегают прямолинейных оценок, способных привести к столкновению мнений. Этика устного общения в ходе деловых бесед среди англичан не допускает включения личных моментов, так как это расценивается вторжением в личную жизнь.

Анализ деловых бесед отечественных специалистов в сфере ИТ на родном языке указывает на следующие особенности проведения деловой беседы: специалисты допускают несоблюдение композиционных особенностей (этапов)

проведения деловых бесед; наблюдается отсутствие этапа ориентации в проблеме (данный этап, как правило, замещается непосредственным переходом к формулированию собственных версий, предложения решений, аргументации и контраргументации); проверка версий осуществляется при помощи закрытых вопросов, которые, по сути, являются гипотезами, требующими подтверждения или опровержения; отечественным специалистам свойственно использовать вопросительные предложения не с целью информационного запроса, а с целью выражения запрета, упрека и т.д., замещая императивные предложения.

Достижению взаимопонимания в процессе международного делового общения через взаимное принятие точек зрения способствуют знания о *профессионально-значимых концептах иноязычной деловой культуры*. Понятие *концепт* представляет сконцентрированное выражение культуры в сознании человека, набор представлений, знаний, ассоциаций, сопровождающих то или иное слово. При рассмотрении извне концепт как многомерное образование выражает национально-культурные специфики определенного народа, при взгляде «изнутри» – попытку проникнуть во внутренний мир представителей разных социальных групп [12]. Концепты деловой культуры определяют специфику делового поведения, детерминированного влиянием исторических традиций и обычаев, образа жизни и т.п.

Важнейшим концептом в повседневном устно-речевом взаимодействии инженеров сферы ИТ в рамках рассматриваемых видов иноязычной деловой беседы является концепт *project* (проект). Этот концепт является центральным, основным, несмотря на сменяемость направлений деятельности, ситуаций и условий общения. Репрезентантами концепта «project» выступают лексемы *product, design, machine, computer, system, device*. Составляющими концепта *project* являются отношение к проекту (*like a gift, a baby*), мотивация выполнения проекта, полная отдача сил «без остатка», не-свобода от процесса реализации проекта: *harbour (v) strong feelings towards their new project; experience (v) the excitement of creativity; want (v) to be part of the effort; a can-do attitude, a contagious environment*.

Концепт «project» неразрывно связан с концептом *corporate culture*. Данный концепт охватывает разделяемые членами коллектива (организации) в сфере ИТ:

- *ценности* (High Technologies Values). На основе анализа материалов, содержащих данные об особенностях корпоративных культур организаций, действующих в исследуемой сфере деятельности, среди особенно защищаемых ценностей выделим следующие: *Do What's Right*, что наделяет сотрудника правом выполнять свои обязанности и порученные ему задания так, как, по его личному мнению, они будут выполнены наилучшим образом для интересов самого дела и коллектива. *Individual Freedom* – подкрепляет предыдущую и усиливает положение о том, что каждый сотрудник коллектива имеет право на свободное самоопределение в выборе собственных путей решения поставленных перед ним задач. Третья позиция *Entrepreneurs* рассматривается исследователями корпоративных культур в сфере ИТ как основополагающая: каждый сотрудник – индивидуальность:

- *нормы поведения* (behavioral rules): be creative, take initiative, take risks, «push at the system» «do what's right»;

- *модели поведения* (behavioral patterns):
 1. You must be a self-starter and a self-director. Only you can decide what is the right thing to do. If you really believe something, do it, even if you are told no.
 2. The Tech world is more dynamic than you probably realize. To accommodate growth and the need for flexibility there needs to be reserve in the system.
 3. Get accustomed to radical changes in the organization and jobs people are doing, including your own. Be prepared for surprising and unpredictable changes every couple of years. Be flexible in your thinking about jobs people can do outside their traditional career path.

- *правила управления коллективом*:
 1. People are really considered to be important to the company. They do not take a second seat to profits.
 2. Employees are involved in Tech. Most individuals do not see a sharp demarcation between themselves and the company. There is a great deal of drive and energy to keep decision making at the ownership possible levels.
 3. People have ownership in what they do.
 4. Successful implementation is rewarded [13; 14].

Овладение специфическими знаниями о явлениях и ценностях иноязычной деловой культуры делает возможным организационное самоопределение личности, которое происходит в процессе сопоставления собственных индивидуально-психологических возможностей и специфических особенностей каждого организационного свойства межкультурного контекста

взаимодействия. Вследствие этого обнаруживаются такие качества, с помощью которых личность выражает себя, и, кроме того, обеспечивает (усиливает) то или иное организационное свойство. В свою очередь и коллектив «оценивает» себя и своих участников через состояние организационных свойств и вклад каждого в их развитие. Таким образом, можно предположить, что наиболее благоприятные условия проявления творческого потенциала каждого из участников общения в ходе иноязычной деловой беседы складываются при создании условий осмысления участниками общения способа объединения усилий, интересов партнеров и собственной личной позиции в интернациональном коллективе.

Данные процессы возможны при условии адекватного представления друг о друге, которое формируется благодаря механизмам социальной перцепции. Это, прежде всего, механизмы *идентификации, эмпатии и рефлексии* (А.А. Бодалев, Г.М. Андреева, Б.Ф. Ломов, А.А. Чечулин). Они играют роль переходного мостика в процессе межкультурного делового взаимодействия между внешними регуляторами, групповыми нормами, ролевыми предписаниями, традициями и внутренними регуляторами, психологическими состояниями готовности к определенным поведенческим реакциям.

Идентификация инженеров в сфере ИТ Великобритании, США, Западной Европы осуществляется в двух аспектах – профессиональном и социальном. Профессиональная самоидентификация связана с обозначением специальности, а также с уточнением специализации участников делового взаимодействия.

Социальная идентификация в устной речи осуществляется на разных уровнях. Инженеры позиционируют себя как членов отдельной социальной группы. Важными объединяющими параметрами выступают не только уровень доходов, но и способность быстро и качественно выполнять проект, уровень достижений, профессиональная компетенция.

Как показывают исследования рассматриваемой социальной группы [M.J. Beyer, T. Kidder], самые опытные инженеры и менеджеры (*individual contributors, project managers, senior engineers, development group engineers, etc.*) образуют Wage Class 4. Представители данной группы могут претендовать на работу по гибкому графику или частичную занятость,

пользоваться различными привилегиями при распределении компенсаций и т.д. Специалисты, работающие по жесткому графику и находящиеся в подчинении у специалистов Wage Class 4, представляют Wage Class 2. Специалисты обеих групп являются основными сотрудниками (*full-fledged members*) компаний, позиционирующих себя в сфере ИТ. Представители данных групп пользуются всеми правами, социальными гарантиями и льготами, в том числе правом на выплату пенсий. Третью категорию составляют временные сотрудники – инженеры, нанимаемые для выполнения специальных работ. Несмотря на полную занятость, инженеры данной группы не могут претендовать на гарантированный социальный пакет той или иной компании.

Внутреннее деление социальной группы инженеров в сфере ИТ связано с делением специалистов не только на основании их формального статуса (занимаемая должность, виды выполняемых работ), но и на основании неформального рейтинга (умения, компетентность, работоспособность, творческий подход). В этой связи инженеры делят на начинающих (*a microkid*), перспективных, ярких, творческих (*a great debugger, a snarling engineer, a problem-solver, company's stellar designer*), опытных инженеров (*a competent circuit designer, a veteran engineer*) и аутсайдеров (*a burnout*). Так, в устной речи инженеров сферы ИТ можно встретить следующие характеристики своих коллег: «Peter is brilliant. There is no question about that; he is a crackerjack engineer.» / /; «They were short on the project, needed some coding done to meet the schedule, so they brought down a body (a solid citizen) from Lyndsville. The body's name was Bill; he's gone now.» [13, с. 46–54].

Регуляция собственного речевого поведения невозможна без *рефлексии* – осознания говорящим того, как он воспринимается партнером по общению. Рефлексивные отношения делают возможным процесс «удвоенного взаимодействия» общающимися друг друга, что создает условия для более глубокого взаимного понимания и более объективной взаимной оценке друг друга. Рефлексивная способность выступает как системное образование, включающее следующие типы рефлексии: интеллектуальную, личностную, кооперативную коммуникативную (Н.И. Семенов, С.Ю. Степанов, Г.И. Катрич). В условиях совместной профессиональной деятельности в ходе деловых бесед эффективность делового общения зависит

от уровня развития особой формы рефлексии – предметно-рефлексивных отношений, содержанием которых выступает представление партнеров по общению о том, как они воспринимают предмет совместной деятельности [5]. Общение в ходе деловой беседы опосредовано процессом эмпатии – постижения эмоционального состояния партнера по общению через сопереживание другому человеку, соучастие в его эмоциональном проявлении. В условиях межкультурного взаимодействия процесс эмпатии создает предпосылки естественности и искренности, способствует развитию у партнеров по общению терпимости к проявлению «чужого» рядом со «своим». Благодаря процессам идентификации, рефлексии и эмпатии, через сочетание рационального и эмоционального, индивид полнее познает партнера по общению – дает ему более объективную оценку и как личности, и как субъекту того или иного вида деятельности, вследствие чего сам правильно определяет стиль собственного поведения.

Таким образом, успешность устно-речевого взаимодействия и достижение взаимопонимания между партнерами по общению в ходе иноязычной деловой беседы зависит от такого качества личности, как *диалогичность*, становление которого предполагает переживание открытия смысла контакта как процесса творения отношений, которые являются предпосылкой для успешной совместной деятельности; понимание себя как компонента содержания жизни другого человека, коллектива, предъявления своего контекста мышления, понимания «чужого» языка, установления коммуникативных отношений, позволяющих принимать конструктивные решения, признание важности создающих связей между различными деловыми культурами. Данное качество является основополагающим качеством *межкультурной компетентности*, в структуре которой выделяют языковую, коммуникативную и культурную составляющие. Содержание межкультурной компетентности выступает в качестве внепрофессиональной надстройки содержания

профессиональной компетентности [15] специалиста и позволяет успешно осуществлять свою деятельность в условиях межкультурного делового взаимодействия.

ЛИТЕРАТУРА

1. Пассов, Е.И. Основы коммуникативной методики обучения иноязычному общению / Е.И. Пассов. – М.: Рус. яз., 1989. – 276 с.
2. Каган, М.С. Проблема «Запад – Восток» в культурологии / М.С. Каган // Рос. Акад. наук, Сиб. отд-ние, Бурят. науч. центр, ин-т обществ. наук. – М.: Наука, 1994. – 160 с.
3. Каган, М.С. Мир общения / М.С. Каган. – М., 1988.
4. Кучинский, Г.М. Психология внутреннего диалога / Г.М. Кучинский. – Минск: Университетское, 1988. – 206 с.
5. Чечулин, А.А. Мир общения / А.А. Чечулин. – Новосибирск: Науч. изд. центр «Сиб. хронограф», 1993. – 151 с.
6. Шупейко, И.Г. Психология управления / И.Г. Шупейко: Бел. гос. ун-т информатики и радиоэлектроники, каф. произв. и экол. безопасности. – Минск: БГУИР, 1998. – 82 с.
7. Петровский, А.В. Социальная психология коллектива / А.В. Петровский [и др.]. – М.: Просвещение, 1978.
8. Лупьян, Я.А. Барьеры общения, конфликты, стресс... / Я.А. Лупьян. – Минск: Выш. шк., 1988.
9. Красовский, Ю.Д. Социокультурные основы управления бизнес-организацией / Ю.Д. Красовский. – М.: ЮНИТИ, 2007. – 390 с.
10. Lewis, R.D. The Cultural Imperative. Global Trends in the 21st Century / R.D. Lewis. – Yarmouth. London: Intercultural Press, 2003. – 338 p.
11. Персикова, Т. Н. Межкультурная коммуникация и корпоративная культура / Т.Н. Персикова // Учебник XXI века. – М.: Логос, 2002. – 223 с.
12. Леонтович, О.А. Введение в межкультурную коммуникацию: учебное пособие / О.А. Леонтович. – М.: Гнозис, 2007. – 368 с.
13. Kidder, T. The Soul of a New Machine / T. Kidder. – Boston: Little, Brown, 1989. – 293 с.
14. Deal, T.E. Corporate Cultures / T.E. Deal, A.A. Kennedy // Reading, Mass: Addison-Wesley. – 1982.
15. Слостенин, В.А. Введение в педагогическую аксиологию: учеб. пособие для студ. пед. учеб. заведений / В.А. Слостенин. – М., 2003. – 263 с.