

Либерально-демократические ценности / Journal of liberal democratic values <https://liberal-journal.ru>

2021, №1, Том 5 / 2021, No 1, Vol 5 <https://liberal-journal.ru/issue-1-2021.html>

URL статьи: <https://liberal-journal.ru/PDF/08KLLD121.pdf>

**Ссылка для цитирования этой статьи:**

Чеботарева Е.А., Резниченко С.Н. Влияние проблем цивилизационного развития на трансформацию психологии делового общения // Либерально-демократические ценности, 2021 №1, <https://liberal-journal.ru/PDF/08KLLD121.pdf> (доступ свободный). Загл. с экрана. Яз. рус., англ.

**For citation:**

Chebotareva E.A., Reznichenko S.N. (2021). The impact of the problems of civilizational development on the transformation of the psychology of business communication. *Journal of liberal democratic values*, [online] 1(5). Available at: <https://liberal-journal.ru/PDF/08KLLD121.pdf> (in Russian)

УДК 159.9:316.6

**Чеботарева Елена Александровна**

АНО ВО «Российский новый университет»  
Каменский филиал, Каменск-Шахтинский, Россия  
Доцент кафедры «Общеправовых и гуманитарных дисциплин»  
Кандидат философских наук  
E-mail: elena1458@mail.ru

**Резниченко Сергей Николаевич**

АНО ВО «Российский новый университет»  
Каменский филиал, Каменск-Шахтинский, Россия  
ФГУП «Охрана» Росгвардии по Ростовской области, Ростов-на-Дону, Россия  
Белокалитвенское межрайонное отделение  
Начальник межрайонного отделения  
АНО ВО «Российский новый университет»  
Россия, Ростовская область, г. Каменск-Шахтинский  
E-mail: filial-rosnou-kam@mail.ru

## **Влияние проблем цивилизационного развития на трансформацию психологии делового общения**

**Аннотация.** В статье освещаются глобальные проблемы цивилизационного развития и их влияние на трансформацию психологии делового общения. Эти проблемы взаимосвязаны и взаимообусловлены, поэтому их решение изолированно друг от друга невозможно. Решаться они должны на мировом уровне, так как они затрагивают интересы всего человечества и их решение является гарантом будущего всего человечества.

Состояние цивилизационного развития оказывает влияние на психологию делового общения. Деловые отношения являются одним из важнейших аспектов общения и взаимодействия между людьми. В настоящее время стилеобразующими факторами формирования и развития официально-делового языка являются такие особенности делового общения, как регламентированность, обусловленность статусно-ролевыми отношениями коммуникантов, жесткость нормативных, социальных и организационных ограничений. Трансформация социальной практики влияет на формирование стилистических норм современной деловой письменной речи.

Говоря о трансформации психологии делового общения, можно отметить проявление двух разнонаправленных тенденций. С одной стороны, перенасыщение деловой письменной речи иноязычными словами и терминами, с другой стороны, возврат в обиход деловой речи устаревших формул русского этикета. Ослабление роли непосредственного общения

превращает деловое общение по электронной почте в сухой бизнес-язык, а функции Smart Reply и Smart Compose помогают составлять письма самостоятельно. Это, конечно же, упрощает и ускоряет процесс написания сообщений, но приводит к трансформации в психологии делового общения.

Таким образом, в настоящее время можно говорить о возникновении новой языковой среды делового общения, законы и стилистические нормы которой еще только формируются.

**Ключевые слова:** цивилизационное развитие; глобальные проблемы; деловое общение; трансформация; тенденции; человеческое взаимодействие

Проблемы цивилизационного развития нашей эпохи – это следствие современной глобальной ситуации, которая сформировалась на протяжении XX века, когда обострились социально-экономические, политические, научно-технические, демографические, экологические и культурные противоречия. В итоге глобальные проблемы современности приводят к неравномерному развитию мировых цивилизаций. Техническая мощь человечества превзошла достигнутый им уровень общественной организации, политическое мышление отстало от политической реальности, а интересы и цели перестали соответствовать социальным, экономическим и демографическим требованиям настоящего времени.

Решение глобальных проблем цивилизационного развития изолированно друг от друга невозможно, поскольку они взаимосвязаны и взаимообусловлены. А значит, необходимо решить вопрос об их иерархии, то есть приоритетности и соподчиненности [10].

Сегодня первостепенной является задача недопущения развязывания термоядерной войны, поскольку экологические, экономические, демографические и другие последствия любой другой глобальной проблемы не сопоставимы с последствиями ядерной войны.

Вторым по значимости для человечества является экологический вопрос. Очевидно, что природа – это не только фактор возникновения и развития человеческого сообщества, но и основное условие его существования. Человек не может бесконтрольно эксплуатировать природу, иначе наша планета превратится в пустыню.

Для предотвращения нависшей над всем человечеством угрозы можно выделить несколько вариантов решения глобальных проблем цивилизационного развития.

Первый вариант – информационная революция, которая может стать основой, позволившей спасти человечество от нависшей над ним угрозы термоядерной войны и экологической катастрофы.

Второй вариант – организация смешанной и социально защищенной экономики как доминирующего мирового хозяйства. При такой форме экономического взаимодействия будет происходить увязка интересов разных хозяйственных субъектов и формироваться баланс экономической эффективности и социальной справедливости.

Третий вариант – провозглашение принципа насилия и демократического согласия для всех разновидностей социальных и личностных отношений.

Четвертый вариант заключается в объединительных процессах духовной жизни как светской, так и религиозной – в толерантности, в отказе от духовного противостояния, навязанного идеологией. Человечество должно жить в мире и согласии, поэтому искоренение нетерпимости является одним из главных условий его существования как в настоящее время, так и в будущем.

Пятый вариант – достижение универсальной культуры при сохранении самобытности и оригинальности отдельных культур, их взаимовлияние и обмен особенностями.

Шестой вариант – интеллектуальный поиск решения проблемы, предполагающий взаимопроникновение традиционных способов мышления с современными формально-логическими математизированными системами, когда синтез естественного интеллекта с искусственным расширяет творческие возможности человеческого мозга посредством различных креативных возможностей компьютерных систем [9].

Очевидно, что без раздумий на мировом уровне невозможно эффективно проанализировать ни одну локальную задачу в масштабе региона, страны, континента. Экономические и политические кризисы в развитых или отстающих странах, поверхностные или глубинные по своей сути являются проявлением общего кризиса человеческой цивилизации.

Глобальные проблемы цивилизационного развития, безусловно, затрагивают интересы всего человечества; их решение является гарантом будущего всех жителей планеты.

На фоне состояния цивилизационного развития психология делового общения претерпела значительные изменения.

Для любого исторического этапа развития цивилизации проблема межличностных отношений и общения всегда была актуальной и волновала человечество, поскольку каждый человек является элементом многоуровневой системы отношений, существующей за счет общения и взаимодействия людей друг с другом. Деловые отношения, обеспечивающие эффективность профессиональной жизни человека, являются одним из важнейших аспектов общения и взаимодействия.

Если говорить о новых тенденциях в практике письменного делового общения, то необходимо отметить, что стилиобразующими факторами формирования и развития официально-делового языка являются такие особенности делового общения, как регламентированность, обусловленность статусно-ролевыми отношениями коммуникантов, жесткость нормативных, социальных и организационных ограничений. Современному деловому общению присуще большое разнообразие ролевых отношений: партнер – партнер (коммерческие письма), рекламодатель – целевая группа (рекламные письма), организация – целевая группа (пиар-письма) и т. д. Трансформация социальной практики приводит к появлению в деловом общении новых ситуаций, требующих от составителей писем умения привлечь и удержать внимание адресата, произвести на него благоприятное впечатление, оказать воздействие, используя средства рациональной и эмоциональной аргументации, создать и поддержать продуктивные отношения с реципиентом. Все это существенно влияет на формирование стилистических норм современной деловой письменной речи [8].

Говоря о норме, необходимо отметить её обусловленность речевой практикой: «...норма – это реализованные языковые возможности, закрепленные практикой. Норма действует как своеобразный фильтр: оценивая многообразные возможности языкового выражения, она отбирает те из них, которые в наибольшей степени соответствуют целям общения и прошли апробацию в речи» [3].

В свою очередь, функционально-стилевая норма представляет собой правила употребления языка и речеобразования, принятые в данной сфере общения и обеспечивающие его эффективность. Таким образом, трансформация социальной практики под влиянием цивилизационного развития, появление новых задач, которые решаются в ходе делового общения, может привести к изменению в восприятии речевой нормы. «Изменение социальных и экономических условий в стране, вхождение огромной часто профессионально не подготовленной аудитории в профессиональные деловые отношения, безусловно,

способствовали расшатыванию социальных норм и правил, с одной стороны, и формированию новых норм, с другой» [3].

Наблюдая за изменениями норм официально-делового письменного общения, можно отметить проявление двух разнонаправленных тенденций. С одной стороны, перенасыщение деловой письменной речи иноязычными словами и терминами, недавно пришедшими в наш язык. Это прежде всего англицизмы: лизинг, холдинг, кастинг, имиджмейкер, ньюсмейкер, креатив, делегировать, пролонгировать, позиционировать, брендовый и др. С другой стороны, возврат в обиход деловой речи устаревших формул русского этикета: имею честь сообщить Вам...; позвольте засвидетельствовать свое почтение, прошу принять уверения в весьма высоком уважении и др. [5].

Недостаточная разработанность набора этикетных речевых средств ведёт к необходимости либо заимствовать этикетные модели зарубежной деловой переписки (например: Я буду счастлив предложить Вам...; Вы блестяще работаете...; Ваша производительность ошеломляюща...), либо использовать этикетные обороты делового языка досоветского периода. Анализ современной речевой практики даёт основание утверждать, что преобладает вторая тенденция.

Строгая функциональность, надличностный характер изложения, открытая побудительность, ещё недавно характерные для деловой письменной речи, сегодня сочетаются с приемами ориентации текста на адресата. Это фразы, которые создают атмосферу доброжелательности, личного расположения (мне было исключительно приятно провести время в Вашем отеле...; я был искренне рад тому, что встретил в Вашем лице радушного и заботливого хозяина...; пользуясь случаем, шлю Вам свои самые добрые пожелания...).

Для современной деловой переписки характерно имплицитное выражение просьбы (хотелось бы узнать Ваше мнение относительно сроков выполнения заказа...; что касается документов, было бы оптимально получить их к концу следующей недели...).

Нельзя не упомянуть и о такой тенденции, как «взаимопроникновение книжности и разговорности», которую можно отметить, прежде всего, в текстах СМИ. Но в последнее время эта тенденция имеет место и в текстах деловых писем. Элементы разговорного стиля выполняют определенную стилистическую задачу – создать ощущение значимости адресата, его мнения и позиции. Эта задача решается при помощи коммуникативной модели «доверительная беседа», которая наилучшим образом соответствует психологическому типу целевой группы и обладает наибольшим воздействующим эффектом [4].

В условиях делового общения разговорные вкрапления снижают официальность речи, лишают деловые тексты функциональной строгости. Наиболее характерно смешение книжности и разговорности для электронной переписки, занимающей по своим стилистическим характеристикам промежуточное положение между устным и письменным общением (надеюсь, Вас не напрягают столь пространные объяснения...; было бы неплохо получить хотя бы часть материалов как можно быстрее, чтобы потихоньку начать разработку...; что касается сувенирной продукции, было бы хорошо, если бы вы определились, какого типа сувениры вы выберете и скинули нам по почте их фотографии из каталога...).

Необходимо также отметить рост речевой агрессии в современной деловой письменной речи, в первую очередь, в новой её разновидности – электронном письме. Здесь иногда имеет место подчеркнутое снижение уровня вежливости составителей, которое выражается в жёсткости выдвигаемых требований, в претензиях, в ультимативном характере речи, даже в угрозах (иногда имплицитных) (Ваши оправдания, это полный бред...; задержка поставки не сойдет вам с рук...).

Говоря о трансформации психологии делового общения, можно выделить ещё некоторые тенденции развития коммуникативного взаимодействия в современной деловой сфере [7].

Это ослабление роли непосредственного общения, так как до 20 % рабочего времени топ-менеджеры работают в виртуальном мире – виртуальные переговоры, виртуальные сделки, виртуальные организации, бизнес через Интернет и т. д. Все это является отражением стремительного развития виртуального взаимодействия. Виртуальная организация – это бизнесмены, консультанты и подрядчики, объединившиеся для того, чтобы достичь общих стратегических целей. Участники виртуальной команды разобщены географически, а их взаимодействие осуществляется посредством различных электронных коммуникационных систем.

Это совершенно новый вид делового общения. В работе виртуальной команды акцент переносится с общения на взаимодействие, которое возможно между сотрудниками разных стран мира, в разные временные периоды [1].

И, конечно же, нельзя не отметить, что новые сервисы превращают деловое общение по электронной почте в сухой бизнес-язык. Те, кто пользуются Gmail, наверняка знакомы с функциями Smart Reply и Smart Compose. Когда адресат получает письмо, Smart Reply выдаёт три разных фразы, например: «Спасибо!», «Здорово!» или «Это мне подходит!». Человеку необходимо лишь нажать на нужный вариант, отредактировать его (или нет) и отправить.

Smart Compose помогает составлять письма самостоятельно. Необходимо только начать писать предложение, как функция предложит его различные продолжения. Как и Smart Reply, это упрощает и ускоряет процесс написания сообщений.

В начальный период развития интернета электронная почта была интересным и творческим порталом. А сегодня многие считают её профессиональным способом делового общения, главным методом для взаимодействия с коллегами или клиентами, поиска работы и назначения встреч. Smart Compose и Smart Reply отражают эту тенденцию.

Мы начинаем общаться с собеседником на чисто информационной основе. И чем больше это становится общим языком межличностных отношений, тем сильнее меняются эти отношения. Однако нельзя забывать о важности языка, о том, что он является не просто формой обмена информацией, а отражением нашего мировоззрения и отношения с другими людьми. Работа затрагивает все аспекты нашей жизни, включая и нашу внутреннюю жизнь. И деловая речь представляет особый интерес для исследователей.

Деловой жаргон – это «язык внешних факторов ... язык поверхностей». Деловая речь выравнивает наше эмоциональное влияние. Это язык того, что мы делаем, а не того, кто мы есть. Он не передаёт наши мысли и чувства, не даёт возможности рассмотреть разные смыслы в словах человека. А это влияет на нашу внутреннюю жизнь, переключает наше внимание исключительно на внешнее существо, на то, что мы показываем миру, а не то, что скрывается под этой маской [6].

Участие в диалоге с автозаполненными предложениями или ответами может быть не лучшей идеей. В основе таких функций, как и во многих современных технологиях, лежит желание работать быстрее и продуктивнее. Ведь сегодня мы работаем как никогда много, так почему бы нам и не сократить время, которое мы тратим на бессмысленные действия каждый день? Результаты цивилизационного развития дают нам такую возможность. Нам теперь не нужно тратить 15 секунд на написание «Спасибо!» человеку, который сделал нам одолжение. Мы это можем сделать за 2 секунды – удобство, скорость.



Безусловно, если речь идет о скучных производственных задачах вроде назначения совещаний, написания списков дел, обмена документами, эта автоматизация действительно полезна. Но электронная почта каким-то образом тоже стала частью этого вида делового общения. Мы стали видеть в ней административную скуку, страшное зло. Мы редко, если вообще, думаем о людях, находящихся по ту сторону монитора; мы видим в них чаще источник разочарования, а не общения.

Однако возможно ли автоматизировать человеческое взаимодействие, отношения между коллегами, клиентами и поставщиком, редактором и автором? Сегодня всё больше людей переходит на удаленную работу, особенно в условиях ограничений в связи с эпидемиологической обстановкой в стране и в мире. Поэтому электронная почта становится главным способом делового общения и профессиональной коммуникации для тысяч людей. Безусловно, мы должны делать ее лучше, но в то же время она должна стать более личной.

Может случиться так, что автоматизация делового общения повлечет за собой обиду, подозрение, непонимание того, почему вам ответили ненадлежащим образом. Люди всё больше начинают различать, когда их обманывают и отвечают фразами, сгенерированными алгоритмами Google. Такое отношение многим кажется пренебрежительным [2].

Однако что бы мы ни думали, электронная почта останется с нами надолго. Эта технология уже стала основной формой делового общения и всё более укореняется в нашей жизни. Есть основание предполагать, что люди в течение следующих лет будут ещё чаще пользоваться электронной почтой, причём не только в профессиональных целях, но и для личного общения. Выслать одним кликом веселые автоматизированные ответы, которые делают нас в глазах других радостными и мотивированными – одно дело; а позволить автоматизации овладеть более личными сферами человеческой жизни – совсем другое.

Возможно, мы делаем нашу жизнь проще и удобнее. Но делаем ли мы ее лучше...

Итак, плоды цивилизационного развития, в частности, активизация такой технологии, как электронная переписка, приводит к трансформации в психологии делового общения, а также в восприятии норм деловой речи, поскольку речевая ответственность составителей электронных текстов снижается. При использовании электронных средств связи коммуниканты решают в основном оперативные вопросы. Тексты, создаваемые в ходе этого общения, не нуждаются в регистрации, поэтому могут сочетать в себе черты официального и полуофициального общения.

Таким образом, в настоящее время можно говорить о возникновении новой языковой среды делового общения, законы и стилистические нормы которой еще только формируются. Однако эта тенденция не может не вызывать тревогу, поскольку языковые факты, имеющие место, свидетельствуют о снижении общей речевой культуры в сфере делового общения.

Отмеченные стилистические сдвиги, однако, не касаются ядра официально-делового стиля, представленного организационно-распорядительными документами, язык и стиль которых сохраняют свои стилеобразующие черты. Что же касается деловых писем, отражающих новые формы делового общения и представляющих периферию делового стиля, то для них характерна тенденция переосмысления стилистических норм и приведение их в соответствие с целями и задачами социальной практики.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Колтунова, М.В. Деловое общение: нормы, риторика, этикет. Издание 2-е, дополненное / М.В. Колтунова / – Москва, «Логос»; – 2005. – 310 с.
2. Коноваленко, М.Ю. Психология делового общения: учебное пособие для вузов / М.Ю. Коноваленко. / – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 158 с.
3. Константинова, Л.А. Нормы русского литературного языка: учеб. пособие по культуре речи / Л.А. Константинова и др. / – М.: Флинта: Наука, 2010. – 167 с.
4. Костомаров, В.К. Книжность и разговорность в массовой коммуникативности // В.К. Костомаров / Труды и материалы III Международного конгресса исследователей русского языка «Русский язык: исторические судьбы и современность» – М., МГУ 20–23 марта 2007. – С. 387.
5. Кушнерук, С.П. Документная лингвистика: учеб. пособие. 2-е изд., испр. и перераб. / С.П. Кушнерук / – М.: Флинта: Наука, 2008. – 180 с.
6. Лавриненко, В.Н. Психология делового общения: учебник и практикум для вузов / В.Н. Лавриненко [и др.]. / – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – 350 с.
7. Леонов, Н.И. Психология делового общения: учебное пособие для вузов. 4-е изд., перераб. и доп. / Н.И. Леонов. / – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – 193 с.
8. Солганик, Г.Я. Практическая стилистика русского языка / Г.Я. Солганик / – М., 2006. – 285 с.
9. Сорокин Д.Е. Россия: проблемы цивилизационного выбора // Д.Е. Сорокин / – Общественные науки и современность. – 2002. – №6. – С. 23.
10. Угрин, И.М. – Проблема развития российской цивилизации в условиях глобализации // И.М. Угрин / Философская мысль. – 2018. – №6. – С. 9.

**Chebotareva Elena Aleksandrovna**

Russian new university  
Kamensk branch, Kamensk-Shakhtinsky, Russia  
E-mail: elena1458@mail.ru

**Reznichenko Sergey Nikolaevich**

Russian new university  
Kamensk branch, Kamensk-Shakhtinsky, Russia  
Belokalitvensky interdistrict department  
Federal state unitary enterprise «Okhrana» of the Russian state guard for the Rostov region, Rostov-on-Don, Russia  
E-mail: filial-rosnou-kam@mail.ru

## **The impact of the problems of civilizational development on the transformation of the psychology of business communication**

**Abstract.** The article highlights the global problems of civilizational development and their impact on the transformation of the psychology of business communication. These problems are interrelated and mutually dependent, so it is impossible to solve them in isolation from each other. They should be resolved at the global level, as they affect the interests of all mankind and their solution is the guarantee of the future of all mankind.

The state of civilizational development influences the psychology of business communication. Business relationships are one of the most important aspects of communication and interaction between people. Currently, the style-forming factors of the formation and development of the official business language are such features of business communication as regularity, conditionality of the status-role relations of communicants, the rigidity of regulatory, social and organizational restrictions. The transformation of social practice affects the formation of stylistic norms of modern business written speech.

Speaking about the transformation of the psychology of business communication, we can note the manifestation of two multidirectional trends. On the one hand, the oversaturation of business written speech with foreign words and terms, on the other hand, the return to the everyday use of business speech of outdated formulas of Russian etiquette. The weakening of the role of direct communication turns business communication by email into a dry business language, and the Smart Reply and Smart Compose functions help you compose emails yourself. This, of course, simplifies and speeds up the process of writing messages, but leads to a transformation in the psychology of business communication.

Thus, at present, we can talk about the emergence of a new language environment for business communication, the laws and stylistic norms of which are still being formed.

**Keywords:** civilizational development; global problems; business communication; transformation; trends; human interaction



## REFERENCES

1. Koltunova, M.V. Delovoe obshchenie: normy, ritorika, ehtiket. Izdanie 2-e, dopolnennoe / M.V. Koltunova / – Moskva, «Logos»; – 2005. – 310 s.
2. Konovalenko, M.Yu. Psikhologiya delovogo obshcheniya: uchebnoe posobie dlya vuzov / M.Yu. Konovalenko. / – Moskva: Izdatel'stvo Yurayt, 2021. – 158 s.
3. Konstantinova, L.A. Normy russkogo literaturnogo yazyka: ucheb. posobie po kul'ture rechi / L.A. Konstantinova i dr. / – M.: Flinta: Nauka, 2010. – 167 s.
4. Kostomarov, V.K. Knizhnost' i razgovornost' v massovoy kommunikativnosti // V.K. Kostomarov / Trudy i materialy III Mezhdunarodnogo kongressa issledovateley russkogo yazyka «Russkiy yazyk: istoricheskie sud'by i sovremennost'» – M., MGU 20–23 marta 2007. – S. 387.
5. Kushneruk, S.P. Dokumentnaya lingvistika: ucheb. posobie. 2-e izd., ispr. i pererab. / S.P. Kushneruk / – M.: Flinta: Nauka, 2008. – 180 s.
6. Lavrinenko, V.N. Psikhologiya delovogo obshcheniya: uchebник i praktikum dlya vuzov / V.N. Lavrinenko [i dr.]. / – Moskva: Izdatel'stvo Yurayt, 2020. – 350 s.
7. Leonov, N.I. Psikhologiya delovogo obshcheniya: uchebnoe posobie dlya vuzov. 4-e izd., pererab. i dop. / N.I. Leonov. / – Moskva: Izdatel'stvo Yurayt, 2020. – 193 s.
8. Solganik, G.Ya. Prakticheskaya stilistika russkogo yazyka / G.Ya. Solganik / – M., 2006. – 285 s.
9. Sorokin D.E. Rossiya: problemy tsivilizatsionnogo vybora // D.E. Sorokin / – Obshchestvennye nauki i sovremennost'. – 2002. – №6. – S. 23.
10. Ugrin, I.M. – Problema razvitiya rossiyskoy tsivilizatsii v usloviyakh globalizatsii // I.M. Ugrin / Filosofskaya mysl'. – 2018. – №6. – S. 9.