

РАЗВИТИЕ МЕЖКУЛЬТУРНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ РУКОВОДИТЕЛЕЙ В РАМКАХ УЧАСТИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ В ИНТЕГРАЦИОННЫХ ОБЪЕДИНЕНИЯХ

Е. В. Лебедева,
доцент кафедры технологий коммуникации
Института журналистики БГУ

На рубеже веков Республика Беларусь, как и многие страны постсоветского пространства, столкнулась с необходимостью построения внешнеполитического диалога в совершенно ином качестве – независимого, обладающего уникальными национально-культурными особенностями равноправного участника международных отношений. Одним из важнейших направлений внешней информационной политики становится формирование позитивного имиджа нашего государства за рубежом. Успешная реализация данной цели позволит укрепить позиции страны в международном пространстве, расширить и интенсифицировать взаимодействие с другими государствами и международными организациями, наладить сотрудничество с новыми экономическими партнерами.

Национальная односторонность и ограниченность в современных условиях представляются невозможными. Важную роль в реализации международного взаимодействия играют информационные подразделения органов государственной власти, средства массовой информации, а также отделы маркетинга и связей с общественностью предприятий различной формы собственности. Соответственно межкультурная коммуникация становится необходимым компонентом профессиональной деятельности руководителей, работающих в данных сферах. Она проявляется в таких видах деятельности, как ведение деловых переговоров (деловой переписки) с иностранными партнерами, управление многонациональным коллективом, посещение международных выставок (конференций, форумов), прохождение стажировки за рубежом и т. п. Кроме того, именно руководители ответственны за формирование благоприятного имиджа своей организации (и своей страны в целом) в глазах зарубежной аудитории.

В таких условиях особую актуальность приобретают знания и навыки межкультурного общения, позволяющие эффективно преодолевать межкультурные барьеры, способность к толерантности и эмпатии, умение быстро адаптироваться к конкретной коммуникативной ситуации. Чтобы эффективно поддерживать разнообразные межкультурные контакты, руководителям необходимо не только знать соответствующий язык, но и иметь общее представление о традициях и обычаях другой культуры, о культурно обусловленных особенностях восприятия информации, о специфике невербальной коммуникации в данной культуре, а также понимать механизм самого процесса общения. Такое сочетание знаний, умений и навыков позволит максимально оптимизировать межкультурное взаимодействие, избежать ситуации межкультурного непонимания или конфликта. Именно поэтому в современной системе подготовки и повышения квалификации руководителей важно уделять внимание проблемам межкультурной компетентности, определяющим все аспекты межкультурного взаимодействия. В зарубежной науке понятие «межкультурная компетентность» возникло в начале 1970-х гг. и рассматривалось как «комплекс аналитических и стратегических способностей, расширяющий интерпретационный спектр индивида в процессе межличностного взаимодействия с представителями другой культуры» [2, с. 132]. В самом общем виде «межкультурная компетентность представляет собой совокупность знаний, навыков и умений, при помощи которых индивид может успешно общаться с партнерами из других культур как на обыденном, так и на профессиональном уровнях» [3, с. 163].

Для оценки значимости межкультурной компетентности в профессиональной деятельности руководителей был проведен опрос слушателей Академии управления при Президенте Республики Беларусь специальностей «Экономика и управление

Таблица 1

Значимость коммуникативных навыков в профессиональной деятельности руководителя (в %)

Коммуникативные навыки	Очень важно
Владение базовыми навыками общения (умение устанавливать, поддерживать и развивать межличностные и деловые отношения в ситуациях профессионального взаимодействия)	76,8
Умение вести деловые переговоры с другими заинтересованными участниками, в том числе и зарубежными	74,3
Умение формировать положительный имидж и репутацию организации у целевых аудиторий	70,8
Способность оперативно реагировать на изменение ситуации общения, менять коммуникативную стратегию в зависимости от настроения, эмоций собеседника	70,5
Умение адекватно выражать свои мысли и понимать собеседника, используя вербальные и невербальные средства коммуникации (жесты, коммуникативная дистанция, темп речи и т. п.), в том числе и в ситуации межкультурного взаимодействия	58,3

предприятием», «Государственное и местное управление», «Инновационный менеджмент». Всего было опрошено 116 человек, 91,8 % из которых – руководители различного уровня. Обратимся к полученным результатам.

Оценка значимости компонентов межкультурной компетентности в профессиональной деятельности руководителей

На вопрос о том, необходимо ли сегодня формировать у руководителей межкультурную компетентность, значительная часть опрошенных (62,6 %) выбрали ответ «скорее необходимо», еще треть руководителей (30,4 %) убеждены в том, что это совершенно необходимо. Только 7,0 % опрошенных посчитали формирование у руководителей межкультурной компетентности скорее не важным.

В структуре межкультурной компетентности можно выделить четыре основных компонента: социокультурные знания, языковые знания, коммуникативные навыки, межкультурная психологическая восприимчивость (в ряде работ зарубежных авторов данный компонент определяется как «межкультурная сенситивность» [4–5]).

Сопоставляя полученные результаты, отметим, что наибольшее значение для руководителей имеют коммуникативные навыки – умение устанавливать, поддерживать и развивать межличностные и деловые отношения в ситуациях профессионального взаимодействия, умение вести деловые переговоры с другими заинтересованными участниками, в том числе с зарубежными (таблица 1).

Межкультурная психологическая восприимчивость отвечает за умение формировать в ходе коммуникации доверительные взаимоотношения с собеседниками, владение способностью к толерантности и эмпатии, отсутствие предрассудков, в том числе и этнических. В случае с практической деятельностью руководителя это означает способность оперативно реагировать на изменение ситуации деловых переговоров, менять коммуникативную стратегию в зависимости от настроения собеседника, а также умение формировать положительный имидж своей организации в глазах со-

беседника. Данный компонент межкультурной компетентности отметили как очень важный около 70 % руководителей:

- умение формировать положительный имидж и репутацию организации у целевых аудиторий – 70,8 % опрошенных;
- способность оперативно реагировать на изменение ситуации общения, менять коммуникативную стратегию в зависимости от настроения собеседника – 70,5 % руководителей.

Языковые знания (уверенное владение одним или несколькими иностранными языками) отметили как очень важные 42,0 % опрошенных. Как видим, значимость данного компонента межкультурной компетентности значительно ниже, чем двух предыдущих (коммуникативные навыки и межкультурная психологическая восприимчивость).

Безусловно, хорошее знание одного или нескольких иностранных языков сегодня является необходимым для многих специалистов и руководителей, однако это всего лишь один из многих элементов успешного международного и межкультурного взаимодействия. Отметим, что на данный момент подготовка к международному взаимодействию в большинстве случаев исчерпывается обучением студентов и слушателей иностранному языку (за исключением специальностей, непосредственно связанных с международными отношениями).

Социокультурная составляющая межкультурной компетентности получила меньшую поддержку со стороны руководителей – только 34,8 % опрошенных посчитали знание специфики культур участников международного взаимодействия очень важными в практической деятельности руководителя для того, чтобы предвидеть, осознавать и преодолевать трудности в общении, вызванные принадлежностью собеседников к различным культурам.

Оценка значимости межкультурной компетентности для развития личных качеств руководителя

Что касается непосредственно личности руководителя, то в данном случае наиболее важными, по мнению опрошенных, являются коммуникабельность (77,2 % руководителей отметили это качество как очень важное), эмоциональная стабильность (77,0 %), любознательность, стремление изучать что-то новое (50,9 % оценок «очень важно»).

Особую актуальность для руководителей представляют и такие качества, как терпимость, толерантность, отсутствие предрассудков (44,2 % оценок «очень важно») и адаптивность к незнакомой обстановке, людям, культуре (37,7 % оценок «очень важно») (рис. 2).

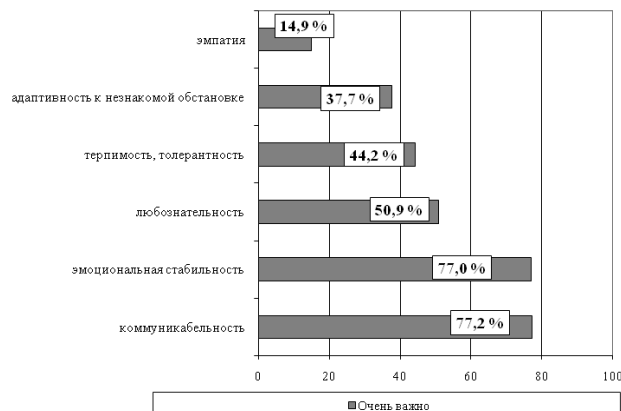


Рис. 2 Личностные качества, наиболее значимые для руководителя

Все эти качества составляют основу межкультурной психологической восприимчивости, которая является важным элементом межкультурной компетентности. Таким образом, овладение межкультурной компетентностью позволит руководителям не только успешно выполнять свои профессиональные обязанности в инокультурной среде, но и окажет положительное влияние на развитие личности руководителя, формирование у него таких важных качеств, как коммуникабельность, эмоциональная стабильность, терпимость, любознательность и т. п.

Направления и методы формирования межкультурной компетентности у руководителей

Принимая во внимание полученные результаты, формирование у руководителей межкультурной компетентности представляется достаточно актуальным направлением подготовки. Для развития межкультурной компетентности руководителей может быть использован учебный курс «Основы межкультурной коммуникации», в задачи которого входит развитие у слушателей:

- умение осуществлять коммуникацию с зарубежными целевыми аудиториями;
- способность интерпретировать какие-либо события межкультурной коммуникации (действия зарубежных партнеров), оперируя знаниями специфики культур участников коммуникации;

- умение правильно использовать вербальные и невербальные средства коммуникации в межкультурном взаимодействии;

- умение избегать стрессовые ситуации в ходе зарубежных поездок (общение с иностранцами), а также способность разрешать межкультурные конфликты;

- уверенное владение информацией о собственной культуре, а также о культурном многообразии окружающего мира.

Кроме того, изучение данного учебного курса способствует развитию толерантности, национальной терпимости, уважительному отношению к традициям и культуре других народов.

Наибольшую эффективность для развития межкультурной компетентности, по мнению опрошенных руководителей, имеют следующие виды занятий:

- мастер-классы (общение с иностранцами, специалистами по международным отношениям и т. п.) – эту форму занятий выбрали 68,4 % руководителей;

- деловые и ролевые игры, моделирующие практические ситуации межкультурного взаимодействия, – 48,2 %;

- тренинги, нацеленные на развитие межкультурной восприимчивости, толерантности, – 42,1 %;

- мультимедийные лекции с использованием аудиовизуальных материалов – 39,5 %.

Практические задания, нацеленные на формирование межкультурной компетентности, могут быть подобраны по следующим темам:

- исторические традиции и популярные праздники;

- комплименты и подарки (знакомство с ритуалами преподнесения подарков);

- культурно-специфические особенности поведения за столом;

- культурно допустимые темы разговора;

- известные культурные (мифологические) и исторические персонажи;

- разбор поведенческих ситуаций (классификация их по пунктам «одобряется», «не запрещено», «разрешается, но выглядит невежливо», «абсолютно недопустимо») [1].

Учебный курс целесообразно завершить самостоятельной подготовкой слушателями творческого задания, иллюстрирующего возможности применения полученных знаний в практической ситуации межкультурного взаимодействия. Тематика творческих заданий может быть следующей:

- привести пример межкультурного конфликта, описать культурно обусловленные причины его возникновения, предложить пути выхода;

- адаптировать информационное сообщение для зарубежной целевой аудитории, используя культурные идеалы, ценности, особенности восприятия информации, невербальные средства коммуникации и т. п.

- разобрав ситуацию межкультурного взаимодействия с точки зрения типологии культур участников коммуникации, определить «*точки соприкосновения*» взаимодействующих культур и предложить оптимальное направление данного взаимодействия.

Рассмотрев особенности формирования межкультурной компетентности у руководителей, можно сделать следующие выводы:

1. Межкультурная компетентность, охватывающая социокультурные, языковые, коммуникативные и психологические компоненты, сегодня рассматривается как инструмент достижения успеха в межкультурном взаимодействии. Среди ключевых критериев эффективности межкультурного взаимодействия можно выделить: успешное выполнение своих профессиональных задач в инокультурной среде, способность к конструктивному общению с иностранными партнерами, умение формировать благоприятный имидж своей организации в представлении зарубежной целевой аудитории, отсутствие стрессовых симптомов («*культурного шока*») в ситуации международного взаимодействия.

2. Межкультурная компетентность является необходимым условием эффективной работы современных руководителей любого уровня, особенно это касается руководителей информационных подразделений органов государственной власти, средств массовой информации, а также отделов маркетинга и связей с общественностью предприятий различной формы собственности.

3. Формирование у руководителей межкультурной компетентности не только способствует оптимизации межкультурного взаимодействия, но и оказывает благоприятное воздействие на личность руководителя, развивая у него такие качества, как коммуникабельность, эмоциональную стабильность, любознательность, стремление изучать что-то новое, а также терпимость и толерантность.

4. Для развития межкультурной компетентности руководителей может быть использован учеб-

ный курс «*Основы межкультурной коммуникации*», уделяющий особое внимание специфике ведения деловых переговоров с зарубежными партнерами, ситуациям межкультурного взаимодействия в официальной обстановке, в формировании положительного имиджа в представлении зарубежной целевой аудитории. Наибольшую эффективность для развития межкультурной компетентности имеют мастер-классы (общение с иностранцами, специалистами по международным отношениям и т. п.), деловые и ролевые игры, моделирующие практические ситуации межкультурного взаимодействия, тренинги, нацеленные на развитие межкультурной восприимчивости, толерантности, мультимедийные лекции с использованием аудиовизуальных материалов.

Список литературы

1. Васильева, Н. Н. Межкультурная компетенция. Стратегии и техники ее достижения [Электронный ресурс] / Н. Н. Васильева. – 2013. – Режим доступа: <http://rspu.edu.ru/university/publish/journal/lexicography/conference/vasilieva%20N.htm>. – Дата доступа: 23.03.2013.
2. Садохин, А. П. Межкультурная компетентность: понятие, структура, пути формирования / А. П. Садохин // Журнал социологии и социальной антропологии. – 2007. – Т. 10, № 1. – С.125–139.
3. Садохин, А. П. Межкультурная компетенция и компетентность в современной коммуникации: опыт системного анализа / А. П. Садохин // Общественные науки и современность. – 2008. – № 3. – С.156–166.
4. Greenholz, J. Does intercultural sensitivity cross cultures? Validity issues in porting instruments across languages and cultures / J. Greenholz // International Journal of Intercultural Relations. – 2005. – № 29(1). – P. 73–89.
5. Hammer, M. R. Measuring intercultural sensitivity: The Intercultural Development Inventory / M. R. Hammer, M. J. Bennett, R. Wiseman // International Journal of Intercultural Relations. – 2003. – № 27(4). – P. 421–443.

Аннотация

Статья посвящена рассмотрению межкультурной компетентности как необходимого условия эффективного межкультурного взаимодействия. Описываются основные составляющие межкультурной компетентности (социокультурная, языковая, коммуникативная и психологическая), изучается их значение в практической деятельности руководителя. На основе эмпирического материала рассматриваются специфика и основные пути развития межкультурной компетентности руководителей, предлагаются методические рекомендации по разработке курса «*Основы межкультурной коммуникации*» для руководителей.

Summary

The article is devoted to intercultural competence as a necessary condition for effective intercultural interaction. The main components of intercultural competence (socio-cultural, linguistic, communicative and psychological) are described, their importance in the practical activity of the director is reviewed. Specific and basic ways of development of intercultural competence of managers on the basis of empirical data are considered and guidelines for the development of the course "Fundamentals of Intercultural Communication" for directors are offered.