

**МЕЖКУЛЬТУРНЫЙ АСПЕКТ
ДЕЛОВОЙ ВЕРБАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ
В ВЫСОКОКОНТЕКСТНЫХ
И НИЗКОКОНТЕКСТНЫХ КУЛЬТУРАХ**

А. И. Басова

*Белорусский государственный университет,
ул. Кальварийская, 9, 220004, г. Минск, Республика Беларусь,
basova06@list.ru*

Межкультурное деловое взаимодействие на уровне вербальной коммуникации является благоприятной средой для формирования пространства межкультурного делового обмена, поскольку в этом коммуникационном процессе происходит наращивание знаний о других народах, имеет место аккумуляция и интеграция культурной информации, при соответствующих условиях становится мощным стимулом и двигателем культурных связей.

Ключевые слова: вербальный; деловой; дискурс; межкультурный; коммуникация; слово.

**THE INTERCULTURAL ASPECT
OF BUSINESS VERBAL COMMUNICATION
IN HIGH-CONTEXT AND LOW-CONTEXT CULTURES**

A. I. Basova

*Belarusian State University,
9, Kalvariyskaya Str., 220004, Minsk, Republic of Belarus
Corresponding author: A. I. Basova (basova06@list.ru)*

Intercultural business interaction at the level of verbal communication is a favorable environment for the formation of a space for intercultural business exchange, since in this communication process there is an increase in knowledge about other peoples, there is an accumulation and integration of cultural information, under appropriate conditions it becomes a powerful stimulus and engine of cultural ties.

Key words: verbal; business; discourse; intercultural; communication; word.

Единство и разнообразие мирового культурного процесса определяют необходимость индивидуального вклада в него каждого этноса. Однако выявление этого вклада может вызвать трудности теоретического и эвристического характера, поскольку сегодня в науке нет постоянных критериев оценки специфики национальных культур и отдельных их компонентов. Одним из путей решения этой задачи является разработка категории «язык культуры», под которой понимается совокупность знаковых способов вербальной и невербальной коммуникации, объективирующих культуру этноса, выявляющих ее этническую специфику и отражающих взаимодействие той или иной культуры с культурами других этносов.

Существует множество различных классификаций, характеризующих ту или иную культуру и конструирующих параметры для сравнительного изучения культур. Одно из наиболее масштабных исследований ценностных ориентаций культур было проведено в 2000-е годы под руководством Р. Хауса, который вместе со своим коллективом организовал более 170 исследований в 62 странах в рамках проекта GLOBE (Global Leadership and Organizational Behaviour Effectiveness – Эффективность глобального лидерства и организационного поведения). Ученые объединили уже имеющиеся и наиболее значимые, по их мнению, параметры сравнительного изучения культур и создали свою типологию, которая включает следующие индикаторы [1, с. 124–138]:

- дистанция власти (готовность общества к восприятию статусного неравенства);
- избегание неопределенности (страх перед будущим, перед непредсказуемостью);
- внутригрупповой коллективизм (степень лояльности в отношении к своему окружению);
- институциональный коллективизм (степень коллективности социальных действий и распределения ресурсов в обществе);
- гендерное равенство (уровень отличия в гендерных ролях и уровень дискриминации);
- напористость (готовность к конфронтации, проявления агрессии в социальных отношениях);
- мотивация исполнителя (стремление к высоким достижениям и совершенству в исполнении обязанностей);
- ориентация на будущее (способность к планированию, инвестированию в будущее);

- ориентация на человека (стремление к справедливости, альтруизму, щедрости, заботе и доброте).

В свою очередь, Э. Холл выделил в разных обществах культурные системы, характеризующие взаимодействие с окружающим миром, организацию общества, обеспечение физического существования, половые отношения, отношение к территории, учебу, игру, оборону, использование материалов [2, с. 249]. Однако наибольшее признание среди специалистов получили такие категории отличия культур, определенные Э. Холлом, как отношение ко времени, восприятие пространства и культурный контекст.

Каждая культура выработала свое специфическое отношение ко времени. В одних культурах темп времени очень спокойный, в других, наоборот, быстрый. Согласно Э. Холлу, культуры делятся на монокронные и полихронные. В монокронных культурах в определенный отрезок времени люди заняты одним делом, они строго придерживаются планов, расписания, договоренностей. В таких культурах время фиксировано, люди пунктуальны и точны, ценят соответствие планов и эффективность результатов. Например, шведы, швейцарцы, датчане, немцы делают в определенный отрезок времени только одно дело, целиком концентрируются на нем и выполняют все согласно составленному графику. Представители полихронных культур (например, латиноамериканцы и южные европейцы) делают одновременно несколько дел, и межличностные отношения для них важнее планов и графиков.

Согласно Э. Холлу, еще одним аспектом, характеризующим отношение ко времени, является «глубина времени» – существование прошлого, на котором зиждется настоящее. В соответствии с этим критерием некоторые культуры ориентированы в большей мере на прошлое, настоящее или будущее. К примеру, Иран, Индия и страны Дальнего Востока ориентированы главным образом на прошлое.

В каждой культуре на протяжении веков формировались специфические подходы к организации жизнедеятельности в пространственном измерении. Пространственный фактор связан с организацией расселения (город – село, традиционный город – современный город), с размещением рабочих мест и офисов (на предприятиях и в учреждениях), а также жилья. Все это сказывается на «пространственных зонах» во взаимодействии между людьми, характерных для представителей разных культур.

В соответствии с критерием восприятия пространства культуры делятся на те, в которых преимущество отдается так называемому обще-

ственному пространству, и те, которые отдают преимущество личному пространству. Для первых характерно небольшое расстояние между собеседниками, частые касания друг друга, совместное проживание в одной комнате, отсутствие личных офисов и замена их несколькими столами в одном большом помещении. В культурах, где ценится личное пространство, касания характерны преимущественно для близких людей и носят ритуальный характер. Дистанция при личных беседах составляет не менее, чем расстояние вытянутой руки. Американец среднего класса, выросший в США, ощущает, что у него есть право на личное пространство. Не случайно в американских компаниях, как правило, каждый сотрудник имеет свой офис или рабочее место, отделенное от общего пространства невысокой перегородкой.

Пространственный фактор может служить для выражения отношений управления – подчинения. В каждой культуре приняты разные сигналы, выражающие субординацию по отношению к власти. Например, в Германии и США более высокие этажи офисов предназначены для управляющих сотрудников фирмы или отдела. При этом угловые офисы, с наиболее широким обзором, занимают обычно главные менеджеры или владельцы фирм. В Беларуси и России управляющие сотрудники стремятся избегать верхних и вообще крайних этажей, отдавая предпочтение размещению офисов на средних этажах. Подобная картина наблюдается и во Франции.

Восприятие пространства, как и времени, «культурно окрашено» и отличается не только при переходе от одной культуры к другой, но и в пределах одного и того же культурного сообщества. Описание этого восприятия как универсального явления и характеристику «пространственных зон» личности без учета ее культурной и социальной принадлежности нельзя считать полностью правомерными.

Исторический опыт получают в наследие практически все члены общества, он позволяет им однозначно понимать многочисленные ситуации и обстоятельства жизни в своей стране («читать контекст»). Чем больше контекстуальной информации требуется для понимания той или иной ситуации, тем выше степень сложности данной культуры. И чем более сложной является культура, тем труднее «чужакам» правильно понимать и оценивать ситуацию. Например, в Китае или Японии человек в случае несогласия с точкой зрения собеседника молчит, поскольку невежливо прекословить открыто. В этих культурах молчание – знак несогласия. В большинстве же европейских культур молчание свиде-

тельствует о единодушии. Только один этот пример говорит о том, как трудно вести переговоры представителям противоположных культур.

Э. Холл сравнивает культуры в зависимости от их отношения к контексту, то есть информации, окружающей и сопровождающей событие. Основной объем информации при высококонтекстных отношениях уже известен человеку, и только незначительная часть представлена в словах (закодированном, внешне выявленном способе коммуникации), в отличие от низкоконтекстных отношений. В странах с низким контекстом культуры всегда необходимо некоторое количество дополнительной информации, передаваемой с помощью вербальных средств. Для практики делового общения крайне важно знать, что манера общения в этих двух типах культур не просто отличается, а отличается разительно. Уровень значимости контекста в культуре в целом определяет и характер коммуникации, и, шире, манеру поведения. Представители культур низкого контекста исходят из принципа «кто ясно мыслит, тот ясно излагает», который совершенно неприменим к высококонтекстным культурам.

В целом сложилось общее представление о том, что высококонтекстные культуры имеют наибольшее распространение на Востоке, а низкоконтекстные – на Западе, хотя, конечно же, такое обобщение не может быть признано абсолютно точным. Так, страны «средиземноморской культуры» – Франция, Италия, Греция, а также восточноевропейские страны Беларусь и Россия обладают высоким контекстом, «чтение» которого для представителей других культур чрезвычайно трудно.

Вербальный аспект межкультурной коммуникации основывается на принадлежности человека к определенной социальной группе, его жизненном опыте, владении информацией о надлежащем коммуникационном поведении, знаниях, полученных путем обучения, наблюдения, ознaкомления со многими культурными и художественными объектами. Языковой фактор становится определяющим при культурном обмене, поскольку способ и возможности общения формируют основы поведения личности, способствуют ее социализации, создают условия для кумуляции, хранения и передачи национального своеобразия, традиций, обычаев. Поэтому очень важно, насколько не просто содержательной, а скорее красноречивой будет речь участников коммуникации, столь же объемной будет создаваемая и воспринимаемая ими картина мира, настолько расширятся возможности коммуникаций с различными национальными культурами. Для успешной реализации вербальной ком-

муникации необходимо владение языком как инструментом познания и коммуникации, что позволит адекватно и эффективно достигать межкультурного понимания, выстраивать когнитивную плоскость взаимодействия. Как для успешной коммуникации важным условием является соответствие языковой социальной и коммуникативной ситуации, так для межкультурного взаимодействия необходимым условием является соответствие между уровнями речевой, коммуникативной и культурной осведомленности.

Межкультурное деловое взаимодействие на уровне вербальной коммуникации является благоприятной средой для формирования пространства межкультурного делового обмена, поскольку в этом коммуникационном процессе происходит наращивание знаний о других народах, имеет место аккумуляция и интеграция культурной информации, при соответствующих условиях становится мощным стимулом и двигателем культурных связей. Деловой межкультурный дискурс представляет собой целенаправленное речевое поведение в соответствии с конвенциональными нормами и правилами общения, принятыми в деловом сообществе. В каждой отдельной культуре деловой дискурс имеет свой лексико-грамматический континуум. Во многом это обусловлено национальной когнитивной спецификой. Как отмечает В. Б. Кашкин, «знак, нейтральный или положительный в одной системе культурных кодов, может быть неправильно понят как враждебный или отрицательный носителем другой культуры» [3, с. 44]. Например, положить ноги на стол неприемлемо для нас, а в США принимается нейтрально.

Зачастую это выражается в том, что в деловой дискурс редко проникают явления художественного стиля и просторечия, но официально-деловой стиль в этом дискурсивном сегменте представлен наиболее ярко. Устная деловая речь отличается от письменного дискурса большей внешней детерминированностью и наличием клишированных рамок. В устной речи, несмотря на ее четкость, детерминированность, краткость, аргументацию и логику, есть все же пространство для различного рода вариаций. В письменном дискурсе дифференцированных культур приходится учитывать их когнитивную специфику. Поэтому при коммуникации носителей различных языков возникают ситуации языкового несоответствия, проявляющиеся в отсутствии точного эквивалента для выражения того или иного понятия или даже в отсутствии самого понятия. В таких случаях происходит языковое заимствование и используются понятия из других языков в своем исходном значении. Следо-

вательно, процесс деловой межкультурной коммуникации осложняется различным соотношением вербальных элементов в общении представителей различных культур. В данном случае возникает проблема соотношения высококонтекстных и низкоконтекстных культур. Так, в низкоконтекстных культурах недостаточно только выслушать словесное высказывание. Чтобы понять его, необходимо точно представлять себе, в какой ситуации оно было произнесено, кто его сказал, кому и в какой форме. В низкоконтекстных культурах большое внимание обращается на содержание сообщения, а не на его форму, на то, что сказано, а не как и в какой ситуации. «Для этих культур характерен когнитивный стиль обмена информацией, при котором ценятся точность использования понятий и логичность высказывания» [4, с. 124]. Только с учетом всех этих элементов формируется полное и точное значение высказывания, раскрывается его смысл. На Западе старая традиция ораторского искусства предполагает исключительную важность вербальных сообщений. Эта традиция в полной мере отражает западный тип логического, рационального и аналитического мышления. В культурах западных народов речь воспринимается независимо от контекста разговора, поэтому ее можно рассматривать отдельно и вне социокультурного контекста. Здесь в процессе коммуникации говорящий и слушающий рассматриваются как два самостоятельных субъекта, чьи отношения становятся понятными из их устных высказываний. Жители европейских стран и США, по сравнению с представителями азиатских и ближневосточных культур, высказываются более прямо, ясно и точно, стараются избегать молчания в ходе общения. Представители европейских культур говорят то, что думают, и думают то, что говорят, поскольку для них не имеет значения социокультурный контекст коммуникации. В этих культурах в высшей степени одобрительно относятся к тем, кто просто и прямо выражает свои мысли и чувства.

В восточных культурах, для которых социокультурный контекст имеет большое значение, слова считаются составной частью коммуникативного контекста в целом, включающего также личные качества участников общения и характер их межличностных отношений. В этих культурах вербальные высказывания считаются частью коммуникативного процесса, неразрывно связанного с этикой, психологией, политикой и социальными отношениями. В высококонтекстных культурах ценится «красноречие молчания», когда неизреченное и неназванное оказывается главной ценностью. Китайские мудрецы (самой высоко-

контекстной культуры) видели назначение слова в том, чтобы в равной мере выражать и скрывать, называть и утаивать, а сама словесность в Китае – это, как ни парадоксально звучит, образ безмолвия. По убеждениям представителей этих культур, все эти факторы способствуют социальной интеграции и установлению гармонии. Поэтому в восточных культурах основной акцент делается не на технике построения устных высказываний, а на манере их произнесения, соответствии существующим общественным отношениям, которые определяют положение в обществе каждого из коммуникантов. Этим объясняется традиционное недоверие представителей азиатских культур к словам, в отличие от представителей западных культур, всегда веривших в силу слова. Осторожное отношение к словам в азиатских культурах проявляется, например, в том, что азиаты стараются всегда быть как можно сдержаннее в своих отрицательных или утвердительных высказываниях. Именно поэтому для японца почти невозможно прямо сказать «нет» собеседнику. Сдержанность и двусмысленность – важнейшие черты в коммуникации представителей азиатских культур.

Представителей восточных культур больше интересует эмоциональная сторона взаимодействия в целом, чем значения определенных слов и выражений. Учтивость (вежливость) у них часто бывает важнее правдивости, что согласуется с тем, какое значение придается ими поддержанию социальной гармонии как основной функции речи. Это обстоятельство заставляет азиатов любезно отвечать согласием, тогда как на самом деле действительный ответ может быть неприятен собеседнику. Сами структуры некоторых азиатских языков (китайского, японского, корейского) порождают двусмысленность: например, в японском языке глаголы ставятся в конец предложения, поэтому понять сказанное можно лишь дослушав предложение до конца. В отмеченных языках можно часами говорить, не высказывая своего мнения четко и ясно. Даже в обычном разговоре японец может сказать *hai* («да»), хотя это совсем не обязательно подразумевает согласие. Азиатское понимание ограниченных возможностей языка заставляет представителей азиатских культур больше внимания уделять строгим манерам и этикету.

Таким образом, являясь основой для подсознательного поведения, уровень значимости контекста в культуре в очень большой степени определяет характер коммуникации как на бытовом, так и на деловом уровнях. Вместе с тем, в связи с процессами глобализации и развитием массовых коммуникаций правила делового общения становятся уни-

версальными, национальные особенности делового дискурса постепенно нивелируются, хотя в части лингвистических средств, формах речевого воздействия, композиции и структуре текста все еще сохраняются различия делового дискурса Запада и Востока.

Библиографические ссылки

1. *Lustig M. W.* Intercultural Competence. Interpersonal Communication across Cultures. 6th ed. New York: Pearson, 2010. 388 p.
2. *Фаст Дж., Холл Э.* Язык тела. Как понять иностранца без слов. М.: Вече, 1997. 432 с.
3. *Кашкин В. Б.* Основы теории коммуникации: краткий курс. М.: АСТ Восток–Запад, 2007. 256 с.
4. *Корнилов О. А.* Контексты межкультурной коммуникации: учеб. пособие. М.: ИД «КДУ», 2015. 184 с.