

ПРОБЛЕМЫ И ОСОБЕННОСТИ ДЕЛОВОЙ МЕЖКУЛЬТУРНОЙ КОММУНИКАЦИИ

PROBLEMS AND FEATURES OF BUSINESS INTERCULTURAL COMMUNICATION

А. Д. АСТАФЬЕВА

A. ASTAFEVA

*Липецкий государственный педагогический
университет им. П. П. Семёнова-Тянь-Шанского
институт филологии, кафедра лингвистики и межкультурной коммуникации
ул. Ленина, 42/1, 398020, Липецк, Российская Федерация
e-mail: luska48@yandex.ru*

В статье рассматриваются особенности делового общения между представителями разных культур. Приводятся примеры проблемных ситуаций, возникающих между ними вследствие неосведомлённости о традициях и культурных нормах в сфере деловых отношений партнёров из других стран. Предлагаются способы решения и предотвращения подобных проблемных ситуаций.

The article considers the features of business communication between representatives of different cultures. Examples of problematic situations arising between them due to ignorance of traditions and cultural norms in the field of business relations of partners from different countries are given. The ways of solving and preventing such problematic situations are proposed.

Ключевые слова: межкультурная коммуникация; деловые отношения; особенности культуры; проблемная ситуация; иноязычный партнёр.

Keywords: intercultural communication; business relations; peculiarities of culture; problematic situation; foreign language partner.

В условиях глобализации международные контакты и партнёрство стали жизненно необходимым фактором преуспевания мировой экономики, укрепления политических отношений и связей. Однако с развитием межкультурного общения и сотрудничества люди столкнулись с серьёзной проблемой: с различиями собственной культуры и культурой иностранных партнёров. Оказалось, что знания только иностранного языка, на котором ведутся переговоры, недостаточно – необходимо детальное изучение и соблюдение культурных норм и традиций иноязычных участников коммуникации.

Межкультурная коммуникация как феномен возникла в XX веке и была вызвана мировым экономическим развитием. В 1954 впервые стал использоваться термин «межкультурная коммуникация», который был введён американскими исследователями Э. Холлом и Д. Трагером. Они определяли межкультурную коммуникацию как «особую область человеческих взаимоотношений» [1, с. 140]. Однако уже в семидесятых годах XX века ученые Л. Самовар и Р. Портер приводят в своей работе «Коммуникация между культурами» более расширенное и конкретизированное определение данного понятия: «Межкультурная коммуникация – это общение, осуществляемое в условиях столь значительных культурно обусловленных различий в коммуникативной компетенции его участников, что эти различия существенно влияют на удачу, или неудачу коммуникативного события» [2, с. 385]. Уже на основе данного определения мы понимаем,

что для достижения успешной коммуникации, необходимо обладать особой, коммуникативной компетенцией, а не только владеть иностранным языком.

Коммуникативная компетенция представляет собой один из уровней межкультурной компетенции, в которую также входят языковая и культурная компетенции. Это следует из теории культурной грамотности Э. Хирша [3, с. 157]. Именно владение всеми тремя составляющими позволяет достичь основных целей коммуникации и избежать возникновения проблемных ситуаций в её процессе.

Рассмотрим каждый уровень компетенции подробнее.

Языковая компетенция – это адекватный выбор языковых средств, соответствующих ситуации, теме и месту общения. Если для бытового общения языковая компетенция играет наименьшую роль, в сравнении с другими составляющими, то именно в деловой коммуникации она будет значить очень многое, так как для неё требуется знание особых профессиональных терминов и знание конкретно формального языка общения. Культурная компетенция представляет собой знание и понимание традиций, обычаев, ценностных установок, психологической и социальной идентичности, характерных для культурной среды общения. Другими словами, предполагается, что каждый участник межкультурной коммуникативной ситуации заранее ознакомлен и принимает во внимание культурные особенности собеседника. Наконец, коммуникативная компетенция – это приемы и умения, которые обеспечивают эффективное общение. К ним относятся: 1) умение распознавать и интерпретировать особые невербальные сигналы, говорящие о готовности собеседника начать коммуникацию или о нежелании продолжать беседу; 2) умение определять долю слушания и говорения в процессе коммуникации, понимание отношения собеседника к паузам, темпу и громкости речи; 3) понимание и соблюдение допустимой для данной культуры дистанции в процессе общения; 4) применение и использование особых вербальных и невербальных особенностей коммуникации, принятых в культуре речевого партнёра; 5) умение корректировать своё коммуникативное поведение в зависимости от ситуации.

Помимо трёх рассмотренных вышеуровней, в межкультурную компетенцию также входят следующие составные элементы: аффективный, когнитивный и процессуальный [3, с. 132]. Аффективный компонент выражается в умении проявить эмпатию и толерантность к традициям и обычаям культуры делового партнёра, готовность принять их и следовать им, несмотря на то, что они чужды родной культуре. Когнитивный компонент предполагает знания, полученные и принятые во внимание ещё до начала процесса коммуникации о специфике культуры иноязычного собеседника. Такие знания помогают не только наладить контакты и сделать коммуникацию максимально эффективной, но также минимизируют риск культурного шока, который может быть получен вследствие незнания о каких-либо особых традициях и нормах делового общения, существующих в культуре партнёра. Процессуальный компонент состоит из знания и умения применить различные коммуникативные стратегии, которые свойственны другой культуре, например, этикет приветствия, особое начало разговора, соблюдение определённой дистанции во время коммуникации, использование речевых клише. Использование данных стратегий повышает уровень доверия и эмпатии со стороны делового партнёра, так как человек сразу понимает, что его собеседник настроен серьёзно и заведомо ознакомился с культурными нормами поведения.

На основании рассмотренных уровней и компонентов межкультурной компетенции, являющейся ключевым элементом в достижении эффективной межкультурной деловой коммуникации, мы можем выделить основные аспекты, с которыми необходимо ознакомиться, прежде чем вступать в переговоры с представителем иноязычной

культуры. К этим аспектам относятся: 1) отношение к категории пространства; 2) отношение к категории времени; 3) отношение к категории межличностных отношений [4, с. 10–13; 17–19]. Мы считаем, что если все эти особенности будут учитываться при деловом общении с партнёром другой культуры, то это поможет избежать возникновения проблемных и конфликтных ситуаций.

Рассмотрим важность соблюдения данных аспектов на конкретных примерах. Под отношением к категории пространства мы будем понимать допустимые дистанции между партнёрами во время ведения переговоров. Для представителей Арабских стран и стран Латинской Америки считается допустимым, и даже приветствуется, рукопожатия в начале и в конце деловой встречи, небольшая дистанция между партнёрами во время переговоров. В их культуре преобладает тесный физический контакт, многочисленные невербальные средства общения, сокращение границ зон общения. В то же время подобное поведение будет расценено как весьма вызывающее представителями стран Западной Европы и Северной Америки. Для них личные границы и тело являются наивысшей ценностью, а нарушение личного пространства расценивается как грубость. При коммуникативной деятельности американцы и европейцы всегда придерживаются социальной дистанции. Сокращение дистанции во время беседы является жестом неуважения к партнёру. Для представителей стран Восточной Азии, особенно Японии, такое поведение и вовсе будет расценено как оскорбление и высшая степень неуважения.

Отношение ко времени в разных типах культуры так же сильно влияет на длительность переговоров, на время их начала и конца. Здесь самым популярным и показательным примером служит педантичная пунктуальность представителей Германии. По всему миру известно, что эта нация высоко ценит время, потому для них недопустимым будет считаться опоздание, трата времени впустую и несоблюдение регламента. При этом, не стоит рассчитывать, что переговоры пройдут в спешке, или очень быстро, так как немцы привыкли рассматривать все вопросы максимально детально. Однако за рамки установленного времени немцы также не заходят. Для китайцев долгие переговоры – это скорее ритуал, нежели показатель их неуверенности в партнере и сомнения в принятии решений. С представителями Японии нужно быть готовыми к долгим переговорам и обсуждению даже самых незначительных вопросов сделки. Мы можем объяснить это тем, что для японцев терпеливость – одна из главных ценностей, и они хотят видеть ее в своем собеседнике, как залог крепкого и надёжного сотрудничества. Сторонниками динамичных переговоров, быстрых темпов коммуникации, которые проявляются как во временном регламенте, так и в темпе речи, несомненно, являются американцы.

Категорию межличностных отношений мы можем обозначить, как допустимые возможности для разных наций отойти от темы переговоров во время деловой коммуникации на личные или отстранённые темы. Например, испанцы известны своей многословностью. В общем и целом, для представителей европейских культур молчание во время общения является невежливостью, и может сигнализировать о вашей некомпетентности в ведении переговоров. Американцы обычно заполняют паузы разговорами на отвлечённые темы, могут позволить себе вопросы личного характера. Англичане и французы сторонники небольших перерывов. Рассматривая данную категорию, мы чётко можем проследить отличия европейских культур от восточных, потому что для представителей Китая или Японии долгое молчание во время коммуникации считается нормой. А вот стремление заполнить паузы разговорами не по теме, или попытки поторопить представителей восточных культур будут считаться невежеством и нетерпеливостью.

Таким образом, рассмотренные примеры особенностей поведения во время деловой коммуникации представителей разных наций и культур, показывают, что учёт обычаев, традиций ведения переговоров, знание о культуре делового партнёра в целом и обладание межкультурной компетенцией являются обязательными условиями эффективной коммуникации. Это поможет не только добиться поставленных целей в деловом пространстве, но также минимизирует возможность возникновения непонимания между представителями разных культур и снизит риск появления конфликтов на почве культурных различий партнёров.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЕ ССЫЛКИ

1. *Trager G., Hall E.* Culture and Communication: A Model and an Analysis // *Explorations and Communication*. 1954. №3. P. 137–149.
2. *Samovar L., Porter R., Stefani L.* Communication between cultures Belmont, 1998.
3. *Hirsch E. D.* Cultural Literacy. What Every American Needs to Know New York: Random House, 1998.
4. *Кравченко А. В.* Когнитивные структуры пространства и времени в современном языке // *Изв. РАН. Сер. литературы и языка*. 1996. Т. 55. № 3. С. 3–24.