(cc) BY

Белова Нина Михайловна
канд. пед. наук, заведующая кафедрой
Спорыхина Светлана Николаевна
канд. социол. наук, доцент
Филиал ФГБОУ ВО «Российский государственный
гуманитарный университет»
г. Домодедово, Московская область

МЕЖКУЛЬТУРНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ КАК УСЛОВИЕ УСПЕШНОЙ МЕЖКУЛЬТУРНОЙ КОММУНИКАЦИИ

Аннотация*: в статье рассматриваются проблемы формирования межкультурной компетенции, отмечается роль и значимость делового общения для профессиональной деятельности менеджеров, а также вопросы делового общения: основы теории межкультурной коммуникации, культурологические задачи бизнес-образования, ведение эффективных деловых переговоров. Авторами подчеркивается важность языка в межкультурной коммуникации, значение этических норм в корпоративном менеджменте.*

Ключевые слова*: межкультурная коммуникация, межкультурная компетентность, компетенция, коммуникативно-адекватное поведение, культура межнационального общения, интеграция культур.*

В последние годы в отечественной педагогике весьма эффективно внедряется компетентностно-ориентированная модель, построенная по принципу формирования компетенций как результата образования. Компетентность специалиста можно представить как совокупность компетенций, которые, в свою очередь, классифицируются как ключевые, и базовые, профессиональные составляющие конкретного вида деятельности. Проблема коммуникативной подготовленности менеджера определена как объективными потребностями и запросами общества социально-коммуникативной социализации, так и обусловлена объективными потребностями личности в развитии своих коммуникатив-

Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

ных характеристик, способствующих повышению профессиональной компетентности и успеху в профессиональной деятельности. Кроме этого, целенаправленно развивая коммуникативный потенциал менеджеров через возможности высшего и дополнительного профессионального образования реализуется социокультурная образовательная парадигма, которая ориентирует образование на поликультурное личностное образование гуманистического типа и создает оптимальные условия для становления личности индивида как человека-профессионала и человека-культуры.

В настоящее время в центре внимания стоит вопрос достижения взаимопонимания и эффективного взаимодействия между представителями разных народов как партнеров по бизнесу, совместной деятельности, государственному сотрудничеству, а, следовательно, проблема эффективной межкультурной коммуникации.

Вопросы межкультурной коммуникации в целом и коммуникативно-адекватного поведения отдельных личностей, отдельных групп привлекают внимание все большего числа отечественных и зарубежных исследователей. Уже выстраиваются в единую цепочку такие взаимосвязанные понятия, как межкультурная коммуникация – интеркультура – мультикультура – культура делового общения – корпоративный и кросс-культурный менеджмент, культура делового общения. Особое внимание исследователями уделяется таким вопросам как: роль языка в межкультурной коммуникации, теории коммуникации, культуре речи и межкультурного взаимодействия. Наряду с этим активному обсуждению подлежит новейшие изыскания таких предметов исследования, как язык и бизнес, язык и экономика, язык в мультиязычной среде, многообразие языков и многоязычие, например, в Европе.

К дефинициям межкультурной коммуникации, применяемым в общепринятой практике, относят такие как межперсональная коммуникация, общение между представителями разных культур и совокупность отношений между представителями разных культур.

Содержимое доступно по лицензии Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

Существует множество трактовок содержания понятия межкультурные коммуникации. В научной литературе приводят разнообразные классификации типов и видом межкультурной коммуникации. Выделяют межэтническую коммуникацию, поведенческую коммуникацию, коммуникацию религиозную, коммуникацию субкультур, коммуникацию демографическую и т. д. Понятие межкультурной коммуникации имеет сложную и неоднозначную сущность и содержание. В теории межкультурной коммуникации выделяют разнообразные направления исследовательских подходов данного явления, такие как теория обстоятельств, теория конфликтов и т. д.

Межкультурная коммуникация основана на взаимодействии индивидов и их групп, которые принадлежат к разным культурам. Она в своей основе опирается на осознание необходимости адекватного оценивания различий в культурном фоне представителей разных культур и адекватном понимании культурных различий. Взаимопонимание в процессе межкультурной коммуникации обуславливается знаниями, навыками и умениями коммуникаторов, их межкультурной компетентности. Межкультурную коммуникацию раскрывают как совокупность многообразных отношений, связей, форм взаимодействия между индивидами и их группами, обусловленных принадлежностью участников к разным культурам

Понятие межкультурной коммуникации тесно связано с понятием межкультурная компетентность. Вопрос межкультурной компетентности не проработан в достаточной мере в современной исследовательской практике.

Понятие межкультурная компетенция раскрывается, как способность индивида рассматривать процесс взаимодействия с представителями других культур с широких позиций, расширенный спектр представлений о другой культуре. Коммуникативная компетентность выражается в способности достигать необходимых целей коммуникации, с одной стороны, через широкий спектр знаний о другой культуре, а, с другой, без опоры на глубокие знания, а лишь имея представления о другой культуре. Последнее обусловливается знанием теоре-

Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

тических основ культурологи и ее разделов таких как межкультурный менеджмент.

Межкультурная компетентность рассматривается как необходимое условие обеспечения эффективного практического сотрудничества. Эффективность становиться следствием улучшения взаимопонимания представителей разных культур в их диалоге. Межкультурная компетентность способствует преодолению проблемы восприятия и интерпретации действий, повышению взаимоуважения представителями разных культур, предполагает наличие способности индивида использовать разнообразные стратегии предотвращения конфликтных ситуаций при взаимодействии с представителями других культур и тем самым, способствовать возникновению межкультурной коммуникативной общности, обладающей индивидуальными свойствами и характеристиками.

Такое понятие как культура делового общения относят к особому виду общения. Эти особенности проявляются в том, что данный вид общения обеспечивает и во многом определяет возможность принятия и реализации разнообразных эффективных управленческих решений. Деловое общение в исследовательских практиках рассматривается с трех сторон: коммуникативной, перцептивной, интерактивной. Все они связаны между собой и дополняют друг друга. Как известно из практики работы любого менеджера при решении управленческой задачи, он тратит от 2/3 до 3/4 рабочего времени, использует при этом разные виды общения. По мнению известного ученого А.Ю. Панасюка, особую важность в данном процессе общения представляет момент понимания самим подчиненным тех задач и целей, которые ставит перед ним руководитель. Любому руководителю стоит обратить внимание на правильную организацию процесса управленческого общения, так как оно является неким катализатором всей деятельности управления на производстве. Из практики работы можно вывести, что многие руководители пренебрегают коммуникативной культурой. Тем самым усложняют свою работу и работу своих сотрудников, подчиненных. Из-за недопонимания целей и задач подчиненными не достигается нужного по-

Содержимое доступно по лицензии Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

ложительного результата в коммуникативном общении. В процессе делового общения необходимо выработать не только саму коммуникативную культуру, но и навыки управленческих действий. Перед участниками процесса следует создавать такие условия, при которых будут решаться управленские задачи всеми сотрудниками-участниками процесса, т.е. они будут иметь возможность самореализоваться, стремиться к успеху, самосовершенствоваться. Только тогда можно достичь эффективного управленческого результата в коммуникативном общении и в развитии коммуникативной культуры.

Для того чтобы наладить контакт и взаимопонимание между руководителем и подчиненным на начальном этапе необходимо собрать полную информацию о подчинённых, следует учитывать уровень их интеллекта, профессиональные умения и навыки, логику изложения проблемы, внутреннюю мотивацию сотрудников.

Процесс общения включает в себя ряд последовательных, как правило, не нарушаемых в своей последовательности элементов таких как знакомство, обмен информацией, постановка целей и задач общения, знакомство с технологиями и способами производства и т. д. Практика показывает, что возможность успешного взаимодействия, делового общения партнеров говорящих на разных языках наталкивается на отсутствие взаимопонимания, поскольку каждый из участников процесса мыслит и устанавливает свои правила поведения в общении характерные только для его родной культуры.

В профессиональной деятельности менеджера одной из важных особенностей в работе является адаптация к правилам и традициям ежедневного делового общения, т. е. постоянное взаимодействие с другой культурой и ее изучение. Уровень межкультурной компетенции менеджера, а под этим мы подразумеваем правильную линию поведения, адекватность к традициям, к нравам в работе за рубежом, формируется в комфортных условиях в среде, созданной для формирования поведенческих норм, где выработана правильная стратегия действий в другой культуре. Практика общения показывает, что любая деятельность ба-

Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

зируется на коммуникативной основе через язык, передающей определенное интеллектуальное содержание. Коммуникация при этом происходит как на вербальном, так и невербальном уровне, осознанно и неосознанно. Причём коммуникативные действия, осуществляемые на сознательном уровне, являются явно выраженными вербально и грамматически оформлены, т. е. обладают прямым лингвистическим кодом. Однако, то, что чаще всего остаётся на неосознанном уровне, и не обладает прямым лингвистическим кодом, выражается мимикой, жестами, тональностью голоса и эмоциональным настроем. Следует заметить, что эти паралингвистические моменты не всегда идентичны для взаимодействующих культур.

Успешная и эффективные контакты с представителями других культур невозможны без практических навыков в межкультурном общении, без межкультурного обучения, длительного процесса в котором очень важен опыт многоязычия. Здесь важен уровень межкультурной компетенции, выражающийся в способности восприятия семантического кода чужого языка, адекватности восприятия языковой картины мира своего партнера, как представителя другой культуры. Уровень межкультурной компетенции зависит и от того, насколько индивид способен правильно понять иные способы осмысления социальной действительности, процессов сбора, обработки и передачи информации, построения отношений между деловыми партнерами.

К важным условиям успешного общения между представителями разных народов следует отнести такие понятия как: взаимоуважение, толерантность, адекватность восприятия культуры партнеров по коммуникации, но, к сожалению, иногда бывает наоборот. Достаточные знания языка не приводят к положительному результату из-за неверной трактовки слов, знаков, непонимания мироощущения, ценностей, национальных традиций и стереотипов поведения. Это все затрудняет процесс межкультурной коммуникации, а иногда происходит коммуникативный сбой, провал. Все это еще раз доказывает, что необходимо всесторонне изучать процессы и проблемы межкультурной коммуника-

Содержимое доступно по лицензии Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

ции, коммуникативной компетентности. За последнее время большое число сделок не могут состояться, срываются по одной лишь причине – партнер не понимает чужого видения мира, навязывает свою линию поведения, свои «правила игры», что крайне неуместно в деловом общении.

Важно подчеркнуть значительную роль руководителя, поскольку именно обладание руководителем такими характеристиками, как наличие способностей, знаний, практики и навыков управленческого общения, наличие коммуникативной культуры и деловой культуры обеспечивают успешность коммуникативных практик, а отсутствие ставят под вопрос успешную работу и руководителя и подчиненных и организации в целом. Не менее важно, чем знание и умелое владение управленческими действиями, технологиями, практиками, владение умениями и навыками управленческого общения, воспитание коммуникативной культуры. Управленческое общение в соотношении и взаимосвязи с понятием межкультурной коммуникации предполагает формирование навыков межкультурной коммуникации, требует от участников социокультурных, психологических и языковых знаний и умений. Отечественные и зарубежные ученые подчеркивают, что одним из ключевых компонентов имеющихся моделей профессиональной компетентности является коммуникативный компонент и коммуникативная компетенция.

В область сформированности основ культурного межкультурного общения относят знания этикета, традиций представителей межкультурного общения, владение языком, осознание необходимости создания организационной культуры, учитывающей традиции другого народа.

На основе данных правил можно сделать вывод, что всего этого можно достичь путем совершенствования и развития межкультурной компетенции, представляющей собой совокупность знаний, навыков, умений, при помощи которых индивид может успешно общаться с партнером из других культур, как на обыденном, так и на профессиональном уровнях. Например, практическим выражениям межкультурной компетенции могут служить знания о том, что, к

Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

примеру, в Англии не принято спрашивать у собеседника, сколько он зарабатывает, сколько заплатил за какую-то вещь, не следует также задавать вопросов личного характера, о возрасте, семейном положении, о состоянии здоровья.

Во время переговоров, например, партнеры-представители различных культур, по- разному ведут себя. Так, японцы никогда не выражают открыто своих эмоций, североамериканцы оставляют их за «дверью», латины, напротив, почти не контролируют своих эмоций. Русские и немцы, обращаясь между собой, замечают много непонятного в поведении партнера и задают себе недоуменно вопросы подобного рода: почему приходиться неоднократно встречаться с русскими партнерами, прежде чем дело доходит до существа переговоров, почему, ведя переговоры с немецкими партнерами, российские партнеры одновременно решают другие проблемы, почему немцы представляются по имени, когда звонят по телефону и т. п. Почему французы при первых контактах «держат» значительную дистанцию. Почему российский или испанский партнёр не всегда пунктуален. В таких странах, как Латинская Америка, Ближний Восток, Государства Средиземноморья а также России, относящихся к полихронной культуре, к пунктуальности и распорядку дня не придается большого значения. Для них общение с человеком, партнером по бизнесу намного важнее, чем принятый план деятельности. Менеджеры, управляющие, диллеры не любят когда их прерывают в процессе какой-либо деятельности, они как бы «закрываются» в своем собственном мире, в который нет доступа другим людям, поэтому необходимо знать, что встречу с такими людьми нужно планировать заранее, а не нарушать их ритм работы. Ответы на данные вопросы следует искать в различии стандартов, которые выкристаллизовались в каждой культуре в процессе ее многовекового развития. Стандарты культуры делового общения определяются сложившимися и устоявшимися нормами официального поведения и находят своё выражение в нормативных юридических актах, сводах законов, нормативных документах, регулирующих профессиональное деловое общение на предприятиях, в стилях управления и во всей управленческой деятельности.

Содержимое доступно по лицензии Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

Все это позволяет говорить о культуре экономики, культуре предприятия, культуре делового и профессионального общения, а значит и о культуре управления. Усвоение культуры делового общения и культуры управления экономикой и предприятиями партнеров по сотрудничеству способствует эффективности отношений взаимодействия между членами различных культур, а также обогащению знаний и успешному пониманию ситуаций деловой и производственной деятельности.

Возможность преодоления культурного шока при проведении деловых встреч межкультурного характера определяется знанием в области экономики страны пребывания, условностей повседневного и делового поведения, стандартов деловой и организационной культуры партнера. Подобные знания определяют уровень межкультурной компетенции менеджера, позволяющий грамотно сотрудничать и эффективно решить задачи делового межкультурного общения. На развитие межкультурной компетенции влияет также осознание и понимание факта влияния на собственную картину чужой культуры и наоборот, развитие восприимчивости элементов смыслов, практик, осмысления действительности чужой культуры, при этом освобожденного от предвзятого и узкого, стереотипного представления о чужой культуре, развитие способности творчески, креативно решать проблемы, возникающие в процессе делового межкультурного общения.

Если следовать таким правилам, то и успешное взаимодействие корпоративного и межкультурного менеджмента будет свидетельствовать об умении участников коммуникации соотносить «чужие» культурные стандарты со своими нормами и стандартами, адекватно оценивать чужие ценности и способствовать интегрированию в «чужую» профессиональную и деловую среду. Интеграция культур делового общения открывает широкий простор для экономического, политического и культурного сотрудничества, расширяет рамки интегрированной управленческой деятельности. Язык же во всем своём многообразии фонетических, морфологических, лексических, синтаксических и стилисти-

Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

ческих единиц, будучи средством общения в деловой профессиональной и межкультурной коммуникации выполняет также роль своеобразного средства управления и может, на наш взгляд, рассматриваться как управленческая категория.

Список литературы

1. Веселкова Т.В. Культура устной и письменной коммуникации: учебное пособие / Т.В. Веселкова, И.С. Выходцева, Н.В. Любезнова. – Саратов: Вузовское образование; Наука, 2020. – 264 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/94281.html

2. Гузикова М.О. Основы теории межкультурной коммуникации: учебное пособие / М.О. Гузикова, П.Ю. Фофанова. – Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2015. – 124 с.

3. Деревянкин Е.В. Деловое общение: учебное пособие / Е.В. Деревянкин. – Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2015. – 48 с.

4. Кузнецова Е.В. Деловые коммуникации: учебно-методическое пособие / Е.В. Кузнецова. – Саратов: Вузовское образование, 2017. – 180 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/61079.html

Содержимое доступно по лицензии Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)