

**Секция «Психология»**

**Проблемы делового общения в межкультурной среде**

***Якубик Надежда Евгеньевна***

*Студент*

*Томский политехнический университет, Гуманитарный факультет, Томск, Россия*

*E-mail: nadyakubik@mail.ru*

Умение вести деловые беседы и переговоры, устанавливать контакты с партнерами и управлять коллективом подчиненных - ключ к успеху в бизнесе, залог растущей прибыли и роста престижа среди конкурентов. Недаром знаменитый американский миллионер Дж. Д. Рокфеллер утверждал, что «умение общаться с людьми — это товар, и я заплачу за него больше, чем за что-либо другое на свете».

В настоящее время все более очевидным становится то, что общение между людьми приобретает все большую значимость. Связи общения расширяются от уровня близких знакомых, которых с каждым днем становится все больше и больше до того, что сегодня общение между целыми странами и народами играют большое политическое и культурное значение. А это уже можно причислить к разряду делового общения.

Проблема психологии межкультурного общения в деловой среде обозначилась как очень актуальная после Второй мировой войны в США и позднее, в 1960-е гг., в странах Европы в связи с расширением влияния американской политики, экономики и культуры в мире, а также в результате создания Европейского союза. Эти факторы стимулировали миграционные процессы людей — носителей разных культур и языков и обострили как проблемы психологии межкультурного общения, так и проблемы, связанные с подготовкой людей к участию в нем.

В отечественной науке проблемы межкультурной деловой коммуникации активно разрабатываются, начиная с 1990-х гг. Это связано не только с глобальными преобразованиями, происходящими в политической, экономической и социальной жизни России, но и усилением ее влияния в Европе и в мире. К тому же Россия в ближайшие годы готовится влиться в единое научное, образовательное и экономическое пространство Европы. Это обусловит усиление миграционных процессов в сфере бизнес коммуникаций.

Психология делового общения – это та сфера, которой посвящена большая часть нашей жизни. Ведь почти половину жизни люди проводят на работе. Люди - социальные существа. Чтобы жить и существовать люди ежедневно должны взаимодействовать друг с другом. И чтобы это взаимодействие происходило наиболее эффективным и гармоничным путем, следует обучиться психологии общения, как “науке” бесконфликтной, гармоничной и эффективной коммуникации. Но психология делового общения напрямую связана с деловой культурой. Тем более, что на уровне межкультурной среды психология и культура взаимозависимы.

В разные эпохи, в разных цивилизациях, странах и обществах формировались и формируются весьма специфические психологические аспекты в бизнес-культуре, значительно отличающиеся по системе приоритетов, стилю ведения дела, агрессивности, допустимым рискам, способам разрешения конфликтов.

В каждой деловой культуре можно выделить два плана. Первый план обусловлен общими базовыми ценностями культуры определенного социума. Второй план детально

определяет эти базовые ценности в нормативно-ценностную систему ведения бизнеса.

Внешние характеристики культуры, начиная с поверхностных этикетных норм, берут свое начало в ее скрытых ценностях и убеждениях. Если внешние признаки изменяются, то же самое происходит и с ценностями, и наоборот. Поэтому особенно и интересны и важны проблемы межкультурного характера в условиях бурно развивающегося международного сотрудничества.

Как правило, встреча с другой культурой происходит на основе собственного жизненного и культурного опыта и отрывочных знаний о чужой культуре. Воздействие от этой встречи может быть различным: от восхищения этой культурой и отвержения собственных предрассудков до полного отклонения аттракции к данной культуре, так называемый культурный шок.

Среди основных проблем межкультурного общения можно выделить воспроизведение культурных стереотипов поведения как подражание культурному образцу: научиться говорить, вести себя так, как это делает носитель языка в подобной ситуации. По аналогии с имитацией в языке, необходимое место должна занимать имитация культурного образца. Так для того, чтобы произвести впечатление адекватного владения иностранным языком, необходимо стараться работать над ним как в речевом плане, так и в поведенческом.

При возникновении непонимания партнеров по переговорам реакция представителей двух разных культур может быть разная из-за того, что языковая коммуникация дает сбой и включаются подсознательные установки. Так итальянцы станут еще более говорливыми, жители Финляндии, наоборот, но принятым культурным нормам в деловом общении будут стараться переформулировать свои предложения еще более кратко, а немцы просто педантично будут повторять, то, что сказали прежде.

Однако, культурный барьер в деловом общении может стать серьезным фактором, препятствующим взаимопониманию участников межкультурной коммуникации. Для более наглядного рассмотрения проблем межкультурного общения использую модель Клукона-Стродбека (Kluckhohn-Strodtbeck). В модели выделяют показатели, по которым оцениваются разные культуры.

Параметр культуры: стереотипы культуры.

Многообразие культур частично вызвано их схожестью и различием лишь вызваны лишь географической привязанностью. Для каждой пары сравниваемых культур область совпадения воспринимается как само собой разумеющаяся и обычно не замечается. Область различия вызывает удивление, раздражение, неприятие и воспринимается как типично национальная черта. Попросту говорят: «Стереотип культуры»:

русский стереотип: люди ленивые, безответственные, меланхолические;

американский стереотип: наивные люди, агрессивные, беспринципные, трудоголики;

немецкий стереотип: люди бесчувственные, бюрократические и чрезмерно усердные в работе;

французский стереотип: высокомерные, горячие личности, эмоциональные, расчетливые.

Параметр культуры: отношение к окружению.

Здесь хочется провести анализ: подчинены ли люди окружению, находятся ли они с ним в гармонии или способны доминировать над ним.

Во многих странах Ближнего Востока много сосредоточено на вере в Бога. Люди

считают, что на все «воля Божья» и жизнь считается предопределенной.

Люди «Нового света»: американцы и канадцы, наоборот, считают, что вполне могут управлять природой.

Народы стран Дальнего Востока занимают промежуточное положение. Для них специфична позиция жизни в гармонии с окружением и всем живым.

Эти три подхода явно различаются по постановке целей. В позиции подчинения окружению людей с Ближнего Востока цели ставятся редко, так как предполагается, что для их достижения мало что можно сделать. Позиция людей с Запада предполагает постановку целей, ожидание их достижения и наказание за недостижение. На Дальнем Востоке согласуют цели с окружением, а коррекция целей или невозможность их достичь, достаточно распространены: это не осуждается и не наказывается.

Долгое время существовал особенный советский подход. Он предполагал следующее: «Мы не можем ждать милостей от природы, взять их – наша задача». «Нет таких крепостей, которых бы не брали большевики». Несоответствие реальных результатов и мифической всесильности властей, особенно в достижении стратегических целей привело в итоге к тому, что наступил высокий уровень социальной апатии и связанному с ней распространению альтернативного подхода под названием подчиненный.

Параметр культуры: ориентация деятельности.

Рассматривая особенности разных культур, таким образом, можно выделить, что деятельность может быть ориентирована в следующие направления:

действие;

бытие (простое переживание момента);

контроль.

Народы, проживающие на территории Северной Америки, живут в обществе, которое ориентировано на действие. Они много работают и часто рассчитывают на повышение по карьерной лестнице. Они стремятся получать вознаграждения за свою работу или предпочитают другие приемлемые для них формы признания.

Жителям Южной Америки, например, мексиканцам, наоборот, присуще более бытие. Хорошо отражает эту особенность их ритм жизни: послеобеденная сиеста с наслаждением неспешной жизнью. Хотя нужно отметить, что темперамент народа никак не связан с ориентацией деятельности.

Французы ориентированы на контроль. Они высоко ценят логику жизни и ее рациональность.

В России же нет четкого описания данного параметра. Можно отметить, что традиционная крестьянская культура была тесно связана с сезонными работами и предполагала чередование чрезвычайно интенсивного коллективного труда, то есть действия, в летний период с низко интенсивным переживанием долгой зимы, то есть бездействия. И здесь исследователи отмечают, что существовало сознательное не превышение работниками минимальных результатов. Делался только тот минимум, что необходим был для жизни. Ведь согласно национальной традиции не предполагалось прилагать дополнительных усилий для получения излишка продукции. Современный же русский человек несознательно старается сочетать ориентацию на действие и бытие, но чаще всего превалирует бытие.

Такие культурные явления были предметом исследований виднейших ученых в разных научных областях: философов Хосе Ортеги-и-Гассета («Восстание масс»), Карла

Ясперса («Духовная ситуация времени»), Освальда Шпенглера («Закат Европы»); социологов Жана Бодрийара («Фантомы современности»), Питирима Сорокина («Человек. Цивилизация. Общество.»).

Параметр культуры: направленность ответственности.

Американский народ высоко индивидуалистичен. Они считают, что каждый человек ответственен за самого себя. В странах Востока: Малайзии и Израиле ответственность направлена на группу. Приведу пример на израильской киббуце. Там наказание и награда делятся всей группой. В странах Европы: Великобритании и Франции существует большая ориентация на иерархические отношения. И эта тенденция сохраняется со времен Средних веков и актуальная там и в настоящее время.

Данный параметр культуры влияет на проектирование работ, определение подходов к принятию решения и образцов коммуникаций. Формирует систему вознаграждений и критерии отбора кадров в организации. Так, в индивидуалистических обществах состав организации комплектуется на основе личных характеристик, резюме кандидатов и строго осуждается прием на работу членов по родственной линии.

Для России значение этого параметра однозначно до сих пор не определено. Традиция, которая идет из глубины веков на Руси была основана на сельской общине и круговой поруке, то есть на коллективной ответственности. Затем советская общность во многом опиралась на решения коллектива и его ответственность, но несколько позже сложилось общественное мнение о том, что коллективная ответственность – это синоним безответственности, а ответственность, все-таки должна быть индивидуальной. Сегодня такой устой разрушен полностью.

Такие крупные российские компании как «Газпром-нефть» и «Роснефть» ежегодно устраивают учебные семинары по поводу психологии делового общения. Курсы длятся в течение двух недель. Итогом работы является написание контрольной работы. Так, отделы по развитию персонала уделяют большое внимание обучению новым аспектам владения делового общения и уровню знания той культуры, с которой организация активно взаимодействует. Специалистам, компетентным не только в своей профессиональной области, но и в области делового общения помогает чувствовать себя уверенно и не унизить престиж компании, как в России, так и на международном уровне.

Это хороший практический пример для других компаний, которые хотят не только наращивать прибыль, но и повышать профессиональную компетенцию своих работников. Ведь профессионализм и психологический настрой персонала имеют прямую зависимость.

Таким образом, сегодня, деловое общение в межкультурной среде играет большую роль в достижении профессионального успеха. Участникам в процессе делового общения необходимо иметь не только хороший психологический настрой, но и важно быть толерантным к другой культуре и учитывать ее специфику. Знания специалиста в области межкультурного делового общения помогут ему быстро сориентироваться и правильно определить, к какому типу культуры относится собеседник-иностранец. Умение приложить эти знания в практические действия будут способствовать тому, что специалист компании будет чувствовать себя спокойно, пользуясь этикетом другой страны. В итоге, навыки, полученные в теории, на практике помогут выбрать правильную тактику поведения, расположить к себе собеседника и получить определенную выгоду от делового общения.

### **Литература**

1. Деловое общение : учебное пособие / сост. И. Н. Кузнецов. — 4-е изд. — М. : Дашков и К, 2011. — 528 с. — Библиогр.: с. 467-476.
2. Е. Н. Мананикова, Деловое общение : учебное пособие / Е. Н. Мананикова. — 2-е изд. — М. : Дашков и К, 2011. — 208 с. : ил. — Список литературы: с.204-206.
3. А. Г. Самохвалова, Деловое общение. Секреты эффективных коммуникаций : учебное пособие / А. Г. Самохвалова. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Речь, 2012. — 333 с. : ил. — Библиогр. в конце гл. — Краткий словарь терминов: с. 326-332. — ISBN 978-5-9268-1202-9.
4. Е. Г. Фалькова Межкультурная коммуникация в основных понятиях и определениях: Методическое пособие. — СПб.: Ф-т филологии и искусств СПбГУ, 2007. — 77 с.
5. Л. Ричард Д. Деловые культуры в международном бизнесе. От столкновения к взаимопониманию : пер. с англ. / Р. Д. Льюис. — М. : Дело, 2001. — 440 с. — ISBN 5-7749-0103-3.