

Фомина Светлана Борисовна

кандидат филологических наук, доцент,
ГОУ ВПО «Луганский государственный университет
имени Владимира Даля»

РОЛЬ МЕЖКУЛЬТУРНОГО ФАКТОРА В ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ

В тезисах рассматриваются сложности, сопутствующие деловой межкультурной коммуникации, приведены примеры. Определены основные причины недопонимания в деловой межкультурной сфере, предложены пути повышения эффективности деловой вербальной коммуникации.

Ключевые слова: межкультурная коммуникация, деловая коммуникация, лингвистика, культурология, управление.

Постановка проблемы. В современном мире профессионалу в любой сфере следует уметь преодолевать различные коммуникативные барьеры, затрудняющие процесс взаимопонимания и взаимодействия. Теория межкультурной коммуникации (ТМК) носит междисциплинарный характер, а значит, специалисту-менеджеру с целью постижения различных аспектов межличностного и межкультурного взаимодействия следует овладеть основами ТМК, включающими такие области гуманитарных сфер, как лингвистика, социология и культурология.

Анализ исследований. Вопросы деловой коммуникации освещены в работах как отечественных, так и зарубежных лингвистов Ю.Н.Солониной, М.С. Кагана [2], С. Kostelnick [4], S. McLean [5].

Цель – научно-теоретическое обоснование причин недопонимания в межкультурной коммуникации и способы их решения в деловой сфере.

Согласно гипотезе лингвистической относительности Эдварда Сепира (американский лингвист и антрополог) и Бенджамина Уорфа (американский лингвист), люди, говорящие на разных языках, видят мир по-разному, следовательно, каждому языку соответствует своя логика мышления.

Известный лингвист В. фон Гумбольдт, что язык – своеобразный «промежуточный мир, находящийся между народом и окружающим его объективным миром» [1, с. 51]. Изучение иностранных языков – это способ расширения не только языковой, но и концептуальной картин мира, получения новых знаний об окружающем мире.

Межкультурная деловая коммуникация напрямую связана с основными функциями управления: планирование, организация, руководство и контроль. Оценка бизнес-среды, подготовка планов и принятие решений требует коммуникативного взаимодействия. Делегирование, координация, контроль и организационное развитие – все осуществляется путем общения. Соответственно, общение считается источником жизненной силы организации.

Менеджеры в процессе межкультурной коммуникации выполняют различные роли, такие как межличностные роли, роли принятия решений и информационные роли для бесперебойной работы своей организации. Эти роли невозможно было бы выполнять без общения.

Таким образом, решение проблем эффективности управления в современных условиях состоит в улучшении качества деловой коммуникации в межкультурной сфере.

Следует отметить, что традиционное и инновационное считаются противоположенными началами, что может привести к конфликту с нормативно установленными представлениями человека [2, с. 181-182].

Причем, считается, что знание иностранного языка (вербальная коммуникация) способно решить лишь 30% трудностей, на эффективность общения влияет ряд факторов: манера речи, способность выслушать собеседника, жестикация. Отмечается, что представителям разных культур сложно работать вместе из-за разницы в отношении к разным ситуациям. Жесты, мимика, манера и скорость речи, одежда (невербальная коммуникация) могут повлиять на успех деловой коммуникации. Для решения таких сложностей следует учиться приспосабливаться и уметь находить компромисс, стараться избавляться от ложных ожиданий.

Так, в азиатской культуре общения, первостепенным считается почтение и сдержанность, что и отражено в процессе общения, умении дослушать до конца, выжидать, делать паузы, кроме того, их жесты не выдают эмоций, что в свою очередь не свойственно ряду иных культур. Причем фраза “может быть” зачастую означает “нет”.

В Италии, Испании и латиноамериканских странах, личные отношения превалируют над деловыми связями, активная жестикация и субъективные суждения позволены в деловой беседе, а фраза “мне кажется” считается вполне уместной в деловых отношениях [3].

Американцам свойственна независимость и личная инициатива, ориентация на результат, желание открыто высказать свое мнение. Зачастую, в деловом общении, представители американской культуры могут сопровождать отрицательное мнение о проекте рядом положительных оценок, что, в свою очередь, порой, воспринимается представителями других культур как одобрение, похвала.

В общении представителей англоязычных культур также может возникать ряд лингвокультурных трудностей: британцы (Б) и американцы (А) говорят на одном языке, но испытывают разные ассоциации, так, глагол ‘*table*’ в США означает “отложить рассмотрение вопроса”, а в Великобритании – “приступить к его рассмотрению” [3]. Кроме того, отметим некоторые лексические различия, когда разные варианты английского языка используют разные слова для обозначения одних и тех же объектов: *underground* (Б), *subway* (А) – метро, *railway* (Б), *railroad* (А) – железная дорога, *wireless* (Б), *radio* (А) – радио, *reception clerk* (Б), *desk clerk* (А) – служащий на входе заведения, , *government* (Б), *administration* (А) и др.

Итак, способность успешно коммуницировать связана с опытом и фоновыми знаниями, накопленными в процессе жизни, соответственно, оптимальным путем преодоления трудностей является активизация как вербальных навыков иноязычного общения, путем повышения языковых умений, так и саморазвитие, направленное на понимание ценностей представителей иных культур. Межкультурный дискурс сводится как к образцам вербального, так и невербального поведения, сложившихся в обществе применительно к закрепленным сферам профессионального общения.

Данное исследование не охватывает спектр всех вопросов деловой коммуникации, однако может служить основой для последующих практических и теоретических исследований.

Список литературы

1. Гумбольдт В. Язык и философия культуры. – М.: Прогресс, 1985. – 452 с.
2. Культурология: Учебник / Под ред. Ю.Н. Солонина, М.С. Кагана. – М.: Высшее образование, 2005. – 566 с.
3. Karina Martinez-Carter. Culture shock: How to speak business anywhere, BBC, 7th October, 2014. [Electronic resource] / URL: <https://www.bbc.com/worklife/article/20141006-talk-shock-youre-doing-it-wrong2014>.
4. Kostelnick, C., & Roberts, D. Designing visual language: Strategies for professional communicators / C. Kostelnick, D. Roberts. Needham Heights, MA: Allyn & Bacon. 1998. – 410.
5. McLean. S. The basics of interpersonal communication / Scott McLean. Boston, MA: Allyn & Bacon, 2005. – 252 p.