

Галашова О. Г.,
Одеський національний економічний університет

ФОРМУВАННЯ НАВИЧОК МІЖКУЛЬТУРНОЇ ДІЛОВОЇ КОМУНІКАЦІЇ В СФЕРІ МЕНЕДЖМЕНТУ

У статті розглядаються фактори, які впливають на успішність міжкультурної комунікації, підкреслюється значимість системи цінностей кожної національної культури для розвитку відносин в сфері ділової комунікації. Визначаються шляхи подолання міжкультурних бар'єрів. Особлива увага приділяється діяльності менеджерів як координаторів та ініціаторів взаємовигідного співробітництва.

Ключові слова: міжкультурна комунікація, ділова культура, взаєморозуміння, бар'єри, менеджер, менталітет.

В статье рассматриваются факторы, которые влияют на успешность межкультурной коммуникации, подчеркивается значимость системы ценностей каждой национальной культуры для развития взаимоотношений в сфере деловой коммуникации. Определяются способы преодоления межкультурных барьеров. Особое внимание уделяется деятельности менеджеров как координаторов и инициаторов взаимовыгодного сотрудничества.

Ключевые слова: межкультурная коммуникация, деловая культура, взаимопонимание, барьеры, менеджер, менталитет

The article considers the factors which are important for the successful intercultural communication. The significance of system of values of every national culture for the development of relations in the sphere of business communication is emphasized. The ways of overcoming crosscultural barriers are determined. Special attention is paid to the activities of the managers and their roles as coordinators and initiators of mutually beneficial cooperation.

Key words: intercultural communication, business culture, mutual understanding, barriers, manager, mentality

Позитивні тенденції розвитку міжнародної інтеграції, розширення інформаційного простору, перехід більшості країн до відкритої економіки потребують використання вивченої стратегії і тактики міжкультурної ділової комунікації.

Ділове співробітництво вже давно є звичним явищем в сучасному постіндустріальному суспільстві: участь країн у суспільних проєктах, транснаціональні корпорації, злиття у банківській сфері, електронна торгівля, супутниковий комп'ютерний зв'язок, миттєве отримання інформації дають змогу мешканцям світової спільноти відчувати себе спроможними досягати бажаної мети та “спілкуватися швидко і легко” [10, с. 76].

Однак, незважаючи на переваги використання новітніх інформаційних технологій для прискорення процесу комунікації, перед учасниками ділової співпраці виникають проблеми щодо сприйняття цінностей іншої національної культури, що значно ускладнює їх стосунки, нерідко призводить до непорозуміння, становить бар'єри до прийняття взаємовигідних рішень.

Актуальність дослідження полягає у необхідності подальшого виявлення шляхів для подолання бар'єрів у міжкультурній діловій комунікації.

Об'єкт дослідження – професійна підготовка студентів економічних вищих навчальних закладів в сфері менеджменту.

Мета дослідження – вивчення та аналіз особливостей національних ділових культур країн світу, визначення ролі менеджерів у взаємодії ділових корпоративних культур.

Взаємозв'язки між країнами в інформаційну еру обумовлюються, певною мірою їхньою економічною взаємозалежністю. Особливого значення набуває культура міжособистісної та ділової комунікації.

Комунікація, за визначенням С.Г. Тер-Мінасової, є процесом обміну повідомленнями, постійно відбувається відтворення смислів, так як вони не збігаються у людей, що говорять на одній і тій же мові, що виростили в одній і тій же культурі [3, с. 25]. Отже, комунікація дає змогу для обміну інформацією, досвідом та є способом налагодження контактів, але її ефективність залежить від спроможності усіх учасників цього процесу дійсно зрозуміти одне одного. Спільна мова не свідчить про спільну уяву співрозмовників про предмет розмови, в результаті чого непорозуміння виникає навіть у носіїв мови. Концепція “співвідношення мови і мислення” О.А. Потебні дає пояснення складнощів, які виникають в процесі комунікації: акт мовлення тільки стимулює в слухачеві ментальну діяльність, яка більш або менш подібна до діяльності мовця, думки мовця не передаються слухачеві; ніколи уявлення слухача не є ідентичне з уявленням мовця. Всяке розуміння є разом нерозумінням, всяка згода – разом незгода [6, с. 110].

Отже кожна людина має свій власний світогляд, і її особистісне сприйняття навколишнього оточення відбувається на формах і методах передачі інформації співрозмовникам.

Беручи до уваги той факт, що комунікацію можна розглядати у широкому сенсі як “канали засобів передачі та одержання інформації, де задіяні машини прилади, штучний інтелект ... тощо” [8, с. 7] і у вузькому розумінні як основного способу людського спілкування, у даній статті ми розуміємо комунікацію у сенсі мовного існування, а саме обміну думками і досягненнями взаємного порозуміння між людьми в процесі спілкування.

Як відомо, характер взаємодії між представниками однієї культури обумовлюється їхнім соціальним походженням, вихованням, освітою, сферою професійної діяльності, індивідуальним світосприйняттям. Іноді це призводить до деяких труднощів під час комунікації. Але, завдяки записаній в підсвідомості культурній програмі, яка об'єднує спільноту [там само], непорозуміння можна досить легко подолати.

Більш очевидними є труднощі, що виявляються у міжкультурному спілкуванні.

Інтернаціоналізація та глобалізаційні зміни в суспільстві потребують налагодження контактів на міжнародному рівні, в межах міжкультурної комунікації.

Міжкультурна комунікація – це водночас і наука і набір навичок, якими потрібно оволодіти під час спілкування, оскільки взаємодія з іншою культурою вимагає певних знань та умінь, зосередженості на успадкованих та ustalених нормах соціальної практики людей, які належать до різних національних та етнічних спільнот.

Згідно визначення Ф.С. Бацевича, “Міжкультурна комунікація – це процес спілкування (вербального і невербального) людей (груп людей), які належать до різних національних лінгвокультурних спільнот, як правило послуговуються різними ідентичними мовами, відчувають лінгвокультурну “чужинність” партнера по спілкуванню, мають різну комунікативну компетенцію, яка може стати причиною комунікативних невдач або культурного шоку в спілкуванні” [3, с. 9]. Отже, для усунення непорозумінь та конфліктів необхідним є вивчення взаємозв’язку між культурою та комунікацією через виявлення притаманних різним народам культурних моделей” [цит. за 11, с. 35].

Дослідження відомих філософів і мовознавців (Ф. Браса, В. фон Гумбольдта, В. Лейбніца, В. Вундта, О.А. Потебні та ін.) склали основу для розвитку міжкультурної комунікації як науки, теоретичні засади якої були визначені Е. Холлом [там само].

На сучасному етапі проблеми, які виникають в процесі міжкультурного спілкування, розглядаються вітчизняними (С.Г. Тер-Мінасова, О.А. Земська, Т.І. Грушевська, А.Г. Старостенко, О.П. Сарокін, В.М. Манакін, В.Д. Попков, Ф.С. Бацевич) та зарубіжними (П. Єммерт, В. Донах’ю, С. Тінг-Гулі, Н. Сигбанд, А. Белл, Г. Хофстедс, Ф. Тромпенаарс) ученими [цит. за 7, с. 67].

Головна увага дослідників зосереджена на виявленні ситуацій порушення успішності акту комунікації та визначенні шляхів для усунення суперечностей та подолання комунікативних бар’єрів.

В процесі спілкування партнери стикаються з труднощами, які виникають завдяки відмінностям у їхньому світосприйнятті. Національна культура та менталітет впливають на характер взаємодії між співрозмовниками, В.М. Манакін підкреслює, що люди, виховані в різних національно-культурних соціумах, обов’язково матимуть ментальні, тобто світоглядні розбіжності і, як результат, – незбігання ментальних програм [8, с. 70]. Таким чином, перед партнерами постає проблема коректування власної поведінки та форм комунікації. Однак, незважаючи на розуміння практичної значимості взаємовигідного спілкування, учасники реагують на особливості іншої культури з різним ступенем адекватності, і “діапазон подібного характеру реакцій достатньо широкий – від пасивного несприйняття цінностей інших культур до активної протидії їхньому прояву та ствердженню” [8, с. 15]. Отже неможливо відразу уникнути труднощів, які виникають під час комунікації між представниками різних культур. Відчуття напруги та дискомфорту призводить до комунікативних невдач, виникнення міжкультурних бар’єрів. Однак, проблема бар’єрів у міжкультурній комунікації ще не набула однозначного рішення. Так, згідно точки зору деяких дослідників, у міжкультурній комунікації відрізняють:

- припущення подібності (люди вважають, що всі вони однакові)
- мовні відмінності
- помилки в інтерпретації невербальних дій
- вплив стереотипів
- несвідоме прагнення давати оцінку всім незнайомим культурним явищам
- тривога та напруга у міжкультурній комунікації [цит. за 2, с. 15].

На думку В.Л. Воробйової, всі бар’єри міжкультурної комунікації слід поділити на дві великі групи: бар’єри розуміння, які об’єднують фонетичний, семантичний, стилістичний, логічний, соціально-культурний типи бар’єрів; і бар’єри спілкування (темперамент, гнів, страх, сором, провина, відраза, презирство).

Класифікація бар’єрів, яку пропонують С.П. Боброва та Е.А. Смирнова, передбачає виділення перешкод – географічних, історичних, державно-політичних, економічних, мовних, психологічних [2, с. 89].

Вітчизняні дослідники визначають також особисті бар’єри, що виникають як результат емоцій, обумовлюються системами цінностей, відрізняються специфікою зворотного зв’язку між партнерами, фізичні бар’єри, які виявляються під час прийому інформації – шум, деякі статичні перешкоди; семантичні бар’єри – невміння учасників використовувати слова та словосполучення доречні для конкретної ситуації [3, с. 89].

Однак, незважаючи на розходження учених відносно таких проблемних понять, як “бар’єри” і “переклади”, типовим для багатьох досліджень є визначення основних категорій бар’єрів у міжкультурній комунікації:

1. Мовні бар’єри – неспроможність висловити думку у повній мірі у зв’язку з недосконалим знанням мови – посередника або мови одного з учасників спілкування;
2. Бар’єри сприйняття – інший світогляд, менталітет;
3. Бар’єри, обумовлені впливом культури – непорозуміння через інші культурні цінності;
4. Бар’єри як результат невербальної комунікації, вражень, дистанції (інтимної, особистої, соціальної, публічної)

На думку О.П. Садохіна, в процесі подолання бар’єрів у міжкультурній комунікації набуває актуальності проблема взаєморозуміння, стикаючись з різноманітними етнокультурними інтересами люди змушені досягати більш повного адекватного розуміння самих себе і партнерів [2, с. 58].

Проблема взаєморозуміння розглядається ученими в структурі міжкультурної компетентності, яка є головним чинником в успішній взаємодії представників різних монокультурних спільнот.

Особливого значення в системі міжкультурної комунікації набуває і ділова культура. Ділова культура – це система формальних та неформальних правил і норм поведінки, звичаїв, традицій, особливостей поведінки працівників, стилю керівництва і т.ін. в організаційних структурах різних рівнів [цит. за 9, с. 150].

Національна ділова культура є невід'ємною частиною національної культури кожної країни і відображає нариси, цінності та правила кожної конкретної національної культури. В основі національної ділової культури закладені норми та традиції ділової етики, нормативи і правила ділового етикету і протоколу.

На сучасному етапі розвитку суспільства під впливом глобалізаційних тенденцій в світовій економіці нових акцентів набуває взаємодія національних ділових культур.

Управління фірмою, яке відбувається на межі різних культур, здійснюється з урахуванням особливостей, властивостей кожній корпоративній культурі. Роль менеджера посідає у чіткій взаємодії з усіма структурними підрозділами організації. Його завдання – керувати без конфліктів в складній атмосфері культурних відмінностей, які виявляються в усіх сферах організаційної діяльності. Менеджер більш ніж усі інші робітники є "відповідальним за оптимальне використання ресурсів та їх примноження" [4, с. 17].

Незважаючи на те, що в своїй діяльності менеджер вирішує повсякденні завдання за допомогою людей, в керівництві подіями потрібна включно його персональна участь [1, с. 3]. Головним завданням менеджерів є отримання результатів і розробка тактики ведення справ так, щоб у цілеспрямованому співробітництві з іншими подолати все деструктивне.

"Люди, які знаходяться під його керівництвом, належать до різних культур, мають спільну кінцеву мету, але різні погляди стосовно способів і методів досягнення цієї мети. Тому поведінка одних здається неправильною іншим" [9, с. 152].

Цілком зрозуміло, що конструктивне вирішення проблемних ситуацій залежить від міжкультурної компетенції та компетентності менеджера: він має бути спроможним керувати поведінкою людей і своєю власною поведінкою.

Кроскультурне оточення вимагає від керівника "спільне ведення бізнесу з представниками інших культур, засноване на визнанні та повазі крос культурних відмінностей та формуванні спільної корпоративної системи цінностей" [9, с. 153]. Але досягнення цієї мети потребує чималих зусиль. Так, наприклад, розглянемо типи корпоративних ділових культур за Г. Хорстедом:

1. Індивідуалізація – колективізм
2. Дистанція влади
3. Прагнення до уникнення невизначеностей
4. Довгострокова – короткострокова орієнтація [10, с. 45]

Очевидно, що специфіка системи управління організацією обумовлена національним характером та менталітетом. Амбіційна та наполеглива особистість, яка знаходиться на першому місці в індивідуалістських культурах, не буде сприйматися в умовах колективізму, де спочатку потрібно відчутти себе як частину групи, і через мірна активність і увага до себе може розглядатися як зухвалість.

Дистанція влади теж становить певно бар'єри до формування спільної корпоративної системи: нерівність між людьми різного статусу для одних може бути нормальним, а в інших викликає почуття психологічного дискомфорту. Менеджери організацій з високим рівнем невизначеності не люблять приймати ризикованих рішень і брати на себе відповідальність. Цілком зрозуміло, що представники організацій з низким рівнем уникнення невизначеності, які беруть відповідальність на себе, приймають ризиковані рішення та зосереджені на стратегічних питаннях, будуть стримані і незацікавлені у налагодженні стосунків.

Важливе значення для визначення методів мотивації на робочому місці має вимірювання "мужності – жіночості". Конфліктні ситуації, характерні для цього типу культури, вирішуються шляхом розв'язання найскладніших завдань.

Довгострокова орієнтація пропонує цінності – ощадливість, напористість, які значно відрізняються від цінностей, що пов'язані з довгостроковою орієнтацією – повагою до традицій, прагнення не втрачати своє обличчя, виконанню соціальних зобов'язань.

Отже, розбіжності у стилі керівництва та стосунків різних типах ділових культур вимагають від менеджерів певного перевтілення, високого контролю над своїми почуттями та емоціями, вміння щиро сприйняти та оцінити нову культуру як благо для власного розвитку та основи для взаємного збагачення.

Важливу роль у професійному становленні менеджерів та визначенню їх стилю керівництва відіграє класифікація життєдіяльності організації, визначена Ф. Тромпенаарсом. Особливо важливим, на думку

Ф. Тромпенаарса, є аспекти взаємовідношення цілому між робітниками і організацією;

- ієрархічна структура влади, яка визначає керівництво і підлеглих;
- загальні уявлення кожного робітника про долю організації, її призначенні і меті, а також про своє місце в ній.

Ф. Тромпенаарс порівнює культури за параметром з метою виявити як людина навчається, змінюється, набуває досвіду [цит. за 10, с. 45].

Американські дослідники Н. Сігбанд та А. Белл підкреслюють, що комунікація являє собою головний чинник впливу менеджера на ситуацію. На думку учених, потрібно зробити детальний аналіз та свідомо підійти до розуміння сутності бар'єрів у міжкультурній діловій комунікації. Визначені автори приділяють велику увагу як вербальній так і невербальній комунікації. В працях дослідників відзначається, на шістьдесят відсотків така комунікація невербальною: міміка, жести, манери передають інформацію іншим людям. Під час міжкультурної ділової комунікації невербальні символи, що мають протилежну конотацію в інших культурах, можуть стати бар'єром для успішного спілкування [10, с. 11]. Окрім визначеного вище, американські учені приділяють велику увагу зворотньому зв'язку під час комунікації, розбіжність у сприйнятті часу і навколишнього простору, що може викликати серйозні непорозуміння.

Головними чинниками для подолання бар'єрів організації успішної роботи менеджерів у кроскультурному просторі вітчизняні та зарубіжні вчені вважають, перш за все, міжкультурну чутливість, знання та активне

сприйняття цінної іншої культури, тактовність, толерантність, самопізнання, володіння спільною мовою, взаєморозуміння.

На нашу думку, менеджерам, які налагоджують контакти у полікультурному просторі необхідно встановлювати пріоритетні зони позитивних емоцій під час спілкування, сприймати іншу культуру з точки зору набуття нових особистісних і ділових якостей.

Література:

1. Армстрон М. Как стать еще лучшим менеджером / М. Армстрон; пер. с англ. В. О. Шагоян. – Днепропетровск : Баланс-Клуб, 2003. – 350 с.
2. Грушевицкая Т. Г. Основы межкультурной коммуникации / Т. Г. Грушевицкая, В. Д. Попков, А. П. Садохин. – М., 2003. – 380 с.
3. Тер-Минасова С. Г. Язык и межкультурная коммуникация / С. Г. Тер-Минасова. – М., 2000. – 230 с.
4. Зингерт В. Руководство без конфликтов / В. Зингерт, Л. Ланг. – М. : Экономика, 1990. – 250 с.
5. Гумбольдт В. Язык и философия культуры / В. фон Гумбольдт. – М. : Прогресс, 1985. – 300 с.
6. Потебня А. А. Эстетика и поэтика / А. А. Потебня. – М. : Искусство, 1985. – 614 с.
7. Бацевич Ф. С. Словник термінів міжкультурної комунікації / Ф. С. Бацевич. – К. : Довіра, 2007. – 205 с.
8. Манакін В. М. Мова і міжкультурна комунікація / В. М. Манакін. – Київ : ЦУЛ, 2012. – 288 с.
9. Старостенко А. Г. Міжнародний менеджмент / А. Г. Старостенко. – Київ : ЦУЛ, 2011. – 488 с.
10. Sigbanol N. B. Communication for Managers / N. B. Sigbanol, A. H. Bell. – Cincinnati : South-Western Publishing Co., 1994. – 723 p.
11. Zing-Zoomey S. Communicating Across Cultures / S. Zing-Zoomey. – The Guilford Press, 1999. – 375 p.