

УДК 304

**РАЗВИТИЕ КРОСС-КУЛЬТУРНЫХ КОММУНИКАТИВНЫХ
КОМПЕТЕНЦИЙ В УСЛОВИЯХ ГЛОБАЛИЗАЦИИ
ЭКОНОМИКИ И БИЗНЕСА**

Л.Ю. Айснер, кандидат культурологии

С.В. Бершадская, ст. преподаватель

ФГБОУ ВПО «Красноярский государственный аграрный университет», г.
Красноярск, Россия

Статья посвящена актуальной проблеме развития кросс-культурных коммуникаций в сфере бизнеса. Авторы рассматривают роль кросс-культурной компетентности современного менеджера, акцентируя внимание на том, что знание языков, изучение зарубежной культуры и социальной жизни становится первостепенной для успешной международной коммуникации в мировом профессиональном пространстве.

Ключевые слова: кросс-культурная коммуникация, международный бизнес, социокультурные условия, бизнес-коммуникация.

The objective of this article is to consider cross cultural communication in the world of business. The article makes special reference to cross cultural awareness. The authors pay attention to foreign language knowledge, studying of foreign culture and social life for a modern manager to successfully participate in international communication.

Key words:

Cross cultural communication, international business, social and cultural conditions, business communication.

Вопросы кросс-культурной коммуникации и связанных с ней коммуникативных компетенций особенно актуальны на современном этапе. Несомненно, это объясняется процессами глобализации и возникновением

Вестник Восточно-Сибирской открытой академии

кросс-культурных проблем в международном бизнесе – противоречий при работе в новых социальных и культурных условиях, обусловленных различиями в стереотипах мышления между отдельными группами людей и необходимостью умения современного управленца разобраться в этих проблемах. Данные проблемы, с учетом явлений глобализации и динамичного развития культур, предполагают формирование у современного менеджера способности ориентироваться в мировом профессиональном пространстве. Одно из средств достижения этой цели – кросс-культурная коммуникация, а именно – взаимодействие представителей различных культур. Владение кросс-культурной коммуникативной компетенцией подразумевает умения понимать взгляды и мнения представителей другой культуры, корректировать свое поведение, преодолевать конфликты в процессе коммуникации, признавать право на существование различных ценностей, норм поведения – все это становится максимально востребованным для современного менеджера.

Интенсивная глобализация бизнеса приводит к необходимости введения новых моделей управленческого поведения в интернациональном бизнесе, т.е. роль кросс-культурной компетентности современного менеджера, знания языков, изучения зарубежной культуры и социальной жизни становится первостепенной. Эта категория навыков и умений помогает лучше ориентироваться в иноязычной деловой среде, способствует эффективному взаимодействию с зарубежными партнерами по бизнесу. Особенное значение кросс-культурные коммуникации приобретают сегодня, когда российские предприятия начинают работать в рамках деятельности ВТО.

Бизнес-коммуникации охватывают такие необходимые составляющие деловой активности как переговоры, переписка, презентации, выставки и форумы, симпозиумы и конференции, текущее рабочее взаимодействие, связи с общественностью и реклама (public relations), личные продажи и продвижение на рынке, интернет-контент. Управление кросс-культурным взаимодействием предполагает преодоление межкультурных барьеров как минимум в области

Вестник Восточно-Сибирской открытой академии

деловых коммуникаций.

Для эффективного развития коммуникативных навыков, необходимых менеджерам, и управления бизнес-коммуникациями в процессе кросс-культурного делового взаимодействия разрабатываются практические рекомендации для руководителей и менеджеров разного уровня с целью снижения экономических рисков и потерь, связанных с межкультурными конфликтами. Потери такого рода могут быть существенными. По статистике около 70% международных альянсов распадаются в течение первых трех лет совместной деятельности. Безусловно, причину этого следует искать не в действиях управленцев, а в тех кросс-культурных противоречиях и различиях культуры и менталитета, которые в определенный момент становятся непреодолимым препятствием. Экономические потери происходят также при попытках создать филиалы или представительства в других странах.

Несомненно, успех той или иной компании на внешнем рынке сегодня во многом зависит от того, насколько грамотно и умело выстроены профессиональные коммуникации с зарубежным партнером по бизнесу, насколько хорошо руководители знакомы с особенностями ведения бизнеса в стране бизнес-партнера, традициями и обычаями повседневной жизни потенциальных клиентов, а также с укладом социальной жизни, психологией поведения потребителей данной страны.

Одной из важнейших форм деловой коммуникации в управлении бизнесом является переговорный процесс. Проведение переговоров между партнерами из различных бизнес-культур – это один из самых сложных видов профессиональной коммуникации, требующий от участников специальных компетенций. От того, насколько правильно участники переговоров поняли друг друга и вели себя в соответствии с деловым этикетом и учетом культурных различий противоположной стороны, зависит порой не только исход самих переговоров, но и судьбы компаний.

Приведем пример, когда вербальная коммуникация в процессе

Вестник Восточно-Сибирской открытой академии

переговоров привела к непониманию в ситуации существующих языковых различий. Во время деловых переговоров американский менеджер предложил отложить рассмотрение вопроса – to table the issue. Вслед за этим участник переговоров со стороны англичан тут же выносит этот вопрос на обсуждение, чем приводит в сильное замешательство американцев. Оказывается выражение “to table an issue” в американском английском значит «отложить рассмотрение вопроса, не выносить на обсуждение», в то время как у англичан это выражение означает прямо противоположное – «вынести на рассмотрение».

Кроме языковых различий, коммуникация с носителями других бизнес-культур сталкивается с целым рядом сложностей. Какими бы ни были возникающие коммуникационные барьеры, они всегда обусловлены фактором культуры. Для предупреждения межкультурных конфликтов в деловой среде нужно обязательно учитывать различия в стилях управления в разных странах, различия в постановке проблем и принятия решений, различия в мотивации труда и отношении ко времени.

Существуют два подхода в процессе подготовки управленцев к кросс-культурному взаимодействию: первый – глубокое изучение языка, культурных особенностей, традиций и социальных правил конкретной страны, с представителем которой менеджер собирается коммуницировать, и второй – овладение общими навыками межкультурной коммуникации, которые помогут ему адаптироваться в условиях любой культуры. К таким навыкам, которые необходимо формировать у каждого профессионального менеджера, например, относятся:

1) умение брать ответственность за коммуникацию – не надо думать, что выстраивать процесс общения – это работа твоего собеседника;

2) умение выслушивать до конца, не торопиться с суждениями и принимать позитивно существующие различия;

3) умение проявлять уважение – изучить, как проявляется уважение в коммуникации в разных культурах – через жесты, зрительный контакт и т.д.;

Вестник Восточно-Сибирской открытой академии

4) способность к эмпатии – уметь поставить себя на место своего собеседника, внимательно слушать то, что он пытается тебе сообщить, уметь представить его чувства и точку зрения;

5) умение быть толерантным – учиться контролировать чувство фрустрации, когда оказываешься в незнакомой и сложной ситуации;

6) умение быть гибким – быть готовым изменить свои привычки, предпочтения, отношение.

Обучение менеджеров кросс-культурным коммуникативным навыкам имеет свою специфику. Являясь по сути бизнес-обучением, оно должно быть тесно связано с функциональным полем реального бизнеса. Обязательным и неотъемлемым требованием обучения представителей бизнеса является интерактивность, нацеленность на развитие практических навыков и, безусловно, технологичность, поскольку основное внимание обучающихся менеджеров направлено на получение конкретных ответов на вопросы «как действовать в этой ситуации?», «как решить возникшую проблему?».

Наиболее эффективным в этом виде бизнес-обучения по-прежнему остается кросс-культурный тренинг, в основе которого лежит методика интерактивного развивающего обучения, позволяющая в процессе тренинговых сессий сформировать практические навыки межкультурного взаимодействия, подготовиться к преодолению последствий культурного шока. Менеджеры выполняют множество практических упражнений, кейсов, ролевых игр, участвуют в деловой игре, разыгрывают симуляции.

Как правило, такой тренинг содержит программу развития кросс-культурных компетенций, которая разрабатывается специально под специфику бизнеса конкретной компании и содействует внедрению новых моделей делового поведения и взаимодействия.

При этом целями обучения в кросс-культурном тренинге могут являться:

- выявление подходов к решению кросс-культурных проблем;

Вестник Восточно-Сибирской открытой академии

- развитие социальных компетенций (эффективное взаимодействие, разрешение конфликтов, принятие решений);
- повышение культурного и эмоционального интеллекта участников (развитие чувствительности к кросс-культурным различиям);
- развитие кросс-культурных управленческих компетенций (постановка задач, мотивация сотрудников, обеспечение контроля, деловой этикет, техники ведения переговоров, small talk).

Данные формы обучения формируют у менеджеров навыки и умения выстраивать коммуникацию с бизнес-партнером из другой культуры, развивают способность адаптироваться к быстро меняющимся условиям бизнес-среды, которые в совокупности способствуют появлению соответствующих компетенций.

Когда в ходе коммуникации с иностранными партнерами менеджер демонстрирует определенное поведение, которое подтверждает владение кросс-культурными компетенциями, это воспринимается как дополнительное преимущество при принятии решения о дальнейшем взаимодействии и является важной частью имиджа компании в целом.

Коммуникативная компетенция в кросс-культурном аспекте создает основу для профессиональной мобильности, приобщает предпринимателей и менеджеров к стандартам мировых достижений, увеличивает возможности профессиональной самореализации на основе коммуникативности и толерантности, что в свою очередь, позволяет им успешно управлять бизнесом в условиях различных деловых культур, правильно выстраивая межкультурное взаимодействие, определять причины межкультурных конфликтов и предотвращать их в целях повышения эффективности организаций в условиях глобализации экономики.

Литература

1. Р.Д.Льюис. Деловые культуры в международном бизнесе. Изд-во «Дело». - М., 2001

Вестник Восточно-Сибирской открытой академии

2. С.Г. Тер-Минасова. Язык и межкультурная коммуникация. Изд-во «Слово». - М., 2000.

3. P.J.Montana. International Management. Barron's Business Review.New-York. - 2000.