

## МЕЖКУЛЬТУРНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

УДК 316.485.6

### МЕЖКУЛЬТУРНАЯ КОМПЕТЕНЦИЯ КАК УСЛОВИЕ УСПЕШНЫХ БИЗНЕС-ПЕРЕГОВОРОВ

© Игорь Викторович САХНО

Тамбовский государственный университет им. Г.Р. Державина,  
г. Тамбов, Российская Федерация, аспирант,  
кафедра социальной психологии, e-mail: Siv555555@yandex.ru

Особое значение для психологической науки и практики в современных условиях приобретает исследование проблемы повышения эффективности бизнес-переговоров представителей разных культур с характерным для них когнитивным диссонансом, усвоенной деловой практикой и коммуникативными стратегиями, а также доминирующими ценностями и смыслами. Межкультурная компетенция участников бизнес-переговоров определена как совокупность культурно-релевантных ценностей, норм, стереотипов и социальных умений, обеспечивающих бесконфликтность, результативность и комфортность переговорного процесса в поликультурной среде. Проанализированы ведущие научные подходы к определению данного феномена, подчеркнута значимость диалогичности в успешности переговоров и выявлен ценностный компонент межкультурной компетенции. Сделан вывод о том, что на межкультурную компетенцию в переговорах влияет как культурно обусловленный стиль ведения переговоров, так и специфические черты деловых стратегий представителей разных культур.

*Ключевые слова:* переговоры; межкультурная компетенция; диалог.

Межкультурное сотрудничество деловых людей представляет собой актуальный объект научного исследования, направленного на раскрытие специфики культурной среды в международном бизнесе, изучение культурной обусловленности конфликтных отношений в экономической сфере, поиск эффективных стратегий преодоления культурных барьеров в достижении взаимовыгодных целей делового партнерства.

Для поддержания разнообразных межкультурных контактов и форм общения партнерам необходимо обладать межкультурной компетенцией.

В отечественной науке интерес к проблематике межкультурной компетенции возник в 90-е гг. XX в. Инициаторами изучения данного феномена стали преподаватели иностранных языков, которые первыми осознали, что для адекватного взаимопонимания с представителями других народов недостаточно простого овладения иностранным языком. Реальное общение с иностранцами показывает, что даже высокое знание иностранного языка не исключает непонимания и конфликта с носителями данного языка.

Очевидно, что эффективное межнациональное общение невозможно без практических навыков и всесторонних знаний о культуре другого народа в межкультурной коммуникации.

В отечественной психологии проблематика межкультурной компетенции наиболее глубоко разрабатывается в социальной психологии (В.С. Агеев, В.В. Кочетков, Н.М. Лебедева, Г.У. Солдатова), лингвистике (О.А. Леотович, А.В. Павловская), социологии (Ю.В. Арутюнян, Л.М. Дробижина), этнологии (Ю.М. Броблей, С.А. Арутюнов), политологии (А.В. Дмитриев, В.В. Латынов и др.).

В последние годы в России вышла серия научных статей по межкультурной коммуникации, в которых авторы рассматривают основные концептуальные понятия, теории и методы этой науки. Однако для нынешнего состояния межкультурной компетенции характерны эклектичность, отсутствие общих методологических оснований исследования, единых концептуальных подходов. Нет четко определенной теоретической базы, единства терминологии, исходных посылок, которые

бы позволили представителям разных научных школ и направлений достичь конструктивного взаимопонимания.

В зарубежной науке накоплен колоссальный опыт в решении проблем межкультурной компетенции, который еще предстоит в полной мере освоить отечественным исследователям. Данная проблема начала разрабатываться в западной науке, когда возросла потребность теоретико-практического осмысления проблемы достижения взаимопонимания между народами, во многом отличными по своему культурному укладу бытия. Отсюда возникают первые концептуальные положения теорий коммуникации А. Смита, В. Брислина, Р. Оливера, Д. Трагера, Э. Холла и др. Классической моделью коммуникации выступает модель, разработанная Г. Лассуэлом и К. Шенном.

Как показывает международная практика, чтобы эффективно поддерживать разнообразные межкультурные контакты и формы общения, партнерам необходимо не только знание соответствующего языка, но и знание норм, правил, традиций, обычаев и т. д. другой культуры. Каждый участник межкультурных контактов быстро осознает, что одного владения соответствующим иностранным языком оказывается недостаточно для полноценного межкультурного взаимопонимания, что требуется знание целого комплекса форм поведения, истории, психологии, культуры своих партнеров по общению. Наконец, требуется знание механизма самого процесса общения, чтобы прогнозировать возможности неверного понимания партнеров и избежать его. Иными словами, разнообразные формы взаимодействия и общения представителей разных культур предполагают наличие у них необходимых теоретических знаний, психологических качеств и практических навыков для эффективного взаимодействия, совокупность которых можно определить термином «компетентность».

Современные социокультурные процессы порождают специфические особенности межкультурного взаимодействия, задают новые направления теоретических исследований, ведут к переосмыслению традиционных исследовательских методов и методологических подходов. В этом контексте все острее становится потребность в теоретическом обобщении знаний, накопленных в практике

взаимодействия культур, в более точном выявлении межкультурных различий, специфических особенностей культур, раскрытии механизмов межкультурного взаимодействия и факторов, способствующих адекватному пониманию культурных ценностей других народов.

Этимологически термин «компетенция» образован от латинского слова “competentia”, который на сегодняшний день в научной литературе трактуется как:

- круг полномочий какого-то органа или должностного лица, предоставленных законом, уставом или иным актом какого-либо общественного органа или должностного лица;

- круг вопросов в какой-либо области, в которой данное лицо обладает достаточными познаниями, опытом.

В науке описаны различные компетенции в зависимости от видов деятельности, уровней, критериев, динамики их развития. Большинство исследователей данного феномена склоняются к определению компетенции как многопараметрического и интегрального понятия, характеризующего не только деятельность, но и личность (Л. Дэвис, Э.Ф. Зеер, Л.М. Московская, Н.А. Переломова, С. Хэйз и др.). В этом русле межкультурная компетенция находится в смежной области между профессиональными и личностными компетенциями и возрастает по мере освоения индивидом практики межкультурной коммуникации; разнообразных межкультурных контактов; форм межэтнического взаимодействия. Отдельные авторы рассматривают межкультурную компетенцию как составную часть межкультурной коммуникации, полагая, что лучше всего сущностные характеристики данного феномена просматриваются при контактах таких основных уровней взаимодействия культур, как этнический, национальный и цивилизационный [1].

По справедливому замечанию А.П. Садохина, на всех уровнях представители конкретных культур получают новые импульсы развития, распространяют свое культурное влияние, совершенствуются. Вследствие этого отношения между людьми становятся более продуктивными и устойчивыми, хотя неизбежно возникают трудности и противоречия вплоть до конфликтов в переговорном

процессе [1]. Но о каких бы ценностях ни шла речь, переговоры всегда предполагают взаимовыгодный результат.

В психологическом смысле термин «переговоры» является обозначением процесса коммуникации противостоящих друг другу двух или более индивидуальных или групповых субъектов, заинтересованных в согласованном принятии решений по значимой для них проблеме. Достижение согласованного, т. е. взаимоприемлемого для субъектов переговоров решения является целью и конечным результатом переговорной деятельности [2–3]. Исходя из этого можно отметить, что переговоры как форма социального взаимодействия имеют ряд отличительных особенностей:

- переговоры ведутся в условиях ситуации с разнородными интересами сторон, т. е. их интересы не являются абсолютно идентичными или абсолютно противоположными;

- сложное сочетание многообразных интересов делает участников переговоров взаимозависимыми. И чем больше стороны зависят друг от друга, тем важнее для них договориться путем переговоров;

- взаимозависимость участников переговоров позволяет говорить о том, что их усилия направлены на совместный поиск решения проблемы;

- переговоры – это процесс создания единого ценностного базиса всех участников.

Итак, переговоры – процесс взаимодействия оппонентов с целью достижения согласованного и устраивающего стороны решения [4].

Однако к какому бы типу переговоры не относились, во всех них присутствует один элемент – это общение сторон. Во всех групповых действиях участники выступают одновременно в двух качествах: как исполнители конвенциональных (сотрудничающих) ролей и как неповторимые человеческие личности. Играя конвенциональные роли, они действуют как единицы социальной структуры. Существует согласие относительно вклада, который должен внести каждый исполнитель роли. Поведение каждого участника ограничено ожиданиями, обусловленными культурными нормами.

Существующие в каждой стране и у каждого народа традиции и обычаи общения и деловой этики, как известно, не являются

некими «застывшими» образованиями. Они изменяются, развиваются и обогащаются, а сам процесс коммуникации характеризуется рациональным соотношением интернациональных и национальных элементов. Несмотря на то, что участники международного общения придерживаются единых норм и правил, национальные и культурные особенности могут оказаться весьма значимыми в деловых отношениях. Знание этих особенностей может служить своеобразным «путеводителем», ориентиром возможного поведения партнеров [5].

Переговоры, как жанр межкультурной деловой коммуникации, отличаются от простого обмена мнениями и обсуждения вопросов наличием формализованных структур, разделением сторон по обсуждаемой проблеме и направленностью на выработку и принятие совместных решений [6]. Они также подразумевают длительность во времени, наличие этапов, ожидание результатов (в виде соглашений, обязательств, развития отношений и т. п.) и возможную повторяемость. Межкультурная деловая коммуникация определяется как социальными факторами, так и стереотипно-поведенческими условиями культур коммуникантов.

Во взаимодействии деловых культур существует лишь одна альтернатива: «Войти или выйти». Участникам межкультурного экономического взаимодействия ничего не остается, кроме того, чтобы либо войти в чужую для них культуру ведения бизнеса, либо выйти из деловых отношений с носителями иных культурных ценностей, норм, правил, стереотипов и практик. Третьего не дано [7].

Культурный аспект речевого поведения в межкультурной компетенции носителей неанглийской культуры, например, определяется тем, что природа языка, с одной стороны, определяется биологической «языковой способностью» (language faculty) человека, а с другой – социальной средой. Если языковая способность делает язык универсальным инструментом коммуникации, то социальная среда обуславливает значительную его диверсификацию в мире.

Культурные отличия языка объясняются тем, что это не только биологический, но и социальный феномен. Несмотря на то, что у каждого человека есть врожденный механизм усвоения языка, для обретения комму-

никативной компетенции, особенно в переговорах, язык необходимо усвоить в социальной среде, и среда обязательно влияет на языковые особенности.

Вместе с тем культурное разнообразие социальной среды, где распространен тот или иной язык, делает необходимым целенаправленное изучение особенностей речевого и неречевого поведения той среды, где предположительно возникнет необходимость межкультурного взаимодействия.

Поэтому в центре внимания исследователей оказываются не только традиционные культуры «внутреннего круга» (Великобритания, США и др.), но и культуры «внешнего круга» обращения английского языка (некоторые страны Азии и Африки с колониальным прошлым), а также культуры «расширяющегося круга» (развивающиеся государства с возрастающей долей внутреннего и внешнего общения на английском языке). Во всех этих случаях сам язык тоже принимает на себя культурный отпечаток, если он функционирует в иной культуре или испытывает на себе ее влияние.

Межкультурная компетенция – это компетенция особой природы, основанная на знаниях и умениях, способности осуществлять посредством создания общего для коммуникантов значения происходящего и достигать в итоге позитивного для обеих сторон результата общения. Она не имеет аналогии с коммуникативной компетенцией носителя языка и может быть присуща только медиатору культур – языковой личности, изучающей иностранный язык. Целью формирования межкультурной коммуникации является достижение такого качества языковой личности, которое позволит ей выйти за пределы собственной культуры и приобрести качества медиатора культур, не утрачивая собственной культурной идентичности.

Формирование межкультурной компетенции следует рассматривать в связи с развитием личности участника переговоров, его способности и готовности принимать участие в диалоге культур на основе принципов кооперации, взаимного уважения, терпимости к культурным различиям и преодолению культурных барьеров. Действительно, в психологии установлено, что присутствие в сознании каждого участника общения своего личного багажа, иными словами – своей соб-

ственной культуры (индивидуальной картины мира) и так или иначе противопоставленного ему чужого мира (чужого образа сознания) создает диалогичность личности. Именно диалогичность личности делает ее в результате способной к диалогу культур. В процессе приобщения к чужой культуре в контексте диалога участник переговоров опирается на познавательные средства своей культуры, привлекаемые для осознания средств чужой культуры, на новые знания о чужой культуре, сформированные в процессе ее познания, и на новые знания о своей культуре, созданные при познании чужой культуры.

С помощью речи, применения языковых средств человек как партнер в диалоге не только понимает сказанное иным партнером, но и устремляется к реконструкции его состояния, которое становится для него самого более значимой причиной сказанного. Поэтому диалог тесно связан с рефлексией. Именно рефлексия как способность осознавать и переосмысливать человеком свое бытие помогает ему ориентироваться в окружающем мире в целях адекватного поведения и эффективной деятельности. Как замечает И.Н. Иванова, «...развитие экономики и культуры и их взаимообусловленность активизирует рефлексивность» [8, т. 2, с. 344].

Подводя итог, мы можем сделать вывод о том, что межкультурная компетенция в переговорном процессе представляет собой не простой набор знаний и умений, а сложно организованную психологическую структуру, образующую совершенно новый феномен, проявляющийся во взаимодействии участников переговоров как носителей тех или иных культур. Компетенцию можно рассматривать как конкретную систему определенных умений, обеспечивающих результативность переговоров.

В целом, межкультурную компетенцию участников бизнес-переговоров можно рассматривать как совокупность культурно релевантных ценностей, норм, стереотипов и социальных умений, обеспечивающих бесконфликтность, результативность и комфортность переговорного процесса в поликультурной среде.

1. Садохин А.П. Межкультурная компетентность: сущность и механизмы формирования: автореф. дис. ... д-ра культурологии. М., 2009.

2. Коваль Н.А., Коваль М.В. Рефлексивное взаимодействие в переговорах // Известия Смоленского государственного университета. Серия Естествознание и медицина. Смоленск, 2010. № 3 (11). С. 327-334.
  3. Мельникова Н.А. Социальная психология: конспект лекций. М., 2008.
  4. Коваль Н.А., Коваль М.В. Психотехнология формирования рефлексивно-диалогического взаимодействия в переговорном процессе // Вестник Воронежского государственного технического университета. 2012. Т. 8. № 10 (2). С. 11-17.
  5. Коваль Н.А., Коваль М.В. Методологические основы изучения рефлексивного взаимодействия // Известия Смоленского государственного университета. Серия Естествознание и медицина. Смоленск, 2010. Т. 1. № 2 (10). С. 317-324.
  6. Коваль Н.А., Коваль М.В. Переговорный процесс: диалог, рефлексия, взаимодействие: монография. Тамбов, 2009.
  7. Мильруд Р.П. Символы культуры: монография. Saarbruke, 2012.
  8. Иванова И.Н. Модернизация экономики и развитие государства: в 2 т. М., 2006.
2. Koval' N.A., Koval' M.V. Refleksivnoe vzaimodeystvie v peregovorakh // Izvestiya Smolenskogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya Estestvoznaniye i meditsina. Smolensk, 2010. № 3 (11). S. 327-334.
  3. Mel'nikova N.A. Sotsial'naya psikhologiya: konspekt lektsiy. M., 2008.
  4. Koval' N.A., Koval' M.V. Psikhotehnologiya formirovaniya refleksivno-dialogicheskogo vzaimodeystviya v peregovornom protsesse // Vestnik Voronezhskogo gosudarstvennogo tekhnicheskogo universiteta. 2012. T. 8. № 10 (2). S. 11-17.
  5. Koval' N.A., Koval' M.V. Metodologicheskie osnovy izucheniya refleksivnogo vzaimodeystviya // Izvestiya Smolenskogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya Estestvoznaniye i meditsina. Smolensk, 2010. T. 1. № 2 (10). S. 317-324.
  6. Koval' N.A., Koval' M.V. Peregovornyy protsess: dialog, refleksiya, vzaimodeystvie: monografiya. Tambov, 2009.
  7. Mil'rud R.P. Simvoly kul'tury: monografiya. Saarbruke, 2012.
  8. Ivanova I.N. Modernizatsiya ekonomiki i razvitiye gosudarstva: v 2 t. M., 2006.

- 
1. Sadokhin A.P. Mezhekul'turnaya kompetentnost': sushchnost' i mekhanizmy formirovaniya: avto-ref. dis. ... d-ra kul'turologii. M., 2009.

Поступила в редакцию 17.02.2014 г.

UDC 316.485.6

#### INTERCULTURAL COMPETENCE AS CONDITION OF SUCCESSFUL BUSINESS-NEGOTIATIONS

Igor Viktorovich SAKHNO, Tambov State University named after G.R. Derzhavin, Tambov, Russian Federation, Post-graduate Student, Social Psychology Department, e-mail: Siv555555@yandex.ru

The study the problem of increasing the efficiency of business negotiations between representatives of different cultures with their characteristic cognitive dissonance assimilated business practices and communication strategies, as well as the dominant values and meanings acquires a particular importance for the modern psychological science and practice in modern conditions. The intercultural competence participants of the business negotiation is defined as the set of relevant cultural values, norms, attitudes and social skills providing conflict-free, performance and comfort of the negotiation process in a multicultural environment. The leading scientific approaches to the definition of this phenomenon highlight the importance of the success of dialogic negotiation and structured values of component of intercultural competence are analyzed. It is concluded that cultural negotiating style, and specific features of the business strategies of different cultures influences on intercultural competence in the negotiations.

*Key words:* negotiation; intercultural competence; dialogue.