

УДК 316.485.6

ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ СТРУКТУРА МЕЖКУЛЬТУРНОЙ КОМПЕТЕНЦИИ В БИЗНЕС-ПЕРЕГОВОРАХ

© **Нина Александровна КОВАЛЬ**

Тамбовский государственный университет им. Г.Р. Державина,
г. Тамбов, Российская Федерация, доктор психологических наук, профессор,
зав. кафедрой социальной психологии, e-mail: kafspsey@mail.ru

© **Игорь Викторович САХНО**

Тамбовский государственный университет им. Г.Р. Державина, г. Тамбов,
Российская Федерация, аспирант, кафедра социальной психологии,
e-mail: Siv5555555@yandex.ru

Особое значение для современной психологической науки и практики приобретает в современных условиях 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. Новизна заключается в том, что межкультурная компетенция участников бизнес-переговоров определяется как совокупность культурно-релевантных ценностей, норм, стереотипов и социальных умений, обеспечивающих бесконфликтность, результативность и комфортность переговорного процесса в поликультурной среде. Теоретическая значимость: психологическая структура межкультурной компетенции в бизнес-переговорах состоит из освоения культурной специфики социальных ценностей в сфере бизнеса, культурного своеобразия норм ведения бизнеса, культурных особенности предупреждения и разрешения конфликтов, культурных стереотипов и ритуалов переговорного процесса. Таким образом, 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; бизнес-диалог.

В современных условиях развитие межкультурной коммуникации происходит в самых разных сферах человеческой жизни: туризме, спорте, военном сотрудничестве, личных контактах и т. д. Произошедшие в последние годы социальные, политические и экономические изменения в мировом масштабе привели к небывалой миграции народов, их переселению, смешению и столкновению. В результате этих процессов все больше людей переступают раньше разделявшие их культурные барьеры. Формируются новые явления культуры, границы между своим и чужим стираются. Возникающие при этом перемены охватывают практически все формы жизни и получают в разных культурах неоднозначную оценку. Эти оценки чаще всего определяются особенностями взаимодействующих культур.

Обращение к теме межкультурной компетентности в сфере бизнеса обусловлено, с одной стороны, потребностью экономического сообщества в руководителе, владеющем необходимыми знаниями и навыками межкультурного общения, способным эффективно преодолевать межкультурные

барьеры в условиях разнообразных межкультурных бизнес-контактов, с другой – возрастанием социокультурного значения феномена межкультурной компетентности как в глобальном социокультурном пространстве, так и в теории межкультурной бизнес-коммуникации, как специальной культурологической теории, обладающей собственным предметом, методологией исследования и понятийно-терминологическим аппаратом [1].

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 [2; 3].

Особое значение для науки и практики приобретает в современных условиях 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.

В контексте перечисленной проблема межкультурной компетентности не рассматривалась и до настоящего времени не получила должного осмысления в исследовательском пространстве культурологии. Данный факт и определил цель и задачи данной статьи.

Анализ работ отечественных и зарубежных авторов позволяет сделать вывод о том, что в настоящее время исследованы вопросы возникновения и развития и содержания межкультурного взаимодействия [4; 5]. Этими работами создана теоретическая база для дальнейшего исследования проблем межкультурной коммуникации и межкультурной компетентности. Вместе с тем многочисленные публикации, посвященные проблемам социокультурной компетентности, позволяют констатировать, что в настоящее время отсутствуют целенаправленные исследования межкультурной компетентности, практическим подтверждением чего является отсутствие работ, посвященных вопросам ее структуры и механизмов формирования. Несмотря на растущий объем литературы по проблеме межкультурного общения, отсутствует фундаментальное системное исследование этого социокультурного явления так же, как и недостаточно разработан его методологический аспект.

Кроме того, вне внимания специалистов до сих пор остаются вопросы формирования, места и роли теории межкультурной компетентности в процессе делового взаимодействия. По данной проблеме в отечественной научной литературе до настоящего времени также отсутствуют исследования, посвященные вопросам межкультурной компетентности участников бизнес-переговоров, их ценностям, нормам, стереотипам, социальным умениям, которые позволяют осуществлять бесконфликтность и результативность переговорного процесса в деловых переговорах [6].

Особое значение для науки и практики приобретает в современных условиях исследование проблемы повышения эффективности бизнес-переговоров представителей разных культур с характерным для них когнитивным диссонансом, усвоенной деловой практикой и коммуникативными стратегия-

ми, а также доминирующими ценностями и смыслами [7].

В свете рассматриваемой проблемы нам представляется возможным описать психологическую структуру межкультурной компетентности участников бизнес-переговоров, которая включает освоение культурной специфики социальных ценностей в сфере бизнеса, культурного своеобразия норм ведения бизнеса, культурных особенностей предупреждения и разрешения конфликтов, культурных стереотипов и ритуалов переговорного процесса.

Освоение культурной специфики социальных ценностей в сфере бизнеса является основным компонентом в структуре межкультурной компетенции. Именно социальные ценности организуют и упорядочивают экономическую деятельность предпринимателей и коммерческих организаций, выступают в качестве регулятора их взаимодействия с обществом. Без освоения социальных ценностей бизнес-сообщества коммерческая деятельность становится невозможной, поскольку при их отсутствии не смогут сформироваться ориентиры и основы этого вида социально-экономической активности. Бизнес-ценности выражают интересы и устремления бизнесмена, являясь мотивационной стороной его профессиональной деятельности, определяют характер взаимоотношений с внешней средой, ближайшим окружением, придают направленность деловой активности. Благодаря ценностям обеспечиваются упорядоченность, целенаправленность и системность бизнес-деятельности.

Культурная специфика освоения социальных ценностей в сфере бизнеса предполагает изучение особенностей социально-культурологического развития страны. Международный бизнес – явление достаточно сложное для изучения, особенно когда речь идет о совместных предприятиях или длительных деловых переговорах. Помимо практических и технических вопросов (решение которых найти легко) на организационном уровне часто приходится сталкиваться с такими проблемами национальной психологии и поведения, решение которых сопряжено со сложностями, выходящими за рамки простого соглашения между бухгалтерами, инженерами и другими специалистами. Например, в японо-американском совместном предпри-

ятии американцев интересует прежде всего прибыль, японцы же озабочены разделом сфер влияния.

Ценности в бизнес-переговорах формируются и развиваются на основе норм ведения экономической деятельности, это следующий компонент в психологической структуре межкультурной компетенции. В результате процессов общественной трансформации, происходивших в России в последние два десятилетия, возникает и *культурное своеобразие норм ведения бизнеса*. В бизнес-коммуникации культурные нормы занимают важное место, прежде всего в связи с современным представлением об управлении как транснациональной категории. Хотя участники международного общения придерживаются сходных норм и правил, тем не менее национальные и культурные особенности могут оказаться весьма значимыми при деловых отношениях. Так, у англичан высоко развито чувство справедливости, поэтому при ведении дел они исповедуют веру в честную игру, не терпят хитрости и коварства. Английские традиции предписывают сдержанность в суждениях как знак уважения к собеседнику. Французы отличаются наибольшим вкусом в общении. В этом отношении они – образец для всех других народов. Французы вежливы, особенно с иностранцами, причем они таковы не из личного интереса, а из присущей им непосредственной потребности в галантности и вкуса к общению.

Таким образом, культурное своеобразие норм ведения бизнеса в разных странах обусловлено применением знания о культуре наций в лексикологии, туризме, деловом общении, практике обучения и т. д.

Следующим компонентом в психологической структуре межкультурной коммуникации являются *культурные особенности предупреждения и разрешения конфликтов*. Интеграционные процессы в современном обществе, глобальные изменения в культуре, политике и экономике, которые сопровождаются одновременно сближением и разобщением культур, привели к возникновению межкультурных, межэтнических и межконфессиональных конфликтов. У каждого участника бизнес-переговоров следует формировать представление о функциях и роли межкультурного конфликта. В продвижении

к этим целям может помочь психологическое изучение отношений к представителям иных культур и установка у членов бизнес-сообществ на мультикультурализм, обуславливающий необходимость формирования идеала, высшего уровня развития качеств мультикультурной личности. Формирование базовой культуры и ее поликультурного компонента должно рассматриваться с точки зрения формирования необходимого минимума общих способностей человека, его ценностных представлений и качеств, без которых невозможна социализация личности, определяющая успешное преодоление межкультурных конфликтов при ведении бизнес-переговоров. Во время межкультурных бизнес-переговоров велика вероятность того, что поведение партнеров не будет соответствовать ожиданиям другой стороны. Такое поведение часто интерпретируется как посплозновение на систему ценностей и морали.

Конфликт при межкультурном общении неизбежен. Поскольку участники интеракции не могут послать или принять сигналы однозначным образом, как они привыкли это делать во внутрикультурных ситуациях, эпизод межкультурной коммуникации может вызывать фрустрацию или испытывать терпение со стороны участников бизнес-переговоров. В подобных ситуациях тяжело найти общую линию ведения бизнеса, и партнеры могут прийти к разжиганию и обострению конфликта. Даже если партнеры по бизнесу добиваются определенного успеха в понимании проблемы, интерпретация сообщений может оказаться частичной, двусмысленной или ошибочной. Данному конфликту способствует неопределенность. Партнеры по бизнесу могут потерять терпение из-за двусмысленности, а это ведет к гневу, фрустрации или раздражению. Однако даже после того, как неопределенность уменьшена, конфликт все равно неизбежен из-за различий в смысле вербального языка и невербального поведения у разных культур, а также в сопутствующих нормах и ценностях, присущих культурной системе.

Актуальной задачей является разрешение и предупреждение возникших конфликтных ситуаций в рамках ведения бизнес-переговоров, которое обуславливается культурной спецификой страны. Межнациональные конфликты возникают в связи с существен-

ными различиями между участниками бизнес-переговоров на уровне экономических интересов. Различия в уровнях и темпах экономического развития национальных республик и регионов дают основание для негативных оценок состояния межкультурной коммуникации, что стимулирует рост конфликтности. Подобные различия – обычное явление для многонациональных государств бизнес-партнеров. Предупреждение возникших разногласий и устранение причин конфликта возможно при правильном понимании культуры другого народа, что достигается путем грамотной организации деловых переговоров в такой форме, как межкультурная коммуникация.

Таким образом, целью переговоров является достижение совместного решения, а учет национальных особенностей участников при реализации межкультурной коммуникации позволяет выработать правильную тактику взаимодействия, правильно понять и оценить действия партнера.

Важной составляющей в психологической структуре межкультурной коммуникации являются *культурные стереотипы и ритуалы переговорного процесса*. Культурные стереотипы служат для человека своеобразной «точкой отсчета» при определении своего отношения к поведению иностранцев. Сознание человека стремится упрощать сложные чувства и установки, в т. ч. и наши собственные. Знание и умение управлять стереотипами позволяют достигнуть понимания между различными культурами. Это возможно достигнуть за счет максимального внимания к тем ценностям, которые человек считает положительными, и минимизировать или воспринимать с юмором то, что считает отрицательным или приводящим к конфликту. Можно и уточнить стереотипы, например, «шведы часто ведут себя холодно и официально, но при этом под их внешней чопорностью скрываются своего рода отчаянные попытки доказать свою теплоту и лояльность».

Культурные стереотипы, как правило, касаются основополагающих психологических характеристик или черт личности. Стереотипы являются неизбежным продуктом нормальных психологических процессов, включая избирательное внимание, оценку, формирование понятий и категоризацию, атрибуции, эмоцию и память. Стереотипы

помогают человеку организовывать информацию о мире. Как особый вид категории, имеющей отношение к людям, они очень важны, поскольку позволяют взаимодействовать с другими людьми в окружающем нас мире и особенно значимы для межкультурной коммуникации.

Таким образом, уже краткий обзор культурных особенностей ведения переговоров доказывает наличие межкультурных различий в бизнес-диалоге. Поэтому для успешного проведения переговоров необходимо использовать основные достижения в области межкультурной деловой коммуникации, умение управлять своими стереотипами в отношении представителей других национальностей.

В заключение описания психологической структуры межкультурной компетенции участников бизнес-переговоров представляется возможным отметить, что описанная выше психологическая структура межкультурной компетенции участников бизнес-переговоров позволяет представить последнюю 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 культурологических наук. М., 2009.
2. Коваль Н.А., Коваль М.В. Рефлексивное взаимодействие в переговорах // Известия Смоленского государственного университета. Серия Естественные и медицинские науки. Смоленск, 2011. Т. 2. № 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. Воронеж, 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 Естественные и медицинские науки. 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.
-
1. Sadokhin A.P. Mezhekul'turnaya kompetentnost': sushchnost' i mekhanizmy formirovaniya: avtor. ref. dis. ... d-ra kul'turologicheskikh nauk. M., 2009.
 2. Koval' N.A., Koval' M.V. Refleksivnoe vzaimodeystvie v peregovorakh // Izvestiya Smolenskogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya Estestvoznaniye i meditsina. Smolensk, 2011. T. 2. № 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. Voronezh, 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.
- Поступила в редакцию 21.11.2014 г.

UDC 316.485.6

PSYCHOLOGICAL STRUCTURE OF INTERCULTURAL COMPETENCE IN BUSINESS-NEGOTIATIONS

Nina Aleksandrovna KOVAL, Tambov State University named after G.R. Derzhavin, Tambov, Russian Federation, Doctor of Psychology, Professor, Head of Social Psychology Department, e-mail: kafpsy@mail.ru

Igor Viktorovich SAKHNO, Tambov State University named after G.R. Derzhavin, Tambov, Russian Federation, Post-graduate Student, Social Psychology Department, e-mail: Siv5555555@yandex.ru

Particular importance is given to the modern psychological science and practice in modern conditions acquires 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. The novelty of is that 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 theoretical significance lies in the fact that the leading scientific approaches to the definition of this phenomenon highlight the importance of the success of dialogic negotiation and structured values component of intercultural competence. Thus, cultural influences as negotiating style and specific features of the business strategies of different cultures influence on intercultural competence in the negotiations.

Key words: negotiation; intercultural competence; dialogue.