

УДК 339.94

DOI: 10.26140/anie-2020-0901-0034

**СПЕЦИФИКА КРОССКУЛЬТУРНЫХ КОММУНИКАЦИЙ
В МЕЖДУНАРОДНЫХ ПРОЕКТАХ**

© 2020

AuthorID: 334635

SPIN: 8202-2707

Казарина Лариса Анатольевна, кандидат экономических наук,
доцент кафедры менеджмента, маркетинга и сервиса*Байкальский государственный университет**(664003, Россия, Иркутск, улица Ленина, 11, e-mail: kazalar@yandex.ru)*

Аннотация. Успешное сотрудничество в рамках международных компаний и проектов требует изучения механизмов взаимодействия различных культур. Нарушения кросскультурных коммуникаций (коммуникаций, в которых участвуют представители разных культур) оказывают существенное влияние на результативность управления и являются серьезной проблемой. Возрастающий интерес к феномену кросскультурной коммуникации обусловлен расширяющейся интеграцией в деловом мире. Проблемы кросскультурной коммуникации могут приводить к возникновению конфликтов между представителями разных деловых культур, региональных субкультур, различных стилей управления. К предпосылкам кросскультурных проблем относится наличие различий существенных параметров культур. Несовпадение особенностей культур, представляемых участниками совместных действий, повышает сложность достижения их взаимопонимания, формирует трудности в осуществлении совместных действий. Учет различий культурных факторов может повысить степень взаимопонимания между участниками коммуникаций. В статье рассматривается феномен кросскультурной коммуникации, ее связь с бизнес-процессами, уточняются причины нарушений кросскультурных коммуникаций, выделяются параметры культур, которые в наибольшей степени обуславливают различие в подходах к построению и управлению организаций. Приводятся примеры успешного экономического сотрудничества представителей разных деловых культур, даются рекомендации по построению кросскультурных коммуникаций, учету культурных различий, предотвращению и разрешению кросскультурных конфликтов.

Ключевые слова: культура, деловая культура, коммуникации, информация, кросскультурные коммуникации, межэтнические коммуникации, коммуникационный процесс, международные проекты, международное сотрудничество, управление организацией

**SPECIFICITY OF KPOCC-CULTURAL COMMUNICATIONS
IN THE INTERNATIONAL PROJECTS**

© 2020

Kazarina Larisa Anatolievna, the candidate of economic sciences associate professor
of the department of Management, marketing and service*Baikal State University**(664003, Russia, Irkutsk, street Lenina, 11, e-mail: kazalar@yandex.ru)*

Abstract. Successful cooperation within the framework of the international companies and projects demands studying mechanisms of interaction of various cultures. Infringements of cross-cultural communications (communications in which representatives of different cultures participate) render essential influence on productivity of management and are a serious problem. Growing interest to a phenomenon of the cross-cultural communications is caused by extending integration in the business world. Problems of the cross-cultural communications can result in occurrence of conflicts between representatives of different business cultures, regional subcultures, various styles of management. Presence of distinctions of essential parameters of cultures concerns to preconditions of cross-cultural problems. Discrepancy of features of the cultures represented by participants of joint actions, raises complexity of achievement of their mutual understanding, forms difficulties in realization of joint actions. The account of distinctions of cultural factors can increase a degree of mutual understanding between participants of communications. In the article the phenomenon of the cross-cultural communications, its connection with business-processes is considered, the reasons of infringements of cross-cultural communications are specified, parameters of cultures which to the greatest degree cause distinction in approaches to construction and management of the organizations are allocated. Examples of successful economic cooperation of representatives of different business cultures are resulted, recommendations for construction of cross-cultural communications, to the account of cultural distinctions, prevention and the sanction of cross-cultural conflicts are given.

Keywords: Culture, business culture, communications, the information, cross-cultural communications, interethnic communications, communication process, the international projects, the international cooperation, management of the organization

ВВЕДЕНИЕ

Современная тенденция к расширению осуществления международных контактов, информационная, технологическая, экономическая интеграция в деловом мире усиливает интерес к феномену кросскультурной коммуникации. Формирование успешного взаимопонимания все больше требует изучения механизмов взаимодействия между различными культурами. В рамках данной проблемы исследователи рассматривают общекультурные и социокультурные [1], правовые [2], образовательные [3], этнопсихологические [4], информационные [5] и другие аспекты кросскультурных коммуникаций. Существенно важно построение коммуникаций и в экономической сфере. Успешное международное сотрудничество требует такого построения межкультурного диалога, который не только не противоречит сохранению самобытности и самоидентификации, но и способствует

развитию культур, их взаимному порождению и сохранению национальной идентичности [6].

МЕТОДОЛОГИЯ

Поставленная цель уточнения особенностей кросскультурных коммуникаций, которые могут существенно повлиять на результативность международного экономического взаимодействия, требует постановки задач выявления тех характеристик различных культур, которые в значительной степени различаются между собой, и определения возможных проблем и барьеров в кросскультурных коммуникациях. Решение этих задач обуславливает необходимость применения методов сравнительного анализа характеристик культур и их классификаций, исследования соответствующего понятийно-терминологического аппарата, а также изучения практик международных экономических проектов, подтверждающих возможность гармонизации возникаю-

ших межкультурных различий.

РЕЗУЛЬТАТЫ

Следует отметить, что термин «кросскультурные коммуникации» не является единственным, отражающим соответствующее понятие в специальной литературе. На основе сочетания ключевых терминов «коммуникация» и «культура» в общественных науках используются и другие варианты – «межэтническая коммуникация», «межкультурная коммуникация», «межрасовая (трансрасовая) коммуникация», «мультикультурная коммуникация», «межкультурный (кросскультурный) диалог». Исследования указанных дефиниций демонстрируют отсутствие между ними принципиальных отличий и свидетельствуют о продолжающемся процессе формирования и развития понятийно-терминологического аппарата в соответствующей предметной области [7]. Об этом говорит и многочисленность и разнообразие дефиниций самого термина «кросскультурные коммуникации».

Одна из важнейших функция коммуникаций – обеспечивать возможность человеческой деятельности, способствовать этой деятельности. Неудовлетворительные коммуникации, наоборот, затрудняют деятельность, препятствуют ей. Результативность коммуникаций определяется уровнем взаимного понимания объектов передачи информации. Чем выше степень совпадения смысла полученного реципиентом (получателем) сообщения со смыслом, вложенным в сообщение его отправителем, тем более результативной является коммуникация.

Как известно, процесс коммуникации, вне зависимости от ее особенностей, состоит из нескольких обязательных взаимосвязанных этапов – зарождение идеи, кодирование и выбор канала, передача, декодирование [8]. Следовательно, отправитель должен так сформулировать свое сообщение, выбрать адекватный канал и представить сообщение в соответствующей выбранному каналу знаковой системе – в словах, звуках, символах, жестах и т.п., чтобы реципиент имел возможность его правильного восприятия и интерпретации. Основная проблема кросскультурных коммуникаций заключается в том, декодирование тесно связано с особенностями культуры участников информационного обмена и совместной деятельности. Представители разных культур по-разному осуществляют дешифровку получаемых сообщений. Чем больше различаются культуры, представляемые участниками совместных действий, тем сложнее становится достижение их взаимопонимания и тем больше возникает трудностей в осуществлении совместных действий. К наиболее распространенным причинам нарушений в кросскультурных коммуникациях относят различия в восприятии и интерпретации реальности представителями разных культур, стереотипы, проявления этноцентризма как убеждения в превосходстве своей группы, смысловые, технические и языковые нарушения в процессе обмена информацией [9]. Учет этих факторов и своевременное предотвращение их появления могут значительно повысить степень взаимопонимания между участниками коммуникационных процессов.

Все чаще кросскультурные коммуникации рассматриваются в бизнес-контексте. Соответствующая научная и учебная дисциплина формируется под влиянием запросов международных корпораций, где такие коммуникации являются основой бизнеса, катализатором успешности компаний. [10]. Кросскультурные коммуникации могут осуществляться как между разными фирмами, так и внутри отдельной организации, где сотрудники представляют разные государства, национальности и культуры. В связи с бизнес-контекстом межкультурных коммуникаций все чаще используется термины «деловая культура» и «бизнес-культура». Деловая культура рассматривается как составная часть национальной культуры и определяется как совокупность верований, приоритетов, ценностей и форм поведения, имеющих отношение к экономической деятельности, бизнесу,

коммерции.

Многообразные кросскультурные коммуникации в деловом мире возникают как следствие стремления к экономическому взаимодействию элементов экономических структур, принадлежащих разным культурам, что является неотъемлемой частью происходящего в мире процесса интеграции культур как формы развития цивилизаций [11].

К основным составляющим процесса коммуникации, обусловленным культурой специалисты относят [12, 13]:

- отношения, т.е. психологические состояния, определяющие поступки людей;
- стереотипы, отражающие наделение людей, принадлежащих какой-либо культурной, социальной, возрастной или другой группе определенными характеристиками;
- социальная организация культуры, включающая различия в ценностях, приоритетах, подходах, оценках представителей различных социальных групп, которые могут то вызывает барьеры в коммуникациях;
- методы аргументации способы выражения мысли также зависят от культуры (например, западным культурам свойственно логическое мышление, которое мало свойственно представителям Востока);
- социальные роли и соответствующие им нормы поведения;
- знание языка партнеров по коммуникации;
- восприятие пространства, в том числе ощущение комфортного физического расстояния участников коммуникации;
- отношение ко времени.

В деловой сфере к наиболее существенно влияющим на кросскультурные коммуникации относят фактор восприятия времени (отношения ко времени) [14]. Представители западных культур имеют линейное представление о времени, делят его на прошлое, настоящее и будущее. Восточным культурам свойственно восприятие времени как некоего бездонного резервуара, в котором течет сама жизнь. Такая разница в восприятии приводит к недоразумениям в межкультурном общении представителей западных и восточных компаний. В культурах с линейным представлением о времени высоко ценятся точность и пунктуальность. Само время рассматривается как чрезвычайно ценный, ограниченный и невозполнимый ресурс. На деловые встречи и переговоры не только принято не опаздывать, но и предпочитается прийти заранее. Время и бизнес-события планируются рационально, без учета эмоционального аспекта. Для такого планирования могут использоваться оптимизационные модели и программные средства. Представители таких культур стремятся составлять графики движения к целям, разбивают их на этапы и отдельные задачи, устанавливают приоритеты и устанавливают контроль за своевременным выполнением этапов и задач. В восточных деловых культурах ценность времени значительно снижается, оно рассматривается как своеобразная спираль, в которой каждый виток во многом повторяет предыдущий и создает новые возможности. Невыполненное в свое время дело не рассматривается как упущенный шанс. Наоборот, появляется время до нового витка, когда можно спокойно сосредоточиться, учесть прошлые ошибки и полноценно использовать новые возможности. В деловых вопросах западные партнеры ориентированы на текущие и будущие выгоды, поэтому ждут от восточных партнеров быстрых решений. Однако представители государств Востока предлагаемые бизнес-предложения рассматривают с позиций прошлого опыта, предыдущих результатов. Они могут долго анализировать различные факторы, которые влияют на бизнес в настоящее время и влияли в прошлом. Им свойственно нередко откладывать принятие решения и наблюдать за происходящим, полагая, что само время подскажет, как лучше действовать. Такое отличие подходов к принятию

решений существенно влияет на процесс деловых переговоров [15].

Отношение ко времени составляет основу деления деловых культур на монохромные (моноактивные), полихромные (полиактивные) и реактивные [18]. Для представителей монохромных культур характерны пунктуальность, точность, последовательность и сосредоточенность в каждый момент времени на одном деле. В процессе коммуникаций они следуют предварительному плану, предпочитают опираться на логику, редко перебивают, сдержанно выражают эмоции, ориентируются преимущественно на краткосрочные отношения с другими людьми. Представители полихромных культур предпочитают лишь приблизительное планирование, утверждая, что мир бизнеса быстро меняется, поэтому нет смысла в четких долгосрочных планах. Они могут заниматься несколькими делами одновременно, параллельно выполнять несколько этапов проектов, легко меняют планы, цели и задачи. При коммуникации они эмоционально активны и открыты, редко прибегают к паузам, могут перебивать партнеров по переговорам. Третью группу составляют реактивные, или слушающие, культуры. Представители этих культур ориентируются на меняющиеся обстоятельства и стоят свое поведение как реакцию на эти изменения. Они исходят из того, что деловым партнерским отношениям должны предшествовать полное понимание ситуации, получение всей необходимой информации, выстраивание личных взаимоотношений. В процессе коммуникаций они обычно эмоционально закрыты, часто делают паузы с тем, чтобы дать возможность партнеру обдумать то, что было сказано. Указанные различия в определенной степени затрудняют построение результативного бизнес-партнерства и требуют их учета при выборе форм и методов сотрудничества.

К важнейшим особенностям кросскультурных коммуникаций относится уровень контекстуальности передаваемых сообщений. Под контекстом обычно понимают своеобразие окружения текста сообщений, необходимое для его полного понимания. Культуры, согласно концепции Э.Холла, различаются соотношением текста и контекста в посылаемой информации, «правилами чтения» контекста, то есть скрытой информации [17]. В низкоконтекстной культуре (более свойственной странам Запада) принято называть вещи своими именами, получаемая информация ясна, понятно отношение отправителя к передаваемому сообщению, доля невербальных форм общения невелика, присутствие недосказанности рассматривается как признак некомпетентности собеседника. Основная ответственность за успех коммуникации возлагается на отправителя информации. В высококонтекстной культуре (наиболее характерной для стран Востока) отправители информации не стремятся обрисовывать ситуацию четко и детально, не показывают явно свое отношение к предмету обсуждения, многое можно понять только при наличии знания контекста, умения «читать между строк». Поэтому успех коммуникации больше зависит от получателя информации, от его способности к ее восприятию. Отсутствие учета такой особенности кросскультурных коммуникаций может приводить к недостаточному пониманию партнеров и, как следствие, к снижению результативности совместной деятельности. Существенное влияние культурные параметры оказывают и на систему управления международными компаниями и проектами. Например, такой параметр деловой культуры как «дистанция власти», выделенный Дж. Хофстеде [18], определяет размер и высоту иерархической структуры управления, длину управленческих цепочек, порядок и процедуру принятия решений, объемы полномочий руководителей, особенности системы стимулирования персонала. Значение параметра «избегание неопределенности» влияет на степень специализации выполняемых работ, определение ролей и функций сотрудников, необходимость обеспе-

чения сотрудникам стабильности и безопасности, виды и формы управленческого контроля. Уровень универсализма (всеобщности) культуры [19] оказывает влияние на склонность сотрудников к соблюдению законов и общепринятых правил, их ориентацию на взаимоотношения. Значение параметра индивидуализма отражает соотношение между частными и общественными интересами степень предпочтения принятия коллективных управленческих решений и т.п.

ВЫВОДЫ.

Несовпадение многочисленных параметров различных культур создает предпосылки для сложностей и коммуникационных барьеров в бизнес-среде, снижает результативность деятельности международных партнеров. Однако грамотное построение межкультурного общения дает возможность преодолевать такие кросскультурные барьеры [20]. Примером успешного международного сотрудничества и результативного согласования несовпадения элементов западных и восточных деловых культур становится расширяющееся бизнес-22 19], транспортно-логистических системах [23], инвестициях [24] и других сферах, предполагающих долгосрочное сотрудничество [25].

Таким образом, изучение и учет особенностей кросскультурных коммуникаций позволяет прогнозировать поведение иностранных партнеров, избегать ошибок в управлении международными организациями и проектами. Для своевременного предотвращения и оперативного разрешения возникающих конфликтов важна взвешенная стратегическая политика руководства компаний, готовность видеть причины конфликтов и идти на изменения для достижения разумного компромисса, гибкость и адаптивность организационной структуры. Большое значение имеют глубокие знания руководителей особенностей и основных параметров культур, в которых работает организация, и представителями которых являются ее сотрудники.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Лаптев А. Проблемы кросскультурной коммуникации в условиях глобализации / А. Лаптев // Актуальные вопросы инновационной экономики. – 2015. – № 9. – С. 107-115.
2. Володская Р.А. Язык права и межкультурные коммуникации / Р.А. Володская, О.В. Дышекова // Актуальные проблемы лингвистики формирования языковой компетенции юристов в современных условиях: сборник материалов Всероссийской научно-практической конференции. – Ростов на Дону, 2019. – С. 24-29.
3. Ли Су. Межкультурная коммуникация как учебная дисциплина / Су Ли // Межкультурная коммуникация: лингвистические аспекты: сборник статей международной научно-практической конференции. – Новосибирск, 2015. – С. 28-32.
4. Дорошенко Н.С. Роль прикладных этнопсихологических исследований в решении вопросов оптимизации межкультурной коммуникации в туризме на Байкале / Н.С. Дорошенко // Молодой ученый. – 2018 (204). – С. 317-320.
5. Лукиных Ю.В. Интернет как фактор кросскультурной коммуникации в международной компании / Ю.В. Лукиных // Путь науки. – 2015. – № 3 (13). – С. 70-73.
6. Музычук Т.Л. Межкультурный диалог и сохранение национальной идентичности в России / Т.Л. Музычук, О.Н. Бахлайкина // Евразийское сотрудничество: гуманитарные аспекты: материалы международной научно-практической конференции. – Иркутск, 2017. С. 134-141.
7. Недосека О.Н. Понятие «кросскультурная коммуникация» в современном гуманитарном знании / О.Н. Недосека // Вектор науки Тольяттинского государственного университета. Серия: Педагогика, психология – 2011. – № 4 (7). – С. 201-203.
8. Мескон М.Х. Основы менеджмента: Пер с англ. / М.Х. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури – М.: Дело, 1993.
9. Мясоедов С.П. Кросс-культурный менеджмент: Как вести бизнес с представителями других стран и культур. / С.П. Мясоедов, Л.Г. Борисова – М.: Издательство Юрайт, 2015.
10. Гришаева Л.И. Введение в теорию межкультурной коммуникации / Л.И. Гришаева, Л.В. Цурикова. – Academia, 2015.
11. Samovar L., Porter R. Intercultural Communication: a Reader. 7ed. Belmont: Wadsworth, 1994.
12. Градобитова Л.Д. Деловые культуры в условиях глобализации международных экономических отношений / Л.Д. Градобитова, Н.А. Пискулова. – М.: МГИМО. – 2005. – Ч.1.
13. Персикова Т.Н. Межкультурная коммуникация и корпоративная культура. – М., Логос, 2006.
14. Мясоедов С.П. Управление бизнесом в различных деловых культурах / С.П. Мясоедов. – М.: Вершина, 2009.
15. Гестеланд Р.П. Кросс-культурное поведение в бизнесе.

Маркетинговые исследования, ведение переговоров, менеджмент в различных культурах / Р.Р. Гестеланд. – М.: Бизнес-Клуб, 2003.

16. Льюис Р.Д. Деловые культуры в международном бизнесе. От столкновения к взаимопониманию / Р.Д. Льюис – Пер. с англ. - 2-е изд. - М.: Дело, 2001.

17. Грушевицкая Т.Г. Основы межкультурной коммуникации / Т.Г. Грушевицкая, В.Д. Попков, А.П. Садохин. – М.: АСТ: АСТ Москва: Восток-Запад, 2004.

18. Hofstede G. Cultures and Organizations/ Software of the Mind / G. Hofstede, G. J. Hofstede. – N. Y.: McGraw-Hill U.S.A., 2004.

19. Тропенаарс Ф. Национально-культурные различия в контексте глобального бизнеса / Ф. Тропенаарс, Ч. Хемпден-Тернер. – Минск: Попурри, 2004.

20. Карт П. Преодоление культурных различий. Практическое руководство по международному деловому общению / П. Карт, К Фокс. – М.: Фаир-Пресс, 2008.

21. Цвигун И.В. Повышение национальной конкурентоспособности России в контексте развития торгово-экономического сотрудничества с Китаем / Цвигун И.В., М.А. Балашова, Я.А. Суходолов // Baikal Research Journal. – 2015. – Т. 6. – № 5.

22. Колодин В.С. Современная специфика и перспективы развития внешнеторгового сотрудничества Байкальского региона с Китайской Народной Республикой / Колодин В.С., Суходолов Я.А. // Известия Байкальского государственного университета. – 2019. – Т.29. – №2.

23. Кородюк И.С. Геополитические изменения как стимул интегрированного развития транспортно-логистических систем Восточной Сибири и Монголии / И.С. Кородюк, А.В. Силантьев, А. Даваасурэн // Известия Байкальского государственного университета. – 2019. – Т. 29. – № 1. – С. 72-79.

24. Цвигун И.В. Перспективы развития российско-китайского инновационного сотрудничества / И.В. Цвигун, Е.Ю. Сизых / Актуальные аспекты развития инновационной мезоэкономики: Сборник статей по материалам международной научно-практической заочной конференции. – Хабаровск: Хабаровский государственный университет экономики и права. – 2016. – С. 12-19.

25. Анохов И.В. Проект «Один пояс – один путь»: гармонизация долгосрочных интересов России и Китая / И.В. Анохов, А.П. Суходолов // Вестник МГИМО-Университета. – 2019. – №3 (66). – С. 89-110.

Статья поступила в редакцию 08.01.2020

Статья принята к публикации 27.02.2020