

ствующих им тактик, структуризации этапов, решения коммуникативных задач и их ступеней выполнения), так и от особенностей языкового оформления высказываний в ходе делового диалогического общения.

*Л.С. Шуплякова,  
Е.В. Климук  
БГЭУ (Минск)*

## **АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ МЕЖКУЛЬТУРНОЙ БИЗНЕС-КОММУНИКАЦИИ**

Различия в вербальных, или речевых, системах коммуникаций немедленно обнаруживаются для любого человека, оказывающегося в зарубежной культуре. Основная проблема кросс-культурных невербальных коммуникаций в том, что реципиент стремится интерпретировать невербальные сообщения, используя «словарь» собственной культуры. Различия в вербальных, или речевых, системах коммуникаций немедленно обнаруживаются для любого, оказывающегося в зарубежной культуре.

Американец, путешествующий в Британии или в Австралии, несомненно, будет способен общаться, однако различия в произношении, отношении ко времени и в значениях слов будут очевидны. Например, выражение *to table a report or motion* в США означает «отложить дискуссию», в то время как в Англии это означает «дать делу приоритет». Эти различия легко заметить и принять, потому что мы понимаем, что язык — это произвольное изобретение.

Невербальные, или неречевые коммуникации, являясь составляющей коммуникационной системы языка, также специфичны для каждой культуры. Действия, движения человека, размещение предметов в пространстве несут информацию сами по себе, без слов. В низкоконтекстуальной (евро-американской, например) культуре большая часть информации передается явно, собственно словами. В высококонтекстуальной культуре (японской, например) значение сказанного определяется не столько словами, сколько контекстом — жестами, ситуацией, окружением. Например, в США точные письменные формулировки в договоре сторон очень важны, поскольку имеют правовое значение, поэтому к составлению договора привлекаются юристы. В Японии, однако, точные словесные формулировки менее важны, чем сами намерения сторон договориться, поэтому записанное на бумаге значит меньше. Значение времени варьирует среди культур в двух направлениях. Во-первых, это то, что мы называем временной перспективой: это общая ориентация культуры в отношении времени. Второе — это интерпретация, приписываемая специфическому использованию времени.

Большинство мировых культур отводят решению проблемы время, пропорциональное ее значению. Американцы, будучи хорошо подготов-

ленными к обсуждению и имея готовые ответы, могут вызывать враждебное отношение партнеров, стремясь сократить время обсуждения. Японских и ближневосточных управляющих нередко обескураживает настойчивость американцев быстро и прямо продвигаться в разрешении вопросов сделки. Развитая и в целом высокоэффективная правовая система в США позволяет американцам полагаться на нее в качестве гарантии уважения и соблюдения деловых обязательств. Многие другие культуры полагаются на дружбу и родство, локальные моральные принципы или неформальные обычаи для руководства деловым поведением.

Когда заключается соглашение? Американцы рассчитывают на подписание контракта к концу переговоров. Однако для многих греков и русских такое подписание есть просто сигнал начать серьезные переговоры, которые будут продолжаться до завершения проекта. С другой стороны, араб будет считать вербальное соглашение полностью обязательным. Для американца вполне нормально прийти на переговоры с юристом — чтобы контракт был подготовлен грамотно с юридической стороны и правильно обеспечивал интересы сторон. Однако такое появление с юристом на переговорах с арабским партнером ввергает последнего в ужас явным недоверием к его благонадежности.

Различные значения, которые культуры приписывают вещам, включая продукты, делают дарение подарков особенно трудной задачей. Например, подарок ножевых (столовых) изделий, как правило, неуместен в России, Тайване и в Западной Германии. В Японии маленькие подарки необходимы во многих деловых ситуациях, хотя в Китае они неподходящи. В странах Запада подарок может быть расценен как взятка. В Китае подарок следует преподносить лично, однако в арабских странах он должен быть передан публично, в присутствии других людей. Кроме того, в ряде стран существуют или разрабатываются стоимостные критерии, определяющие судьбу подарков, даримых государственным чиновникам. Дорогостоящий персональный подарок может не достаться адресату, а попасть в доход государства.

Различия в невербальных формах поведения чаще воспринимаются неверно. Собственный невербальный язык кажется естественным, а чужой — неестественным. Деловым людям следует избегать ошибок в интерпретации и передаче невербальной информации.