

ПЕРЕГОВОРЫ КАК ОДИН ИЗ ВИДОВ МЕЖКУЛЬТУРНОЙ БИЗНЕС-КОММУНИКАЦИИ

В международной бизнес-деятельности недостаточные знания о культуре взаимодействующих сторон способны вызвать у них желание проецировать ценности и нормы своей культуры на чужую культуру. В большинстве случаев это приводит к возникновению разногласий и проблем между деловыми партнерами, представителями различных культур, что является причиной неподписания договоров и разрыва личных и деловых отношений. Отсюда, видится очень важным наличие у современных представителей делового мира не только достаточного уровня знаний иностранных языков, но и обладание ими определенной межкультурной компетенции. Межкультурная компетенция, наряду со знаниями родного языка и культуры, охватывает также понимание особенностей поведения представителей других культур и языка. Сюда относятся знания о традициях, религиозных нормах, табу, ценностях, поведении, организации и осуществлении бизнес-деятельности.

Следует обратить внимание на то, что цели и мотивации различных культур детерминированы. Нередко излишнее влияние существующих стереотипов и клише мешает глубокому пониманию особенностей других культур и, в результате, провоцирует низкую готовность к переговорам.

Переговоры являются специфическим видом деловой коммуникации, который имеет свои правила и закономерности, использует различные способы достижения соглашения, совместный анализ проблем. Основной целью переговоров является совместное решение проблемы. Данный вид деловой коммуникации выполняет следующие функции: информационную, коммуникативную, регулятивную, пропагандистскую и «маскировочную», целью которой является достижение побочных эффектов [Шевчук, Д.А. Конфликты: избегать или форсировать? / Д.А. Шевчук. — Москва: Гроссмедиа, 2009. — 301 с.].

Выделяют два подхода к проведению переговоров: конфронтационный, подразумевающий противостояние сторон, и партнерский подход, который реализуется путем совместного с партнером анализа проблем и поиска выгодного для обеих сторон решения [Панфилова, А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности: учеб. пособие / А.П. Панфилова. — Санкт-Петербург: Знание; ИВЭСЭП, 2001. — 496 с.].

Для успешных межкультурных переговоров целесообразна подготовка с проведением анализа влияния культурных факторов. Можно выделить следующие основные элементы, которые необходимо учитывать при подготовке к переговорам на международном уровне: контекст, участники, предмет переговоров, стратегия, услуги переводчика / посредника [Thomas A. Handbuch: Interkulturelle Kommunikation und Kooperation / A. Thomas. — Göttingen: Vandenhoeck&Ruprecht, 2005. — 400 S.]. Переговоры имеют следующую структуру: разъяснение рамок переговоров — начало переговоров — согласование тематической структуры — изложение точек зрения партнеров по переговорам — соглашение.

Отмечают такие конструктивные приемы ведения переговоров, как: 1) прием «поиска общей зоны решения»; 2) прием «компромисса»; 3) прием «разделение проблемы на отдельные составляющие»; 4) прием «блоковой тактики» [Панфилова, А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности: учеб. пособие / А.П. Панфилова. — Санкт-Петербург: Знание; ИВЭСЭП, 2001. — 496 с.]. Более детальное их рассмотрение дает основание предположить их высокую эффективность при использовании в межкультурной бизнес-коммуникации.

В заключение хотелось бы подчеркнуть, что успех любых международных переговоров и последующего делового сотрудничества во многом зависит от владения участниками соответствующим иностранным языком, проявления ими толерантности и открытости по отношению к чужой культуре, знания ее отличительных особенностей, но также от искреннего стремления каждой из сторон к совместному поиску решения проблемы.

М.В. Мишкевич
БГЭУ (Минск)

СТАНОВЛЕНИЕ ОБЩЕЕВРОПЕЙСКОГО СТИЛЯ МЕНЕДЖМЕНТА В УСЛОВИЯХ МИРОВЫХ ИНТЕГРАЦИОННЫХ ПРОЦЕССОВ

Известное исследование Г. Хофстеде, проведенное 30 лет назад на базе 23 стран мира и ставшее классическим трудом в области международного менеджмента, продемонстрировало исключительно высокое культурное многообразие стилей менеджмента в различных странах.

Несмотря на существующее распространенное мнение об отсутствии у европейских менеджеров единого стиля, мы провели наш собственный анализ имеющихся источников, который показал, что следующие из выявленных нами черт являются общими для европейского стиля менеджмента, хотя и с известной оговоркой.

Во-первых, в условиях интеграционных процессов одной из общих характерных черт европейского стиля управления, формирующегося под влиянием американской экспансии, является *прагматизм*, который проявляется в таких качествах персонала, как настойчивость, энергичность, целеустремленность и умение доводить начатое дело до конца.

С прагматизмом достаточно тесно связано такое качество европейских менеджеров, как *проактивность*, под которым понимается наличие у каждого сотрудника компании стремления самому вершить свою судьбу вопреки внешним условиям. Считается, и не без оснований, что проактивные люди могут не только добиться высоких личных результатов, но и вывести вперед всю компанию в целом. Отсутствие проактивности — подчинение внешним условиям в большей мере, чем внутренним стремлениям, считается на Западе серьезным недостатком.

Еще одна общая черта, которую можно назвать как *социальная ответственность* менеджмента, отнюдь не противоречит предыдущим, ибо она проистекает из системы социально ориентированного рыночного хозяйства и превалирующей в западных странах высокой ценности индивидуума.