

## **Развитие межкультурных взаимоотношений в бизнесе**

Грамотно выстроенная межкультурная коммуникация является важным фактором, способствующим успеху бизнеса. В работе показано, как на основе карты культурных различий определить потенциальные области недопонимания и конфликтов, чтобы предпринять шаги по их недопущению, а также даны рекомендации, выполнение которых способствует уменьшению межгрупповых предубеждений и улучшению восприятия особенностей различных культурных групп в бизнес-коллективе.

**Ключевые слова:** межкультурные отношения, бизнес, карта культурных различий

В нашем мире существует огромное количество культур, различия которых могут непосредственно оказывать влияние на все сферы жизни, в том числе и на взаимопонимание в бизнесе. Понимание тонких намеков, местных обычаев и нетрадиционных стилей общения множества культурных групп может иметь решающее значение для успешных бизнес-отношений. Знание уникальной культуры и предпочтений многонациональной команды коллег и мультикультурных клиентов коррелирует с эффективностью бизнеса. Чтобы добиться успеха в бизнесе, необходимо устанавливать значимые и долгосрочные отношения с постоянно растущим кругом людей. Непонимание отдельных культурных различий в бизнесе может существенно и непоправимо повредить этим отношениям.

Кроме обязательного отношения к каждому человеку как к индивидуальной личности, также необходимо принимать во внимание культурные контексты, которые формируют не только внутренний мир индивидуума, но и его отношение к работе. В противном случае можно легко обидеть, спровоцировать недопонимание или нанести ущерб продуктивности бизнеса – возможно, даже не подозревая о причиненном вреде.

Говоря о культурных различиях, легко поддаться широко известным стереотипам, что представляет опасность для успешной коммуникации. Вот почему так важно признавать каждого человека, с которым вас связывают рабочие отношения, как личность с уникальным набором убеждений, ценностей и индивидуальных особенностей. Кроме того, социологи подчеркивают, что существуют определенные культурные черты, влияющие как на неформальное общение, так и на деловое поведение [1, с. 32].

Здесь стоит обратиться к карте культурных различий, согласно которой рекомендуется проанализировать межкультурное бизнес-взаимодействие и измерить его по 8 основным шкалам:

- 1) коммуникация: низкий контекст или высокий контекст;
- 2) критика: прямая критика или непрямая критика;
- 3) убеждение: вначале принципы или вначале практика;
- 4) лидерство: эгалитарное или иерархическое;
- 5) принятие решений: на основе консенсуса или сверху вниз;
- 6) доверие: на основе решаемых задач или на основе отношений;
- 7) несогласие: конфронтация или избегание конфронтации;
- 8) планирование времени: линейное время или гибкое время [3, с. 52].

Эти уровни можно использовать в качестве основы для анализа и сравнения двух разных культур друг с другом. Таким образом, можно определить потенциальные области недопонимания и конфликтов, чтобы можно было предпринять шаги для их уменьшения или устранения. Например, если представители культуры, в которой одобряется эгалитарное лидерство, планируют сотрудничество с теми, в чьей культуре превалирует иерархическое лидерство, им полезно обсудить и согласовать стратегию лидерства до момента начала совместной работы.

Особое внимание следует уделить первому и последнему из этих уровней – коммуникации и планированию, поскольку они имеют наибольший потенциал для влияния на деловые отношения.

Коммуникация играет ключевую роль в любом бизнесе, однако на общение неизбежно влияют и культурные нормы. Многие исследователи используют термины «высокий контекст» и «низкий контекст» для описания того, как культура может влиять на стиль общения. В высококонтекстной культуре коммуникация неявная, непрямая; здесь значительная часть общения происходит с помощью языка тела и косвенных намеков. Многое из того, что передается, зависит от отношений и взаимопонимания между коммуникантами. В низкоконтекстной культуре общение прямое, ясное и явное: люди с большей долей вероятности прямо скажут, что именно им нужно, когда им это нужно и как именно это необходимо сделать. Следовательно, когда представители высококонтекстной культуры (например, Индии, Японии, Великобритании) взаимодействуют с представителями низкоконтекстной культуры (например, Германии, США, Скандинавии), вполне возможно, что они могут столкнуться с проблемами общения.

Перечислить все потенциальные области культурного недопонимания – практически невыполнимая задача, поэтому те, что приведены ниже, являются лишь отправной точкой:

- жесты рук (например, поднятый вверх большой палец может рассматриваться как оскорбительный жест в некоторых регионах Ближнего Востока);
- жесты головой (например, индийское «покачивание головой» может использоваться в самых разных обстоятельствах);
- использование идиом и сленга;

- отношение к личному пространству;
- использование определенной формы обращения к людям (например, имя, фамилия, должность);
- форма приветствия (рукопожатием или другим действием);
- поддержание зрительного контакта [2, с. 74].

Планирование – еще одна немаловажная тема для обсуждения, особенно для тех, кто работал за пределами своей страны. Например, исследователи обнаружили, что поздние сроки начала и окончания совещаний гораздо более распространены в Турции, чем где-либо еще в мире. Важно помнить о существовании культурных различий, когда речь идет о планировании и управлении временем. Необходимо учитывать, что предположение о том, что коллеги и партнеры из других стран будут иметь такие же представления об управлении временем, как у планирующего, может оказаться ошибочным.

Рассматривая основные проблемы межкультурного взаимопонимания в бизнесе, стоит уделить внимание отсутствию взаимного уважения, которое может не только помешать работе, но и нанести ущерб отношениям, самооценке. Это в свою очередь может привести к незаконному или неэтичному поведению, такому как запугивание или домогательство. В связи с этим важно проявлять уважение ко всем участникам коммуникации, какими бы отличными от вас они ни казались – например, из-за возраста, этнической принадлежности, сексуальной ориентации, физических способностей, опыта, навыков, образования или религии.

Правильное понимание взаимного уважения располагает к более позитивной и сфокусированной рабочей атмосфере, доверительному и открытому общению, свободе совместного принятия решений, эффективности в устранении проблем и внедрении всевозможных улучшений, повышению лояльности среди персонала, что исключает уход ценных сотрудников со своих должностей. Соответственно, растет репутация справедливости и этической силы.

Не всем можно делиться с коллегами, и не любое общение уместно для работы. Например, политическая кампания или попытка оспорить чужие взгляды могут создать ненужную напряженность и поставить под угрозу взаимное уважение. Важно знать, где проходит граница между тем, чтобы поделиться своим опытом и взглядами, с одной стороны, и конфронтацией или смущением, с другой. Следует тщательно обдумать, чем полезно или необходимо поделиться на работе, и внимательно относиться к любым, особенно деликатным темам.

Поддержание четких личных границ также помогает узнать, не посягает ли кто-то на чьи-либо права. Кроме того, это помогает увидеть тот момент, когда размывается граница между участниками рабочей команды, и вовремя осознать риск проявления некорректности или неуважения по отношению к ним.

Итак, как можно улучшить отношения в межкультурном бизнесе или на рабочем месте, что позволяет отдельным лицам и организациям преодолевать

межкультурные коммуникативные барьеры и достигать своих целей в глобальном, в том числе виртуальном, пространстве?

Исследования, направленные на изучение способов уменьшения межгрупповых предубеждений и улучшения восприятия чужих групп, рекомендуют организациям, стремящимся к решению вопросов, направленных на инклюзивность и развитие межкультурных отношений, подойти к решению данных проблем творчески. Одним из ключевых приемов, охватывающих несколько областей социальных наук, является теория контактов, которая предполагает, что значимые контакты с людьми из разных групп могут уменьшить предрассудки и межгрупповую тревогу. Можно выделить три основные программные идеи, которые руководители должны рассмотреть для реализации в коллективе, чтобы улучшить межкультурные отношения на рабочем месте:

1. Небольшие командные обеды, помогающие вести беседы, которые способствуют знакомству друг с другом. У руководителя может быть два или три основных вопроса, ответы на которые он хотел бы получить от каждого человека, включая важную информацию, проливающую свет на основные ценности и желания человека.

2. Культурные пикники. Каждую пятницу или первую пятницу месяца один человек приносит еду для всей команды или отдела. Еда должна иметь отношение к личному опыту этого человека, и перед едой ему нужно кратко рассказать о том, где впервые он попробовал этот вид пищи, кто научил ее готовить и что это значит для него. Однако «шеф-повар» не просто готовит еду в одиночку – он должен работать в паре с тремя «помощниками повара»: двумя представителями других культур и одним – из культуры шеф-повара, если это возможно в данной организации. Помимо знакомства друг с другом во время приготовления пищи, «шеф-повар» и его «помощники» имеют общую цель, которая пойдет на пользу всей команде.

3. Форумы историй. Общность и разнообразие человеческого опыта раскрываются посредством повествования, рассказывания историй. Истории могут быть очень полезны, так как слушатели имеют возможность перенять для себя какой-либо опыт. Раз или два в месяц организация может проводить часовой форум историй. На таком форуме в среднем достаточно выступления пяти человек, которые могут рассказать перед командой личную историю, длящуюся не более десяти минут. Это интересное упражнение не только развлекает, оно также может опровергнуть те или иные стереотипы, позволит найти сходства с другими людьми и помочь друг другу справиться с какими-либо переживаниями.

Признание, понимание межкультурных различий и адаптация к ним в бизнесе могут представлять определенную сложность, особенно с точки зрения общения и планирования. Но при достаточном уровне эмпатии, заинтересованности и готовности к обучению нет необходимости сдерживать развитие этой ниши в компании. Выделение отдельного времени и ресурсов для повышения осве-

домленности сотрудников о различных культурах в любой организации является разумным вложением, потому что в конечном итоге это приносит пользу.

### *Литература*

1. Буланова Н. Н., Гаевская И. И. Позитивные последствия распространения массовой культуры // Сборник лучших научных работ молодых ученых Кубанского государственного технологического университета, отмеченных наградами на конкурсах. Гуманитарные науки. Краснодар, 2017. С. 31–33.

2. Гаевская И. И., Лаврентьева М. А. Теория культурной грамотности Э. Хирша // Актуальные вопросы филологических исследований: сб. материалов междунар. науч.-практ. конф., посвящ. 75-летию Победы в Великой Отечественной войне (Краснодар, 20 марта 2020 г.). Краснодар, 2020. С. 73–78.

3. Майер Э. Карта культурных различий. Как люди думают, руководят и добиваются целей в международной среде / пер. с англ. М.: Библос, 2018. 290 с.

УДК 821.111

*Л. А. Мельникова (Балашов, Россия)*

*Балашовский институт (филиал) Саратовского национального исследовательского государственного университета им. Н. Г. Чернышевского*

### **Проблема взросления в романе Д. Лилит «#Instadrug»**

В статье подвергаются осмыслению особенности раскрытия проблемы взросления в романе Д. Лилит «#Instadrug». Выявляются основные способы раскрытия образов центральных персонажей в данном произведении.

**Ключевые слова:** роман, Л. Лилит, взросление, образ, социальная сеть

Диана Лилит (род. в 1997 году) – современная американская писательница, дебютировавшая в 2013 году публикацией романа «#INSTADRUG», имевшего большой успех у читательской аудитории.

В данном произведении одним из предметов художественного внимания автора становятся особенности подросткового мировосприятия. Центральная героиня – 16-летняя Кэрри Блейк – констатирует, что рассуждает как старая, замученная жизнью женщина. Ни ее саму, ни ее друзей больше не интересуют ни дни рождения, ни День благодарения, ни День Святого Валентина, ни Рождество, ни Новый год. Исключение составляет лишь Хэллоуин, так как «в этот день каждый мог побыть кем-то другим. Подростки всегда стремятся к этому» [2, с. 48].

Стремление создать иной образ помогают реализовать социальные сети, проблему влияния которых на жизнь современных подростков и поднимает в своем романе Диана Лилит. Кэрри Блейк вступает в Инстаграме в переписку с