

УДК 316.485.6

ДИАЛОГ КАК ОСНОВА УСПЕШНОГО ЦЕЛЕДОСТИЖЕНИЯ

ГРАЧЕВ Иван Андреевич,аспирант кафедры социальной и возрастной психологии,
Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина

АННОТАЦИЯ. В статье указывается значимость владения межкультурной компетенцией при проведении делового диалога. Исследуется психологическая структура межкультурной компетенции, приводятся психологические подходы к исследуемому феномену.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: межкультурная компетенция, диалог, целедостижение.

GRACHEV I.A.,Postgraduate Student of the Department of Social and Developmental Psychology,
Tambov State University named after G.R. Derzhavin

DIALOGUE AS THE BASIS FOR SUCCESSFUL GOAL ACHIEVEMENT

ABSTRACT. The article points out the importance of proficiency in intercultural competence when conducting business negotiations. The author examines psychological structure of intercultural competence and suggests psychological approaches to the studied phenomenon.

KEY WORDS: business negotiations, intercultural competence, dialogue.

Каждому человеку приходится сталкиваться с тем, что принято называть деловым общением. Как правильно составить официальное письмо или приглашение, принять партнера и провести переговоры с ним, разрешить спорный вопрос и наладить взаимовыгодное сотрудничество. Всем этим вопросам во многих странах уделяется очень большое внимание. Особое значение деловое общение имеет для людей, занятых бизнесом. Во многом от того, насколько они владеют наукой и искусством общения, зависит успех их деятельности. На Западе соответствующие учебные курсы есть практически в каждом университете и колледже, издается множество научной и популярной литературы.

Переговоры – это вид совместной с партнером деятельности, как правило, направленной на решение проблемы. Они всегда предполагают по крайней мере двух участников, интересы которых частично совпадают, а частично – расходятся. В иных случаях мы имеем дело совсем с другими видами взаимодействия. При полном совпадении интересов сторон обсуждение не требуется, участники просто переходят к сотрудничеству. При полном их расхождении мы наблюдаем в наиболее явном виде конкуренцию, состязание, противоборство, конфронтацию.

Обычно считается, что переговоры нужны только для того, чтобы договориться. В целом это утверждение справедливо. Переговоры нужны для того, чтобы совместно с партнером обсудить проблему, которая представляет взаимный интерес, и принять совместное решение. Однако переговоры порой используются и с иными целями. В этом смысле переговоры могут выполнять разные функции, что необходимо учитывать, общаясь с партнером. Например, стороны заинтересованы в обмене взглядами, точками зрения, но не готовы по каким-

либо причинам на совместные действия или решения, считая их, допустим, невыгодными или преждевременными. В этом случае функция переговоров будет информационной. В общем, это еще и не переговоры, а скорее предпереговоры.

Близкой к информационной является функция, связанная с налаживанием новых связей и отношений – коммуникативная. Здесь основная задача также заключается в обмене точками зрения и информацией. Поэтому можно говорить о единой информационно-коммуникативной функции. Независимо от характера, типа конкретных переговоров эта функция обязательно в той или иной степени присутствует на любых переговорах.

К числу других существенных функций переговоров относятся: регулирование, контроль, координация действий. Эти функции, в отличие от информационно-коммуникативной, реализуются, как правило, при наличии хорошо налаженных отношений партнеров, обычно в тех случаях, когда уже имеются договоренности и переговоры ведутся по поводу выполнения достигнутых ранее совместных решений.

В переговорной практике возможны и такие ситуации, когда одна из сторон (или несколько) идут на переговоры, не собираясь фактически не только ничего решать, но и даже обмениваться мнениями. Например, переговоры той или иной стороне нужны лишь для отвлечения внимания партнера. Так, если речь идет о торговых переговорах, то один из участников может начать их только для того, чтобы заинтересовать другое, более выгодное, по его представлениям, лицо. Следствием того, что переговоры представляют собой совместную деятельность, является необходимость учитывать не только интересы партнера, но и его видение проблемы, его отношение к переговорам и многое другое. Иными словами, встает задача правильно составить представление о противоположной стороне. Это представле-

ние формируется еще до начала непосредственно переговорного процесса и уточняется в ходе ведения переговоров. Но даже когда стороны пришли к решению и переговоры формально закончились, взаимодействие продолжается. Оно связано с выполнением достигнутых договоренностей. На этом этапе формируется представление о надежности партнера, о том, насколько строго он следует написанным им документам. Для реализации бизнес-переговоров на международном уровне важно обладать межкультурной компетенцией.

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.

В отечественной науке интерес к проблематике межкультурной компетенции возник в 90-е гг. XX в. Инициаторами изучения данного феномена стали преподаватели иностранных языков, которые первыми осознали, что для адекватного взаимопонимания с представителями других народов недостаточно простого овладения иностранным языком. Реальное общение с иностранцами показывает, что даже высокое знание иностранного языка не исключает непонимания и конфликта с носителями данного языка. Очевидно, что эффективное межнациональное общение невозможно без практических навыков и всесторонних знаний о культуре другого народа в межкультурной коммуникации.

В отечественной психологии проблематика межкультурной компетенции на переговорах наиболее глубоко разрабатывается в социальной психологии (В.С. Агеев, В.В. Кочетков, Н.М. Лебедева, Г.У. Солдатова), лингвистике (О.А. Леотевич, А.В. Павловская), социологии (Ю.В. Арутюнян, Л.М. Дробижина), этнологии (Ю.М. Броблей, С.А. Арутюнов), политологии (А.В. Дмитриев, В.В. Латынов и др.).

В последние годы в России вышла серия научных статей по межкультурной коммуникации, в которых авторы рассматривают основные концептуальные понятия, теории и методы этой науки. Однако для нынешнего состояния межкультурной компетенции характерны эклектичность, отсутствие общих методологических оснований исследования, единых концептуальных подходов. Нет четко определенной теоретической базы, единства терминологии, исходных посылок, которые бы позволили представителям разных научных школ и направлений достичь конструктивного взаимопонимания.

В зарубежной науке накоплен колоссальный опыт в решении проблем межкультурной компетенции, который ещё предстоит в полной мере освоить отечественным исследователям. Данный вопрос начал разрабатываться в западной науке, когда возросла потребность теоретико-практического осмысления проблемы достижения взаимопонимания между народами, во многом отличными по своему культурному укладу. Отсюда возникают первые концептуальные положения теорий коммуникации А. Смита, В. Брислина, Р. Оливера, Д. Трагера, Э. Холла и др. Классической моделью коммуникации выступает модель, разработанная Г. Лассуэлом и К. Шенном.

Как показывает международная практика, чтобы эффективно поддерживать разнообразные межкультурные контакты и формы общения, партнерам необходимо не только знание соответствующего языка, но и знание норм, правил, традиций, обычаев другой культуры. Каждый участник межкультурных контактов быстро осознает, что одного владения соответствующим иностранным языком оказывается недостаточно для полноценного межкультурного взаимопонимания, что требуется знание целого комплекса форм поведения, истории, психологии, культуры своих партнеров по общению. Наконец, требуется знание механизма самого процесса общения, чтобы прогнозировать возможности неверного понимания партнеров и избегать его. Иными словами, разнообразные формы взаимодействия и общения представителей разных культур предполагают наличие у них необходимых теоретических знаний, психологических качеств и практических навыков для эффективного взаимодействия, совокупность которых можно определить термином «компетентность».

Современные социокультурные процессы порождают специфические особенности межкультурного взаимодействия, задают новые направления теоретических исследований, ведут к переосмыслению традиционных исследовательских методов и методологических подходов. В этом контексте все острее становится потребность в теоретическом обобщении знаний, накопленных в практике взаимодействия культур, в более точном выявлении межкультурных различий, специфических особенностей культур, раскрытии механизмов межкультурного взаимодействия и факторов, способствующих адекватному пониманию культурных ценностей других народов.

Этимологически термин «компетентность» образован от латинского слова «competentia», который на сегодняшний день в научной литературе трактуется как:

– круг полномочий какого-то органа или должностного лица, предоставленных законом, уставом или иным актом какого-либо общественного органа или должностного лица;

– круг вопросов в какой-либо области, в которой данное лицо обладает достаточными познаниями, опытом.

В науке описаны различные компетенции в зависимости от видов деятельности, уровней, критериев, динамики их развития. Большинство исследователей данного феномена склоняется к определению компетенции как многопараметрическому и интегральному понятию, характеризующему не только деятельность, но и личность (Дэвис Л., Зеер Э.Ф., Московская Л.М., Переломова Н.А., Хэйз С. и др.). В этом русле межкультурная компетенция находится в смежной области между профессиональными и личностными компетенциями и возрастает по мере освоения индивидом практики межкультурной коммуникации; разнообразных межкультурных контактов; форм межэтнического взаимодействия. Отдельные авторы рассматривают межкультурную компетенцию как составную часть межкультурной коммуникации, полагая, что лучше всего существенные характеристики данного феномена просматриваются при контактах таких основных уровней взаимодействия культур, как этнический, национальный и цивилизованный [1].

По справедливому замечанию автора, на всех уровнях представители конкретных культур получают новые импульсы развития, распространяют

свое культурное влияние, совершенствуются. Вследствие этого отношения между людьми становятся более продуктивными и устойчивыми, хотя неизбежно возникают трудности и противоречия вплоть до конфликтов [там же] в переговорном процессе. Но о каких бы ценностях ни шла речь, переговоры всегда предполагают взаимовыгодный результат.

В психологическом смысле термин «переговоры» является обозначением процесса коммуникации противостоящих друг другу двух или более индивидуальных или групповых субъектов, заинтересованных в согласованном принятии решений по значимой для них проблеме. Достижение согласованного, т.е. взаимоприемлемого для субъектов переговоров, решения является целью и конечным результатом переговорной деятельности [2]. Исходя из этого, можно отметить, что переговоры как форма социального взаимодействия имеют ряд отличительных особенностей:

– переговоры ведутся в условиях ситуации с разнородными интересами сторон, т.е. их интересы не являются абсолютно идентичными или абсолютно противоположными;

– сложное сочетание многообразных интересов делает участников переговоров взаимозависимыми. И чем больше стороны зависят друг от друга, тем важнее для них договориться путем переговоров;

– взаимозависимость участников переговоров позволяет говорить о том, что их усилия направлены на совместный поиск решения проблемы;

– переговоры – это процесс создания единого ценностного базиса всех участников.

Итак, переговоры – процесс взаимодействия оппонентов с целью достижения согласованного и устраивающего стороны решения [3].

Однако к какому бы типу переговоры не относились, в них во всех есть и будет один элемент – это общение сторон. Во всех групповых действиях участники выступают одновременно в двух качествах: как исполнители конвенциональных (сотрудничающих) ролей и как неповторимые человеческие личности. Когда играют конвенциональные роли, они действуют как единицы социальной структуры. Существует согласие относительно вклада, который должен внести каждый исполнитель роли. Поведение каждого участника ограничено ожиданиями, обусловленными культурными нормами.

Существующие в каждой стране и у каждого народа традиции и обычаи общения и деловой этики, как известно, не являются некими «застывшими» образованиями. Они изменяются, развиваются и обогащаются, а сам процесс коммуникации характеризуется рациональным соотношением интернациональных и национальных элементов. Несмотря на то, что участники международного общения придерживаются единых норм и правил, национальные и культурные особенности могут оказаться весьма значимыми в деловых отношениях. Знание этих особенностей может служить своеобразным «путеводителем», ориентиром возможного поведения партнеров [4].

Переговоры как жанр межкультурной деловой коммуникации отличаются от простого обмена мнениями и обсуждения вопросов наличием формализованных структур, разделением сторон по обсуждаемой проблеме и направленностью на выработку и принятие совместных решений [5]. Они также подразумевают длительность во времени, наличие

этапов, ожидание результатов (в виде соглашений, обязательств, развития отношений и т.п.) и возможную повторяемость. Межкультурная деловая коммуникация определяется как социальными факторами, так и стереотипно-поведенческими условиями культур коммуникантов.

Во взаимодействии деловых культур существует лишь одна альтернатива: «Войти или выйти». Участникам межкультурного экономического взаимодействия ничего не остается, кроме того, чтобы либо войти в чужую для них культуру ведения бизнеса, либо выйти из деловых отношений с носителями иных культурных ценностей, норм, правил, стереотипов и практик. Третьего не дано [6].

Культурный аспект речевого поведения в межкультурной компетенции носителей неанглийской культуры, например, определяется тем, что природа языка, с одной стороны, определяется биологической «языковой способностью» (language faculty) человека, а, с другой – социальной средой. Если языковая способность делает язык универсальным инструментом коммуникации, то социальная среда обуславливает значительную его диверсификацию в мире.

Культурные отличия языка объясняются тем, что это – не только биологический, но и социальный феномен. Несмотря на то, что у каждого человека есть врожденный механизм усвоения языка, для обретения коммуникативной компетенции, особенно в переговорах, язык необходимо усвоить в социальной среде, и среда обязательно влияет на языковые особенности.

Вместе с тем культурное разнообразие социальной среды, где распространен тот или иной язык, делает необходимым целенаправленное изучение особенностей речевого и неречевого поведения той среды, где предположительно возникнет необходимость межкультурного взаимодействия.

Поэтому в центре внимания исследователей оказываются не только традиционные культуры «внутреннего круга» (Великобритания, США и др.), но и культуры «внешнего круга» обращения английского языка (некоторые страны Азии и Африки с колониальным прошлым), а также культуры «расширяющегося круга» (развивающиеся государства с возрастающей долей внутреннего и внешнего общения на английском языке). Во всех этих случаях сам язык тоже принимает на себя культурный отпечаток, если он функционирует в иной культуре или испытывает на себе ее влияние.

Межкультурная компетенция – это компетенция особой природы, основанная на знаниях и умениях, способности осуществлять посредством создания общего для коммуникантов значения происходящего и достигать в итоге позитивного для обеих сторон результата общения. Она не имеет аналогии с коммуникативной компетенцией носителя языка и может быть присуща только медиатору культур – языковой личности, изучающей иностранный язык. Целью формирования межкультурной коммуникации является достижение такого качества языковой личности, которое позволит ей выйти за пределы собственной культуры и приобрести качества медиатора культур, не утрачивая собственной культурной идентичности.

Формирование межкультурной компетенции следует рассматривать в связи с развитием личности участника переговоров, его способности и готовности принимать участие в диалоге культур на основе принципов кооперации, взаимного уваже-

ния, терпимости к культурным различиям и преодолению культурных барьеров. Действительно, в психологии установлено, что присутствие в сознании каждого участника общения своего личного багажа, иными словами – своей собственной культуры (индивидуальной картины мира) и так или иначе противопоставленного ему чужого мира (чужого образа сознания) создает диалогичность личности. Именно диалогичность личности делает ее в результате способной к диалогу культур. В процессе приобщения к чужой культуре в контексте диалога участник переговоров опирается на познавательные средства своей культуры, привлекаемые для осознания средств чужой культуры, на новые знания о чужой культуре, сформированные в процессе ее познания, и на новые знания о своей культуре, созданные при познании чужой культуры.

С помощью речи, применения языковых средств человек как партнер в диалоге не только понимает сказанное иным партнером, но и устремляется к реконструкции его состояния, которое становится для него самого более значимой причиной сказанного. Поэтому диалог тесно связан с рефлексией. Именно рефлексия как способность осознать и переосмысливать человеком свое бытие помогает

ему ориентироваться в окружающем мире в целях адекватного поведения и эффективной деятельности. Как пишет И.Н. Иванова, «...развитие экономики и культуры и их взаимообусловленность актуализирует рефлексивность» [7, с. 344].

Анализ вышеизложенной научной литературы и теоретических подходов показал, что межкультурная компетенция в переговорном процессе представляет собой не простой набор знаний и умений, а сложно организованную психологическую структуру, образующую совершенно новый феномен, проявляющийся во взаимодействии участников переговоров как носителей тех или иных культур. Компетенцию можно рассматривать как конкретную систему определенных умений, обеспечивающих результативность переговоров.

В целом межкультурную компетенцию участников бизнес-переговоров можно рассматривать как совокупность культурно релевантных ценностей, норм, стереотипов и социальных умений, обеспечивающих бесконфликтность, результативность и комфортность переговорного процесса в поликультурной среде.

ПРИМЕЧАНИЯ:

1. Садохин, А.П. Межкультурная компетентность : сущность и механизмы формирования : дис. ... докт. культуролог. наук [Текст] / А.П. Садохин. – М., 2009. – 342 с.
2. Коваль, Н.А. Рефлексивное взаимодействие в переговорах [Текст] / Н.А. Коваль, М.В. Коваль // Известия Смоленского государственного университета. Серия Естествознание и медицина, № 3 (11). – С. 327–334; Мельникова, Н.А. Социальная психология, Конспект лекций. – М. : Эксмо, 2008. – Т. 2. – 160 с.
3. Коваль, Н.А. Психотехнология формирования рефлексивно-диалогического взаимодействия в переговорном процессе [Текст] / Н.А. Коваль, М.В. Коваль // Вестник Воронежского государственного технического университета. – 2012. – № 10.2. – Т. 8. – С. 11–17.
4. Коваль, Н.А. Методологические основы изучения рефлексивного взаимодействия [Текст] / Н.А. Коваль, М.В. Коваль // Известия Смоленского государственного университета. Т. 1. Серия. Естествознание и медицина. – № 2(10). – С. 317–324.
5. Коваль, Н.А. Переговорный процесс: диалог, рефлексия, взаимодействие : монография [Текст] / Н.А. Коваль, М.В. Коваль. – Тамбов : Изд-во ТГУ им. Г.Р. Державина, 2009. – 204 с.
6. Мильруд, Р.П. Символы культуры : монография [Текст] / Р.П. Мильруд // Palmarium Academic Publishing. – 2012.
7. Иванова, И.Н. Модернизация экономики и развитие государства [Текст] / И.Н. Иванова. – М. : ГУВШЭ, 2006. – Т. 2. – С. 344.