

ОСОБЛИВОСТІ МІЖКУЛЬТУРНИХ БІЗНЕС ПЕРЕГОВОРІВ

У сучасному світі міжкультурні переговори набувають все більшого значення у веденні бізнесу. Існують різні види тренінгів, на яких вчать як вести переговори з клієнтом, замовником, з представниками міжнародних компаній, але основною перешкодою являється відмінність культур між особами з обох сторін переговорів. Правила проведення міжнародних (міжкультурних) переговорів включають в себе певні критерії, які змінюються в залежності від національності учасників переговорів.

Ключові слова: міжнародні переговори; міжкультурні переговори; міжкультурні комунікації; культурні цінності; традиції; етноцентризм.

Постановка проблеми. В останні роки кількість мультинаціональних, міжнародних компаній стрімко зростає, все більше країн стає взаємозалежними, збільшується кількість міжнародних контрактів. Сьогодні ми спостерігаємо обмін технологіями і нововведень у різних галузях діяльності в різних країнах світу. Справа в тому, що будь-який вид міжнародних бізнес-відносин передбачає міжкультурне спілкування та порозуміння з представниками той чи іншої культури. Основними бар'єрами в міжнародних відносинах можуть виступати менталітет, цінності та релігія представників різних культур, що в свою чергу створює проблему у веденні спільного успішного бізнесу. Розгляд основних особливостей міжкультурних переговорів залишається актуальною, так як представники різних країн з різними культурами все частіше спілкуються в сучасному світі.

Аналіз публікацій. Для вивчення міжкультурної комунікації істотно теоретико-методологічне значення мають праці в області культурології, соціології, філософії, етнології, етнографії, лінгвістики таких вчених, як В. Безрукова, Ю. Бромлей, Г. Гачев, Т. Дейк, М. Каган, Г. Козловська, Ю. Лабунець, М. Трифонова, О. Пеліпенко, О. Потеряхін, Л. Уайт, Б. Успенський, І. Яковенко та інші. Дослідження цих авторів сприяють розумінню цілісності і комплексності проблем міжкультурної комунікації і взаємозв'язку мовних і соціокультурних явищ.

Серед них великий внесок у розвиток теоретичних і практичних питань міжкультурних комунікацій та обґрунтування введення ділових переговорів, але за всієї значимості проведених наукових пошуків окремі питання міжкультурних ділових комунікацій досліджені недостатньо. У наукових джерелах немає конкретних підходів до вирішення проблем, які виникають під час процесу введення ділових переговорів з іноземними партнерами, недостатньо розглянуті окремі

особливості різних національностей для усунення міжкультурних бар'єрів.

Метою роботи є теоретичне обґрунтування змісту міжкультурних комунікацій, розгляд деяких важливих аспектів особливостей спілкування ділових партнерів різних національностей для подолання між культурних бар'єрів при переговорах.

Виклад основного матеріалу. Міжкультурні комунікації відображають свою суть у національних особливостях спілкування, що містять у собі сукупність певних традицій, стандартів, рис, норм поведінки, що притаманні лише певній нації. Та складність визначення змісту міжкультурної комунікації багато його учасників вбачають у тому, що культура кожного народу за об'єктивними законами постійно розвивається і разом з цим також змінюється зміст між культурних комунікацій.

Міжкультурні переговори – це процес, при якому, як мінімум, дві сторони-учасниці, які мають різні культурні цінності, віросповідання, потреби, точки зору, намагаються дійти згоди по обопільно зацікавленій їх темі.

У кожній культурі є свій набір шаблонів поведінки, який приймається за замовчуванням з вихованням. У великих і змішаних командах культурні відмінності в бізнесі з часом згладжуються і стають менш помітними, оскільки мультинаціональні корпорації закладають в бюджет тренінги та дослідження, покликані зменшити кількість поспішних проектних і політичних рішень, прийнятих на основі непорозуміння між культурами. У малих спільних компаніях культурні відмінності виявляються гостріше.

Наразі ми не можемо розвинути нашу культуру відповідно до моделей, якими користувалися в індустріальній епосі, яка вплинула на наше сприйняття, культурні цінності та поведінку. Здійснюється необхідність створювати нові стратегії менеджменту, нові

моделі підприємств, які були б більш адаптовані до сучасної постіндустріальної епохи.

У сучасному світі більшість американських менеджерів вважають, що вивчення іноземних мов та інших культур не займають значну нішу у веденні бізнесу. Керівники помилково вважають, що більш увагу треба приділяти національній конкуренції, ніж іноземному суперництву. В той час, японці та європейці очікують посилення міжнародної конкуренції. Менеджери цих країн вважають, що більше половини товарообігу буде реалізовано на іноземних ринках та перевага буде наділятися високої якості продукції та здібностям до інновацій.

Навчання міжкультурній комунікації має на увазі ознайомлення та вивчення насамперед культури, звичаїв та цінностей як свого народу, так і культури древніх народностей. Взаємодія численних культур зустрічається доволі частіше, все частіше ми їздимо відпочивати, у мандрівки, по роботі, на конференції, по бізнесу, все частіше керівники, менеджери, директори мають переписку з зарубіжними діловими партнерами. Навчитися міжкультурній комунікації для будь-якого роду зустрічей, обмінів та співпраці становиться головною задачею все для більшої частки людей. Тому у ході міжнародних переговорів корисно буде розглянути культурні аспекти та зрозуміти відношення свого співрозмовника до вибору учасників переговорів, до їх цінностей та пріоритетів.

Міжкультурні переговори – це помічник, який допомагає людям з абсолютно різних культур приходити до спільного консенсусу і успішно домовлятися про ту чи іншу операцію чи угоду. Дотримання правил таких переговорів призводить до успішного кінцевого результату, тому що спілкування зі знанням культури свого партнера дуже сильно впливає на успіх переговорів.

В ході ділових міжнародних переговорів виявляються різноманітні культурні особливості. При підготовці к таким переговорам треба зазначити, що у кожній національності, у кожному народі та країнах існують деякі особливості переговорів, такі як:

– Роль погляду. Ми звикли, що при переговори, при діловій зустрічі, дуже важливо дивитись співрозмовнику у вічі, що в свою чергу дає зрозуміти, що ви щирі та впевнені в собі. Цю тактику застосовують в США, Великобританія та більша частина північної Європи. Однак, в деяких інших східних країнах, прямий контакт очима не вітається. В Південній Америці прямий погляд дає зрозуміти, що його клієнт кредитоспроможний.

– Відстань між партнерами. В Європі та у Північній Америці, при переговорах співрозмовники зазвичай знаходяться на певній відстані один від одного. У Південній Америці чи на Близькому Сході не має такої строгості спілкування, у цих країнах прийнятні рукоштовкування, поплескування по плечу та т. і. В Японії чи в Китаї для людей незвично стояти на відстані більш ніж 1 метр один від одного.

– Пунктуальність та час. В Західних країнах люди пунктуальні і не люблять коли хтось спізнюється у вказане місце в зазначений час. Час – це гроші, тому дуже важливо бути пунктуальним. Але в Південній

Америці, на півдні Європи і на Близькому Сході люди не так серйозно ставляться до пунктуальності. Якщо, наприклад, хто-небудь з учасників засідання запізнюється на кілька хвилин, то це не вважається образою, а, навпаки, це цілком нормально.

– Привітання. Більшість бізнесменів у всьому світі вітає один одного за допомогою рукоштовкування. У деяких країнах, в разі якщо один з бізнесменів чоловік, а інший бізнесмен жінка, то рукоштовкування недоречно. До того ж, різні люди по різному сприймають силу рукоштовкування. В деяких країнах, привітати краще людину за прізвиськом чи по імені, а в деяких по науковому ступеню.

– Подарунки. В Японії і в Китаї дарувати подарунки при діловій зустрічі вважається звичайною справою, більш того, подарунок є частиною правил щодо дотримання бізнес-етикету. Однак, слід зауважити, що подарунки неприйнятні для бізнесменів з США і Великобританії.

Для того, щоб уникнути конфліктних ситуацій в процесі міжкультурної комунікації, Варною було виділено шість основних перешкод або «каменів спотикання» [3], що стоять на заваді ефективної міжкультурної комунікації:

1. Допущення подібностей. Причиною нерозуміння при міжкультурній комунікації може стати припущення людей про те, що всі вони досить схожі для того, щоб легко спілкуватися один з одним.

2. Мовні відмінності. В процесі спілкування мовою, яка є для людини не рідною, вона часто вважає, що слово, фраза або речення мають одне й тільки одне значення – те, яке вона має намір передати.

3. Помилкові невербальні інтерпретації. У будь-якій культурі невербальне поведінка становить більшу частину комунікативних повідомлень. Неправильна інтерпретація невербальної поведінки може легко призвести до конфліктів чи конфронтації, які порушують комунікативний процес.

4. Упередження та стереотипи. Зайва опора на стереотипи може перешкодити нам об'єктивно подивитися на інших людей та їх повідомлення і знайти підказки, які допоможуть інтерпретувати ці повідомлення в тому ключі, в якому нам мали намір його передати.

5. Прагнення оцінювати. Культурні цінності також впливають на наші атрибуції щодо інших людей і оточуючого нас світу. Різні цінності можуть викликати негативні оцінки, які стають ще одним каменем спотикання на шляху до ефективної міжкультурної комунікації.

6. Підвищена тривога або напруга. Епізоди міжкультурної комунікації часто пов'язані з більшою тривогою і стресом, ніж знайомі ситуації внутрішньокультурної комунікації. Варто бути обережним з використанням стереотипів та упереджень, зважаючи на сучасну ситуацію міжкультурних контактів. Людина повинна усвідомлювати їх вплив на ефективність міжособистісної та міжкультурної комунікації, оскільки стереотипи та упередження здатні утворювати непередбачувані наслідки, породжені їх єдністю із низкою конкретно-історичних соціальних детермінант [3].

За дослідженнями І. Ю. М'язової одним із факторів, що може стояти на заваді ефективної міжкультурної комунікації є явище етноцентризму. Воно стоїть на межі позитивних та негативних факторів, що впливають на міжкультурну комунікацію. Слід вважати, що явище етноцентризму є нормою повсякденного функціонування суспільства та органічною складовою соціального порядку і миру, тому в міжкультурній комунікації він відіграє неоднозначну роль: позитивний аспект полягає у підтриманні ідентичності та збереженні цілісності етнічних груп, а негативний – у неприйнятті чужих етнічних груп. Своєрідним синтезом позитивних і негативних аспектів етноцентризму постає мультикультуралізм, що утверджується в якості чинника єдності індивідуальної і соціальної свободи людини та ознаки культурного розмаїття соціуму [4].

Висновок. При ознайомленні та виявленні основних перешкод, які можуть виникати при веденні міжнародних переговорів, можна досягти успішних результатів, підписання контрактів та співпраці.

Існує досить багато факторів, які необхідно брати до уваги, перш ніж вступати в переговори з бізнесменами з абсолютно іншої культури і різним підходом до бізнесу. Освоєння і розуміння важливості міжкультурних переговорів, допоможе бізнесменам правильно вести переговори, готувати презентації проектів для клієнтів і тримати ситуацію під контролем.

Ділові контакти з представниками різних культур вимагають обліку та уважного ставлення до національних особливостей в процесі міжкультурної комунікації.

Визначення та обговорення важливих аспектів особливостей спілкування ділових партнерів різної культури дає змогу досягти успішного результату при міжнародних переговорах та подолання міжкультурних бар'єрів. Вчені вважають, що мистецтво проведення переговорів – це набуте явище. Перспективою подальших наукових розвідок вважається більш ґрунтовне дослідження аспектів невербальної модальності процесу міжкультурної комунікації.

Список використаних джерел

1. David A. Victor. Cross-cultural / International Communication. [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://www.referenceforbusiness.com/encyclopedia/Cos-Des/Cross-Cultural-International-Communication.html>.
2. Michal Zieba. Cross Cultural Negotiation. [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://www.calumcoburn.co.uk/articles/cross-cultural-negotiation/>.
3. Мацумото Д. Психология и культура / Д. Мацумото. – СПб. : Питер, 2003. – 718 с.
4. М'язова І. Ю. Особливості тлумачення поняття «міжкультурна комунікація» / І. Ю. М'язова // Філософські проблеми гуманітарних наук. – 2006. – № 8. – С. 108–113.
5. The Commisceo Global Blog: Cross Cultural Negotiations. [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://www.commisceo-global.com/blog/cross-cultural-negotiations>.

В. Д. Коровина,

преподаватель кафедры профессионального англоязычного обучения факультета экономических наук, ЧНУ им. П. Могилы, г. Николаев, Украина

ОСОБЕННОСТИ МЕЖКУЛЬТУРНЫХ БИЗНЕС ПЕРЕГОВОРОВ

В современном мире межкультурные переговоры приобретают все большее значение в ведении бизнеса. Существуют разные виды тренингов, на которых учат как вести переговоры с клиентом, заказчиком, с представителями международных компаний, но основным препятствием является различие культур между лицами с обеих сторон переговоров. Правила проведения международных (межкультурных) переговоров включают в себя определенные критерии, которые меняются в зависимости от национальности участников переговоров.

Ключевые слова: международные переговоры; межкультурные переговоры; межкультурные коммуникации; культурные ценности; традиции; этноцентризм.

V. D. Korovina,

lecturer of Professional English Education Department, Perto Mohyla Black Sea State University, Mykolayiv, Ukraine

FEATURES OF INTERCULTURAL BUSINESS NEGOTIATIONS

Nowadays cross-cultural negotiations have become increasingly important in doing business. There are different types of training, which learning how to negotiate with clients, customers, and with representatives of international companies; but the main obstacle is cultural differences between people on both sides of the negotiations. The rules of international (cross-cultural) negotiation include certain criteria, which vary depending on the nationality of the negotiators.

Key words: international negotiations; cross-cultural negotiations; intercultural communications; cultural values; traditions; ethnocentrism.

Рецензенти: *Мещанінов О. П.*, д-р пед. наук, професор;
Бабкова-Пилипенко Н. П. канд. пед. наук, доцент, завідувач кафедри.

© Коровіна В. Д., 2017

Дата надходження статті до редколегії 27.02.2017