

Давтян Эдита Аветиковна,
студент,
факультет гуманитарных наук, отделение русской филологии
Иджеванский филиал Ереванского государственного университет
г. Иджеван, Армения

Минасян Светлана Михаеловна,
научный руководитель,
профессор кафедры иностранных языков
Иджеванский филиал Ереванского государственного университет
г. Иджеван, Армения

МЕЖКУЛЬТУРНАЯ КОММУНИКАЦИЯ: ДЕЛОВОЙ КОНФЛИКТ

Аннотация:

В статье рассматривается деловой конфликт в межкультурной коммуникации, возникающий, когда различия в культурных ценностях, нормах и стилях общения приводят к недопониманию или разногласиям между представителями разных культур. Основные причины таких конфликтов включают различия в стилях общения (прямой или косвенный подход), восприятие времени, отношение к иерархии, принятие решений и использование невербальных сигналов. Для предотвращения подобных конфликтов важно развивать межкультурную компетентность, проявлять гибкость, изучать культурные особенности партнеров и стремиться к открытой, уважительной коммуникации.

Ключевые слова:

Деловой конфликт, межкультурная коммуникация, предотвращение конфликта, конфликтная ситуация.

Международная деловая коммуникация осуществляется на стыке различных систем культурных ценностей и норм. Чем сильнее различаются культуры, тем острее проявляются межкультурные противоречия, тем сложнее выстраиваются деловые отношения. Внутренние причины конфликтов проявляются через внутриличностные недовольства и претензии. К ним относятся следующие споры [1]:

- стереотипное мышление (восприятие ситуации не напрямую, а через предварительно сформированное убеждение);
- неумение управлять собственными эмоциями (нежелание усмирять личные эмоциональные проявления);
- эгоистичный подход (в любой ситуации ориентация лишь на себя и личные желания, пренебрежение чужими чувствами);
- необъективное суждение (незнание всей ситуации и нежелание разбираться в конфликте приводит к искаженным заключениям, которые не соответствуют действительности);
- неправильные ожидания (личные ожидания не всегда совпадают с реальностью);
- позиция жертвы (принятие всей ситуации на свой счет, обида на собеседника, неумение принимать похвалу и замечания);
- неискреннее поведение (искаженные отношения, где присутствует ложь и недопонимание).

Причины конфликтов могут быть разными, и независимо от этого необходимо уметь решать конфликтные ситуации. Процесс решения конфликта происходит в несколько этапов.

Прежде всего, обе стороны должны оценить ситуацию как со своей стороны, так и со стороны противника. Для адекватного оценивания сложившегося конфликта, нужно выслушать друг друга, понять претензии и желания сторон. Следующим шагом необходимо выдвинуть те действия, которые неприемлемы для той и другой стороны. Таким образом, можно снизить вероятность следующего конфликта. Третьим важным шагом является поиск путей решения конфликта, выбор оптимального варианта для обеих сторон. Для успешного решения межкультурных деловых конфликтов важно [2]:

- Обучать сотрудников основам культурных различий, чтобы они могли лучше понимать и уважать других.
- На начальном этапе важно оговорить ожидания относительно стиля общения, подхода к времени, роли иерархии и других аспектов. Это поможет сторонам согласовать свои действия и избежать разногласий в дальнейшем.

- Изучение и использование невербальных сигналов других культур позволит предотвратить неверное истолкование намерений и жестов. Например, знание того, как поддерживать зрительный контакт или соблюдать дистанцию, улучшает общение.
- Применять посредничество, если обе стороны находятся на этапе конфликта, чтобы урегулировать его с учетом культурных особенностей.
- Развивать навыки активного слушания и эмпатии, чтобы понять точку зрения партнера, не делая поспешных выводов на основе собственных культурных норм.

Эти стратегии могут помочь предотвратить межкультурные конфликты и создать более продуктивные и уважительные деловые отношения. Деловые конфликты в межкультурной коммуникации часто возникают из-за различий в стилях общения, восприятии времени и организационных структурах, присущих разным культурам. Представители, например, восточных и западных стран могут по-разному воспринимать деловые нормы и ожидания, что может вызывать недопонимание. В странах вроде США или Германии ценится прямота: там открытое обсуждение проблем и критика считаются нормальными и даже полезными для решения вопросов. Однако в Японии или Китае предпочтение отдается более мягкому подходу, где личная критика воспринимается как неуважение. Такое различие может вызывать непонимание, когда одна сторона считает поведение другой излишне жестким, а та, в свою очередь, видит в уклончивости скрытое неуважение.

Еще одним важным аспектом является восприятие времени. В культурах, где пунктуальность строго регламентирована, например, в Германии и США, опоздание и задержки могут вызывать недовольство и расцениваться как непрофессионализм. Напротив, в странах Латинской Америки и на Ближнем Востоке время воспринимается более гибко, и небольшие отклонения от графика считаются нормой. Когда представители таких разных культур сталкиваются, напряженность может возрасти, если они заранее не согласовали подход к времени [3].

Также культурные различия проявляются в иерархичности. В азиатских странах, например, где уважение к старшим и авторитет руководства имеют важное значение, решения чаще принимаются централизованно, а подчиненные придерживаются указаний начальства. В странах с более горизонтальной структурой, таких как Скандинавия, работники, независимо от уровня, могут активно участвовать в принятии решений. Если одна сторона ожидает коллективного обсуждения, а другая — четкого распределения власти, это тоже может стать источником конфликта.

Даже невербальные сигналы, такие как зрительный контакт, личное пространство или жесты, могут способствовать недопониманию. В некоторых культурах прямой взгляд воспринимается как признак уверенности и честности, в других — как грубость или агрессия. Например, для представителя США поддержание зрительного контакта — это способ выразить доверие, но в Японии это может вызвать дискомфорт, так как там прямой взгляд считается вторжением в личное пространство.

Эти ситуации показывают, что для предотвращения и разрешения межкультурных конфликтов важно учитывать особенности другой культуры. Помочь в этом могут тренинги по межкультурной коммуникации, открытое обсуждение ожиданий и правил взаимодействия, а также посредничество, когда стороны уже находятся в конфликте. Обучение сотрудников культурной осведомленности, активное слушание и эмпатия позволяют снизить уровень недопонимания и сохранить продуктивные отношения. Существует много классификаций противоречий, среди которых [4]:

Антагонистические и неантагонистические. Антагонистические противоречия проявляются у участников конфликта с непримиримо враждебными интересами. Разрешить такой конфликт можно только деструктивно, уничтожив одну из сторон или обе стороны, лишив возможности функционировать в прежнем режиме. Неантагонистические противоречия допускают согласование, поиск компромиссов через взаимные уступки.

Основные и неосновные. Основные противоречия играют решающую роль в развитии конфликта между его основными участниками, а неосновные являются сопутствующими, связанными с взаимодействием косвенных участников конфликта.

Объективные и субъективные. Объективные связаны с явлениями и процессами, не зависящими от воли и сознания людей. Объективные противоречия будут всегда, пока не будет устранена сама причина такого противоречия, которое также является объективным. Субъективные противоречия обусловлены факторами, зависящими от воли и сознания людей — несовместимость характеров, различия в мировоззрениях, ценностных ориентациях — являются причиной в основном межличностных и внутригрупповых конфликтов. Кроме указанных групп противоречий, выделяют также главные и второстепенные; постоянные и временные; всеобщие, особенные, единичные; коренные и некоренные и др. В процессе совместной деятельности, включая деловое общение, люди постоянно сталкиваются с тем, что их мнение, интересы, ценности вызывают неприятие со стороны коллег, друзей, начальства и др. Не всякое несогласие или противоречие приводят к конфликту, но в основе любого конфликта есть трудноразрешимое и вызывающее эмоциональные переживания противоречие.

Таким образом, межкультурные деловые конфликты — это неотъемлемая часть глобализованного мира. Понимание культурных различий и применение эффективных стратегий для их преодоления поможет минимизировать конфликты и повысить продуктивность деловых взаимодействий. Уважение к культурным особенностям, гибкость и готовность учиться — ключевые элементы успешного сотрудничества в международной среде.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Васкевич Д.В. (2019). Управление конфликтами на предприятии. *Academy*, № 7 (46), 114-116.
2. Кузнецова Т.А. (2018). Управление конфликтами в организации. *Вестник современных исследований*, № 10.4 (25), 108-110.
3. Баннова М.А. (2019). Управление конфликтами в организации. *Мировая наука*, 3 (24), 99-101.
4. Салменкова М.В. (2019). Управление конфликтами в условиях современного предприятия. *Форум молодых ученых*, 2 (30), 1321-1323.

Davtyan Edita Avetikovna,
student,
faculty of humanities, department of russian philology,
Ijevan Branch of Yerevan State University,
Ijevan, Armenia

Minasyan Svetlana Mikhaelovna,
academic supervisor, professor,
department of foreign languages,
Ijevan branch of Yerevan State University,
Ijevan, Armenia

INTERCULTURAL COMMUNICATION: BUSINESS CONFLICT

Abstract:

The article examines business conflict in intercultural communication that occurs when differences in cultural values, norms and communication styles lead to misunderstandings or disagreements between representatives of different cultures. The main causes of such conflicts include differences in communication styles (direct or indirect approach), time perception, attitude to hierarchy, decision-making and the use of non-verbal cues. To prevent such conflicts, it is important to develop intercultural competence, be flexible, study the cultural characteristics of partners and strive for open, respectful communication.

Keywords:

Business conflict, intercultural communication, conflict prevention, conflict situation