

Л.И. Корнеева, канд. пед. наук, доц.,  
ГОУ ВПО УГТУ-УПИ, Екатеринбург

## **МЕЖКУЛЬТУРНАЯ КОМПЕТЕНЦИЯ КАК УСЛОВИЕ УСПЕШНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РОССИЙСКИХ МЕНЕДЖЕРОВ**

В статье раскрываются понятия межкультурная коммуникация, межкультурная компетенция, межкультурное обучение деловому иностранному языку; приводятся результаты исследований немецких ученых в этой области; делается вывод о необходимости использования делового иностранного языка как одного из наиболее эффективных средств формирования межкультурной компетенции менеджеров.

Современное понимание подготовки руководителя не ограничивается профессиональной и гуманитарной компетентностью, широтой кругозора и знанием основных этических норм. Сегодня профессия менеджера немыслима вне коммуникативной подготовки, без умения общаться на языке делового партнера, знаний национально-культурных, религиозных, политических и социальных особенностей страны партнера.

Экономическая политика России на осуществление реформ реализуется, в частности, через малый и средний бизнес. В настоящее время руководители даже небольших фирм получили возможность общаться и сотрудничать с зарубежными партнерами своего уровня. Ранее все деловые контакты с зарубежными коллегами велись на уровне правительства, министерства или отрасли, представители властных структур имели, как правило, дипломатическое образование и приобретали годами опыт делового иноязычного общения.

Новая ситуация в нашей стране изменила это положение: тысячи "новых" менеджеров получили возможность общаться непосредственно с зарубежными партнерами у себя в стране или за рубежом, заключать сделки, расширять рынки сбыта, участвовать в ярмарках, презентациях, конференциях и конгрессах. Все это выявило, к сожалению, неоспоримый факт: российские менеджеры в большинстве случаев не готовы пока еще к таким контактам.

Прежде чем перейти к исследованию путей формирования межкультурной компетенции российских менеджеров, необходимой для их профессиональной деятельности с зарубежными партнерами, определим ключевые понятия, используемые нами в данной статье: *межкультурная коммуникация, межкультурная компетенция, межкультурное обучение деловому иностранному языку.*

Определение межкультурной коммуникации исходит из значения самого термина: это общение людей, представляющих разные культуры.

Е.М. Верещагин и В.Г. Костомаров дают следующее толкование этого понятия: межкультурная коммуникация предполагает "адекватное взаимопонима-

ние двух участников коммуникативного акта, принадлежащих к разным национальным культурам" [1, с. 26].

В соответствии с современными исследованиями теории межкультурной коммуникации выделяются такие ее функциональные сферы, как межличностная, социальная, публичная, межгрупповая, профессиональная, массовая коммуникация и коммуникация внутри малых групп. При этом отмечается, что существуют сферы деятельности и профессии, которые в настоящее время реализуются посредством межкультурной коммуникации: бизнес, управление, консалтинговая деятельность, образование, наука, общественно-политическая деятельность, журналистика и т.д.

Интересное определение межкультурной коммуникации, объединяющее в себе подходы различных дисциплин, дал специалист по теории коммуникации Герхард Малецке, автор первого немецкого учебника по межкультурной коммуникации: "Мы говорим о межкультурном взаимодействии и межкультурной коммуникации, когда партнеры по коммуникации являются представителями различных культур и осознают это, то есть когда присутствует взаимное ощущение "чужеродности" партнера. Под межкультурными отношениями подразумеваются все отношения, участники которых используют не только собственную систему кодировки, нормы, установки и формы поведения, принятые в родной культуре, но и сталкиваются с иными кодировками, нормами, установками и бытовым поведением" [2, с. 37].

Таким образом, предметом исследований в области межкультурной коммуникации является поведение людей, обусловленное дифференцирующими факторами в языковой деятельности и последствиями расхождений, изучение национально-культурной специфики языкового, речевого и коммуникативного поведения участников процесса коммуникации.

В 1997 году в Техническом Университете г. Мюнхена, ФРГ, был утвержден новый учебный предмет под названием "Межкультурная коммуникация". В те годы в Европе эта научная дисциплина была знакома только специалистам-исследователям, и лишь немногие западные университеты могли предложить отдельные курсы по этой тематике.

Но время стремительно движется вперед, и новые условия деловой и культурной жизни России - ее стремительное вхождение в мировое сообщество, изменение отношений между русскими и иностранцами, новые цели общения - позволили открыть новую специальность "Лингвистика и межкультурная коммуникация" даже в не языковых, а технических вузах нашей страны.

Своим возникновением эта дисциплина и специальность обязаны стремительному росту контактов между представителями различных культур и осознанию необходимости смягчить или предотвратить конфликты, неизбежно возникающие при таких контактах.

В чем же заключается цель учебной программы по межкультурной коммуникации? Важнейшей задачей преподавания этой дисциплины является воспитание осознания родной культуры и других культур, то есть развитие межкультурной компетенции.

Предмет "Межкультурная коммуникация" возник из необходимости применить теоретические знания о механизмах межкультурных взаимодействий и о динамике процессов межкультурной коммуникации к объяснению и практическому решению проблем, возникающих в результате межкультурного бытового и делового общения.

Целью его является разработка теоретических и методических основ для получения количественных и качественных характеристик различных форм межкультурного поведения. При этом ставится задача практического применения и апробации этих методов в самых разных областях профессиональной жизни, прежде всего, в экономике, политике, педагогической работе и т.д.

Родоначальником межкультурной коммуникации как научной дисциплины и учебного предмета заслуженно считается американский культурный антрополог Эдуард Т. Холл, в 1959 г. изложивший ее основы в своей книге "The Silent Language" [3].

В своих основополагающих работах Э. Холл убедительно обосновал непосредственную связь между культурой, знанием иностранных языков и коммуникацией. По аналогии с изучением иностранных языков при помощи универсальных грамматических категорий он доказал возможность осваивать подобным образом другие культуры, обучаться им, поскольку, "если культуре обучаются, значит, ее можно и преподавать" [4].

Чтобы победить в международной конкуренции, менеджеры, работающие на международном рынке, должны изучать не только правила делового поведения и деловой протокол своих партнеров по бизнесу, но и понимать их национальный характер, традиции управления и образ мышления. В этом значительно помогает концепция "ментальных программ" голландского социолога Г. Хофштеде, который одним из первых попытался использовать статистические данные для анализа культурных ценностей. Под ментальными программами в культурной антропологии понимают механизмы формирования ощущений, мыслей и поведения, источниками которых являются культура и социальное окружение, т. е. те условия, в которых происходит социализация и инкультурация человека [5, с. 301].

В 80-е годы XX в. Г. Хофштеде, стремясь выявить влияние национальных культур на корпоративную культуру многонациональной компании IBM, проанализировал результаты опроса ее сотрудников в 40 различных странах. Свои выводы он сводит к пяти основным параметрам, измерениям культуры, определяющим особенности национальных культур [6]:

- индивидуализм / коллективизм;
- дистанция власти;
- боязнь неопределенности;
- маскулинность / феминность;
- долгосрочность ориентации.

В отечественной педагогической науке инициаторами изучения межкультурной коммуникации стали преподаватели иностранных языков, которые первыми осознали, что для эффективного общения с представителями других культур недостаточно одного владения иностранным языком. Практика обще-

ния с иностранцами доказала, что даже глубокие знания иностранного языка не исключают непонимания и конфликтов с носителями этого языка. Главное препятствие, мешающее успешному решению этой проблемы, состоит в том, что мы воспринимаем другие культуры через призму своей культуры.

В настоящее время стало очевидным, что успешные контакты с представителями других культур невозможны без практических навыков в межкультурном общении. Для этого недостаточно знаний о природе межкультурного непонимания, здесь необходимо формирование практических навыков и умений, которые позволили бы свободно понимать представителей других культур.

После анализа понятия межкультурная коммуникация рассмотрим следующее ключевое понятие в нашем исследовании, а именно, межкультурная компетенция.

Общеизвестен тот факт, что международная конкуренция усиливается изо дня в день, и часто успех компании зависит не от производимой продукции, ее цены и обслуживания, а от умения правильно общаться с иностранными партнерами. Согласно исследованиям в области теории и практики управления, деловой успех человека лишь на 15% зависит от его специальной или профессиональной компетенции и на 85% от умения общаться с другими людьми [7].

К сожалению, до сих пор мало данных о том, сколько денег ежегодно теряют предприятия и сколько интересных деловых идей никогда не будут осуществлены из-за отсутствия у партнеров по бизнесу межкультурной компетенции. В 2001 г. в Мюнхене было проведено анкетирование всех менеджеров, работавших в совместных предприятиях, в результате которого выявлен следующий интересный факт: 81% всех менеджеров объясняли преждевременный разрыв трудового договора с предприятием за рубежом недостаточными сведениями о чужой культуре. Этот результат позволяет судить о том, какое большое значение для международной конкуренции играет знание менталитета, этикета, обычаев другой страны и т.д. [8].

В настоящее время многие предприятия поддерживают международные экономические отношения, которые, в основном, базируются на общении на чужом языке, по крайней мере, для одного из партнеров. Во избежание разрыва партнерских деловых связей между представителями различных культур необходимо учитывать влияние культурных факторов на предпринимательскую деятельность. Менеджеры, работающие с представителями других культур, наряду с умением общаться на иностранном языке должны владеть также межкультурной компетенцией. Непосредственная совместная работа на одном предприятии требует глубокого понимания того или иного поведения людей.

Рассмотрим, что понимают под межкультурной компетенцией немецкие ученые. Межкультурная компетенция предполагает наличие у специалиста комплекса социальных навыков и способностей, при помощи которых он может успешно осуществлять общение с партнерами из других культур как в бытовом, так и в профессиональном контексте [9, с. 271].

Под межкультурной компетенцией подразумеваются способности понимать, ценить и уважать факторы, обусловленные культурой и влияющие на восприятие, мышление, оценку и действия, как свои, так и других людей, и, ис-

ходя из этого, умения строить новую схему действия. Это проявляется в межкультурном взаимопонимании, в коммуникативном и поведенческом приспособлении к поведению представителей другой культуры и в построении новых образцов поведения, базирующихся на ценностях и нормах разных культур. При этом необходимо стремиться к соединению собственной и чужой культурной идентичности и в результате обмена положительными образцами действий и схемами принятия решений идти к качественно новому синтезу действий.

Основываясь на результатах исследования типов компетенций современного специалиста, проведенного профессором А. Шельтенем в Техническом университете г. Мюнхена, мы проанализировали необходимость овладения специальной, методической, социальной и личностной (персонифицированной) компетенциями.

Современные условия предпринимательской деятельности заставляют менеджеров, работающих в совместных предприятиях, наряду с вышеназванными типами компетенций, приобретать межкультурную компетенцию.

Межкультурная компетенция предполагает сформированность следующих личностных качеств руководителя.

**Терпимость к неоднозначности.** Это качество выражается в способности менеджера справляться с противоречивыми ситуациями, не проявляя агрессивности. Данная способность особенно важна в обучении межкультурной коммуникации, так как во время процесса адаптации к чужой культуре отсутствуют знания многих социокультурных и деловых ситуаций.

**Способность к эмпатии** – это способность поставить себя на место собеседника, взглянуть на все его глазами, прочувствовать его состояние и учесть все это в своем поведении, что бывает часто важнее для понимания мыслей, мотивов поступков других людей, чем просто знания и рациональный анализ. Успешное межкультурное взаимодействие зависит в значительной степени от того, насколько партнер владеет данной способностью.

**Устойчивость к фрустрациям** или раздражающим факторам в межкультурном общении. В начале профессиональной деятельности в инокультурной среде каждый человек встречается с непониманием, заблуждением, сам часто совершает промахи, поэтому нам представляется это качество личности особенно важным – как способность выстоять в чужой культуре.

**Свобода от предубеждений** проявляется в способности дифференцированно воспринимать и перерабатывать необычную и противоречащую предшествующему опыту информацию.

Межкультурная компетенция непосредственно связана также с личностными особенностями темперамента специалиста – экстраверт / интроверт и предполагает не просто наличие языковых знаний, но и использование иностранного языка в качестве рабочего инструмента межкультурного общения. Последняя функциональная особенность межкультурной компетенции требует, с нашей точки зрения, более тщательного анализа.

Новейшие исследования отечественных и немецких ученых в области определения содержания межкультурной компетенции привели к дифференциации аффективных, когнитивных и поведенческих характеристик. Согласно ис-

следованиям немецкого ученого в области межкультурной деловой коммуникации Ю. Больтена межкультурную компетентность можно структурировать в виде следующей таблицы [10].

Структурирование содержания межкультурной компетенции (по Ю. Больтену)

Аффективная характеристика	Когнитивная характеристика	Поведенческая характеристика
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Толерантность к многозначности</li> <li>- Устойчивость к фрустрациям</li> <li>- Способность к преодолению стресса и снижению сложности</li> <li>- Самоуверенность</li> <li>- Эмпатия, дистанция ролей</li> <li>- Отсутствие предрасудков, открытость, терпимость</li> <li>- Незначительный этноцентризм</li> <li>- Уважение других культур</li> <li>- Готовность к изучению международных культур</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Понимание культурного феномена на основе ощущений, мыслей, способов поведения</li> <li>- Понимание взаимосвязей поведения в других культурах</li> <li>- Понимание собственных культурных взаимосвязей поведения</li> <li>- Понимание культурных различий партнера по взаимодействию</li> <li>- Понимание особенностей межкультурных коммуникативных процессов</li> <li>- Способность к метакоммуникации</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Желание и готовность коммуницировать с учетом названных в аффективной характеристике составляющих признаков</li> <li>- Способность к коммуникации</li> <li>- Социальная компетентность (умение выстроить отношения с партнерами из других культур)</li> </ul>

Межкультурное обучение требует от обучающегося усомниться в "естественности" поведения, принятого в родной культуре, или даже в корне изменить это поведение. Конфронтация с собственным "культурным Я" может вызвать серьезные эмоциональные переживания, ведущие иногда даже к нежеланию продолжить обучение. Опыт межкультурного обучения показывает, что адекватная работа над этой проблемой возможна прежде всего на уровне эмоционально-смыслового обучения.

Формирование межкультурной компетенции у менеджеров неразрывно связано с межкультурным обучением деловому иностранному языку.

На современном этапе развития общества, характерной особенностью которого является интенсификация процессов межкультурного взаимодействия и взаимовлияния, цель обучения иностранному языку заключается не только в передаче лингвистических знаний, умений и навыков, не только в освоении страноведческой информации, но прежде всего в формировании способности к участию в межкультурной коммуникации. Отсутствие взаимопонимания обусловлено в меньшей степени наличием ошибок лингвистического плана и в гораздо большей - стратегическими ошибками в коммуникации.

При этом в области лингвистики делается особый акцент на той роли, которую играет язык в процессе межкультурного взаимодействия. В качестве примера можно процитировать немецких лингвистов К. Кнаппа и А. Кнапп-Поттхоффа, которые рассматривают межкультурную коммуникацию как "межличностное взаимодействие между представителями различных групп, которые отличаются друг от друга багажом знаний и языковыми формами символического поведения, характерными для всех членов каждой из этих групп" [11].

При иноязычном межкультурном общении иностранный язык выступает в качестве инструмента межкультурного взаимодействия людей, являющихся представителями разных культурных сообществ. В этом случае различия между партнерами по коммуникации могут заключаться в ценностно-ориентационном мироощущении, образе и стиле жизни, моделях речевого и неречевого общения.

В связи с этим в содержании обучения деловому иностранному языку должны отражаться особенности менталитета, стиля жизни, системы моральных и культурных ценностей носителей языка, т.е. в условиях межличностного и межкультурного взаимодействия актуальным становится социокультурное образование посредством изучения иностранного языка.

В целом, подводя итог, мы приходим к выводу, что формирование деловой компетенции менеджеров в процессе межкультурной иноязычной коммуникации призвано расширять межкультурный потенциал обучаемых, формировать комплекс аналитико-стратегических умений в межличностном интерактивном процессе взаимодействия с представителями других культур. Межкультурная деловая коммуникация предусматривает тренинг в сборе, систематизации, обобщении и интерпретации культуроведческой информации средствами иностранного языка.

### Библиографический список

1. Верещагин Е.М., Костомаров В.Г. Язык и культура. М.: Прогресс, 1990. С. 26.
2. Maletzke G. Interkulturelle Kommunikation. Zur Interaktion zwischen Menschen verschiedener Kulturen. Opladen Verlag, 1996. S. 37.
3. Hall E. T. The Silent Language. Garden City / NY 1959. P. 7 - 9.
4. Hall E. T. The Hidden Dimension. Garden City / NY 1969. P. 17 - 23.
5. Hofstede G. Cultural Differences in Teaching and Learning. In: International Journal of Intercultural Relations. 1986. № 3. P. 301 - 320.
6. Hofstede G. Culture's Consequences: International Differences in Work-Related Values. Beverly Hills. London: Sage, 1984. P. 15.
7. Щербинин М.М. Основные направления антикризисного управления: теоретический анализ и опыт практических исследований // Управленческое консультирование. 1999. № 2. С. 23-28.
8. Berufsbildungsbericht. Grundlagen. Perspektiven für Bildung und Wissenschaft. Bonn: Verlag des Bildungsministeriums, 2002. 356 S.

9. Moosmüller A. Interkulturelle Kompetenz und interkulturelle Kenntnisse. In: Roth, K.: Mit der Differenz leben. Europäische Ethnologie und Interkulturelle Kommunikation. München Verlag, 1996. S. 217-290.

10. Bolten J. Interkulturelles Handeln in der Wirtschaft. Berlin Verlag Wissenschaft und Praxis, 1995. 287 S.

11. Knapp K., Knapp-Potthoff, A. Interkulturelle Kommunikation. In: Zeitschrift für Fremdsprachenforschung, 1990. № 1. S. 66.