

УДК 008

Профессиональная межкультурная коммуникация в глобальном деловом контексте: понятие глобальной коммуникативной компетентности с позиций международного делового общения

Белякова Ирина Геннадиевна

Кандидат психологических наук,
доцент,
заведующий кафедрой языковой подготовки кадров
государственного управления,
Институт государственной службы и управления,
Российская академия народного хозяйства и государственной
службы при Президенте РФ,
119606, Российская Федерация, Москва, просп. Вернадского, 84;
e-mail: ig.belyakova@migsu.ru

Publishing House "ANALITIKA RODIS" (analitikarodis@yandex.ru) http://publishing-vak.ru/

Аннотация

Статья посвящена рассмотрению процесса формирования профессиональной межкультурной компетентности как особого вида общей межкультурной компетентности. Основываясь на существующих теоретических исследованиях в этой области, автор выдвигает гипотезу о необходимости новых трактовок понятия профессиональной межкультурной компетентности с точки зрения глобальной деловой коммуникации. Обсуждаются наиболее удачные и распространенные модели профессиональной межкультурной компетентности, констатируется недостаточная изученность роли английского языка как *lingua franca* для глобальных коммуникаторов. Автор делает вывод о необходимости взаимной интеграции глобальной межкультурной компетентности, общей межкультурной компетентности, языковой компетентности и ноу-хау. Эта взаимосвязь может быть использована при построении объемной динамической модели межкультурной коммуникации.

Для цитирования в научных исследованиях

Белякова И.Г. Профессиональная межкультурная коммуникация в глобальном деловом контексте: понятие глобальной коммуникативной компетентности с позиций международного делового общения // Культура и цивилизация. 2017. Том 7. № 5А. С. 348-354.

Ключевые слова

Межкультурная коммуникация, профессиональная межкультурная коммуникация, глобальная коммуникативная компетентность, глобализация, язык международного общения.

Введение

За последние годы профессиональная межкультурная коммуникация испытала на себе драматичные изменения вследствие комбинации социальных мегатенденций, то есть процесса глобализации, гигантских скачков в технологиях коммуникации и возникновения новых типов бизнес-структур. В современном сложном бизнес-сообществе значение межкультурной коммуникации является безусловно признанным и важным в функционировании бизнеса в целом, при этом роль межкультурной коммуникации является фундаментальной для международного делового общения в связи с возрастанием сложности взаимодействий. В связи с этим глобальная профессиональная межкультурная коммуникация требует нового вида глобальной коммуникативной деловой компетентности, которая рассматривается с различных точек зрения. Дж. Мелтон, в частности, фокусируется на взаимопонимании в деловых встречах, предоставляя интересные кейсы по локализации, делает вывод о большой роли построения отношений в современном бизнесе, где зачастую речь идет о виртуальных межкультурных отношениях [Melton, 2009]. Дж. Улиин, А. Линке и И. Каракайе исследуют влияние заочных (неличных) средств коммуникации на межкультурные переговоры. Они утверждают, что эмпатия, или построение заинтересованности в переговорах с помощью сообщений, является возможной, однако это требует определенных усилий от коммуникаторов, таких как особая эксплицитность через метакоммуникативные действия [Ulijn, Lincke, Karakaya, 2001].

Одновременно глобализация дала стимул к исследованиям менеджмента, изучению контекста и требований к глобальной коммуникации [Matveev, Nelson, 2004]. Образовательная перспектива была предложена Х. Юю, выполнившим этнографическое исследование, изучившее потребность в техническом направлении в китайском образовании [Yu, 2010]. Х. Юю принимает американскую концепцию технической коммуникации, основывающуюся на использовании американского английского в качестве исходного пункта и утверждает, что техническое образование чрезвычайно важно для китайских специалистов. Интересным является и тот факт, что некоторые требования варьируются в зависимости от ситуации, например, некоторые компании не ожидают совершенного письма на английском языке от своих служащих [Там же].

Несмотря на то, что стремительные перемены в деловом окружении усилили потребность в более глубоких знаниях отдельных элементов, составляющих межкультурную коммуникативную компетентность в глобальных бизнес-коммуникациях, язык, используемый в таких коммуникациях, казалось, был проигнорирован. Например, хотя Дж. Мелтон и Дж. Улиин применяли такие концепты, как эмпатия, выстраивание взаимоотношений, сильно зависимые от использования языка, а также исследовали симуляцию переговоров в многонациональной группе, выбор языка и последствия этого выбора брались как нечто данное без дальнейшего обсуждения этой проблемы.

Другими словами, в концептуализации коммуникативной компетентности начальные исследования строились на онтологическом и гносеологическом понятии языка, который существует и используется в коммуникативном процессе. При этом роль и природа языка не рассматривались и не подвергались более детальному изучению. Это объяснялось двумя причинами. Во-первых, когда, например, обсуждалась межкультурная коммуникативная компетентность носителей языка, не было необходимости отдельно касаться проблемы языка. Во-вторых, если говорить о межкультурной коммуникативной компетентности неносителей, то есть индивидов, изучающих данный язык, ролевой моделью для них автоматически становится гипотетический носитель языка, чей язык он пытается освоить, чтобы использовать для

общения с носителями языка в особых культурных контекстах.

В сегодняшнем глобальном деловом окружении статус английского языка сильно изменился, так как он не может далее восприниматься как просто иностранный язык одинаково с немецким, китайским, французским языками, которые изучаются с целью общаться с носителями этих языков. Английский скорее всего используется более как совместный ресурс с другими носителями языка. Следовательно, язык, широко используемый для профессионального общения в нынешней деловой коммуникации, – это English lingua franca (ELF), роль которого в формировании глобальной коммуникативной компетентности недостаточно изучена [Charles, 2007]. Таким образом, можно выдвинуть гипотезу о том, что одним из последствий и одновременно необходимой предпосылкой глобализации является широкомасштабное использование английского языка в качестве lingua franca среди международных коммуникаторов. Поэтому роли английского языка в формировании глобальной коммуникативной компетентности должно быть уделено большее внимание.

Формирование профессиональной межкультурной компетентности как особого вида общей межкультурной компетентности

Рассмотрим профессиональную коммуникацию в современном мире международного бизнеса и предложим концептуальную модель того, что составляет глобальную коммуникативную компетентность. Наша цель – сделать вклад в существующее, однако ограниченное знание элементов глобальной коммуникативной компетентности, берущей свое начало в более широком культурном и риторическом контексте [Melton, 2009]. Для исследования глобальной профессиональной коммуникации будем опираться на подходы в рамках международной деловой коммуникации (IBC –International Business Communication). Она отлична от широко распространенных американских теоретических подходов и возникла в недрах Европейской бизнес-школы.

В международной деловой коммуникации основное внимание при изучении отводится двум уровням международных коммерческих предприятий. На макроуровне анализируются формальные, функциональные коммуникации организации в целом, на микроуровне – коммуникации между отдельными служащими, работающими на кросскультурном уровне в ежедневном рабочем режиме. Являясь относительно новой областью исследования, тема международной деловой коммуникации получила продолжение наряду с развитием глобализации, однако еще многое предстоит сделать в этой области. По словам М. Чарльза, необходимо исследование, которое поможет лучше понять сложный процесс того, как люди взаимодействуют через языковые барьеры [Charles, 2007].

Важно отметить, что макро- и микроявления международной деловой коммуникации ни в коем случае не разделимы, а скорее наоборот, оба уровня тесно переплетены и составляют целостное, глобальное коммуникативное окружение международного предприятия. Например, ежедневные коммуникации между специалистами международных организаций и их бизнес-партнерами по всему миру создают корпоративный имидж этой организации. Зачастую данный процесс происходит автоматически. В качестве концепта корпоративный имидж относится к макроуровню, однако на него может оказать влияние макроуровень происхождения и микроуровень ежедневного делового общения. Вопросы языка актуальны на обоих уровнях, например, многонациональные компании должны учитывать проблему корпоративного языка, а отдельные служащие могут использовать разнообразные языки для выполнения повседневных

задач.

Проблема языка играет заметную роль в исследовании европейской международной деловой коммуникации, что легко объяснимо многоязычием и разнообразием культур на европейском континенте. Веками европейцы торговали с соседями, говорящими на различных языках, и это взаимодействие требовало адекватного языкового знания и способности осуществления успешной межкультурной коммуникации [Charles, 1998]. Тем не менее, международная деловая коммуникация – это междисциплинарный научный подход, который в дополнение к использованию языка подчеркивает важность контекста межкультурной коммуникации и применяет разнообразные методы для исследования глобальной профессиональной компетентности в ее многоязычном и мультикультурном контексте.

Важным является исследование современного контекста и возникающей деловой коммуникации в глобальном сообществе в виде особых практик и жанров взаимодействия. Для того, чтобы назвать составляющие глобальной коммуникативной компетентности в деловом общении, исследователи выясняли, какие элементы входят в глобальную коммуникативную компетентность с позиций международной деловой коммуникации, рассматривали основные работы, посвященные коммуникативной компетентности, а также изучали концепт English lingua franca (ELF).

Согласно финским исследователям, Л. Лухиала-Салминен и А. Канкаранта [Louhiala-Salminen, Kankaanranta, 2012], модель глобальной коммуникативной компетентности может быть представлена следующим образом (рис. 1).

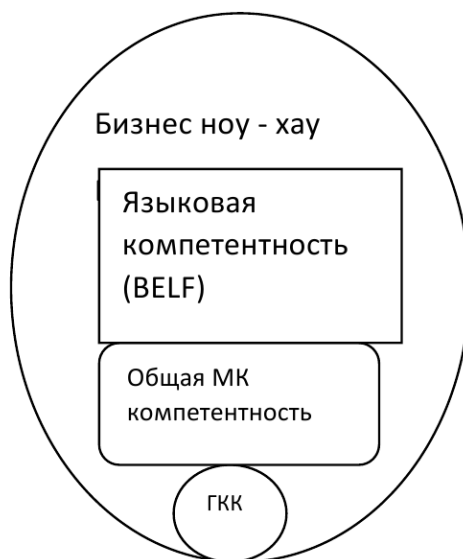


Рисунок 1 - Модель глобальной коммуникативной компетентности

На рисунке видно, что глобальная коммуникативная компетентность (ГКК) невозможна без межкультурной компетентности, языковой компетентности в деловом английском языке и знания деловых технологий, то есть ноу-хау в бизнесе.

Для успешной деловой коммуникации специалист обязан обладать адекватной социолингвистической и дискурсивной компетентностью для мультикультурного окружения. Это касается его восприимчивости к разнообразным способам речевой деятельности и включает такие аспекты, как навыки слушания, навыки приспособления и понимания различных акцентов и вариаций языков. Межкультурная компетентность в своей основе содержит знание

факторов национальной, корпоративной и профессиональной культуры и обеспечивает коммуникативную гибкость и толерантность, необходимую для выработки глобальной коммуникативной компетентности. Очевидным является тот факт, что языковая компетентность в области более чем одного иностранного языка повышает межкультурную компетентность.

Согласно исследованиям тех же авторов, компетентность в области делового английского языка (BELF) существенно отличается от компетентности носителей английского языка. Пользователи английского языка в качестве *lingua franca* в особых ситуациях способны использовать специальный ситуационный лексический запас английского языка. Одновременно они используют высокоспециализированные термины и концепты языка для адаптации его форм и норм в каждой конкретной деловой ситуации. Таким образом, в ряде случаев мы можем говорить о базовом английском языке с большим количеством ошибок, в других же ситуациях мы имеем дело со стандартным вариантом делового английского языка, однако приспособленным для общения с другими неносителями языка. Владение компетентностью в области делового английского языка, на наш взгляд, также должно включать элемент стратегической компетентности, то есть способности понимать и подтверждать полученные сообщения. Успешные коммуникаторы, компетентные в области делового английского языка, используют несколько коммуникационных каналов для подтверждения и передачи факта понимания полученного сообщения, применяя переспросы (задавание вопросов), повторы конечных фраз и т.п.

Модель, представленная финскими коллегами, может быть интересна с позиций неразделимости и взаимной интеграции представленных компонентов, то есть глобальной межкультурной компетентности, общей межкультурной компетентности, языковой компетентности и *no-u-hau* в бизнесе, профессиональных приемов и методов деятельности в целом и в конкретных деловых ситуациях. Эта модель могла быть использована при построении более общей и объемной динамической модели межкультурной коммуникации.

Заключение

Отметим, что в современном глобализированном пространстве с множеством коммуникационных сетей одним из больших вызовов для глобальных коммуникаторов является установление взаимопонимания и доверия между партнерами. Поэтому для обучения будущих специалистов в разнообразных сферах деловых отношений глобальной коммуникативной компетентности важно сфокусировать внимание на трех аспектах. Прежде всего, в межкультурном деловом общении коммуникаторы должны быть готовы проверять свое понимание партнера путем уточняющих вопросов, а также других приемов общения. Кроме того, коммуникаторам следует проявлять толерантность по отношению к различным подвидам и акцентам английского языка как языка делового общения между неносителями этого языка, всячески приспосабливаясь к этому общению в разнообразных дискурсах. Наконец, глобальные коммуникаторы должны знать и хорошо владеть практическими приемами делового общения на своем родном языке, чтобы эффективно воплотить их на английском языке. Значимость устойчивой глобальной межкультурной компетентности для международного делового общения трудно переоценить.

Библиография

1. Charles M. Europe. Oral business communication // *Business communication quarterly*. 1998. Vol. 61. No. 3. P. 85-93.
2. Charles M. Language matters in global communication // *Journal of business communication*. 2007. Vol. 44. No. 3. P. 260-282.
3. Louhiala-Salminen L., Kankaanranta A. Professional communication in a global business context // *Journal of business communication*. 2012. Vol. 47. No.4. P. 380-407, 2012.
4. Matveev A.V., Nelson P.E. Cross cultural communication competence and multicultural team performance: Perceptions of American and Russian managers // *International journal of cross-cultural management*. 2004. Vol. 4. No. 2. P. 253-271.
5. Melton J. Going global: A case study of rhetorical invention, packaging, delivery, and feedback collection // *IEEE transactions on professional communication*. 2009. Vol. 52. No. 3. P. 229–242.
6. Ulijn J.M., Lincke A., Karakaya Y. Non-face-to-face international business negotiation: How is national culture reflected in this medium? // *IEEE transactions on professional communication*. 2001. Vol. 44. No. 2. P. 126-137.
7. Yu H. Developing technical communication education for Chinese industry professionals: Preliminary findings and suggestions // *IEEE transactions on professional communication*. 2010. Vol. 53. No. 2. P. 102-115.

Professional intercultural communication in a global business context: the concept of global communicative competence from the perspective of international business communication

Irina G. Belyakova

PhD in Psychology, Associate Professor,
Head of the Department of language training of public administration staff,
Institute of Public Administration and Management,
Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration,
119606, 84 Vernadskogo av., Moscow, Russian Federation;
e-mail: ig.belyakova@migsu.ru

Abstract

The article is devoted to the consideration of the process of formation of professional intercultural competence as a special kind of general intercultural competence. Based on existing theoretical studies in this field, the author hypothesizes about the need for new interpretations of the concept of professional intercultural competence from the point of view of global business communication. The author discusses the most successful and widespread model of professional intercultural competence, and says about the insufficient knowledge of the role of English as a lingua franca for global communicators. The author notes that for training of future specialists in global communicative competence, it is important to focus on three aspects. First of all, the communicators should be prepared to check their understanding of the partner through clarifying questions, and other communication techniques. In addition, communicators should be tolerance towards different subtypes and accents of the English language as a means of communication between non-native speakers of this language, adapting to this communication in a variety of discourses. Finally, the global communicators should know and be fluent in practical techniques of business communication in their native language to translate them in English effectively. The importance of sustainable global intercultural competence for international business communication cannot be overemphasized. The

author concludes about the necessity of mutual integration of global and intercultural competence, general intercultural competence, language competence and know-how in the business. This relationship may be used in the construction of dynamic model of intercultural communication.

For citation

Belyakova I.G. (2017) Professional'naya mezhkul'turnaya kommunikatsiya v global'nom delovom kontekste: ponyatie global'noi kommunikativnoi kompetentnosti s pozitsii mezhdunarodnogo delovogo obshcheniya [Professional intercultural communication in a global business context: the concept of global communicative competence from the perspective of international business communication]. *Kul'tura i tsivilizatsiya* [Culture and Civilization], 7 (5A), pp. 348-354.

Keywords

Intercultural communication, professional intercultural communication, global communicative competency, globalization, language of intercultural communication.

References

1. Charles M. (1998) Europe. Oral business communication. *Business communication quarterly*, 3(61), pp. 85-93.
2. Charles M. (2007) Language matters in global communication. *Journal of business communication*, 3(44), pp. 260-282.
3. Louhiala-Salminen L., Kankaanranta A. (2012) Professional communication in a global business context. *Journal of business communication*, 4(47), pp. 380-407, 2012.
4. Matveev A.V., Nelson P.E. (2004) Cross cultural communication competence and multicultural team performance: Perceptions of American and Russian man-agers. *International journal of cross cultural management*, 2(4), pp. 253-271.
5. Melton J. (2009) Going global: A case study of rhetorical invention, packaging, de-livery, and feedback collection. *IEEE transactions on professional communication*, 3(52), pp. 229-242.
6. Ulijn J.M., Lincke A., Karakaya Y. (2001) Non-face-to-face international business negotiation: How is national culture reflected in this medium? *IEEE trans-actions on professional communication*, 2(44), pp. 126-137.
7. Yu H. (2010) Developing technical communication education for Chinese industry professionals: Preliminary findings and suggestions. *IEEE transactions on professional communication*, 2(53), pp. 102-115.