



УДК 316.772.4

**BUSINESS COMMUNICATION CULTURE AS A MANAGEMENT CATEGORY****КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ КАК УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ КАТЕГОРИЯ**

Belova N.M. / Белова Н.М.

*к.п.н., доц./к.п.н., доцент**Russian State University for Humanities Domodedovo branch,**Domodedovo, Kashirskoe shosse, 4k.2, 142001/**Российский Государственный Гуманитарный Университет, филиал в г. Домодедово,**Домодедово, Каширское шоссе, д.4, к.2, 142001*

**Аннотация.** В работе рассматриваются проблемы формирования культуры делового общения как управленческой категории в гуманитарном вузе, отмечается роль и значимость делового общения для профессиональной деятельности будущих менеджеров. В статье рассматриваются следующие вопросы делового общения: основы теории межкультурной коммуникации, культурологические задачи бизнес-образования, ведение эффективных деловых переговоров, подчеркивается важность языка в межкультурной коммуникации, значение этических норм в корпоративном менеджменте

**Ключевые слова:** межкультурная коммуникация, управленческая категория, компетенция, коммуникативно-адекватное поведение, культура межнационального общения, интеграция культур

**Введение.**

В настоящее время в центре достижения взаимодействия и взаимопонимания между народами, государствами, партнёрами по сотрудничеству оказывается проблема эффективного межкультурного общения. Вопросы межкультурной коммуникации в целом и коммуникативно-адекватного поведения отдельных личностей, отдельных групп привлекают внимание все большего числа отечественных и зарубежных исследователей. Уже выстраиваются в единую цепочку такие взаимосвязанные понятия, как межкультурная коммуникация- интеркультура – мультикультура - культура делового общения- корпоративный и кросс-культурный менеджмент, культура делового общения. Особое внимание исследователями уделяется таким вопросам как: роль языка в межкультурной коммуникации, теории коммуникации, культуре речи и межкультурного взаимодействия. [1, с. 90] Наряду с этим активному обсуждению подлежат новейшие изыскания таких предметов исследования, как язык и бизнес, язык и экономика, язык в мультязычной среде, многообразие языков и многоязычие, например, в Европе.

**Основная часть.**

Многие исследователи относят культуру делового общения к значимому особому виду общения, так как через данный вид связи решаются многие управленческие задачи, в результате данного процесса мы получаем решения разнообразных управленческих задач. В исследованиях многих ученых данное общение рассматривается с трех сторон: коммуникативной, перцептивной, интерактивной. [2, с. 68] Все они связаны между собой и дополняют друг друга. Как известно из практики работы любого менеджера при решении



управленческой задачи, он тратит от 2/3 до 3/4 рабочего времени, использует при этом разные виды общения. По мнению известного ученого А.Ю. Панасюка, особую важность в данном процессе общения представляет момент понимания самим подчиненным тех задач и целей, которые ставит перед ним руководитель. Любому руководителю стоит обратить внимание на правильную организацию процесса управленческого общения, так как оно является неким катализатором всей деятельности управления на производстве. Из практики работы можно наблюдать как многие руководители пренебрегают коммуникативной культурой. Тем самым усложняют свою работу и работу своих сотрудников, подчиненных. Из-за недопонимания целей и задач подчиненными не достигается нужного положительного результата в коммуникативном общении. В процессе делового общения необходимо выработать не только саму коммуникативную культуру, но и навыки управленческих действий. Перед участниками процесса следует создавать такие условия, при которых будут решаться управленческие задачи всеми сотрудниками-участниками процесса, т.е. они будут иметь возможность самореализоваться, стремиться к успеху, самосовершенствоваться. Только тогда можно достичь эффективного управленческого результата в коммуникативном общении и в развитии коммуникативной культуры.

Для того чтобы наладить контакт и взаимопонимание между руководителем и подчиненным на начальном этапе необходимо собрать полную информацию о подчиненных, следует учитывать уровень их интеллекта, профессиональные умения и навыки, логику изложения проблемы, внутреннюю мотивацию сотрудников. Нельзя не учитывать тот факт, что успех в работе менеджера зависит от знаний им чужой культуры общения, незнание данного факта приводит часто к конфликтным ситуациям. Деловое общение как правило проходит по установленному правилу: знакомство, обмен информации в социально-правовой и экономической сфере человеческой деятельности, постановка целей и задач в производственной сфере, знакомство с производством. Исходя из опыта сотрудничества и как доказывает практика партнеры, которые говорят на одном языке не находят зачастую взаимопонимания, так как каждый мыслит и устанавливает свои правила поведения в общении характерные только для его родной культуры.

В профессиональной деятельности менеджера одной из важных особенностей в работе является адаптация к правилам и традициям ежедневного делового общения, т.е. постоянное взаимодействие с другой культурой и ее изучение.[3,с.45] Уровень межкультурной компетенции менеджера, а под этим мы подразумеваем правильную линию поведения, адекватность к традициям, к нравам в работе за рубежом, формируется в комфортных условиях в среде, созданной для формирования поведенческих норм, где выработана правильная стратегия действий в другой культуре. Практика общения показывает, что любая деятельность базируется на коммуникативной основе через язык, передающей определенное интеллектуальное содержание. Коммуникация при этом происходит как на вербальном, так и невербальном уровне, осознанно и неосознанно. Причём



коммуникативные действия, осуществляемые на сознательном уровне являются явно выраженными вербально и грамматически оформлены, т.е. обладают прямым лингвистическим кодом. Однако, то, что чаще всего остаётся на неосознанном уровне, и не обладает прямым лингвистическим кодом, выражается мимикой, жестами, тональностью голоса и эмоциональным настроением. Следует заметить, что эти паралингвистические моменты не всегда идентичны для взаимодействующих культур.

Здесь важен уровень межкультурной компетенции, насколько вербально семантический код чужого языка адекватен, не чужд восприятию «языковой картины мира» и твой деловой партнер не испытывает значительных трудностей в общении, может правильно понять новую социальную действительность, регулировать процесс приема и передачи информации, а также сами отношения между деловыми партнерами.

К важным условиям успешного общения между представителями разных народов следует отнести такие понятия как: взаимопонимание, терпимость, уважение к культуре партнеров по коммуникации, но, к сожалению, иногда бывает наоборот. Достаточные знания языка не приводят к положительному результату из-за неверной трактовки слов, знаков, непонимания мироощущения, ценностей, национальных традиций и стереотипов поведения. Это все затрудняет процесс межкультурной коммуникации, а иногда происходит коммуникативный сбой, провал. Все это еще раз доказывает, что необходимо всесторонне изучать процессы и проблемы межкультурной коммуникации, коммуникативной компетентности. За последнее время большое число сделок не могут состояться, срываются по одной лишь причине – партнер не понимает чужого видения мира, навязывает свою линию поведения, свои «правила игры», что крайне неуместно в деловом общении.

Наоборот, отсутствие умений и навыков управленческого общения, недостаток коммуникативной культуры руководителя ставят под вопрос успешную работу и его самого, и подчинённых. Овладеть приемами, умениями и навыками управленческого общения, выработать в себе коммуникативную культуру не менее важно, чем овладеть управленческими действиями. Здесь важно учитывать, что не всегда общение, управленческое по форме, является управляющим по существу. Управляющим оно бывает только при наличии, как минимум двух условий: посредством его решаются управленческие задачи; его участники получают возможности для самореализации, самосовершенствования, достижения успеха. Только при выполнении этих условий управленческое общение будет эффективным по существу. Формирование навыков компетентной межкультурной коммуникации требует от ее участников понимания, что, когда, кому и как он может и должен сказать или сделать. Для успешной реализации этих установок им необходимы: социокультурные знания, языковые знания, а также психологические умения.

Культура межнационального общения включает множество правил, среди которых можно выделить: знание этикета другого народа, владение языком тех людей, с которыми ведётся общение, соблюдение традиции ведения делового переговоров, создание атмосферы внутри своей компании, которая будет



учитывать традиции другого народа. На основе данных правил можно сделать вывод, что всего этого можно достичь путем совершенствования и развития межкультурной компетенции, представляющей собой совокупность знаний, навыков, умений, при помощи которых индивид может успешно общаться с партнером из других культур, как на быденном, так и на профессиональном уровнях. Например, практическим выражениям межкультурной компетенции могут служить знания о том, что, к примеру, в Англии не принято спрашивать у собеседника, сколько он зарабатывает, сколько заплатил за какую-то вещь, не следует также задавать вопросов личного характера, о возрасте, семейном положении, о состоянии здоровья.

Во время переговоров, например, партнеры-представители различных культур, по-разному ведут себя. Так, японцы никогда не выражают открыто своих эмоций, североамериканцы оставляют их за «дверью», латины, напротив, почти не контролируют своих эмоций. Русские и немцы, обращаясь между собой, замечают много непонятного в поведении партнера и задают себе недоуменно вопросы подобного рода: почему приходится неоднократно встречаться с русскими партнерами, прежде чем дело доходит до существа переговоров, почему, ведя переговоры с немецкими партнерами, российские партнеры одновременно решают другие проблемы, почему немцы представляются по имени, когда звонят по телефону и т.п. Почему французы при первых контактах «держат» значительную дистанцию. Почему российский или испанский партнёр не всегда пунктуален... Ответы на данные вопросы следует искать в различии стандартов, которые выкристаллизовались в каждой культуре в процессе ее многовекового развития. Стандарты культуры делового общения определяются сложившимися и устоявшимися нормами официального поведения и находят своё выражение в нормативных юридических актах, сводах законов, нормативных документах, регулирующих профессиональное деловое общение на предприятиях, в стилях управления и во всей управленческой деятельности. Все это позволяет говорить о культуре экономики, культуре предприятия, культуре делового и профессионального общения, а значит и о культуре управления. Усвоение культуры делового общения и культуры управления экономикой и предприятиями партнеров по сотрудничеству способствует эффективности отношений взаимодействия между членами различных культур, а также обогащению знаний и успешному пониманию ситуаций деловой и производственной деятельности. [4, с.35]

Многие предприниматели уже выводят свои дела на международный рынок, это требует умения общаться с людьми других национальностей, требует иных правил, которые следует соблюдать.

### **Заключение.**

Залогом безболезненного преодоления так называемого «культурного шока» является хорошее знание экономики страны, всех условностей повседневной и деловой жизни, норм и стандарта деловой культуры и организации предприятия - партнера. Все это определяет уровень межкультурной компетенции менеджера, а именно его умения адекватно ориентироваться за пределами своей культуры. Для формирования культуры



делового общения необходимо создать все условия и среду, в которых будут формироваться стратегии и действия в другой культуре. Такими стратегиями могут быть - осознание воздействия чужой культуры на собственную картину мира и, наоборот, влияния собственной культуры на восприятие чужого мира; развитие в себе восприимчивости к чужой культуре, к новым стереотипам и стандартам делового и повседневного общения и постепенное освобождение от предрассудков и негативных стереотипов, выработка умения преодоления стрессовых барьеров при общении с другой культурой, осмысленно и творчески подходить к решению неоднозначных межкультурных ситуаций, возникающих в ходе делового общения.

Если следовать таким правилам, то и успешное взаимодействие корпоративного и межкультурного менеджмента будет свидетельствовать об умении участников коммуникации соотносить «чужие» культурные стандарты со своими нормами и стандартами, адекватно оценивать чужие ценности и способствовать интегрированию в «чужую» профессиональную и деловую среду. Интеграция культур делового общения открывает широкий простор для экономического, политического и культурного сотрудничества, расширяет рамки интегрированной управленческой деятельности. Язык же во всем своём многообразии фонетических, морфологических, лексических, синтаксических и стилистических единиц, будучи средством общения в деловой профессиональной и межкультурной коммуникации выполняет также роль своеобразного средства управления и может, на наш взгляд, рассматриваться как управленческая категория.

### Список литературы

1. Веселкова Т.В. Культура устной и письменной коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Веселкова Т.В., Выходцева И.С., Любезнова Н.В. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, ИЦ «Наука», 2020. — 264 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/94281.html>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Гузикова М.О. Основы теории межкультурной коммуникации: учебное пособие / М. О. Гузикова, П. Ю. Фофанова. - Екатеринбург: изд-во Урал. ун-та, 2015. — 124 с.
3. Деревянкин Е.В. Деловое общение: учебное пособие / Е. В. Деревянкин. — Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2015. — 48 с.
4. Кузнецова Е.В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Кузнецова Е.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2017.— 180 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61079.html>.— ЭБС «IPRbooks»

### References

1. Veselkova T. V. Culture of oral and written communication [Electronic resource]: textbook/ Veselkova T. V., Vykhodtseva I. S., Polozhnova N. V. — Electron. text data. — Saratov: Higher education, IC "Science", 2020. — 264 p.— Mode of access: <http://www.iprbookshop.ru/94281.html>.— EBS "IPRbooks»
2. Guzikova M. O. fundamentals of the theory of intercultural communication: textbook / M.



O. Guzikova, P. Yu. Fofanova. - Yekaterinburg: Ural publishing house. UN-TA, 2015. — 124 p.

3. Derevyankin E. V. Business communication: textbook / E. V. Derevyankin. — Yekaterinburg: Ural publishing house. UN-TA, 2015. — 48 p.

4. Kuznetsova E. V. Business communications [Electronic resource]: educational and methodological guide/ Kuznetsova E. V.— Electron. text data.— Saratov: Higher education, 2017.— 180 p.— Mode of access: <http://www.iprbookshop.ru/61079.html>.— EBS "IPRbooks»

***Annotation.** The article examines the problems of forming a culture of business communication as a managerial category in a humanitarian university, notes the role and importance of business communication for the professional activities of future managers. The paper discusses the following issues of business communication: the basics of the theory of intercultural communication, cultural tasks of business education, conducting effective business negotiations, emphasizes the importance of language in intercultural communication, the importance of ethical standards in corporate management*

***Key words:** intercultural communication, managerial category, competence, communicatively adequate behavior, culture of interethnic communication, integration of cultures*