

Балог А. Г.

Браниште В.И.

Одесский национальный университет им. И.И. Мечникова

МЕЖКУЛЬТУРНАЯ КОММУНИКАЦИЯ МЕНЕДЖЕРОВ В УКРАИНЕ

Люди, принадлежащие к различным культурам, могут иметь общие конечные цели, но разные мнения о способах их достижения. Часто по этой причине поведение одних может казаться нерациональным и неадекватным, что приводит к конфликтам. Ярким примером такой ситуации является общение западных менеджеров (так называемых экспатов) и местного населения (украинских сотрудников) в международных компаниях. Исследования в сфере кросс - культурного менеджмента раскрывают «объясняющую силу» культуры относительно других факторов как внешней (социально-экономических, политических, институциональных), так и внутренней среды организации (организационно-правовая форма и размер предприятия, структура и тип собственности, отраслевая принадлежность, качественный состав персонала). Кросс - культурный подход является неотъемлемой сферой работы топ - менеджмента и предполагает сравнения, нацеленные преимущественно на изучение социокультурного контекста в управлении компанией. Рассматривая эту ситуацию, возникает серия вопросов: каким потенциалом и знаниями должен обладать зарубежный менеджер для эффективной работы в Украине? Какая подготовка, особый перечень навыков, знаний и опыта менеджеров способствует эффективной реализации международных проектов?

Ответить на эти вопросы можно, выделив три уровня «компетентности» западных менеджеров для работы в Украине:

- коммуникативная компетентность;
- лингвистическая компетентность;
- межкультурная компетенция.

Статус зарубежных менеджеров в кросс - культурной среде организации, предписывает им знать и уважать культурные различия; выстраивать совместно разделяемую с местным персоналом систему ценностей; использовать английский язык как инструмент профессиональной и предпринимательской деятельности (лингвистические особенности); использовать телекоммуникационные технологии (Интернет) для преодоления пространственно-временных ограничений [1].

Основная задача зарубежных менеджеров на региональном уровне — донесение миссии организации до региональных сотрудников, формирование прогрессивных ценностных установок у коллег для повышения эффективности работы. Зарубежный менеджер в данной ситуации выступает в качестве основного коммуникатора-транслятора и одновременно является «носителем» культуры и ценностей страны-партнера. [2].

Для достижения целей компании, менеджеры должны обладать культурно обусловленной коммуникативной компетентностью — умение взаимодействовать с ок-

ружающими на основе опыта или обученности, знание коммуникативных установок в разных культурах [3].

Немаловажным навыком общения в межкультурной среде является язык (лингвистическая компетентность). Многие западные менеджеры в Украине свободно владеют русским или украинским языком, что значительно улучшает кросс-культурную коммуникацию.

Большинство местных сотрудников, которые работают в международных компаниях свободно говорят по-английски. Большая часть документации ведется на английском языке и официальный язык офисных собраний и совещаний — английский. Однако, уровень восприятия на родном языке намного выше. Лингвистические ошибки могут приводить к непониманию и конфликту, и языковой барьер остается препятствием в коммуникации. С другой стороны, партнеры в регионах не знают английского языка и компанию воспринимают через личность начальника — западного менеджера. Знание регионального языка (русского и украинского) вызывает уважение со стороны региональных партнеров и сотрудников, а также формирует высокий уровень доверия, что является крайне важным для реализации проектов. Профессионалы с лингвистической подготовкой, осознают роль языка не только как инструмента передачи информации, но и как дополнительного средства изучения менталитета страны-партнера.

Межкультурная компетенция рассматривается как комплекс аналитических и стратегических способностей, расширяющий интерпретационный спектр западного менеджера в процессе взаимодействия с представителями другой культуры. Это также позитивные отношения к другой культуре и ее ценностям, преодоления этнического и культурного центризма. В идеале западный менеджер, обладающий межкультурной компетенцией, изначально позитивно относится к наличию в обществе различных этнокультурных групп и демонстрирует способность эффективно общаться с представителями любой из них.

Межкультурной компетенцией можно овладеть посредством знаний, полученных в процессе межкультурного общения. Эти знания подразделяются на специфические (сведения о конкретной культуре в традиционных аспектах) и общие (владение такими коммуникативными навыками, как толерантность, эмпатийное слушание, знание общекультурных универсальных вещей) [3].

Успешной стратегией достижения межкультурной компетенции является сохранение собственной культурной идентичности наряду с освоением другой культуры. В русскоязычных исследованиях этот формат получил название кросс - культурная грамотность/восприимчивость. Основные ее характеристики — толерантность к Другим взглядам, обычаям, умение видеть особенности своей культуры в контексте культур других народов и мировой культуры в целом.

Межкультурная коммуникация на любом уровне имеет свои цели, реализация которых обуславливает ее эффективность [4].

Менеджеры - экспаты, приехавшие работать в развивающуюся страну, испы-

тывают культурный шок, но в равной степени его испытывает и местное население, работающее в этой иностранной компании. Именно для того, чтобы сгладить эффекты культурного шока, кросс - культурный менеджмент изучает поведения людей, представляющих разные культуры и работающих вместе в одной организационной среде. Задача менеджера в кросс-культурной среде — обучить, проконсультировать, пояснить и передать людям схемы поведения, которые помогут им лучше понимать чужую культуру.

Коммуникативная компетентность, лингвистическая компетентность и межкультурная компетенция лежат в основе работы менеджера, так как именно это позволяет более свободно воспринимать другие культуры, адекватно осознавать специфический ценностный базис (миссию) компании и достигать результатов.

Список литературы:

1. Фукуяма Ф. Социальный капитал // Культура имеет значение. Каким образом ценности способствуют общественному прогрессу / Под ред. Харрисона Л. и Хантингтона С. — М.: Московская школа политических исследований, 2002. — 1 С. 130-135.
2. Тер - Минасова СГ. Язык и межкультурная коммуникация.—М.: Слово, 2000 —• 624 с.
3. Chen, Guo-Ming, & Starosta, William J. Foundations of intercultural communication. — NY: Allyn & Bacon, 1997. — 340 p.
4. Boli John, George M Thomas. World Culture in the World Polity: A Century of International 3. Non-Governmental Organization. // American Sociological Review, Vol.62 No.2 (Apr., 1997) p. 171-190.