УДК [811.112.2+811.161.1]:316.776.3

В. В. Кулаковский

Научный руководитель: преподаватель Л. В. Назаренко

Учреждение образования
«Гомельский государственный медицинский университет»
г. Гомель, Республика Беларусь

КОММУНИКАТИВНЫЕ НЕУДАЧИ В МЕЖКУЛЬТУРНОМ ДЕЛОВОМ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ: ЭТНОМЕТОДОЛОГИЧЕСКИЙ АСПЕКТ (НА ПРИМЕРЕ НЕМЕЦКОГО И РУССКОГО ЯЗЫКОВ)

Введение

Актуальность исследования обусловлена необходимостью повышения эффективности межкультурного делового взаимодействия в условиях глобализации экономики и расширения масштабов международного сотрудничества. Важнейшим препятствием на пути к успешной реализации бизнес-проектов являются коммуникативные неудачи, возникающие вследствие значительных культурных различий между партнерами.

Объектом исследования выступают коммуникативные взаимодействия между представителями немецкого и русскоязычного делового сообществ. Предмет исследования составляют специфические коммуникативные трудности, возникающие в процессе деловых переговоров и совместной деятельности. Методологическая основа работы базируется на принципах этнометодологии, разработанных Г. Гарфинкелем и его последователями.

Цель

Определить сущность и природу коммуникативных неудач в межкультурном деловом взаимодействии; проанализировать различные виды коммуникативных сбоев применительно к немецко-русскому деловому обмену; сформулировать рекомендации по профилактике и устранению коммуникативных пробелов.

Материал и методы исследования

Основные методы исследования: теоретический анализ коммуникативных неудач в межкультурном взаимодействии; этнометодологический анализ, позволяющий рассмотреть фоновые ожидания участников коммуникации, которые приводят к непониманию; метод классификации, примененный для систематизации факторов, провоцирующих коммуникативные неудачи (культурные ценности, восприятие времени, социальная динамика) На его основе определены важнейшие факторы, вызывающие коммуникативные неудачи.

Результаты исследования и их обсуждение

Результаты теоретического и практического анализа позволили сформулировать рекомендации по преодолению коммуникативных неудач в межкультурном деловом взаимодействии. Таким образом, следует:

– повышать осведомленность партнеров о культурных особенностях друг друга;

– использовать профессиональное посредничество (привлекать профессиональных переводчиков, консультантов);

– готовить материалы и документацию заранее;

– развивать навыки эффективной коммуникации;

– соблюдать формальность переговорного процесса (четкое соблюдение протокола переговоров, ведение записей обсуждений).

Следуя данным принципам, участники смогут минимизировать риск коммуникативных сбоев и обеспечить эффективный диалог, ведущий к достижению долгосрочных стратегических целей (таблица 1).

Таблица 1 – Факторы, вызывающие коммуникативные неудачи в межкультурном деловом общении

Выявленный фактор	Аннотация
Культура и ценности	Представления о нормах вежливости, уважительности, допустимости определенных форм обращения варьируются от культуры к культуре. То, что воспринимается как норма в одной стране, может оказаться неуместным или даже оскорбительным в другой [1]
Восприятие времени	Некоторые культуры придерживаются монохронного подхода к использованию времени, где события происходят последовательно одно за другим, другие же предпочитают полихронный подход. Расхождения в восприятии временных рамок партнерами, принадлежащими разным типам культур, могут приводить к напряженности и чувству неудовлетворенности от общения [2]
Уровень владения иностранным языком	Владение вторым языком далеко не всегда гарантирует полное взаимопонимание. Нередко носители языка воспринимают речь иностранца как менее убедительную или авторитетную, что отражается на доверии и готовности воспринимать передаваемую информацию всерьез [3]
Социальная динамика и власть	Социальные аспекты, такие как статус, возраст, половая принадлежность и профессиональная позиция, накладывают отпечаток на ход коммуникации. Партнеры с высоким статусом нередко ожидают особого уважения и соблюдения ритуалов, принятых в конкретной группе. Незнание или игнорирование этих правил ведет к недовольству и ощущению неравенства, что порождает чувство отчужденности и недоверия [4]

Также проведен практический анализ коммуникативных неудач в немецко-русском деловом общении. В соответствии с ним выявлены типичные виды коммуникативных нарушений (таблица 2) [5].

Таблица 2 – Виды и примеры коммуникативных нарушений в сфере немецко-русского делового общения

Вид нарушения	Аннотация	Пример
Семантическое искажение (неполное или неправильное понимание значения сказанного)	Русскоговорящие лица могут столкнуться с проблемами при переводе немецких юридических документов, технических инструкций или официальных писем ввиду сложности немецкой грамматики и богатства синонимов немецкого языка	Во время заключения договора поставки немецкий партнер использовал фразу: «Ablieferung unter Vorbehalt der endgültigen Zahlung» («доставка товара осуществляется под условием полной оплаты»). Однако русский контрагент понял это буквально как немедленную оплату сразу после доставки, хотя имелось в виду, что оплата должна произойти после проверки качества продукции и подписания акта приемки-передачи. В итоге возникли серьезные финансовые риски и задержка платежей
Неадекватная оценка невербальных знаков (неверное истолкование мимики, жестов или интонации говорящего)	Немцы зачастую используют меньше эмоциональных проявлений в публичном пространстве, что иногда принимается русскими за холодность или отсутствие заинтересованности	Во время презентационного выступления немецкого представителя, показавшего уверенность и спокойствие, русская аудитория восприняла это как недостаток энтузиазма и интереса к проекту. Немецкий докладчик, привыкший держать лицо невозмутимым и четким, столкнулся с негативной реакцией русской аудитории, ожидавшей ярких эмоций и живости выступлений
Нарушение временной организации (дифференцированное представление о порядке и последовательности)	Немцы известны своим стремлением к точности и порядку, а русские – склонностью к импровизации и принятию быстрых решений вне заранее установленных планов, что иногда становится причиной недопонимания	Русская компания пригласила немецкого партнера на встречу утром следующего дня, сообщив ей вечером накануне, что встреча назначена на 10 часов утра. Немецкая сторона расценила такое приглашение как несерьезное и ненадежное проявление отношения к бизнесу, поскольку было бы лучше назначить встречу заблаговременно

Окончание таблицы 2

Вид нарушения	Аннотация	Пример
Несоответствие ожиданий от деловых встреч	В немецком бизнесе принято детально готовиться к переговорам, готовить презентации и документально обосновывать каждое предложение. Российским партнерам ближе интуитивный подход, когда обсуждение ведется без жестких регламентов	Русский представитель приехал на переговоры в Германию без предварительно подготовленного доклада, полагаясь на свою способность быстро реагировать на любые изменения обстоятельств. Однако немецкая сторона была разочарована отсутствием детального документа и отказалась вести дальнейшие переговоры, считая русского коллегу недостаточно ответственным и профессиональным

Данные примеры демонстрируют разнообразие возможных препятствий, возникающих в процессе российско-немецкого делового общения.

Выводы

Таким образом, исследование показало, что успех межкультурного делового взаимодействия зависит от многих факторов, среди которых ключевыми являются когнитивные установки, культурные стереотипы, опыт предыдущих коммуникаций участников переговоров. Выявленные типы коммуникативных неудач подтверждают наличие существенных культурных разрывов между немецкими и русскими предпринимателями, проявляющихся в форме неверного понимания отдельных высказываний, неправильного восприятия невербальных сигналов и неподходящих ожиданий от формата деловых мероприятий.

Разработанные рекомендации предлагают различные меры профилактики коммуникативных сбоев и создания условий для конструктивной дискуссии. Среди наиболее значимых предложений выделяются такие, как обучение персонала правилам межкультурной коммуникации, привлечение квалифицированных посредников, и улучшение информационной поддержки переговоров.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Theories in intercultural communication : [текст] : сб. / resp. ed. Young Yun Kim, William B. Gudykunst. – Newbury Park, CA : Sage Publications, 1988. – 336 с.

2. LeBaron, M. Bridging cultural conflicts : a new approach for a changing world / M. LeBaron. – San Francisco, CA : Jossey-Bass, 2003. – 336 с.

3. Kecskes, I. Intercultural pragmatics / I. Kecskes, X. Zhang. – Oxford : Oxford University Press, 2011. – 416 с.

4. Hofstede, G. Cultures and organizations : software of the mind : intercultural cooperation and its importance for survival / G. Hofstede, G. J. Hofstede, M. Minkov. – Revised and expanded 3rd ed. – New York : McGraw-Hill, 2010. – 562 с.

5. Siebert, W. Deutsch-russische Unternehmenskommunikation / W. Siebert. – München : GRIN Verlag, 2010. – 48 с.

УДК616.89-008.441.1

В. В. Куренная

Научный руководитель: к.ф.н., доцент Л. В. Поплавная

Учреждение образования
«Гомельский государственный медицинский университет»
г. Гомель, Республика Беларусь

АНАЛИЗ ДЕФИНИЦИЙ ТЕРМИНОВ С ЭЛЕМЕНТОМ «ФОБИЯ»

Введение

Фобия (от др.-греч. *φόβος* «страх») – симптом, сутью которого является иррациональный неконтролируемый страх или устойчивое переживание излишней тревоги в определен-