ВЛИЯНИЕ КУЛЬТУРЫ И ЯЗЫКА НА ДЕЛОВЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ

Сохранная Татьяна Валерьевна
Директор школы языка и коммуникации Сингапурского института развития менеджмента в Ташкенте

https://doi.org/10.5281/zenodo.13764813

Аннотация. *Основная цель статьи — описать влияние культуры и языка на эффективность переговорного процесса в деловой среде. В статье освещаются концепции культуры, языка и переговорных процессов в целом, а также влияние культуры на переговоры, происходящие в деловом сообществе. Ведь именно социокультурная составляющая языка, при незнании определенных речевых норм, зачастую является причиной провалов в деловых переговорах. В подобных случаях незнание собеседником культурного аспекта может привести к недопониманию и быть интерпретировано как неуважение, некомпетентность или даже агрессия.*

Ключевые слова: *переговоры, культура, культурные измерения Хофстеде, язык.*

Abstract. *The main purpose of this article is to describe the impact of culture, communication and language on the effectiveness of negotiation process in business settings. The concepts of culture, language and negotiation processes in general are explained, followed by cultural influences on negotiation occurring in the business community. Indeed, it is the sociocultural component of the language, in the absence of certain speech norms that often leads to failures in business negotiations. In such cases, the interlocutors' ignorance of the cultural aspect can lead to misunderstanding and can be interpreted as disrespect, incompetence or even aggression.*

Keywords: *negotiation, culture, Hofstede's cultural dimensions, language*

С переходом к глобальным рыночным отношениям повысился интерес к проблеме влияния культуры и языка на стиль ведения деловых переговоров как одного из решающих факторов для достижения успеха. Слово "переговоры" прочно вошло в жизнь бизнесменов, определяя деловые взаимоотношения при решении вопросов в области торговли и бизнеса, постепенно становясь практикой повседневного общения между людьми, зачастую имеющими разное языковое и культурное происхождение. Количество деловых переговоров неуклонно увеличивается, как в монокультурной среде, так и между представителями различных культур, представляя практический интерес для исследования влияния культуры и языка на эффективность переговорного процесса.

Деловые переговоры включают в себя сложное взаимодействие коммуникации, ценностей и ожиданий, которые могут иметь значительные различия в зависимости от культуры и выбранного языка общения их участников. Деловое общение в современных условиях приобретает новые черты и предполагает наличие умений, позволяющих преодолеть предубеждения и стереотипные установки для достижения взаимопонимания и желаемой практической цели. В связи с этим для достижения успеха в таких переговорах необходимо учитывать множество культурных факторов (Brett, 2000).

Хофстеде (1980, стр. 21-23) определяет культуру как «коллективное программирование разума, которое отличает членов одной группы от другой», формируя подход людей к переговорам и влияя на их предпочтения в отношении принятия решений, стили общения и стратегии разрешения конфликтов. Различные культурные системы порождают стили ведения переговоров, которые могут иметь разные уровни иерархии, формальности и прямоты общения, что, в свою очередь, влияет на переговорный процесс. Стили формируются культурой каждой нации, что приводит к неизбежному использованию культурных кодов, образов, предрассудков или другого установочного багажа, свойственного определенной культуре, в переговорной ситуации. Например, в некоторых культурах важное значение имеет установление личных отношений и доверия перед обсуждением деловых вопросов, в то время как в других переговоры могут фокусироваться больше на фактах и цифрах, с меньшим упором на личные связи. В разных культурах существуют присущие им нормы общения, которые влияют на подход к ведению бизнес переговоров. Фундаментальные различия между культурами влияют на успех переговоров во всем мире.

Культурные различия могут проявляться во время переговоров по-разному, включая процессы принятия решений, подходы к разрешению конфликтов и уровень напористости. Например, представители некоторых культур ценят достижение консенсуса и гармонию, что приводит к совместному и ориентированному на отношения стилю переговоров. Напротив, в других культурах приоритет отдается прямому общению и конкуренции, что приводит к более конфронтационному или конкурентному стилю переговоров. Обычно целью переговоров является поиск формулы распределения оспариваемой ценности или набора ценностей между сторонами переговоров (Faure, 1993).

Теория межкультурных измерений Хофстеде

Бизнес меняет отношение к культурной проблематике, усиливая понимание необходимости ознакомления с культурой партнеров для успешных деловых отношений. Многомерная модель международных деловых переговоров Гирта Хофстеде служит основополагающей для дальнейших исследований в области межкультурного менеджмента. В своем многолетнем исследовании Хофстеде изучал модели поведения сотрудников 72 филиалов транснациональной компании IBM в призме взаимосвязи культуры и бизнеса и проанализировал данные об их установках и ценностях. В ходе исследования ученый выделил четыре основных параметра межкультурных взаимоотношений, которые влияют на успех бизнес коммуникации.

Дистанцированность власти

Дистанцированность власти – это «степень, в которой менее влиятельные члены институтов и организаций внутри страны понимают и принимают, что власть распределяется неравномерно» (Hofstede 1991, стр. 28). Это означает, что уровень неравенства лежит в основе взглядов как последователей, так и лидеров. Во всех обществах присутствует неравенство, но в некоторых обществах оно сильнее, чем в других (Hofstede and Usunier, 1996, стр. 121). Хофстеде (1980) предполагает, что чем больше дистанция власти, тем более централизована структура контроля и принятия решений, что влияет на структурное измерение переговоров, относящееся к устойчивым внешним ограничениям в переговорном процессе. В странах с большей дистанцией власти переговоры должны вестись и решения в ходе таких переговоров приниматься высшим руководством. Низкая

дистанция власти обычно означает, что все имеют одинаковые права и привилегии. Такие ценности, как равенство, подчеркиваются в обществе и в трудовой жизни (Hofstede and Usunier, 1996). В культуре низкой дистанции власти компетентность важнее старшинства, что приводит к консультативному стилю управления.

Индивидуализм против коллективизма

Этот параметр описывает степень интеграции в группы, и отражает то, как люди живут и работают вместе. К одной крайности относятся общества, в которых очень слабые связи между людьми, и ожидается, что каждый будет заботиться о своих собственных интересах. Другая крайность включает общества с низким индивидуализмом. В этих обществах существуют очень прочные связи между людьми, образующими группы. В международных переговорах, чтобы иметь возможность формулировать аргументы, важно знать, является ли противоположная сторона коллективистской или индивидуалистической, то есть ищет ли она коллективное решение или индивидуальную выгоду. Индивидуалистические культуры склонны ценить открытый конфликт и линейную логику. В этих культурах поощряется конкуренция, а не сотрудничество, подчеркивается индивидуальная инициатива и достижения, а также ценится индивидуальное принятие решений (Samovar and Porter, 2004).

Избегание неопределенности

Избегание неопределенности означает отсутствие терпимости к двусмысленности и необходимость формальных правил. Оно указывает на «степень, в которой определенная культура программирует своих членов чувствовать себя либо некомфортно, либо комфортно в неструктурированных, новых, неизвестных и неожиданных ситуациях» (Hofstede and Usunier 1996, стр. 122), а также «как они воспринимают неструктурированные, неясные или непредсказуемые ситуации, которых они стараются избежать, придерживаясь строгих кодексов поведения и веря в абсолютную истину (Hofstede 1980). Страны с низким (слабым) избеганием неопределенности (такие как США, Великобритания) не чувствуют угрозы двусмысленности и неопределенности и не чувствуют необходимости контролировать окружающую среду, события и ситуации (Samovar and Porter, 2004). Представители этих культур ценят инициативу, не любят структуру, связанную с иерархией, более склонны к риску, гибки, считают, что правил должно быть как можно меньше, и зависят не столько от экспертов, сколько от самих себя. В целом представители этого типа культуры более расслаблены (Samovar and Porter, 2004).

Мужественность

Четвертое измерение, мужественность, определяет гендерные роли в организациях. В организациях с высоким уровнем мужественности очень немногие женщины могут получить работу более высокого уровня и с более высокой оплатой. В организациях с низким уровнем мужественности женщины могут получить более справедливый организационный статус (Hofstede 1980).

С момента публикации в 1980 году теория культурных измерений Хофстеде получила широкое признание и вдохновила кросс-культурные исследования в ряде академических дисциплин — от социологии до международного управления (Orr and Hauser, 2008). Исследование Хофстеде предоставило экономный подход к изучению человеческой культуры, утверждая, что различные аспекты социального поведения и мышления в конечном итоге формируются всего лишь несколькими культурными измерениями.

Язык является еще одним ключевым фактором, определяющим успех переговорного процесса, поскольку он может влиять на ясность общения, понимание концепций и общую эффективность переговоров. В любом бизнесе положительных результатов можно добиться только за счет эффективного использования языка. Тейлор (2005) указывает на то, что важно обеспечить точность формулировок во всех деловых коммуникациях по нескольким причинам:

1. Установление отношений. Важно стремиться к благоприятным взаимоотношениям с людьми, с которыми вы регулярно общаетесь. Неподходящие и неточные формулировки могут нанести серьезный вред этим отношениям.

2. Точная формулировка идей. Неподходящие или некорректные выражения могут означать, что смысл вашего сообщения непонятен читателю.

3. Создание положительного имиджа организации. Ясное, краткое и точное использование языка создает впечатление эффективности и вселяет уверенность.

Язык играет ключевую роль в деловых переговорах, влияя на общую эффективность достижения взаимовыгодных соглашений. Поскольку людям, как правило, легче выражать свои мысли на родном языке, ведение переговоров на неродном языке может снизить коммуникативные способности и, следовательно, эффективность переговоров. Хатчинсон (2005) доказал, что разрыв в понимании и владении языком может существенно препятствовать эффективному диалогу, снижая возможности развития сотрудничества. Языковые барьеры могут создавать проблемы в передаче сложных идей, выражении эмоций и установлении взаимопонимания с коллегами разного языкового происхождения. Выбор слов, интонации голоса и невербальных сигналов в общении также может различаться в зависимости от языка, что приводит к потенциальным недопониманиям или неверным толкованиям.

Во избежание данных проблем участники деловых переговоров должны знать культурные нормы и языковые нюансы, которые могут повлиять на переговорный процесс. Развитие культурной компетентности, адаптация стилей общения и проявление гибкости в подходах к переговорам могут помочь преодолеть культурные и языковые различия, что приведет к более успешным результатам в бизнесе.

В заключении стоит отметить, что влияние культуры и языка на стиль деловых переговоров является важным фактором, влияющим на динамику глобальных деловых взаимодействий. Понимание влияния культуры и языка на стили переговоров имеет важное значение для разработки эффективных коммуникационных стратегий, установления взаимопонимания и достижения продуктивных результатов в различных условиях. Понимая и принимая разнообразие культурных и языковых точек зрения, участники деловых переговоров могут повысить свою способность эффективно общаться, строить отношения и достигать взаимовыгодных соглашений.

REFERENCES

1. Brett, J.M. (2000) '*Culture and Negotiation*', International Journal of Psychology, 35 (2), 97-104.
2. Hofstede, G. (1980) '*Culture's Consequences: International Differences in Work Related Values'*, Beverly Hills, CA: Sage.

3. Ghauri, P. and J.C. Usunier (eds) '*International Business Negotiations',* Pergamon, Oxford: Elsevier Science Ltd. 119-130.
4. Hofstede, G. (1991) '*Cultures and Organizations: Software of the Mind',* London: McGraw-Hill.
5. Hofstede, G., and Usunier, J.C. (1996) '*Hofstede's Dimensions of Culture and their Influence on International Business Negotiations'*, Pergamon, Oxford: Elsevier Science Ltd.
6. Orr, L. M., and Hauser, W. J. (2008) '*A re-inquiry of Hofstede's cultural dimensions: a all for 21st century cross-cultural research',* Market. Manage. J. 18, 1–19. Available at: http://www.mmaglobal.org/publications/MMJ/MMJ-Issues/2008-Fall/MMJ-2008-Fall-Vol18-Issue2-Orr-Hauser-pp1-19.pdf [Accessed 05 July 2020]
7. Samovar, A.L. and Porter, E.R. (2004) '*Communication between Cultures'* 5th ed., London: Wadsworth Publishing.
8. Taylor, Sh. (2005) '*Communication for Business: a Practical Approach'* 4th ed., Harlow: Pearson Education Ltd.