

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ
Н.Г.ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра английского языка
и методики его преподавания

**ВЕРБАЛЬНЫЕ И НЕВЕРБАЛЬНЫЕ ОСОБЕННОСТИ
МЕЖКУЛЬТУРНОЙ КОММУНИКАЦИИ В ПРОЦЕССЕ ДЕЛОВОГО
ОБЩЕНИЯ**

АВТОРЕФЕРАТ МАГИСТЕРСКОЙ РАБОТЫ

Студентки 3 курса 302 группы
направления 44.04.01 Педагогическое образование
профиль – «Иностранные языки в контексте современной культуры»
факультета иностранных языков и лингводидактики

Аймурзиной Эльвиры Евгеньевны

Введение. *Актуальность предпринятого исследования* определяется тем, что целью успешной межкультурной коммуникации в условиях глобализации является максимально точное и правильное восприятие информации. Исследования процесса коммуникации показывают, что вербальное общение является основным видом человеческой коммуникации, но оно сопровождается различного рода несловесными действиями, помогающими понять и осмыслить речевой текст. Поэтому информация от представителей чужой культуры зависит не только от знания языка, но и от понимания так называемого невербального общения. Знание языка невербального общения позволяет качественно и эффективно взаимодействовать с представителями других культур, не вызывая недовольства и неудобства со стороны своих партнеров. Именно это в последнее время является весьма важным моментом в современных процессах делового общения. Эффективность любых коммуникативных контактов определяется не только тем, насколько понятны собеседнику слова или другие элементы вербальной коммуникации, но и умение правильно интерпретировать визуальную информацию, которая передается мимикой, жестами, телодвижениями, темпом и тембром речи. В данном вопросе весьма важным является изучение основных форм невербального общения, а именно кинесики, тактильного поведения, сенсорики, проксемики, хронемики. Таким образом, важность изучения вопросов вербального и невербального общения в процессе деловой коммуникации востребована и актуальна.

Объект исследования: межкультурная коммуникация в процессе деловых переговоров.

Предмет исследования: анализ взаимодействия вербальных и невербальных особенностей межкультурной коммуникации в процессе делового общения.

Цель исследования: выявить особенности, основные характеристики вербальной и невербальной коммуникации, сформировать основные

принципы для успешной деловой коммуникации представителей разных лингвокультур.

Гипотеза исследования: предполагается, что формирование универсальных принципов успешной межкультурной коммуникации невозможно без глубокого анализа особенностей вербальных и невербальных средств деловой коммуникации. Для формирования стратегии деловых переговоров необходимо проведение ряд мероприятий, которые способствуют успешному исходу деловых переговоров.

Задачи исследования:

-раскрыть теоретические основы межкультурной коммуникации в деловой сфере:

- изучить основные понятия теории межкультурной коммуникации;

- исследовать основные принципы делового общения;

- рассмотреть основные вербальные и невербальные средства деловой коммуникации;

-определить роль вербальных и невербальных средств в осуществлении успешной коммуникации в деловой сфере;

2)провести эмпирическое исследование в рамках научной работы:

- рассмотреть основные национальные стили ведения делового общения на примере международных политических переговоров;

-сформировать рекомендации по формированию стратегии деловых переговоров:

Методы исследования. В соответствии с характером поставленных задач и с учетом специфики проблемы использовались следующие методы исследования: критический анализ научной и методической литературы по проблеме, реферирование, конспектирование, анализ, обобщение, наблюдение, эксперимент.

Методологическая и теоретическая база исследования. В основу данного исследования легли научные труды видных представителей теории межкультурной коммуникации (Э.Холл, М.Непп, А.П.Садохин и др.). Работы

в области вербальной (Н.В.Сорокина, С.Г.Тер-Минасов и др.) и невербальной коммуникации (Т.А. Фокина, М.А. Поваляева и др.) являются весьма важными. Также в рамках темы исследования были использованы научные труды последних лет в области бизнес-коммуникации (И.В.Сахно, В.С.Баулина, У. Зартман, В.И.Трухачев и др.)

Материалы исследования.

Деловые переговоры:

1. Международные переговоры Японии и США в рамках деловой поездки Дональда Трампа в Японию от 6 ноября 2017 г. В качестве основного примера взята пресс-конференция Дональда Трампа и Премьер-министра Японии Синдзо Абэ;
2. Деловой визит Председателя КНР Си Цзиньпинь в Тегеран от 23 января 2016г. для встречи с иранской делегацией во главе с Хасаном Рухани;
3. Переговоры Премьер-Министра Нидерландов Марка Рютте с Ангелой Меркель в Брюсселе от 10 октября 2018 г.

Научная новизна исследования определяется предпринятой в нем попыткой сформировать основные рекомендации по форматированию успешной стратегии переговоров с учетом вербальных и невербальных особенностей межкультурной коммуникации.

Теоретическая значимость исследования заключается в том, что она способствует расширению теоретической базы по исследуемой проблематике.

Практическая значимость. Практическая значимость работы состоит в том, что предлагаемые в ней рекомендации дают возможность широко использовать их на практике в переговорочном процессе с представителями разных лингвокультур.

Структура исследования: Настоящая работа состоит из введения, двух глав основного текста, заключения, списка использованных источников. Во

введении обоснована актуальность исследуемой проблемы, сформулированы объект и предмет, определены цель, задачи и методы исследования.

В первой главе определены основные теоретические основы межкультурной коммуникации в деловой сфере (понятия, принципы, средства коммуникации). Рассмотрены основные формы вербальной и невербальной коммуникации.

Во второй главе предпринят анализ взаимодействия форм коммуникаций, выявлена важность и роль вербальных и невербальных средств общения в успешной деловой коммуникации, рассмотрены основные национальные стили переговоров.

Основное содержание. В первой главе «Теоретические основы межкультурной коммуникации в деловой сфере» определены основные понятия и средства делового общения. Детально рассмотрены формы вербальной и невербальной коммуникации.

Выявлено, что межкультурная коммуникация представляет собой сложную форму коммуникации двух и более представителей разных культур, в ходе которой происходит важный обмен информацией. Особенностью межкультурной коммуникации является необходимость не только знания иностранных языков, но и знания материальной и духовной культуры партнера. Эффективное и плодотворное общение, в особенности в деловой коммуникации, лежит в сочетании двух видов знаний – языка и культуры.

Деловая коммуникация является одной из самых важных видов межкультурной коммуникации. Высокая значимость делового общения подтверждается ее необходимостью на практике. В свете современных событий и процесса глобализации основной формой общения на уровне государства, бизнеса, политики и других значимых сфер жизни людей является деловое общение. В зависимости от форм, способов, приемов и стилей общения выделяют вербальный, невербальный и паравербальный виды коммуникации.

Необходимо отметить, что две третьих коммуникативного

взаимодействия приходится на вербальную коммуникацию. Для этого у каждой культуры есть свой национальный язык, который был создан для общения и взаимодействия. Однако главной проблемой, в частности для делового общения, является разные «картины мира», поведение и национальные особенности. В настоящее время в связи с расширением всех форм международного сотрудничества тема межкультурной коммуникации как никогда актуальна. Развитие теоретической базы позволило сформировать подходы для глубокого анализа межкультурной коммуникации. Деловое общение представителей разных культур является одним из основных, поскольку интеграционные процессы способствуют расширению бизнеса.

Понятие «культура делового общения» приобрело смысл в конце 1970-х гг. Основным средством достижения взаимопонимания людей является общение, в процессе которого люди раскрываются за счет вербальных и невербальных средств коммуникации. Общение с представителями другой культуры в рамках деловой беседы имеет ряд трудностей и сложностей, которые необходимо учитывать при формировании переговорной тактики.

В этой связи важными выступают универсальные принципы делового общения. Данные принципы лежат в основе бизнес-этикета, который регулирует переговорный процесс. Однако данные принципы необходимо адаптировать в зависимости от типа культуры партнера. Разделение культур на моноактивные, полиактивные и реактивные позволило успешно реализовывать межкультурное деловое общение.

Реализация делового общения происходит за счет вербальных и невербальных средств коммуникации. Вербальными средствами коммуникации является язык и общения в форме диалога или монолога. Однако несловесные действия, которые дополняют речь, несут не меньше смысловой нагрузки. Исследователи в области психологии выяснили, что вербальное общение является основным видом человеческой коммуникации, но невербальное общение является весьма актуальным для межкультурного общения.

Переговоры являются основной формой межкультурной деловой коммуникации. Переговорный процесс представляет собой сложный механизм взаимодействия участников, стремящихся прийти к общему взаимовыгодному решению через консенсус. Разные культуры выработали собственные национальные стили. Каждый стиль характеризуется комплексом уникальных вербальных и невербальных характеристик.

Формами невербальной коммуникации принято считать кинесику, такесику, сенсорику, проксемику и хронемиду. Каждый вид коммуникации позволяет прочесть эмоциональный фон, состояние, настроение и отношение партнера по теме деловой беседы. Данные знания являются очень важными, поскольку позволяют спрогнозировать результат, а также скорректировать тактику переговоров.

Проведенное исследование показало, что для успешной и продуктивной деятельности важно придерживаться определенных правил, установленных протоколом делового общения. Каждый человек должен знать правила хорошего тона, уметь своевременно, к месту применять их.

Вторая глава «Роль вербальных и невербальных средств в осуществлении успешной межкультурной коммуникации в деловой сфере» посвящена практическому применению навыков ведения переговоров в деловом общении.

Для успешной и результативной межкультурной коммуникации необходимо придерживаться основных норм и протокола, которые помогают устранить межкультурные противоречия и недопонимание.

Деловое общение – это нормы коммуникации в области профессиональной деятельности, которые направлены на достижение взаимовыгодной цели. Каждая культура формирует под влиянием истории, языка, традиций свою собственную картину мира. Она, в свою очередь, влияет на национальный стиль ведения переговоров. Вербальные и невербальные средства коммуникации также претерпевают изменения и в зависимости от

типа культуры могут отличаться.

Роль вербальных средств общения велика, поскольку за счет языковых средств и осуществляется обмен информацией. Знания в области вербальной коммуникации позволяют вести грамотную беседу, создать положительный образ и благоприятную атмосферу для делового общения.

Невербальные средства коммуникации также влияют на ход переговоров. Умение читать основные жесты, позы, мимику партнера позволяют спрогнозировать результат переговоров.

Необходимо отметить, что подготовка переговорочной концепции невозможна без подробного изучения национального стиля переговоров партнера. С теоретической точки зрения вопрос о значимости национальных стилей при ведении переговоров открыт. В связи с глобализацией и развитием международных переговоров принято говорить о формировании единой субкультуры с общепринятыми нормами и правилами. В большей или меньшей степени каждая культура придерживается этих стандартов.

Строя общую концепцию деловых переговоров, подбирая аргументы, безусловно, необходимо следовать национальным особенностям собеседника, его психологии, привычкам и обычаям.

В данной исследовательской работе рассмотрены основные национальные стили ведения переговоров, которые характеризуются принципиальными различиями между собой. В качестве примеров взяты международные политические переговоры.

Деловые переговоры:

4. Международные переговоры Японии и США в рамках деловой поездки Дональда Трампа в Японию от 6 ноября 2017 г. В качестве основного примера взята пресс-конференция Дональда Трампа и Премьер-министра Японии Синдзо Абэ;

5. Деловой визит Председателя КНР Си Цзиньпинь в Тегеран от 23 января 2016г. для встречи с иранской делегацией во главе с Хасаном Рухани;

6. Переговоры премьер-министра Нидерландов Марка Рютте с Ангелой Меркель в Брюсселе от 10 октября 2018 г.

На основе изученного материала разработаны основные принципы межкультурного делового общения. Данные принципы позволяют успешно осуществлять коммуникацию с представителями разных лингвокультур.

В процессе переговоров с представителями моноактивных культур необходимо соблюдать ряд основных принципов:

- Соблюдать основные ценности данной культуры, а именно – соблюдать пунктуальность, порядок и уважение;
- Быть подготовленным к вопросам по теме переговоров и решать трудные задачи в самом начале;
- Быть аккуратным в выражениях и высказываниях не только касательно темы переговоров, но и нейтральных.

С представителями полиактивной культуры рекомендуется:

- Сдержанная манера ведения переговоров;
- Уважение к собеседнику даже в возможных случаях дискуссии и проявление настойчивости со стороны партнера;
- Использование невербальных средств коммуникации для достижения целей.

При проведении переговоров с представителями реактивной культуры:

- Внимательно выслушивать партнера и постараться предугадать дальнейшие шаги;
- Использовать тактику молчания, выжидания.

В самом общем виде можно сформировать следующие основные универсальные принципы в деловой сфере:

1. Уважение к любым культурам и проявление симпатии и желания установления межкультурной коммуникации;
2. Комфортность деловых переговоров.

Таким образом, представители каждой культуры имеют свой уникальный и неповторимый стиль общения, который был выработан с учетом религии, языка, традиций и географии. В этой связи переговоры являются важной частью деятельности человека и выступают основной формой межкультурной коммуникации. Успешность переговоров напрямую зависит от понимания, взаимоуважения и компетентности партнеров.

Заключение. Межкультурная коммуникация представляет собой сложную форму коммуникации двух и более представителей разных культур, в ходе которой происходит важный обмен информацией. Особенностью межкультурной коммуникации является необходимость не только знания иностранных языков, но и знания материальной и духовной культуры партнера. Эффективное и плодотворное общение, в особенности в деловой коммуникации, лежит в сочетании двух видов знаний – языка и культуры.

Специалистами по межкультурной коммуникации был сделан вывод о том, что знания основных особенностей культуры носителей языка, их менталитета, психологии в различных ситуациях, особенностей национального характера, образа жизни, а также обычаев и традиций позволяют партнерам успешно проводить процесс общения и даже прогнозировать исход переговоров

Переговоры являются основной формой межкультурной деловой коммуникации. Переговорный процесс представляет собой сложный механизм взаимодействия участников, стремящихся прийти к общему взаимовыгодному решению через консенсус. Разные культуры выработали собственные национальные стили. Каждый стиль характеризуется комплексом уникальных вербальных и невербальных характеристик.

Невербальный язык также является важнейшей частью межкультурной коммуникации, поскольку несет дополнительную информацию. Такие

невербальные формы общения как кинесика, сенсорика, такесика, проксемика и хронемика позволяют «читать» своего собеседника. Однако для того, чтобы построить правильную тактику необходимо придерживаться универсальных принципов делового общения.

В этой связи в работе были сформированы основные принципы межкультурной деловой коммуникации в рамках общепринятого деления культур. Проведение переговоров с использованием основных рекомендаций позволит успешно достигать результата.

На основании проведенного научно-практического исследования предложены основные принципы межкультурного делового общения в зависимости от типа культуры. За основу была взята градация культур по системе Р. Д. Льюиса на моноактивные, полиактивные и реактивные.

Все предложенные принципы отражают современные потребности межкультурной коммуникации, а также могут быть использованы для построения грамотной тактике переговоров с иностранными партнерами в области делового общения.