

ПРОБЛЕМЫ СОВРЕМЕННЫХ ПЕДАГОГИЧЕСКИХ И ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ИССЛЕДОВАНИЙ

НАЦИОНАЛЬНО-КУЛЬТУРНЫЕ ОСОБЕННОСТИ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ

ТАРАКАНОВА ЕЛЕНА АНАТОЛЬЕВНА

магистрант Института экономики, финансов и менеджмента ФГБОУ ВО Уральский государственный аграрный университет, Екатеринбург, Россия
E-mail: tarakanova74@inbox.ru

ВОЛКОВА СВЕТЛАНА АЛЕКСАНДРОВНА

старший преподаватель кафедры иностранных языков ФГБОУ ВО Уральский государственный аграрный университет, Екатеринбург, Россия
E-mail: f-lang.urgau@mail.ru

АННОТАЦИЯ

В современном мире наблюдается бурный рост международных контактов во всех сферах человеческой деятельности, поэтому проблема делового межкультурного общения является актуальной. В статье рассказывается о важности знания национально-культурных особенностей деловой коммуникации и делового этикета на примере конкретной страны, Канады.

Ключевые слова: деловая коммуникация, межкультурное общение, национально-культурные особенности, правила и нормы делового поведения, деловая культура.

NATIONAL AND CULTURAL PECULIARITIES OF BUSINESS COMMUNICATION

ELENA TARAKANOVA

undergraduate student, Institute of economics, finance and management Ural state agrarian university, Ekaterinburg, Russia
E-mail: tarakanova74@inbox.ru

VOLKOVA SVETLANA ALEKSANDROVNA

senior lecturer, department of foreign languages Ural state agrarian university, Ekaterinburg, Russia
E-mail: f-lang.urgau@mail.ru

ABSTRACT

The modern world witnesses a rapid growth of international contacts in all spheres of human activity, therefore a problem of business cross-cultural communication is relevant. The article describes the importance of knowledge of national and cultural peculiarities of business communication and business etiquette on the example of a particular country, Canada.

Keywords: business communication, cross-cultural communication, national and cultural peculiarities, rules and norms of business behaviour, business culture.

В настоящее время процесс глобализации затронул почти все стороны жизни граждан развитых и развивающихся стран. Специалисты из разных стран и культур работают в международных компаниях и часто общаются между собой.

Межкультурное деловое общение – достаточно трудный процесс развития связей в профессиональной среде, и предполагает необходимость понимания отличительных черт характера представителей различных стран, специфических особенностей поведения и традиционного подхода к деловому общению. Знание основ этнических и психологических отличий помогает вести себя в каждой стране согласно ее правилам и устоям, и самое главное, - добиться успеха.

Межкультурные переговоры – это процесс, в котором задействовано не менее двух участников, имеющих различные культурные ценности, вероисповедания, потребности, точки зрения, и пытающихся прийти к соглашению по обоюдно интересующей их теме [1].

Национальный стиль делового общения – это наиболее общие, наиболее типичные особенности мышления и поведения. Они не

являются обязательными чертами, характерными для каждого представителя той или иной страны, а только характерными для них. Сведения о национальных особенностях могут быть своего рода проводником, ориентиром вероятного поведения партнёра [3].

Деловая культура является неотъемлемой частью деловых отношений в межкультурном пространстве. Она аккумулирует международные нормы поведения, этические правила личного общения с партнерами и сотрудниками, основы ведения документации и деловых переписок и тому подобное. Несоблюдение или незнание указанных моментов затрудняют деловую коммуникацию. В процессе межкультурной коммуникации перед каждым ее участником стоит две задачи – желание сохранить свою культурную идентичность и включиться в чужую культуру [2].

Для успешной коммуникации с зарубежными партнерами важно знать особенности делового этикета, принятого в их стране. Иногда знание и соблюдение правил поведения, принятых в стране, является более важным фактором успеха при международном сотрудничестве, чем знание языка. Можно нанять переводчика и

решить проблему с вербальной составляющей коммуникации, но вы по-прежнему будете ответственны за жесты и язык тела.

Большое влияние на деловой этикет оказывают история и культура страны. В каждой стране есть свои традиции и обычаи. В данной статье рассматриваются особенности делового этикета в Канаде.

Ошибочно полагать, что деловой этикет Канады ничем не отличается от делового этикета США. Однако, не стоит забывать, что в Канаде два национальных языка – (английский и французский), и представители обоих направлений, франко-канадского и англо-канадского привнесли в деловой этикет страны что-то свое. Есть территории, где исторически сложились нормы поведения отличные от большей части страны. Например, провинция Квебек является территорией, где превалирует французская деловая культура. Люди здесь почти не говорят по-английски, ведут себя независимо и бывают крайне религиозны. На западе страны люди напротив, ведут себя сдержанно и дружелюбно. Приветствовать друг друга принято рукопожатием, сопровождающимся улыбкой, а франко - говорящие могут при встрече обмениваться поцелуями в щеку. Англо-канадцы не особо разговорчивые, они спокойны и не используют большое количество жестов во время беседы. Франко-канадцы напротив очень импульсивные, их разговор сопровождается большим количеством средств невербальной

коммуникации, иногда их собеседнику бывает сложно закончить свою мысль.

Несмотря на отличия между провинциями существует большое количество правил хорошего тона, принятых по всей Канаде. Например, большое внимание уделяется тайм - менеджменту. Опоздания на встречи крайне не желательны, если вы задерживаетесь более чем на 15 минут, необходимо обязательно позвонить, предупредить и извиниться, иначе ваше опоздание будет расценено как оскорбление.

Во время переговоров с канадцами необходимо оперировать хорошо подготовленными данными, не допускается уклоняться от ответа, говорить нужно четко и по делу. Такая подготовка требует сил и времени, но она необходима, чтобы вас восприняли всерьез. Также разговаривая с канадцами нужно поддерживать визуальный контакт. Если вы избегаете смотреть в глаза собеседнику, вас могут посчитать не совсем надежным, слишком скромным или лицемерным. Перед переговорами необходимо убедиться, что у компании есть визитные карточки, на которых присутствуют английский и французский переводы. Стоит также убедиться, что вы можете вести переговоры на обоих языках, и заблаговременно нанять переводчика, если это необходимо.

В Канаде считается, что каждый человек имеет право высказаться, несмотря на его статус. Мнения людей стоящих ниже по рангу могут приниматься во внимание. Авторитет человека также никак не

связан с социальным классом, должностью или полом.

При общении с канадцами стоит избегать обсуждения темы конфликтов между англо-канадцами и франко-канадцами. Также не уместно сравнивать Канаду и США.

Стоит отметить, что перед переговорами с канадскими партнерами не стоит использовать большое количество парфюма или дезодоранта с резким запахом. Связано это с тем, что в Канаде многие люди страдают от астмы или аллергии.

После завершения деловой встречи в Канаде принято обмениваться небольшими подарками. Канадцы всегда рады получить сувенир из страны зарубежного партнера. Если вы решили в конце встречи подарить своему деловому партнеру цветы, стоит внимательно отнестись к их выбору, нельзя дарить белые лилии, так как они являются символом смерти, также не стоит выбирать красные розы, они считаются

уместными для романтической встречи, но не для деловой.

Таким образом, актуальность изучения национально-культурных особенностей деловой коммуникации обусловлена объективным процессом глобализации экономической, социальной и культурной жизни человечества, увеличением числа международных деловых контактов в современном мире. Деловое общение с представителями различных культур требует внимательного отношения к национальным особенностям в межкультурном пространстве. Необходимо знать и учитывать проявления национальной самобытности, например поведенческие стереотипы, деловую этику, национальную одежду и кухню, отношение к старшему поколению и т.п., что способствует достижению взаимопонимания между участниками процесса деловой коммуникации.

ЛИТЕРАТУРА

1. Громова Н.П., Ренер Е.И., Скопова Л.В. Особенности межкультурной коммуникации в деловых переговорах // Перевод и сопоставительная лингвистика. 2013. №9. С.87-91
2. Мартынова Н.А. Межкультурная коммуникация как особый вид общения // Омский научный вестник. 2014. №2 (54). С. 148-151
3. Потаенко Т.Д., Маркарян А.С. К вопросу о национальных особенностях делового общения // Инновационная наука. 2017. №11. С.97-100
4. Business Etiquette and Canadian Culture. URL.: <https://www.businessetiquettearticles.com/?s=canada>

REFERENCES

1. Gromova N.P., Renner E.I., Skopova L.V. Features of cross-cultural communication in business negotiations // Translation and Comparative Linguistics. 2013. №9. P.87-91

2. Martynova N.A. Cross-cultural communication as a special type of communication // Omsk Scientific Bulletin. 2014. № 2 (54). P. 148-151
3. Potayenko T.D., Markaryan A.S. On national peculiarities of business communication // Innovation science. 2017. №11. P.97-100
4. Business Etiquette and Canadian Culture. URL.: <https://www.businessetiquettearticles.com/?s=canada>