

МЕЖКУЛЬТУРНАЯ КОМПЕТЕНЦИЯ В ЭФФЕКТИВНОЙ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ

С. А. Дубинко

*доцент, заведующий кафедрой английского языка экономических специальностей
факультета международных отношений, Белорусский государственный университет
svetlanadubinko@gmail.com*

Вопросы успешной бизнес-коммуникации рассматриваются в контексте межкультурной осведомленности участников делового общения. Межкультурная осведомленность имеет ряд важных составляющих, в том числе понимание сходств и различий между другими культурами, а также осознание особенностей своей собственной культуры в общей ценностной картине мира. Бизнес-коммуникация представляет собой сложный процесс, включающий формирование различных типов интеллекта, составляющих профессиональный портрет будущего специалиста, и того, как они способствуют повышению коммуникативной компетенции.

Ключевые слова: межкультурная осведомленность; социальная осведомленность; интеллект; коммуникативная компетенция; межкультурная компетенция

INTERCULTURAL COMPETENCE IN EFFECTIVE BUSINESS COMMUNICATION

S. Dubinko

*Associate professor, head of the Department of English for Economics
Faculty of International Relations, Belarusian State University
svetlanadubinko@gmail.com*

Successful business communication is considered in the context of intercultural awareness of business communication participants. Intercultural awareness has a number of important components, including understanding of the similarities and differences between other cultures, as well as awareness of the peculiarities of one's own culture in the general value picture of the world. Business communication is a complex process that includes the formation of various types of intelligence that make up the professional portrait of a future specialist, and the way they contribute to increasing communicative competence.

Keywords: intercultural awareness; social awareness; intelligence; communicative competence; intercultural competence

Достижение целей и задач в контексте формирования компетенций, необходимых для делового общения, тесно связано с формированием мультикультурной личности студента. Межкультурная осведомленность включает раскрытие и понимание собственного культурно детерминированного поведения и мышления, а также культурных моделей представителей других культур [1]. Процесс межкультурного осознания включает в себя не только восприятие сходств и различий в других культурах, но и признание особенностей местной культуры или, как отмечает Э. Холл, нашей собственной «скрытой культуры» [2]. Межкультурная осведомленность – это сила, которая движет студента через непрерывность аккультурации от состояния непонимания или даже враждебности к новой культуре к почти полному пониманию: от монокультурности к би – или мультикультурализму. Конечно, полярные состояния наблюдаются редко. Нельзя долго жить и оставаться полностью монокультурным в современном мире. С другой стороны, достичь полного состояния аккультурации не менее сложно. Содействие непрерывному процессу аккультурации имеет первостепенное значение для преподавателя. Конечный пункт назначения должен быть определен студентом.

Многие ученые признают, что успешное общение требует разнообразного внешнего интеллекта (IQ), в том числе эмоционального, культурного и социального. Исследования в этой области показали, что высокие показатели эмоционального интеллекта являются одними из лучших предикторов успеха в международном общении [3]. Дэниел Гоулман, анализируя различные типы интеллекта в деловом общении, расширил свое исследование эмоционального интеллекта, включив в него исследование соци-

ального взаимодействия, которое, по его словам, объединяет две широкие категории: социальная осведомленность (то, что мы чувствуем по отношению к другим) и социальная среда (как мы поступаем с этим осознанием) [4]. В то же время социальная осведомленность включает четыре способности: первичное сочувствие, (способность слушать с полной восприимчивостью), эмпатическую точность (понимание мыслей, чувств и намерений другого человека) и социальное познание (знание того, как устроен социальный мир). Социальное взаимодействие, с другой стороны, основано на социальной осведомленности людей о способах реализации эффективного взаимодействия и включают в себя ряд возможностей: синхронность (плавное взаимодействие на невербальном уровне), самопрезентация (эффективная самопрезентация), влияние (формирование результата социальных взаимодействий) и забота (забота о нуждах других). Эмоциональный интеллект включает в себя навыки, необходимые для успешного понимания эмоций и управления ими – психологические аспекты, которые влияют на поведение человека. Эмоциональный интеллект представляет собой навыки самосознания, самоуправления, понимания и управления отношениями между людьми. Он рассматривается как важная конструкция для понимания и прогнозирования поведения, включая способность эффективно определять и воспринимать эмоции в себе и других, а также навыки управления этими эмоциями. С другой стороны, культурный интеллект можно определить, как способность человека адаптироваться к новому культурному контексту, управлять людьми с разным культурным происхождением и понимать культурные различия. Культурный интеллект основан на более широкой сфере индивидуальных различий, которая состоит из личности, ее способностей и интересов, и считается частью способностей человека. Как и в случае с эмоциональным и социальным интеллектом, культурный интеллект не дает нам никакой информации о предпочтительных типах поведения, но, в отличие от этих других форм интеллекта, он фокусируется на культурно значимых способностях. Это позволяет нам использовать наиболее подходящее поведение, включая язык, навыки межличностного общения или такие качества, как двусмысленность или гибкость, для успешной адаптации при взаимодействии с людьми, которые имеют разные культурные взгляды и ценности.

Культурный интеллект также связан с эмоциональным интеллектом. Опыт управления эмоциями людей определяется культурными ценностями, убеждениями и нормами. Таким образом, процесс оценки, регулирования и реагирования в межкультурных ситуациях может сильно различаться с точки зрения выражения поведения и его последствий во взаимодействиях между представителями разных культур. В контексте межкультурной компетенции необходимо развивать множество навыков. Некоторые из них имеют четкую практическую направленность, например, общение и принятие решений, и могут быть развиты путем активной практики, расширяя знания явных и скрытых аспектов этих навыков. Другие могут быть основаны на развитии привычек, культивируемых межкультурным мышлением, которое, в свою очередь, влияет на поведение. Культурные навыки включают также способность проводить различия между характеристиками, которые отличают людей от тех, которые делают людей похожими, а также понимание того, как взаимодействуют индивидуальные различия и коллективные сходства. При обучении общению на иностранном языке, в частности, профессиональному общению, важно учитывать общие и отличительные черты в ценностной картине мира партнеров по общению, независимо от того, являются ли они представителями одной или разных культур.

Сочетание индивидуального (личного) и коллективного подходов – еще одна важная составляющая эффективного общения. Последние технологические достижения привели к разработке методов измерения интеллекта групп, согласно которым группа может продемонстрировать больше знаний, чем любой отдельный человек, независимо от того, насколько он умен. Это побудило Пьера Леви использовать термин «коллективный разум» для описания формы универсального интеллекта, который возникает в результате сотрудничества и конкуренции многих людей. Работа П. Леви свидетельствует о постоянном поиске новых возможностей использования человеческого интеллекта и его развитии с помощью новых технологических инструментов. Это проблема использования знаний, которые никому не даны целиком. Коллективный разум можно сравнить со своего рода интерфейсом, который, как активный интеллект, согласно П. Леви, охватывает весь человеческий разум, возникающий снизу вверх из набора реальных человеческих знаний [5, с. 262].

Понятие интеллекта относится к способности коллектива решать проблемы, тогда как на индивидуальном уровне знаний оно относится к решению проблем [6, с. 216]. Ожидается, что эти отношения сохранятся на коллективном уровне, так как знания каждого человека в коллективе будут содействовать способности коллектива и коллективного разума решать деловые проблемы. Коллективный разум – следующее крупное явление в информационных технологиях, сосредоточенное на таких вещах, как «программное обеспечение для людей» и «глобальный мозг». [7, с. 106]. Одна из областей, где сегодня критически важно применение инструментов и принципов коллективного разума, – это образование. Профессия преподавателя традиционно предполагала участие в разработке учебных программ и планов занятий. Совсем недавно феномен описания учителей как дизайнеров вызвал новый интерес, отчасти из-за широкой доступности веб-ресурсов [8].

Таким образом, данные, полученные в результате недавних исследований эффективного делового общения, указывают на то, что это весьма специфический процесс, включающий формирование различных форм интеллекта, составляющих профессиональный портрет будущего специалиста, и того, как они способствуют повышению коммуникативной компетенции.



Библиографический список:

1. Klimova, Irina I. Communicative Competence Enhancement / I. I. Klimova [etc.] (article) // XLinguae. Открытый доступ. Issue 1XL, January, 2018, – P. 67–74.
2. Hall, E. T, The Hidden Dimension / E. T. Hall. – Anchor Books, 1969. – 240 p.
3. Gabel-Shemueli, R. Do Emotions Matter? / R. Gabel-Shemueli, S. Dolan // Management Research. – Vol. 9. – № 3. – 2011. – P. 207–229.
4. Goleman, D. P. Social Intelligence: New Science of Human Relationships / D. P. Goleman. – Amazon Books, 2006. – 200 p.
5. Lévy, P. Collective intelligence: mankind's emerging world in cyberspace / P. Lévy. – Perseus Books, 1997 – 275 p.
6. Mchugh, K. Collective decision making, leadership, and collective intelligence: Tests with agent-based simulations and a Field study / K. Mchugh [etc.] // The Leadership Quarterly. – Vol. 27(2). – 2016. – P. 218–241.
7. Dubinka-Hushcha, L. A. Augmenting collective intelligence through blended learning and open educational resources / L. A. Dubinka-Hushcha // Межкультурная коммуникация и профессиональноориентированно обучение иностранным языкам: Материалы XIII Междунар. науч. конф., посвящ. 98-летию образования Белорусского государственного университета; Минск, 30 октября 2019 г.– Минск, 2019. – С. 105–108.
8. Davis, E. A. Supporting teachers in productive adaptation // Y. Kali [etc.]. Designing coherent science education: Implications for curriculum, instruction, and policy. – New York, NY: Teachers College Press, 2008. – 241 p.