

kontseptosfera-mezhdunarodnogo-turizma-v-kontekste-mezhkulturnoy-kommunikatsii – Дата доступа: 17.10.2017 г.

4. Глобальный индекс терроризма [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://gtmarket.ru/ratings/global-terrorism-index/info> – Дата доступа: 20.10.2017 г.

5. Информация о безвизовом передвижении через пункт пропуска Национальный аэропорт Минск [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://mfa.gov.by/visa/freemove/aafab0a3d1cc05e9.html> – Дата доступа: 20.10.2017 г.

6. Замминистра спорта и туризма: «Китайскую аудиторию в Беларуси интересуется «красный туризм» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.kp.by/daily/26735.5/3762967/> – Дата доступа: 20.10.2017 г.

7. Беларусь и Китай изучают возможность взаимного введения безвизового режима до 30 дней [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.belta.by/president/view/belarus-i-kitaj-izuchajut-vozmozhnost-vzaimnogo-vvedeniya-bezvizovogo-rezhima-do-30-dnej-247504-2017/> – Дата доступа: 20.10.2017 г.

8. Туризм и туристические ресурсы в Республике Беларусь, 2017 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.belstat.gov.by/ofitsialnaya-statistika/solialnaya-sfera/turizm/publikatsii_9/index_7630/ – Дата доступа: 20.10.2017 г.

УДК 330

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ КАК ОДНА ИЗ ФОРМ МЕЖКУЛЬТУРНЫХ КОММУНИКАЦИЙ

Гриб М.И., Януш А.Н., Мороз В.В.

*Белорусский государственный экономический университет
e-mail: Marinaalexeenkova@mail.ru*

Abstract. *In the article are observed some features of business communication between representatives of different cultures.*

Межкультурная коммуникация – общение между представителями различных культур (личные контакты между людьми, реже – опосредованные формы коммуникации (такие, как письмо) и массовая коммуникация). Особенности межкультурной коммуникации изучаются на междисциплинарном уровне и в рамках таких наук, как культурология, психология, лингвистика, этнология, антропология, социология, каждая из которых использует свои подходы к их изучению [5].

Деловая коммуникация – является самым массовым видом общения людей в социуме (обществе).

Деловая коммуникация отличается от простого общения тем, что в процессах ее осуществления ставится цель и конкретные задачи, которые должны быть решены [1].

Специфической особенностью деловой коммуникации является её регламентированность, т.е. подчиненность установленным правилам и ограничениям.

В зависимости от различных признаков деловая коммуникация делится на: устную – письменную; диалогическую – монологическую; межличностную – публичную; непосредственную – опосредованную; контактную – дистантную.

Деловая коммуникация может осуществляться в следующих формах: деловая беседа, деловые переговоры, собеседование, спор, деловое совещание, презентация, торги, деловая переписка, пресс-конференция.

Любая форма деловой коммуникации носит уникальный, своеобразный характер, предполагая каждый раз разных участников, условий, предмета обсуждения. Но, тем не менее, все формы должны строиться в соответствии с определенными, универсальными принципами деловой этики [2].

Для того чтобы взаимодействие (общение) собеседников проходило эффективно и была достигнута цель встречи, чаще всего нужно, чтобы беседа была выстроена по следующему плану:

- установка делового контакта: взаимное представление, определение уровня и значимости собеседника;
- обозначение общей проблемы, ориентировка в ситуации, осознание;
- обсуждение проблемы, совместный поиск решения, выдвижение аргументов и контраргументов;
- выработка решения (или принятие договоренности, например, отложить беседу до получения более полных сведений, продолжить общение в другом составе и пр.);
- завершение контакта: резюме встречи, назначение сроков следующей беседы [6].

Межкультурная деловая коммуникация, как особый социальный феномен, включает в себя различные формы взаимодействия представителей различных культур и национальностей, а также деловой этикет. В большинстве стран, имеющих богатый опыт делового общения, существует ряд строгих правил этикета, нарушение которых может повредить имиджу делового человека. Знание культурных особенностей своих иностранных партнёров, их деловой этики – залог успеха в ведении дел.

Согласно теории Хофстеде (четыре параметра сравнения культур), чтобы создать условия для сотрудничества, лидеры международного уровня должны изучать не только обычаи, правила поведения и деловой протокол своих партнеров – представителей других культур, но и понимать их национальный характер, традиции управления и образ мышления [1].

Деловые нормы поведения в любой стране включают в себя такие пункты как: невербальное поведение, дресс-код, ведение переговоров, деловая переписка, деловые подарки, деловой телефонный разговор.

Необходимо учиться искусству общения с иностранцами. Дело это не такое простое. Особо жесткие требования к этике делового общения предъявляют представители стран Азии, дальнего и Ближнего Востока; многие из этих стран относят к высококонтекстуальным. Относительно более упрощенный вариант делового этикета свойственен странам Америки и европейским странам, которые в своем большинстве являются низкоконтекстуальными; к ним относят Германию, Англию, Италию и т.д. [3].

В деловом общении важно все: что и как мы говорим и делаем. От того, как мы формулируем свое «видение», зависит эффективность общения. От того, будем ли мы следовать деловому этикету, принятому в определенной стране, зависит отношение деловых партнеров к нам и их желание иметь с нами деловые контакты, тем более долгосрочные контакты [4].

Список литературы

1. Особенности деловых межкультурных коммуникаций [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/v/osobennosti-delovyh-mezhkulturnyh-kommunikatsiy> – Дата доступа: 19.10.2017 г.
2. Коллинз Д. Этика и этикет в бизнесе, Ростов н/Д.: Феникс, 2006. – 160.
3. Деловая коммуникация: понятие, виды и особенности [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://businessman.ru/new-delovaya-kommunikaciya-ponyatie-vidy-i-osobennosti.html> – Дата доступа: 19.10.2017 г.
4. Белая Е.Н. Теория и практика межкультурной коммуникации: Учебное пособие. – М.: ФОРУМ, 2011. – 208 с.
5. Межкультурная коммуникация в условиях глобализации/ В.С. Глаголев, Н.И. Бирюков, Н.Н. Зарубина, Т.В. Зонова, А.Н. Самарин, М.В. Силантьева: учебное пособие. – 2-е изд. – Москва: Проспект, 2015.

6. Деловое общение [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://delo.by/news/~shownews/delovoe-obshhenie> – Дата доступа: 22.10.2017 г.

УДК 330

РОЛЬ ЖЕСТОВ НЕВЕРБАЛЬНОЙ МЕЖКУЛЬТУРНОЙ КОММУНИКАЦИИ

Григоркевич Ю.С., Гомель А.А., Мороз В.В.

Белорусский государственный экономический университет

e-mail: gomel98@mail.ru

***Abstract.** The goal of the article is to define the role of gestures in intercultural communication. At present, interethnic communication is an integral part of many processes. Importance is attached to gestures. So, the same gesture among different nationalities can be interpreted in different ways. Therefore, it is necessary to study in advance the meaning of the most common gestures to communicate with a foreign interlocutor.*

***Key words:** intercultural communication, non-verbal communication, gestures.*

В современных условиях, при активном развитии процессов глобализации и интернационализации, важное значение приобретают межкультурные коммуникации. Они являются неотъемлемым условием функционирования сложившейся мировой экономической системы, а также политической, социальной и культурной сфер. Жесты при этом являются одним из ключевых элементов данного процесса. Они играют немалую роль в понимании собеседника и установлению связи с ним, что в свою очередь способствует наиболее эффективному достижению целей, поставленных перед участниками коммуникационного процесса.

Ученые установили, что при помощи вербального общения мы передаем лишь 35% информации собеседникам. Остальные 65% мы сообщаем, используя иные способы общения, такие как жесты, мимика, позы, одежда, прически, окружающие нас предметы, привычные для нас действия. Эти формы общения объединены понятием «невербальные коммуникации» [1].

Невербальная коммуникация представляет собой обмен невербальными сообщениями между людьми, а также их интерпретацию. Прочтение элементов невербальной коммуникации способствует достижению наилучшего понимания между собеседниками. Интерпретация невербальных сообщений возможна поскольку за каждым из них в определенной культуре закреплено определенное значение.

Однако в случае межкультурных коммуникаций возникает трудность интерпретации элементов невербальной коммуникации, вызванная культурными отличиями. Это может послужить причиной недопонимания и в последствии привести к возникновению некомфортной обстановки или же к конфликту. Особое внимание в данной ситуации стоит уделить жестам. Так как они зачастую несут в себе не только информацию о личности собеседника, а также и его отношении к сказанному, а в некоторых случаях, могут использоваться в качестве заменителя слов.

Жесты могут быть произвольными и непроизвольными, культурно обусловленными и физиологичными. Так, зевота или почесывание физиологичны. Это так называемые жесты-адапторы — движения рук, ориентированные на себя или на использование физических объектов. Но большая часть жестов культурно обусловлена, они являются символами и носят договорной характер [1]. Именно вторая группа жестов вносит определенные трудности в осуществление межкультурных коммуникаций.

Сопоставление жестов, встречающихся в повседневном общении у разных народов, показывает, что жесты, употребляемые в аналогичных ситуациях людьми разных национальностей, часто не совпадают, а если совпадают по форме, то отличаются по содержанию [2].