

*Майкова Е.Н., студент магистратуры,  
1 курс, Гуманитарно-педагогический институт,  
Тольяттинский Государственный Университет,  
Тольятти (Россия)*

*Майкова П.Н., студент,  
2 курс, Институт финансов, экономики и управления,  
Тольяттинский государственный университет,  
Тольятти (Россия)*

*Шаврина О.В., студент магистратуры,  
1 курс, Гуманитарно-педагогический институт,  
Тольяттинский Государственный Университет,  
Тольятти (Россия)*

*Maykova E.N., graduate student,  
1 year, Humanitarian Pedagogical Institute,  
Togliatti State University,  
Tolyatti (Russia)*

*Maykova P.N., student,  
2 year, Institute of Finance, Economics and Management,  
Togliatti State University,  
Tolyatti (Russia)*

*Shavrina O.V., graduate student,  
1 year, Humanitarian Pedagogical Institute,  
Togliatti State University,  
Tolyatti (Russia)*

## **КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ: СОДЕРЖАНИЕ И ОСНОВНЫЕ ЧЕРТЫ**

*Аннотация: Деловое общение происходит на рабочем месте и за его пределами. Культура влияет на деловое общение, повышая актуальность*

культурных знаний и понимания. Культурное влияние на деловое общение может исходить от невербального общения. Невербальное общение включает в себя жесты, позиционирование тела и выражение лица.

**Ключевые слова:** деловое общение, культура, невербальное общение, позиционирование, уникальная личность организации, коммуникация.

## **CULTURE OF BUSINESS COMMUNICATION: CONTENTS AND KEY FEATURES**

**Annotation:** *Business communication takes place at the workplace and beyond. Culture influences business communication, increasing the relevance of cultural knowledge and understanding. Cultural influence on business communication can come from non-verbal communication. Non-verbal communication includes gestures, body positioning, and facial expression.*

**Keywords:** *business communication, culture, non-verbal communication, positioning, unique personality of the organization, communication.*

Каждая компания имеет свою уникальность, как и люди. Культура – уникальная личность организации. В группах людей, которые работают вместе, организационная культура является невидимой, но мощной силой, которая влияет на поведение членов этой группы. Итак, как мы определяем организационную культуру?

«Достижение успеха на современном рабочем месте тесно связано со способностью сотрудников и руководителей эффективно общаться друг с другом, с людьми вне организации, и с людьми из разных культур. Коммуникация – это процесс передачи информации и значения между отправителем и получателем, используя один или несколько письменных, устных, визуальных или электронных каналов. Суть общения – делиться» [1].

Организационная культура – это система общих предположений, ценностей и убеждений, которая определяет поведение людей в организациях. Эти общие ценности оказывают сильное влияние на людей в организации и определяют, как они одеваются, действуют и выполняют свою

работу. Каждая организация развивает и поддерживает уникальную культуру, которая обеспечивает руководящие принципы и границы для поведения членов организации.

Общение между людьми с разным культурным происхождением может создавать проблемы. Культура определяет то, как люди воспринимают и интерпретируют мир, и все способы, которыми люди думают и общаются. Влияние культуры в деловом общении часто неуловимо, а иногда и мягко, но существует потенциал для проблем. Понимание того, как культура влияет на деловое общение, может помочь вам предотвратить негативные последствия.

«Эффективное реагирование на различные культуры при подготовке к деловому общению является ключевой стратегией выживания бизнеса в глобальной экономике и впоследствии пронизывает практически все аспекты бизнеса. Культура затрагивает все сферы деловых коммуникаций, включая переговоры по контракту, производственные операции, поиск продуктов, маркетинговые кампании и решения в области людских ресурсов» [2].

«Культура – это набор установок, убеждений, поведения и обычаев. Члены сообщества учат друг друга этим изученным культурным признакам, чтобы они стали укоренившейся, принятой частью их общества. Общие культурные элементы включают социальную структуру, язык, религию и общение. Представления о роли бизнеса и о том, как следует вести бизнес, подпадают под это понимание культуры, поскольку деловые партнеры взаимодействуют в своем собственном культурном контексте. Примеры культурных предпочтений в бизнесе могут включать темп переговоров, уровень формальности между деловыми партнерами и тонкий разговор о деньгах по сравнению с прямым» [3].

Сейчас современные технологии во многом облегчают жизнь и расширяют возможности для развития бизнеса, способствуя более быстрой связи между предприятиями по всему миру, но и увеличивается возможность того, что из-за ошибки связи может обидеться клиент или деловой партнер.

Такое недопонимание может привести к потере партнерства и миллионов, если не миллиардов долларов.

«Культура влияет на то, как люди думают о бизнесе в своем собственном обществе. Осознание культурного отношения к бизнесу поможет вам эффективно и результативно общаться с людьми из других культур. Например, азиатские культуры, включая Японию и Китай, способствуют командной работе и сотрудничеству в бизнес-среде, а западные компании - индивидуальным действиям и ответственности. Понимание этих ценностей поможет вам создать эффективную стратегию общения с партнерами из этих регионов» [3].

Деловое общение происходит на рабочем месте и за его пределами. Сотрудники общаются друг с другом и с клиентами, клиентами и другими. Менеджер по персоналу общается с сотрудниками о работе и личных вопросах. Сотрудник встречается с подрядчиками, чтобы договориться о сборах. Президент компании едет в другую страну, чтобы заключить сделку. Владельцам бизнеса нужны сотрудники с хорошими коммуникативными навыками, включая способность хорошо писать и говорить, слушать и понимать. Будь то через личный контакт, телефонные звонки, электронную почту или письменную переписку, эффективное общение удерживает руль бизнеса.

В то время как проблемы общения ожидаются, когда люди говорят на разных языках, иногда слова и действия имеют разные значения среди людей, говорящих на одном языке. В культурах есть правила правильного поведения в определенных ситуациях, включая вербальное и невербальное общение. Например, люди из разных культур по-разному реагируют на контакт глаз и физическую близость. Некоторые культуры придают первостепенное значение эмоциональному контролю и конфиденциальности, в то время как другие выражают чувства более открыто. Удержание информации является нормой для некоторых культур. Важность манер или вежливости в деловой среде может сильно различаться в разных культурах.

Культура влияет на деловое общение, повышая актуальность культурных знаний и понимания. Рабочие места становятся все более разнообразными. Деловое общение с большей вероятностью включает в себя контакты с людьми из разных культур и с компаниями в разных странах. Недостаток культурного понимания может стоить бизнесу контракта или создавать стресс на рабочем месте. Поскольку плохое общение может повлиять на итоговые результаты, предприятия организуют обучение для подготовки сотрудников к межкультурному общению. Компании, которые преуспевают в мировой экономике, готовы изучать иностранные культуры и готовы рассматривать межкультурную коммуникацию как необходимый навык.

Культурное влияние на деловое общение может исходить от невербального общения. Дополнительные усилия часто необходимы, чтобы понять важность невербального общения в мультикультурных ситуациях. Невербальное общение включает в себя жесты, позиционирование тела и выражение лица. Жесты и поведение, которые вы обычно используете, могут иметь разные значения для людей из других культур. Например, в Соединенных Штатах целесообразно подзывать кого-то ладонью вверх, но этот жест считается грубым в Корее и в других странах. Простое действие, ставящее ноги на стол, может лишить вашу компанию важного контракта с бизнесом в Саудовской Аравии.

Тактика устранения культурных барьеров. Эффективное общение с людьми разных культур является особенно сложной задачей. Культуры предоставляют людям способы мышления, способы видеть, слышать и интерпретировать мир. В разных культурах одни и те же слова могут значить абсолютно разные вещи, даже если они и говорят на одном языке.

За прошедшие годы в мире произошел процесс трансформации, в результате которого он стал особенно богат на культурно разнообразных обществ, так как у нас существует много рас, этнической принадлежности, возраста, пола, религии, физических способностях, сексуальной ориентации

или социально-экономическом статусе, когда-либо оказавшихся в культурно разнообразных организационных условиях. Из-за этого возникают проблемы в форме общения, так как люди имеют существенно разные точки зрения рабочих стилей и стилей общения. Поэтому нужно совершенствоваться, чтобы преодолеть эти потенциальные проблемы и отказаться от различий, а также эффективно общаться и разрешать конфликты с теми, кто отличается от нас.

**Библиографический список:**

1. Шеламова Г. М. Этикет делового общения; Академия - Москва, 2017. - 192 с.
2. А.Н. Асадов, Н.Н. Покровская, О.А. Косалимова. Культура делового общения: Учебное пособие. - СПб.: Изд-во СПбГУЭФ. - 156 с.. 2016
3. <http://www.wibes.ru/advice/kultura-delovogo-obsheniy/>