

КЫРГЫЗ РЕСПУБЛИКАСЫНЫН ИШКЕР ЧӨЙРӨСҮНҮН БАЙЛАНЫШ ПРОЦЕССТЕРИНЕ МАДАНИЙ КОНТЕКСТТИНИН ТААСИРИ

Исламова Б.Р.

Б.Н. Ельциндын атындагы Кыргыз-Орус Славян университеттин «Менеджмент» кафедрасынын магистри, bubu_9016@mail.ru

Аннотация. Бул макала бизнес чөйрөсүндө аралык өлчөөлөрдүн катташынын изилдөөчүнүн зарылдыгына арналат. Макалага Кыргыз республикасынын тургунчулардын менталитетине мүнөздүү болгон ишкер байланыштын өзгөчөлүктөрүн изилдөөнүн натыйжалары келтирилген. Алынган маалыматтардын негизинде логикалык моделдер баяндалган, алардын жардамы менен кыргыздар менен сүйлөшүүлөрдү жүргүзүүдө “курч бурчтардан” алыс болууга болот.

Өзөктүү сөздөр: *кросс-маданий менеджмент; аралык өлчөөлөрдүн катташы; ишкер байланышы; Р. Льюистин маданий классификациясы; Кыргызстан.*

ВЛИЯНИЕ КУЛЬТУРНОГО КОНТЕКСТА НА КОММУНИКАЦИОННЫЕ ПРОЦЕССЫ ДЕЛОВОЙ СРЕДЫ КЫРГЫЗСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

Исламова Б.Р.

магистр кафедры «Менеджмент» Кыргызско-Российского Славянского университета, bubu_9016@mail.ru

Аннотация. Данная статья посвящена вопросам необходимости изучения межкультурной коммуникации в деловой среде. В статье представлены результаты исследования особенностей делового общения, присущих менталитету людей, проживающих в Кыргызской республике. На основании полученных данных были изложены логические модели, с помощью которых удастся избежать «острых углов» при ведении переговоров с кыргызстанцами.

Ключевые слова: *кросс-культурный менеджмент; межкультурная коммуникация; деловое общение; классификация культур Р. Льюиса; Кыргызстан.*

INFLUENCE OF CULTURAL CONTEXT ON COMMUNICATION PROCESSES OF BUSINESS ENVIRONMENT IN KYRGYZ REPUBLIC

Islamova B.R.

Master of Management Department Kyrgyz-Russian Slavic University, bubu_9016@mail.ru

Abstract. The article is devoted to the issues to study intercultural communication in the business environment. The article presents the results of a study of the features of business communication inherent in the mentality of people living in the Kyrgyz Republic. Based on the data obtained, logical models were set out with the help of which it would be possible to avoid "sharp corners" when negotiating with the Kyrgyz.

Keywords: *cross-cultural management; intercultural communication; business communication; the Lewis Model of cultural classification; Kyrgyzstan.*

По своей природе люди близки друг к другу,
а по своим привычкам друг от друга далеки...

– Конфуций

Происходящая в нынешнее время небывалая глобализация повлекла за собой метаморфозу хозяйственной жизни, ведущей к размытию международных границ. В связи с этим кросс-культурные вопросы становятся неотъемлемой частью и мощнейшим конкурентным инструментом современных организаций, как в процессе работы совместно с другими культурами, так и в случае работы «внутри» иных культур. Ведь зачастую причиной ошибок и поражений в ходе достижения соглашений служат отнюдь не сбои и недочёты бизнес-процессов, а игнорирование или же недопонимание культурных составляющих [1, 2, 3].

Сфера исследования культурных различий в аспекте ведения бизнеса имеет порядком широкий спектр концептуальных и методологических подходов, что осложняет процесс систематизации академических концепций – ведь на лицо отсутствие однородности взглядов. Тем не менее, выделяют некоторые общепринятые методики, получившие всемирное признание. Одной из них является модель межкультурных коммуникаций, разработанная британским специалистом Ричардом Льюисом на основе масштабного исследования в 135 стран мира.

Стремясь заложить прочный фундамент взаимопонимания между представителями народов мира, автор сфокусировался на культурных корнях национального поведения. В конечном счете, Р. Льюису удалось разработать практическую классификацию, состоящую из трех конкретных универсалий культуры: моноактивная, полиактивная и реактивная, которые он генерализировал (табл. 1) в своем научном труде «Деловые культуры в международном бизнесе. От столкновения к взаимопониманию» [4]. Ключевая аксиома модели заключается в том, какое из измерений доминирует.

Таблица 1 – Типология культур Р. Льюиса

Группы культур	Характеристика культур
Моноактивные культуры	В основе данной культуры лежит логика, рациональность, идея поддержания порядка и организации человеческой жизни. По этой причине представители этих культур, как правило, высокоорганизованы, нацелены на выполнение необходимых задач в заранее запланированной последовательности и тщательно соблюдают все необходимые правила.
Полиактивные культуры	Основным показателем полиактивности является ориентация не на четкое расписание и пунктуальность, а на приоритеты в сфере межличностного общения. Представителям полиактивной культуры не составит труда жить в режиме постоянной мультизадачности, при этом внося постоянные корректировки в имеющиеся графики и планы.

Реактивные культуры	«Реактивистов» можно описать как вежливых и очень внимательных слушателей. Представители данной культуры по крупинкам собирают всю необходимую информацию, прежде чем сделать какое-либо собственное умозаключение. Важнейшими постулатами в данном случае выступают учтивость и ориентация на сохранение уважения.
----------------------------	---

Кыргызская Республика, как полиэтническое государство с представителями более чем 80 наций, попросту не может оставаться в стороне от кросс-культурных индикаторов. На данном этапе развития, страна, как никогда прежде, нуждается в адаптации к новым рыночным условиям, ведь за 30 лет независимости произошли довольно глубокие социальные и экономические изменения во всевозможных сферах жизнедеятельности, повлекшие за собой обширный опыт взаимного сотрудничества с бесчисленным количеством других государств. «Современный этап развития Кыргызстана, как и многих стран мира, характеризуется как переходный от индустриальной эпохи к постиндустриальной, когда взамен ограниченной концепции экономического роста предлагаются новые подходы в экономике – организационный, социальный, психологический и др., в которых человек рассматривается во всей совокупности его качественных характеристик» [5, с. 85]. Не является исключением и кросс-культурный подход.

Знание и овладение культурными ориентациями общества нашей страны поможет становлению культуры и экономики республики: приумножит теоретические разработки изучения этноса, восстановит гармоничные межстрановые коммуникации, проложит выгодные торговые пути, подсобит привлечению иностранных инвестиционных вложений.

Ввиду этого, с целью внесения ясности в кросс-культурный аспект управленческой практики нашей страны, нами было проведено исследование влияния культурного контекста на коммуникационные процессы деловой среды Кыргызской Республики. Согласно автору учебника «Бытовая культура и этикет народов мира: межкультурная коммуникация» М. О. Гузиковой «Под межкультурной коммуникацией понимает обмен информацией, осуществляемый носителями разных культур, причем то, что коммуниканты являются носителями разных культур, значительнейшим образом влияет на их коммуникацию и в некоторой степени определяет ее ход» [6, с. 8].

В качестве инструмента анализа была использована методика Л.Г. Почебут «Культура делового общения» [7, с. 62], разработанная на основе вышеописанной теории Р. Льюиса. Описание выборки представлено на рисунках 1-3.

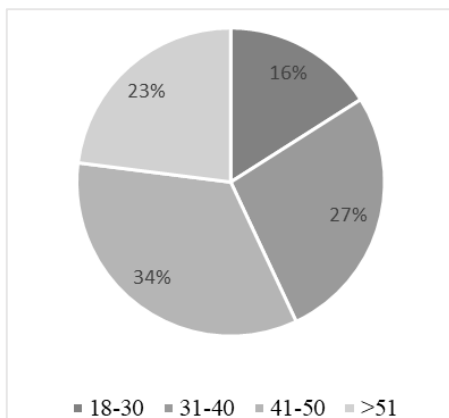


Рисунок 1. Количественный анализ выборки по возрастному признаку

Разбивая выборку по возрастному параметру, имеем следующее: большая часть респондентов в возрасте от 41 до 50 лет (34%), 27% исследуемых – от 31 до 40 лет, количество опрошенных больше 51 года составило 23%, наконец, число участников исследования от 18 до 30 лет – 16%.

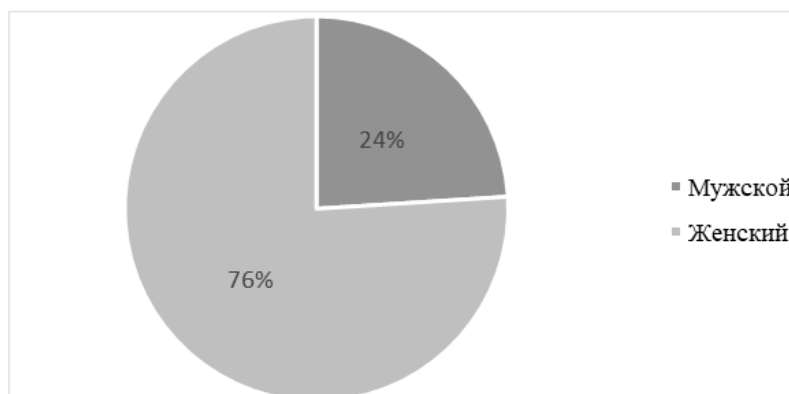


Рисунок 2. Распределение респондентов по гендерному признаку

Проанализировав выборку в контексте гендерного разреза, получили подобные результаты: 76% опрошенных – женщины, оставшиеся 24% - соответственно, представители мужского пола.

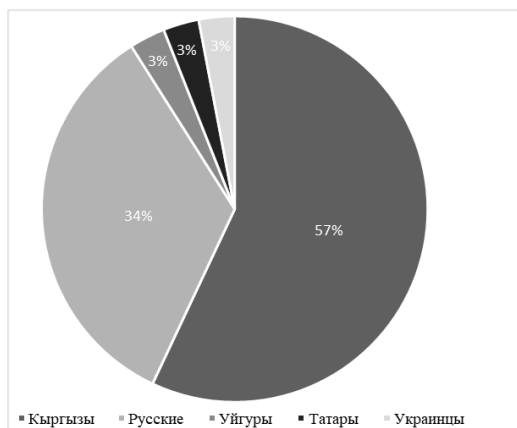


Рисунок 3. Разбор опрошенных по параметру этнической принадлежности

Из них, основная доля – кыргызской национальности (57%), русские – 34%, оставшиеся 9% выборки распределились между уйгурами, татарами и украинцами.

Важной ремаркой является то, что относительно генеральной совокупности выборка является репрезентативной, стало быть, внешняя валидность полученных в ходе исследования результатов не ставится под сомнение.

Перейдем к результатам исследования (рис. 4): тестовые показатели по шкале «моноактивная культура» и «реактивная культура» достаточно понижены. Таким образом, можно утверждать, что Кыргызстан относится к странам с полиактивной культурой.

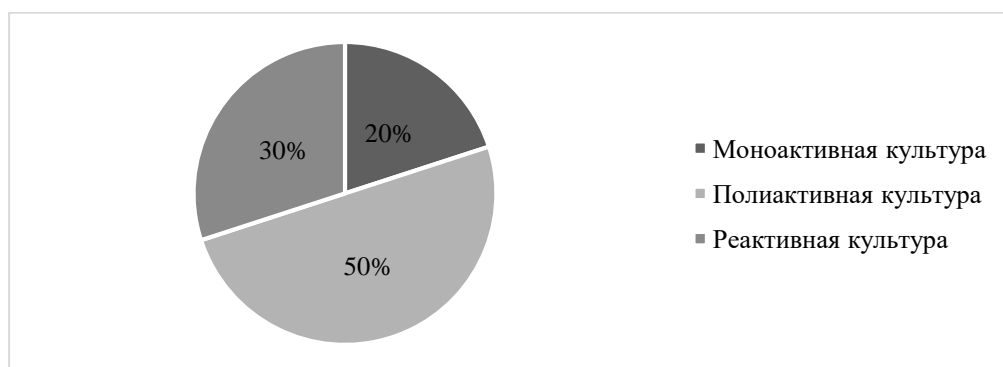


Рисунок 4. Тестовые показатели по результатам исследования (%)

Рассмотрим проявление полиактивности сквозь призму деловой коммуникации в нашей стране. Без преувеличения можно сказать, что местная деловая культура, в большинстве своем, ставит во главе угла чувства и отношения, достижение консенсуса и сплоченности. Ведь не зря полиактивные культуры «Р. Льюис называет «словоохотливыми» и общительными» [8, с. 84]. Именно поэтому, прежде всего, стоит направить все усилия на построение крепких межличностных связей. Любые преграды в коллективах предпочитают проходить на равных, бок о бок. «Во многом это объясняется сложившимися национальными ценностями и социальными архетипами. Свою лепту внёс и период вхождения в Союз Советских Социалистических Республик (СССР), где коллективизм был в приоритете» [9, с. 22].

Вербальный стиль общения носит косвенный характер. По восточным традициям, на первых порах ждут вопросов, не связанных с бизнесом. Соответственно, диалог стоит начать со светской беседы, и только после этих предварительных разговоров считается, что самое время обсудить текущие дела. При этом надо стараться не затрагивать слишком серьезные и личные темы, являющиеся краеугольным камнем преткновения в общении. Многие не любят распространяться о личной жизни и тем более не терпят вмешательства в нее. Как у нас любят говорить: «Много не излагайся о себе, а то сглазят».

Отношение ко времени, как правило, отличается гибкостью и своеобразностью. Не стоит удивляться не вовремя начавшейся конференции или опозданию. Формальные встречи, затянувшись, могут плавно перейти в неформальный характер: делового партнера могут спокойно пригласить к себе домой в качестве почетного гостя. Время, потраченное на знакомства, интересные беседы и налаживание контактов – это время, потраченное не зря. На подобное положение дел накладывает свой отпечаток и знаменитое кыргызское гостеприимство, которым славится наш народ. Не зря кыргызская пословица гласит: «Конок бар жерде – береке да бар» (там, где гость, там и благодать).

Не считается зазорным для поддержания хороших отношений преподнести какой-либо подарок, сделать комплимент или же воздать похвалу за какие-либо заслуги.

Зачастую люди, пытаясь сохранить свое лицо и стараясь оставаться вежливыми, скрывают свою точку зрения или же не могут ответить отказом. Это могут посчитать дурным тоном и последствием неправильного воспитания. Стоит быть готовым к уклончивым высказываниям. Собственные стремления и интересы могут запросто уйти на второй план. По этой же причине избегаются конфликты на рабочем месте: о каких-либо проблемах, как правило, умалчивается, лишь изредка недовольство проявляется через действия или же поведенческие симптомы недовольства.

В формальной обстановке также неприемлемы прикосновения, в частности, между представителями противоположного пола. Такое поведение будет рассматриваться как непозволительное. Как правило, можно обойтись простым рукопожатием.

Типично большую часть информации передавать неязыковым контекстом (иерархией, статусом, внешним видом человека, манерами его поведения, условиями проживания и т.д.) К тому же, среди представителей кыргызской культуры, не предпочтителен прямой и открытый стиль общения – это могут посчитать дурным тоном и последствием неправильного воспитания.

В целом, в профессиональных кругах имеет место и иерархия, основанная на половом, возрастном и должностном критериях. «Все важные решения принимаются наверху организации. Типичная для строго иерархических обществ, эта характерная черта замедляет прогресс и может вызвать длительные задержки в переговорах» [10, с. 176]. Зачастую, на лицо явное переплетение личностных и профессиональных отношений. Когда говорит старший по возрасту или же по званию, все должны слушать и уделять ему все свое внимание в знак уважения. Подобная субординация проявляется даже в ходе рассадки участников совещания или же переговоров (так как у кыргызов самое почетное место находится подальше от двери). С женщинами также обращаются более галантно, нет понятия гендерной дискриминации. Совершенно нормальным считается отодвинуть стул для женщины, перед тем, как самому занять место, или же открыть дверь при входе в помещение.

Таким образом, рассматривая кыргызскую культуру в контексте коммуникации в деловой среде, резюмируем следующее: весомым барьером в коммуникационных процессах деловой среды выступает культурный барьер, ведь каждая из культур уникальна. Кыргызстан, живя в такой разнообразии культур, не должен пренебрегать навыками межкультурного общения и компетентности, однако культурологические индикаторы данной сферы на данный момент малоисследованы.

Подытоживая вышеизложенные результаты исследования, можно сформулировать своего рода девиз, свойственный деловым коммуникационным процессам кыргызской общности: «Общение – это явный ключ к успеху!».

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ:

1. **Пивоваров С.Э.** *Международный менеджмент: учебник для вузов [Текст] / С.Э. Пивоваров, И.А. Максимцева, Л.С. Тарасевич.* – СПб.: Питер, 2013 – 720 с.
2. **Гриффин Р.** *Международный бизнес: пер. с англ. [Текст] / Р. Гриффин, М. Пастей.* – СПб.: Питер, 2006 – 1088 с.
3. **Philippe D'iribane, Sylvie Chevrier, Alain Henry.** *Cross-cultural management revisited.* Oxford University Press, 2020.
4. **Льюис Р.Д.** *Деловые культуры в международном бизнесе. От столкновения к взаимопониманию: пер. с англ. [Текст] / Р.Д. Льюис.* – М.: Дело, 2001 – 439 с.
5. **Айтбаева Н.** *Управление человеческими ресурсами / Н. Айтбаева, А. Казыбаева // Наука и инновационные технологии.* – 2016. – № 2(2). – С. 85-88.
6. **Гузикова М.О.** *Бытовая культура и этикет народов мира: межкультурная коммуникация [Текст] / М.О. Гузикова, П.Ю. Фофанова* – М.: Юрайт, 2019 – 121 с.
7. **Осипова О.П.** *Деловая культура менеджера образования: уч. пособие для студентов вузов, обучающихся в магистратуре по педагогическому направлению подготовки [Текст] / О.П. Осипова, Е.В. Савенкова.* – М.: МПГУ, 2017 – 116 с.
8. **Мясоедов С.П.** *Кросс-культурный менеджмент: учебник для бакалавриата и магистратуры [Текст] / С.П. Мясоедов* – Изд. 3-е. – М.: Юрайт, 2015 – 314 с.
9. **Романович, О. Г.** *Организационная культура предприятий Кыргызской Республики в контексте теории межкультурных измерений Г. Хофстеде / О. Г. Романович, А. А. Рахманалиева, А. А. Кочербаева // Научные исследования в Кыргызской Республике.* – 2019. – № 3. – С. 18-23.
10. **Гестеланд, Р.Р.** *Кросс-культурное поведение в бизнесе: маркетинговые исследования, ведение переговоров, менеджмент в различных культурах: пер. с англ. [Текст] / Р.Р. Гестеланд.* – Днепропетровск: ООО «Баланс-Клуб», 2003 – 273 с.