



ҚАЗІРГІ БИЗНЕС-КОММУНИКАЦИЯ

Мәдениетаралық коммуникация
1-бөлім



Мәдениетаралық тілдесу дегеніміз – мәдени тәжірибесі негізінде сөздер мен бейвербал белгілерді түрліше қабылдайтын адамдар арасындағы хабарлама алмасу процесі.

Хабарлама жіберу мен қабылдау әрекеті әркез мәдениетке байланысты. Сондықтан тілдесу сәтті болуы үшін, кезігуі мүмкін мәдени айырмашылықтарды базалық деңгейде түсініп алу қажет. Карьераңыздың әлдебір кезеңінде сіз халықаралық компанияда істеуіңіз мүмкін, шетелдік әріптестермен тығыз байланыста болып немесе тіпті өзіңіз шетел асуыңыз ықтимал.

Коммуникациялық және көлік технологияларының арқасында мемлекетаралық шекаралар бұрынғыдай үлкен кедергі емес. Жергілікті нарықтар жаһандық бәсекеге ашық, өйткені үлкенді-кішілі кәсіпорындар өздері орналасқан елдерінен тыс өсудің мүмкіндіктерін іздестіруде. Әлемдегі көп кәсіпорындар табысының елеулі бөлігі экспортқа тікелей тәуелді. Бұл компаниялар жылда жүздеген миллиард доллардың шикізаты мен тауарын шет елдерге шығарады, оған қоса миллиардтарға бағаланатын кәсіби қызметін де экспорттайды. Егер сіз осындай компаниялардың бірінде жұмыс істейтін болсаңыз, демек сіз басқа тілде сөйлейтін, басқа мәдениетте туып-өскен, тәрбие алған адамдармен тіл табысасыз.

Сондықтан тиімді коммуникацияның кросс-мәдени, яғни бірнеше мәдениетті тоғыстыратын және жаһандық бизнес үшін маңызы аса жоғары болатындығы таңғаларлық жайт емес. Сауалнамалардың бірінде басшылардың 90 проценті: компанияның халықаралық коммуникацияға икемі өскен сайын, кірісі, табысы және нарықтағы үлесі арта береді деп жауап берген.

Сонымен қатар, осы басшылардың жартысы мынандай маңызды жайтты атап өткен екен: мәдени ерекшеліктерге байланысты коммуникациялық кедергілер мен түсінбеушілік салдарынан көптеген ірі халықаралық бизнес-мұраттар іске аспай қалған екен. Бұл мәліметтің сізге әкелетін пайдасы қандай? Әлбетте, мәдениетаралық тіл табысу саласында біліктілігіңіз артқан сайын, карьераңыздың кез келген деңгейінде аса құнды қызметкер боласыз.

Жұмыс ұжымындағы мәдени әралуандықтың артықшылықтары қандай?

Басқа елдерге іссапарға шығып немесе жаһандық деңгейдегі іскерлік келісім жасасаңыз да, түрлі мәдениеттерде тәрбиеленген және мінездемесі мен өмірлік тәжірибесі әртүрлі адамдармен әрекеттесуге тура келеді. Инновациялық компаниялардың көбі мұндай әралуандыққа ыңғайын өзгерте бастады. Қарым-қатынасты өзгерте отырып, олар тек заң талап ететін теңқұқылықты қамтамасыз етіп қоймай, сондай-ақ клиенттермен байланысты нығайтып, дарынды қызметкерлердің еңбегінің жемісін көру сияқты стратегиялық мүмкіндікті көздейді. Дана көшбасшылар жұмыскерлердің мәдени ерекшеліктерінің артықшылықтарын мойындайды. Өйткені бұл фактор – көзқарастар мен идеялардың алуандығы, түрлі нарықтарды жақынырақ тануға көмектеседі, сан қырлы таланттардың еңбегі жақсы пайда әкеледі.

Әралуандық – компаниялар өміріндегі жай ғана факт. Барлық жағынан ерекшеленетін, яғни жасы, діни ұстанымдары, этникалық тегі әртүрлі қызметкерлер жұмыс орнын байытады. Дегенмен артықшылықтарымен қатар, жұмыс күшінің әралуандығының бизнес коммуникация үшін бірқатар қиыншылықтары да болуы мүмкін.

Мәдениетаралық коммуникацияның қаупі мен тәуекелі қандай?

Қазіргі уақытта әралуан жұмыс күші дегеніміз – кәсіби дағдылардың, дәстүрлердің, тәжірибенің, жұмысқа деген көзқарастар мен қарым-қатынастардың орасан зор шоғыры. Осы факторлар жұмыс орнындағы тіл табысуға айтарлықтай ықпал етуі ықтимал.

Халықаралық ұжымдарда істейтін басшылар мен менеджерлерге қызметкерлер арасында қарым-қатынас орнату, ынталандыру, сонымен қатар, әріптестікті нығайту ауыр болуы мүмкін. Командалар мүшелерінің арасында тығыз байланыс орнай бастағанда, біршама кедергілер туындай бастайды.

Мәдениет пен коммуникацияның біте қайнасып кеткендігі сонша, бұл екі ұғымды қазір бөліп қарастыру мүмкін емес. Сіздің тіл табысу қабілетіңіз сіз өскен орта мен мәдениетке



тікелей байланысты. Сөздердің, ым-ишараттардың мәні, уақыт пен кеңістіктің маңыздылығы, адамдар арасындағы қарым-қатынастың ережелері деген сияқты коммуникацияның осы және көптеген басқа да аспектілерін айшықтайтын – мәдениет. Сіздің ойлау дағдыңыз да, хабарламаны жіберуші және қабылдаушы ретіндегі басқалармен тілдесу мәнеріңіз де сізге сіңірілген мәдениеттің жемісі.

Мәдениетаралық коммуникация дегеніміз – екі бөлек тілде сөйлейтін адамдардың тілдесуінен анағұрлым күрделірек нәрсе. Бұл жай ғана сөздер емес, наным-сенім, құндылықтар және эмоциялар жиынтығы.

Адамдардың әралуандық болмысы коммуникация процесіндегі кез келген деңгейде ықпал ете береді. Айталық, басқалар үшін маңызды деп санаған идеяны барлығымен қалай бөлісесіз? Олардан пікірді қалай және қанша уақыт күтесіз? Осы элементтердің барлығында сіздің мәдениетте қалыптасқан кодтар жасырылған. Ал аудиторияңыздағы адамдар бұл кодтарды өз мәдениетінің деңгейінен ұғынады. Сәйкесінше, мәдениеттеріңіздің арасы қаншалықты алшақ болса, бір-біріңізді түсінбей қалу қаупі де соншалықты жоғары.

Бүгінгі дәрісімізде біз тілдесудің түрлі стильдері мен әдеттері бір мәдениеттен басқасына қалай өтетіндігіне тоқталамыз.

Бойыңыздағы мәдени қабілеттілікті қалай дамытуға болады?

Мәдени қабілеттілік деп біз түрлі мәдениеттерге бейімделу және тиімді жұмыс жасай алу қабілетін айтамыз.

Бұл ұғым коммуникацияға ықпал ететін мәдени өзгешеліктерді бағамдау, сонымен қатар жіберген хабарламалар мәдени шекаралардан аса алатындай етіп, тілдесу стилін бейімдеу сияқты қасиеттерді қамтиды.

Негізінде, мәдени қабілеттілікті дамыту үшін айтарлықтай уақыт пен жігер қажет. Дегенмен сіз өз деңгейіңізде мәдени сарапшысыз. Өйткені өзге мәдениеттің адамына өзіңіз тәрбиеленген мәдениет жайлы айтып бере аласыз. Өз ортаңызда қалыптасқан мінез-құлық, тәртіп-жоралғыларды, қоғамдағы тілдесу ережелерін, ым-ишараттардың не білдіретінін жете түсінесіз. Осының барлығы сіз үшін таңсық емес, үйреншікті де қалыпты нәрселер, сондықтан, оны саналы түрде ойластырып, зерттей қоймайсыз. Бұл – мәдени автоматизм.

Мәдениетаралық коммуникацияда табысқа жеткізетін маңызды қадам – басқа мәдениеттегі осындай ережелерді анықтап, олардың қарым-қатынастарға қалай әсер ететіндігін жақсылап түсіну.

Мәдениет

Мәдениет дегеніміз – мінез-құлықты айқындайтын символдар, нанымдар, көзқарастар, құндылықтар, болжалдар және қағидалар жиынтығының жүйесі. Сіздің мәдени тәжірибеңіз сіздің өмір бойғы таңдауларыңызға ықпал етеді. Нақты жағдайда болып жатқан құбылыстарға қарым-қатынасыңызды айқындауға көмектеседі, мінез-құлқыңыздың ережелері мен шектерін белгілейді.

Шындығына келгенде, сіз бірнеше мәдениеттің өкілісіз. Өз мәдениетіңізбен қатар, отандастарыңыздың мәдениетінен хабардарсыз, етене таныссыз. Белгілі бір мәдени топ, оның ішінде этникалық топтан бөлек, діни топпен қатар кәсіби топқа жататындықтан, онда қалыптасқан арнайы тіл мен дәстүрлерді меңгергенсіз. Қазақстан көптеген мәдениеттер мен ұлттардың өкілдері шоғырланған ел. Айталық, Жапонияда мұндай мәдени алуандық жоқ десе болады, тек бірнеше шағын мәдени топтар болуы мүмкін.

Бір мәдениеттің түрлі өкілдерінің адамдар қалай араласуы және тілдесуі керек деген мәселеде ойы бір болады, өздері де сол қалыптасқан тәртіпке сай әрекет етеді. Олардың мәдениеті тек өзгерістер жылдамдығына орай, қарым-қатынастарының күрделілігіне және бөтендерге деген көзқарасына қарай өзгешеленуі мүмкін.



Адамдар мәдениетке өз тобының басқа өкілдеріне қарап тікелей немесе жанама түрде үйренеді. Өз мәдениетіңізде жетіле түскен сайын, тобыңыздың өзге өкілдері – отбасыңыз, туған-туысқандарыңыз, дос-жарандарыңыз, көршілеріңіз – бұл қоғамда қалайша әрекет ету керек деген нәрселерді сізге үнемі саналы-бейсаналы түрде үйретумен болады. Кейде мына әрекеттің дұрыс емес, былай істе деп тіке айтуы мүмкін. Ал кей жағдайда сіз өз тәжірибеңіздің нәтижесінде қай топта қандай құндылықтар орныққанын, нақты бір жағдайда олардың әрекеті қандай болатынын жай ғана бақылау арқылы анықтайсыз. Сәйкесінше, мәдениет дегеніміз – ұрпақтан ұрпаққа берілетін нәрсе екенін біле аламыз.

Жаңа автоматизм жайлы айтқан едік, осы орайда мәдениеттің ілеспелі болатынын да атап өту керек. Яғни мәдениетті ішінен алып қарасақ, мұнда барлығы да логикалық тұрғыдан жүйелі әрі ретті деп ойлаймыз. Қандай да бір мәдени қағидалар осы мәдениет өкілдері үшін маңызы жоғары, ал бұл мәдениетке қатысы жоқ әлдебіреу үшін ешқандай мәні болмауы мүмкін. Жалпы, бөлек мәдениет үшін ол ерекшелік болып табылғанымен, басқа мәдениеттермен жанасу процесінде кейбір ыңғайсыздықтар туғызуы мүмкін, өйткені олардың әлемі бөлек.

Тағы бір ескеретін жайт, мәдениеттер жан-жақты. Бұл дегеніміз – мәдениеттің өкілдерінде өмірі үшін маңызды барлық сұрақтарына жауаптары бар. Әр мәдениет өз өкілдеріне тәрбие, қарым-қатынас, отбасын құру, әділ сот, дау-жанжал, тағы басқа тұрмыстық мәселелер тұрғысындағы түсініктерді береді. Бірақ бұл түсініктер басқа мәдениет жауаптарына қайшы келуі ықтимал. Демек, мұндай жан-жақтылық кей жағдайда басқа мәдениеттермен коммуникацияны қиындатуы мүмкін ғой?

Мәдениетаралық коммуникациядағы аса маңызды мәселелердің бірі – этноцентризм мен жаңылыстардан арылу.

Этноцентризм – өзге этникалық топтар туралы пікірін өз этносының стандарттары, мінез-құлқы және салт-дәстүрлерімен салыстыра отырып қалыптастыру. Адамдар мәдени автоматизм себебінен мәдениеттерін өзгелердікімен салыстырады, ал кейбірлері – өз мәдениеттерінің басқаларда жоғарырақ тұр деген түйінге келеді. Одан асып түсетін реакция түрлері – нәсілшілдік пен ксенофобия, тіпті бейтаныстар мен шетелдіктерден жәнсіз, себепсіз қорқу сезімі. Мұндай көзқарастарды ұстанатын бизнесмен басқа мәдениеттермен әрекеттесу ісінде қандай да бір табысқа жетеді деп сену қиын.

Стереотиптер негізінде басқа мәдениеттер немесе топтар туралы жаңсақ пікір қалыптасады. Стереотиптер дегеніміз – жеке адамға қандай да бір мәдениетке немесе әлеуметтік топқа жататындығы себебінен жалпылауыш атрибуттарды таңу. Айталық, адамның жасына байланысты стереотиптер: егде әріптестер жастар арасындағы трендтерді ұға алмайды, ал жас әріптестер басқаларды жетістіктерге жетеле алмайды деген түсініктер бар.

Басқаларға құрмет көрсетіп, бизнесте табысты тілдесудің қыр-сырын меңгергісі келгендер мәдени плюрализм түріндегі позитив көзқарасты, яғни өзгенің мәдениетін солардың шарттарымен қабылдауы тиіс. Жаңа мәдениеттермен бетпе-бет келгенде, өзіңізге үйреншікті қалыптан ауытқып, тілдесу стиліңізді сол мәдениетке бейімдесеңіз, әрекеттестік тек тиімдірек бола түседі. Керісінше, ол мәдениеттің игі тұстарын сіз өз мәдениетіңізге әкеліп сіңіруге болады.

Бұл ретте мына кеңестер пайдаңызға жарауы мүмкін:

- Болжам жасаудан аулақ болыңыз. Басқа мәдениет өкілдері сөздер мен символдарды дәл сіз үйренген мағынада қолданып, өздерін сіз сияқты ұстайды, сізге жақын құндылықтар мен наным-сенімдерге сүйеніп қарым-қатынас орнатады деп ойламаңыз.
- Өз пайымыңызбен кесіп-пішпеңіз. Адамдар басқаша әрекет еткені олар қате немесе бұрыс нәрсе істеп жатыр деген сөз емес.
- Өзгешелікті мойындаңыз. Сіздің және өзгенің мәдениеті арасындағы айырмашылығын елемеуге тырыспаңыз, түсінуге тырысыңыз.
- Өкінішке қарай, этноцентризм мен стереотиптерді жеңу – оңай шаруа емес, тіпті өте ынталы адамдар осы бір ағаттыққа бой алдырады.

Мұнымен қатар, зерттеулер нәтижесі көрсеткендей, адамдар әдетте өздері ұстанатын нанымдарына қайшы келетін стереотиптер мен жанылыстарға сенетінін өздері де түсінбейді екен.



Мәдениетаралық коммуникацияларды зерттеуді сіз мәдени өзгешеліктің ең негізгі сегіз типінен бастауыңызға болады. Бұлар: контекстік, құқықтық-этикалық, әлеуметтік, бейвербал, жасқа байланысты, гендерлік, діни, сонымен қатар берілетін мүмкіндіктер бойынша айырмашылықтар.

Әрбір тілдесу талпынысы дене сигналдары, адамды қоршаған ортаның стимулдары және құпия өзара түсінушілік сияқты нәрселер қамтылған мәдени контексте өтеді. Бұлар мәдениеттері ортақ адамдардың арасында жүретін қағидалар. Бұл өмірлік жағдаяттардың жиынтығы, адамдардың әр әрекеті, әсіресе коммуникациясы осы жағдаяттарға тікелей тәуелді. Дегенмен тілдесудегі контекст мәселесінің рөлі әр мәдениетте түрлене береді.

Жоғары контекст мәдениетінде адамдар вербал тілдесуге қатты мән бермейді, басты назар бейвербал сигналдар мен қоршаған ортаның жағдайына аударылады. Мысалы, қытай мәдениетінде адамдар айтқысы келгенін бір-біріне дұрыс жеткізу үшін ым-ишарат, метафоралар және басқа да амалдар қолданады. Тілдесудің мұндай стилі төмен контекст мәдениеттерінде тіке сұрақтар мен нақты жауаптарға үйреніп қалған адамдар үшін айтарлықтай қиындық туғызуы мүмкін, талқылау кезінде тіпті шатастырып тастауы мүмкін. Сондай-ақ, жоғары контекст мәдениеттерінде күнделікті тіршілік ету ережелері де ашық және түсінікті бола бермейді. Әдетте, осындай мәдениетте өскен адамдар кішкентайынан осындай ситуациялық ілікпе сөздерге (мысалы, ым-ишараттарға, дауыс реңктеріне) қанып өседі және оларға дұрыс реакция білдіруге үйренеді.

Жоғары контекст мәдениеттеріндегі коммуникацияның басты рөлі – ақпарат алмасу емес, қарым-қатынас құру.

Төмен контекст мәдениеттерінде, айталық, Америка Құрама Штаттарында немесе Батыс Еуропа елдерінде адамдар вербал тілдесуге көбірек назар аударады, ал сол жердегі жағдай мағынаны жеткізудегі бейвербал қимылдарға онша мән бере қоймайды.

Мұндай мәдениеттерде ереже мен тәртіптер тікелей мәлімдеме түрінде жария етіледі. Мысалы: «Мен шаруамды бітіргенше күте тұрыңыз», – деп айтады. Жоғары контекст мәдениеттерінде мұндай мәлімдемені сөзбен айтпай, көзқараспен-ақ білдірер еді. Сәйкесінше, төмен контекст мәдениеттеріндегі басты мақсат – ақпарат алмасу.

Контекстік айырмашылық, әсіресе бизнес өкілдері қалай шешім қабылдайды, мәселені қалай анықтайды, келіссөздерді қалай жүргізеді, ұйымдағы иерархиялық деңгейлерде қалай әрекеттеседі, жұмыс орнынан тыс жерлерде қарым-қатынасты қалай құрады деген мәселелерде аса қатты білінеді. Мысалы, төмен контекст мәдениеттерінде бизнесмендер әдетте нақты шешімдер мен нақты көрсеткіштерге баса назар аударады. Ал жоғары контекст мәдениеттерінде процестің өзіне, шешім қабылдауға әкелетін амал-тәсілге көп көңіл бөледі. Қарым-қатынас орнату және байланыс құрудың маңызы шешім қабылдауға қажетті ақпараттан кем емес.

Сәйкесінше, осындай мәдениеттерде іскерлік мәміле құру жөніндегі келіссөздерге қатысушылар қарым-қатынас орнату мәселесіне өте көп уақыт жұмсайды, ал келісімшарттағы детальдар кейінге қалдырылуы мүмкін.

Әлбетте, бұл айтылған жоғары және төмен контекст мәдениеттері арасындағы айырмашылықтарды өте жалпылама түрде келтірдік, бірақ осы ережелерді ескеріп жүргеніңіз маңызды. Себебі жоғары контекст мәдениетінде құпталатын коммуникациялық тактика төмен контекст мәдениетінде теріс салдар болуы мүмкін немесе керісінше.

Мәдени контекст сонымен қатар адамдардың құқықтық және этикалық мінез-құлқына, одан келіп коммуникацияға тікелей ықпал етеді. Тіпті, іскерлік келісімшарттардың мағынасы да басқа мәдениет тіліне аударылғанда мағынасы құбылуы ықтимал.

Мәселен, америкалық компания менеджері қол қойылған контрактіні қандай да бір келіссөздер процесінің, мәмілеге келудің қисынды қорытындысы деп қабылдайды. Бірақ оның азиялық мәдениеттің өкілі саналатын әріптесі қол қойылған контрактіні бар болғаны қарым-қатынас орнатылды, бизнесті бірлесе бастауға болады деп қана қабылдайды. Азиялық менеджердің пайымдауынша, осыдан кейін ғана нақты бірлескен әрекеттерді егжей-тегжейлі талқылауға кірісуге болады.

Компаниялар бизнесін әлем бойынша жүргізе бастағанда әрқилы мәдениеттің құқықтық жүйесімен қатар, этикалық стандарттары да өзгешеленетінін байқайды. Этикалық шешім



қабылдау түрлі мәдениетте әрқалай. Бірақ мәдениетаралық коммуникация орнату мына төрт қағида негізінде жүзеге асады:

Ортақ негізді белсене іздеу қажет. Барынша мүмкін ақпаратпен алмасуды қамтамасыз ету үшін екі тарап та икемді болуы тиіс. Әрқайсы өз мәдениетінің тәртібін алға тарта бермей, бір-бірінің ықыласын табуға бейім болғаны абзал.

Хабарлама жіберіп, хабарлама қабылдау кезінде қандай да бір жаңсақ пікірден аулақ болу керек. Ақпаратпен бөгетсіз алмасу үшін екі тарап та бір құндылықтар басқа мәдениеттерде өзгешеленуі мүмкін дегенмен келісіп, бір-біріне сенім білдіруді үйренуі тиіс.

Хабарламалар шынайы болуы шарт. Ақпараттың дұрыстығын кепілдендіру үшін екі тарап барлық нәрсені өз қалпында көре алуы қажет. Яғни көзбояушылыққа салынып, мәліметтерді «безендірудің» керегі жоқ. Екі жақ та жеке және мәдени жаңылыстарын білуі керек.

Мәдени ерекшеліктерге құрметті ашық көрсету керек. Екі тараптың негізгі құқықтарының сақталуы үшін, қатысушылардың әрқайсысы тілдесу кезінде бір-бірінің қажеттіліктерін түсініп, қабылдауы, шын ақпаратпен ғана бөлісе отырып, өзара абыройлықты сақтауы тиіс.

Әлеуметтік мінез-құлық сипаты да түрлі мәдениеттерде әрқилы болып келеді, кей жағдайда өте қатты ерекшеленеді. Жүріп-тұрудың кей нормалары нақты ресми түрде жазылып бекітілген, мысалы, үстел басындағы әдеп сақтау ережелері. Ал көптеген нормалар бейресми, бірақ уақыт өте келе барлығының бойына сіңген әдеттер, мысалы – сөйлесіп тұрған әріптестердің арасындағы арақашықтық мөлшері. Осындай ресми және бейресми ереже-тәртіптер адамдардың көпшілігінің қоғамда жайлы өмір сүруін реттейді.

Бұдан бөлек, жаңа айтылған факторлардан басқа, әлеуметтік нормалар түрлі мәдениеттерде өзгешеленетін нақты салалар:

Қызметке және табысқа деген қарым қатынас. Айталық, АҚШ пен Батыс Еуропада кеңінен қалыптасқан түсінік – табысқа жеткен адам оған тек өз күшімен жетті. Оларды «селф мейд» деп атайды, яғни өзін-өзі жасаған адам. Әдетте мұндай адамдарға сүйсінеді.

Рөлдер мен мәртебе. Мәдениет адамдардың кіммен қарым-қатынас орнатып, кіммен араласу керектігіне, олармен не жайында және қалай тілдесу керек дегенге де ықпал етеді. Сондай-ақ адамдардың мәртебесін қалай құрметтеу керек және өзін қалай құрметтету керек деген мәселеге де мәдениет әсер етеді. Мысалы, кей мәдениеттерде қызметкер басшы адамды есіміне әкесінің атын қосып айтуы міндет. Басқа мәдениетте тек есімін атауға болады. Ал кейбір мәдениетте есімін атауға болмайды, тек қана лауазымын атайды.

Әдеп нормаларын қолдану. Бір мәдениетте сыпайылық деп қабылданатын нәрсе басқасында дәрекілік деп қабылданады. Мысалы, бір қоғамда қызметкер екіншісінен: «Демалыс қалай өтті?» деп сұрауы мүмкін. Ол үшін бұл әншейін әңгіме құру тәсілі ғана, ал өзге мәдениет үшін – жеке өміріне қол сұғушылық деп бағаланады. Жеке өмірі мен кәсіби өмірі екі бөлек әлем деп қабылдайтын мәдениеттерге осындай реакция тән келеді.

Уақыт туралы түсінік. Төмен контекст мәдениеттерінің адамдары уақытты бизнесімді тиімді жоспарлау құралы деп қабылдайды. Олар нақты міндетті нақты осы уақыт ішінде аяқтаймын деп, соған бар назарын салады. Бұл тұрғыдан қарағанда, уақыт – шектеулі ресурс. Ал жоғары контекст мәдениеттерінде уақыт түсінігіне икемдірек қарайды. Олар үшін берілген уақытта шаруаны бітіріп тастау емес, берік қарым-қатынас орнатып алу маңыздырақ. Уақыт созыла береді, шектелмеген десе де болады.

Болашаққа деген бағдар. Табысты компаниялар әдетте болашаққа қатты негізделеді, олар үшін жоспарлау және келешекке инвестиция жасау аса маңызды. Дегенмен бұл мәселеде басқа мәдениеттердің қарым-қатынасы тіпті өзгеше болады. Кейбір қоғамдар жоспарлау маңыздылығын көрсететін және келешекте қазіргіден де жақсы нәтижеге қол жеткізуді көздейтін ұзақмерзімді перспективаны қоштайды. Басқа мәдениеттер болса қазіргі сәт пен қысқамерзімді перспективаға ден қояды, олар үшін болашақ – тым алыс, жоспарлауға тұрмайтын мерзім.

Ашықтық және инклюзивтілік. Ұлттық болсын, шағын топтарда болсын, мәдениеттер ашықтық деңгейімен, яғни басқа мәдениет адамдарын, бұл мәдениетте қалыптасқаннан бөлек нормаларды ұстанатын адамды қатарына қабылдауға қаншалықты дайын екендігімен өзгешеленеді. Өз мәдениетіне өзгелерді қабылдауға ықпалсыздық танытудың да түрлері әрқилы – бірден алшақтатып жіберуден бастап, өз тәртіптеріне көндіру.



Коммуникациялық технологияларды қолдану. Түрлі қоғамдарда коммуникацияның тиімді құралдары бар. Бір жерлерде бұл мобайл құрылғы, басқа жерде – адаммен тікелей тілдесу. Бір жерлерде интернет және оның барлық мүмкіндіктері кеңінен қолданылады, ал кей жерлерде интернет шектелген немесе жылдамдығы тым баяу, тіпті видеоқоңырау шалу немесе видео көру мүмкін емес.

Бейвербал коммуникация

Алтыншы дәрісімзде айтып өткендей, бейвербал коммуникация хабарламаның мағынасын ашуға көмектесе алады. Бірақ бұл ереже екі тарап та бейвербал сигналдарға бірдей мазмұн берсе ғана істейді. Мәселен, қарапайым бірдей қол қимылы түрлі мәдениетте әрқилы мағына береді. Бразилияда сәттілік дегенді білдіретін қол қимылы Колумбияда қорлық дегенге бара-бар. Кішкентайыңыздан үйреніп қалған қандай да бір зілсіз қол қимылы басқа елдерде де осындай шырайлы мағынада деп ойламаңыз. Кей жағдайда бұл жайсыз оқиғаға да әкелуі мүмкін.

Басқа мәдениеттің адамымен табысуға тура келсе, алдымен олардың мінез-құлқын, әдет-ғұрпын бақылап, алдын ала зерттеп алыңыз. Нақтырақ айтсақ:

Сәлемдесу. Адамдар амандасқанда қол алыса ма әлде бір-бірін құшақтап, бет сүйістіре ме? Алғаш танысқанда ғана қол алыса ма, әлде әр кездескен сайын солай амандасып, қоштаса ма? Бір қолмен амандаса ма, екі қолын да ала ма?

Жеке кеңістік. Адамдар сөйлескенде қандай ара қашықтықта тұрады – жақындай ма, алыстай ма?

Жанасу. Адамдары пікіріне көңіл аудару үшін иықтарын жанастыра ма, басқа адамға қолдау білдіру немесе құттықтау үшін арқасынан қаға ма? Мүмкін олар қандай да болмасын жанасуды құп көрмейтін шығар?

Бет әлпеті. Адамдар «жоқ» деу үшін бас шайқай ма, «ия» деп басын изей ме? Бұл бізге үйреншікті ишараттар. Бірақ басқа елдерде олай болмауы мүмкін. Мысалы, Түркияда бас шайқау – «ия», бас изеу – «жоқ» дегенді білдіреді.

Бұдан да басқа бейвербал сигналдар әр мәдениетте қатты өзгешеленеді. Өз пайымыңызға үнемі сүйене алмайсыз. Сондықтан қарым-қатынас орнатпас бұрын, қандай ым-қимылдар жағымды мағынаны, ал қандайлары теріс мағына білдіретінін анықтап алуды ұмытпаңыз.