



ҚАЗІРГІ БИЗНЕС-КОММУНИКАЦИЯ

Мәдениетаралық коммуникация
2-бөлім



Өткен дәрісімізде біз негізгі мәдени ерекшеліктерді қарастырдық: контекстуалдық, құқықтық, этикалық, әлеуметтік және бейвербал. Енді біз мәдениеттердегі жас, гендерлік, діни ерекшеліктерге, сондай-ақ берілетін мүмкіндіктер айырмашылығына тоқталып өтеміз.

Көптеген мәдениеттерде жастық күшпен, қуатпен, перспективамен және еркіндікпен, ал кәрілік – шектеле бастаған мүмкіндікпен және уақыт ағымына ілесе алмаушылықпен байланыстырылады. Алайда аға буын қызметкерлері анағұрлым бай тәжірибеге, жылдар бойы жинақтаған маңызды іскерлік байланыстарға және күрделі мәселелерді шешуде таптырмас көмек беретін «практикалық ақыл-парасаттың» жоғары деңгейіне ие.

Керісінше, жасы үлкендікті, ағалықты бағалайтын мәдениеттерде ұзақ өмір сүрушілік құрметтеледі және мүмкіндік пен еркіндікті ұлғайтады. Айталық, көптеген азиялық қоғамдарда егде жастағы кісілер компаниялардағы ең ықпалды лауазымдарды иеленеді және шешім қабылдауда айрықша еркіндікке ие. Егер төменгі лауазымдағы қызметкер аға буын жасындағы басшымен келіспесе, олардың арасындағы сұхбат ел көзінше өтпейді. Өйткені өзгелердің алдындағы бедел-абыройын сақтап қалу принципі аса қатаң сақталады. Оның орнына жасы үлкен басшы шынымен бір қателік жіберсе, басқа қызметкерлер онысын жеке айтудың амалын іздейді, осал деп тапқан әрекетін тек бетпе-бет айтады.

Бір ортада бірнеше ұрпақтың өкілдері жұмыс істейтін болса, жас алуандығы көрінісінің куәсі бола аламыз.

Қазіргі компанияларда үш, төрт немесе тіпті бес ұрпақ өкілдері жұмыс істеуі мүмкін. Олардың әрқайсының түсінік-пайымы мен тілдесу ерекшеліктері бар. Мысалы, ең жас Y пен Z буынының өкілдері қысқа ғана цифрлық тілдесуге әуес, бірақ олардан үлкенірек X буыны қарым-қатынастың мұндай жолын ылғи құптай бермейді.

Гендерлік факторлар жұмыс орнындағы коммуникацияға бірнеше жолмен әсер етеді:

Біріншіден, түрлі мәдениеттерде бизнестегі гендерлік рөлдерді әрқилы қабылдайды. Ал гендерлік қарым-қатынастар ашық дискриминациядан бастап түсініксіз, тіпті бейсаналық деңгейдегі нанымдарға дейін түрленуі мүмкін.

Екіншіден, бастапқы кәсіби қызметтер деңгейіндегі әйелдер мен ерлердің арақатынасында аса үлкен айырмашылық бола қоймайды, бірақ карьералық сатымен лауазым өсе келе ерлердің үлесі ұлғая түседі. Мұндай дисбаланстың кемшіліктері де жоқ емес. Келешекте қызметте өсуді жоспарлайтын төменгі және орта буын менеджерлеріне жетекшілік ету сияқты өмірлік маңызы бар дамытатын коммуникацияға ықпалы тиюі мүмкін. Сауалнамалардың бірінің нәтижесінде белгілі болғандай, басшылық лауазымдағы ерлердің басым көпшілігі әйелдерге ментор болғысы келмейтіндігін айтқан. Олардың пікірінше, ер адамдармен қарым-қатынас орнату неғұрлым оңайырақ.

Үшіншіден, түрлі деректер бойынша, әйелдер мен ерлердің тілдесу стильдері әртүрлі. Әдетте, ерлер өз коммуникациясының мазмұны мен нәтижесіне баса көңіл бөледі, ал әйелдің басты назарында қарым-қатынастарды орнату мен оларды сақтау мәселесі тұрады.

Сонымен қатар, Карнеги-Меллон университетінің ғалымы Линда Бэбкоктың зерттеулеріне сүйенсек, әйелдер де, ерлер де орнаған дисбалансты қабылдауға әзір. Бірақ өз-өзіне сенімді ерлер жағымды қабылданса, өз-өзіне сенімді әйел теріс қабылданады екен. Осы түсініктер өзгерсе, жұмыс орнындағы коммуникацияның да, гендерлік теңдік деңгейінің де айтарлықтай жақсаруына әкеледі деп сенеді ғалым.

Төртіншіден, гендерлік және сексуалдық қалауы бейдәстүр адамдарға қатысты түсінік әлі күнге дейін жаңылыс, қарама-қайшылықтар мен дискриминацияға толы. Көптеген адамдар әйел/еркек деп санатқа бөлініп, қалыптасып қалған гетеросексуалдық схемаға үйлесе алмайды немесе үйлескісі келмейді. Ал компанияның алалайтын саясаты мен жұмыс орнында басшылық пен әріптестердің қарым-қатынасы әділ және қанағаттанарлық еңбек тәжірибесін жинауға кедергі келтіреді.

Көп компаниялар мұндай қарым-қатынасты болдырмау үшін және ЛГБТ өкілдері болып табылатын үміткерлер мен қызметкерлерге бірдей мүмкіндік беріп, тең көзқараспен қабылдау үшін бірқатар қадамдарға бара бастады. Сонымен қатар компаниялар алалауға жол бермеу үшін арнайы құжаттар жасап, қызметкерлердің гендерлік болмысын өздерінің гендерлік сәйкестігінің негізінде айқындау еркіндігін қорғай бастады.



Осы шаралардың аясындағы коммуникацияның шешуші маңызы зор. Оның ішінде түрлі топқа кіретін қызметкерлердің қажеттіліктерін ескеруден бастап, ашық саясатты қамтамасыз ету мен қызметкерлерді маңызды мәселелер бойынша оқыту кіреді.

Өмірдегі тек жеке басына қатысты және аса ықпалды аспект – дін. Бұл тақырып жұмыс орнында үлкен дау-жанжал туындатуға қабілетті. Оның дәлелі ретінде біз діни алалаушылыққа қатысты сотқа түсіретін арыз-шағымдардың жылдан жылға өсіп келе жатқандығын келтіре аламыз. Қызметкерлердің көбі өздерінің діни парыздарын жұмыс орнында орындауға және көрсетуге шамасы болуы керек деп сенеді. Сондықтан компаниялар жұмыскерлерінің бір-бірімен және бизнес жүргізу талаптарымен сәйкес келмейтін жүріс-тұрысын ескеруіне тура келеді.

Мүмкіндігі шектеулі қызметкерлер мен клиенттер де алуандылық картинасында ерекше коммуникациялық қабілетті қажет ететін маңызды топ. Есту, көру қабілеті бұзылған, когнитивтік қабілеттері немесе физикалық қабілеті шектелген адамдар жұмыс орнында басқаларға қарағанда айтарлықтай тиімсіз жағдайға түсуі мүмкін. Алуандылықтың басқа түрлері секілді, бұл санат өкілдерін құрметтеп, олардың болмысына түсіністік таныта білу қажет.

Жұмыс берушілер мүгедектердің ыңғайлы жұмыс істеуіне жағдай жасау үшін қосымша жәрдем беретін технологияларды сатып алуға қаражат жұмсай алады. Бұл технологиялар қызметкерлердің ауызша немесе визуал жолмен тіл табысып, компьютерлермен және басқа да қондырғылармен жұмыс істеуін қолайлы ете түседі, жұмыс орнындағы мобильділігін арттырады. Мысалы, физикалық мүмкіндіктері шектеулі дизайнер осындай технологияларды қолдана отырып, көру қабілеті нашар адамдарға арналған сайттар жасай алады.

Мұндай жәрдемші технологиялар мүгедектігі бар мыңдаған қызметкерлердің өмірін жеңілдетіп, карьералық дамуы мен өсуіне үлкен мүмкіндіктер ашады, ал жұмыс берушілердің қолын таланттардың кең базасына жеткізеді.

Басқа бизнес мәдениеттерге үйренісу қалай өтеді?

Өз офисіңіздегі басқа буын өкілдерімен болсын, мұхиттың арғы жағындағы әріптесіңізбен болсын, бірлесіп тиімді жұмыс атқаруға талпынуыңызда табысты қарым-қатынас орнату үшін ең маңыздысы – мәдени ерекшеліктерге ыңғай таныту.

Мәдени қабілеттілігіңізді арттыруға көмектесе алатын жалпы төрт нұсқауға назар аударыңыз:

Өз жаңылыстарыңызды мойындап, түйсінуге тырысыңыз. Табысты мәдениетаралық коммуникация тек басқа тараптың мәдениетін түсінуді ғана емес, өз мәдениетін де терең зерттеуді, тілдесу әдетіңіз қалай қалыптасқандығын ұғыну дегенді білдіреді. Айталық, сіз еркіндік пен жеке жетістіктерді бағалайтын болсаңыз, басқа мәдениеттің пәтуаластық пен топтық үйлесімдікті құрметтейтін болмысын жақсы түсініп кете аласыз.

«Асыл қағиданы» қолданған кезде абай болыңыз. «Өзіңе қалай қарағанын қаласаң, өзгеге де солай қара» деген қанатты сөзді жиі естіген боларсыз. Бұл асыл қағиданың басты проблемасы сол, адамдар өзіне дәл сондай көзқарасты ұстанбайды, өзіңізге деген қатынасты өзгелерге көрсетуді қаламайды, әсіресе бөлек мәдениет адамдары. Ең оңтайлысы – адам өзіне қандай қатынастың болғанын қаласа, сондай ізет көрсетіңіз.

Төзімділік, икемділік және құрмет көрсете біліңіз. Мәселен, IBM өкілі Рон Гловер: «біз қызметкерлерімізді және жұмысымызды кез келген елдің немесе ұйымның, мәдениеттің басты қағидаларына үлкен құрмет көрсете отырып басқарамыз» деген екен.

Шыдамдылық танытыңыз, әзілге жақын болыңыз. Аса тәжірибелі бизнесмендер де мәдениетаралық коммуникацияда қателесуі мүмкін. Сондықтан барлық тараптар бір-біріне шыдамдылық таныта білуі тиіс.

Бизнес өсіп, жаһандана түскен сайын, түрлі мәдениеттердің адамдары, тіпті дәстүршіл қоғамдардың өкілдері де өзгелермен қарым-қатынаста төзімді бола түседі. Болмашы мәдени қателіктерге кешірімді болуды үйрене бастайды. Әзілді түсіну осы жағдайда артықшылыққа айналады да, адамдардың арасында болатын ыңғайсыз жайттарды елемеуге мүмкіндік береді. Сізден қате кетсе, кешірім сұраңыз да, басқалардан осы жердегі жүріп-тұру жосықтары туралы сұрап алыңыз.



Мәдениетаралық қарым-қатынас орната білу үшін алуан түрлі қабілеттер қажет. Мәдени қабілеттілігіңізді өмір бойына жетілдіре аласыз – тілдер мен мәдениеттерді үйрену, тілдесудің түрлі стильдерін құрметтеу, хат жазу машықтарыңызды және көпшілік алдында сөз сөйлеу дағдыңызды жақсарту арқылы. Өзгелерді мұқият тыңдай жүріп, аудармашылардың көмегіне жүгініп, өз мәдениетіңізге де баули аласыз.

Өзіңіздің коммуникативтік машықтарыңызды басқа мәдениетке тиімді икемдеу үшін сол мәдениет туралы білім жеткіліксіз. Қажет кезде бойыңыздағы әдеттерден бас тартып бейімделуге қабілет пен әзірлік керек. Мұның барлығын бір сәтте үйреніп алу талап етілмейді. Көптеген компаниялар әдетте мамандарды бір мәдениет аясында ғана жұмыс істеуіне жағдай жасап, нақты елдер мен аймақтарға тағайындайды. Егерде жұмыс берушіңіз бизнесін халықаралық деңгейде жүргізетін болса, ол қызметкерлеріне нақты мәдениетпен жақсырақ танысып, қалай жұмыс істеу керектігін үйрететін оқуға жіберуі мүмкін.

Аздаған зерттеу мен тәжірибенің арқасында сіз іскерлік жайттарда қандай әрекет ету керектігін тез үйренесіз. Бұдан бөлек, адамдардың басым көпшілігі бөтен мәдениеттің өкілі шынайы тырысып, ашық пейіл танытқанына оң көзқараспен қарайды. Мәдениетті тереңірек білу ниетін білдірсеңіз, шетелдік әріптестеріңіз әркез көмекке келеді. Сұрақ қоюдан қорықпаңыз. Адамдар қамқорлық пен қызығушылықты бағалайды. Осылайша сіз біліміңізді молайта бересіз. Келешекте осының барлығы сізге көптеген іскерлік жағдайларда өзіңізді абыроймен ұстауға үлкен көмегін тигізеді.

Сан мыңдаған сайттар мен кітаптар арқылы түрлі мәдениеттерде қалай саяхаттап, қалай жұмыс істеу керектігін үйренуге болады. Сондай-ақ, қызықтырған елдің газет-журналдарын оқып, музыкасын тыңдап, киносын көру де едәуір көмектеседі.

Мысалға, фильмдер арқылы сіз сол елдің бейвербал жоралғыларын көріп, түсініп алуыңызға болады. Бірақ көңіл көтеретін дүниелерді ғана көруге әуестенбеңіз.

Тілдерді үйреніңіз

Қазіргі заман бизнесі жылдан жылға аясын кеңейтіп, жаһандана түсуде, ал көптеген мемлекеттер көптілді елдерге айналуда. Бірнеше тілде сөйлей білетін мамандарға деген сұраныс та артып келеді.

Бірнеше тілде сөйлесе алу қабілеті жұмысқа қабылданарда сізді аса құнды үміткер етеді, карьераның өсуге мүмкіндіктерді көбейтеді.

Тіпті сіздің басқа елдерде тұратын әріптестеріңіз немесе клиенттеріңіз сіздің тілде сөйлей алса да, олардың тіліндегі кейбір пайдалы фразаларды үйреніп алуға уақытыңызды бөліңіз. Мұның сізге түрлі іскерлік және әлеуметтік жағдайларда көмегі тиіп қана қоймай, іскерлік қарым-қатынасты қалай бағалайтыныңызды көрсетеді. Бәлкім, сіз тілдесетін адам сіздің тіліңізді үйренуге жарты өмірін сарп еткен шығар.

Мобайл құрылғылар тілді үйренуде және өзгелермен шет тілінде тілдесуде бағасыз көмек көрсете алады. Жиі қолданылатын сөздер мен сөйлемдерді, грамматика негіздерін үйретіп, тіл сындыратын, мәтін ғана емес, аудионы да аударып беретін көптеген сайттар мен қосымшалардың ішінен өзіңізге ыңғайлысын таңдап алып, қолданыңыз.

Тағы бір ескеретін жайт: бір тілде сөйлейтін екі елдің адамдары түрліше тілдесуі мүмкін. Айталық, Квебекте және Канаданың басқа өңірлеріндегі француз тілі Франция тұрғындары сөйлейтін француз тілінен айтарлықтай ерекшеленеді.

Тілдесу стильдерін құрметтеңіз

Тілдегі туралық, ресмилену деңгейі, медиадағы қалыптасқан лексика сияқты факторлардан тұратын тілдесу стилі әр мәдениетте түрліше құбыла береді. Қарым-қатынас орнатқан әріптестеріңізбен коммуникация орната келе олардың стиліне төселе бересіз. Тағы да қайталап өтейін – бақылаңыз және үйрене беріңіз – бұл сіздің қабілетіңізді жақсартуға түседі. Дегенмен мәдениетті тереңірек зерттей келе, жалпылама мінездемеге қанығуға болады.



Мысалы, америкалықтар ашық және тура тілдесу стилін құп көреді. Олармен басқалай сөйлесе бастасаңыз, секем алып, тіпті көңілі қалуы да мүмкін. Мұндай туралық Швецияда да қалыптасқан, олар мұны тиімді тілдесу деп қабылдайды. Бірақ қызбалана сөз жарыстырып, ашықтан ашық текетіреске бару швециялықтар үшін жат нәрсе. Ал жоғары контекст мәдениеттері үшін, мысалы, Жапония мен Қытайда бетке айтуды емес, жұмсартып жеткізуді дұрыс көреді.

Қатесіз жазыңыз

Қазіргі заманда мәтін хабарламалардың маңызы зор. Мәдениетаралық коммуникацияда хабарламаларды тиімді қолдану үшін мына бірнеше қарапайым кеңесті түйіп алуыңызға болады:

Сөздерді мұқият таңдаңыз. Анық мағынадағы сөздер мен сөйлемдерді пайдаланыңыз, оны оқыған адам жазғаныңызды басқа мағынада түсініп қалмауы шарт. Мысалға, «айтпай жатқан жоқпын» деген тіркес оқырманды шатастыруы мүмкін, анығырақ, түсініктірек етіп «көп рет айттым» деген тура мағынасында жазған абзал. Түрлі мағына беретін сөздерді де орнымен немесе түсініктірек мағыналас сөзбен алмастырып жазуға тырысыңыз.

Қысқа да нұсқа жазыңыз. Қарапайым сөйлемдер мен қысқа абзацтарды қолданып, ауқымды ақпарат болса, қысқа фрагменттерге бөліп жазыңыз, сонда оқырманыңыз оны оңай қабылдайды.

Сөйлемдеріңіздің арасында байланыс болсын. Оқып отырған адамды шатастырмау үшін, қыстырма сөздерді қолданыңыз. Мысалы, «біріншіден, екіншіден, үшіншіден» деп тізбектелген ойды қабылдау оңайырақ.

Цифрлар мен даталарға абай болыңыз. Мысалы, Құрама Штаттарда 12-05-18 деген 2018 жылғы 5 желтоқсан дегенді білдіреді. Ал көптеген басқа елде, оның ішінде Қазақстанда бұл комбинация 2018 жылдың 12 мамыры дегенді білдіреді. Жапония мен Қытайда алдымен жылды, сосын айды, соңынан күнін айтады. Сондықтан бұл елдерде 2018 жылғы 5 желтоқсаны деп айту үшін 2018-12-05 деп жазасыз. Сондай-ақ, Құрама штаттары мен Ұлыбританияда 1.000 деп жазылса, бір бүтін және бөлшек сан деп қабылданады, ал еуропалық елдерде бұл – мың деген сан.

Сленг, идиомалық фразаларды және іскерлік жаргон қолданудан аулақ болыңыз. Мұндай сөз қолданысты оқырмандарыңыз теріс қабылдап немесе мүлдем түсінбеуі де мүмкін.

Әзілдесіп, кең таралған әзіл-оспаққа сілтеме жасамауға тырысыңыз. Көптеген таны-мал әзіл-әжуа сіздің мәдениетпен етене таныс адамға ғана түсінікті болуы мүмкін, ал сіздің аудиторияңыз мұны ұқпай қалуы ықтимал.

Ықыласпен сөйлеп, зейін қоя тыңдаңыз

Тілдер айтылуы, тондарының мағынасы, жылдамдығы мен қаттылығы жағынан бір-бірінен ерекшеленеді. Кейде естігенін тікелей аудару кезінде адамдар қиындыққа тап болып жатады. Мысалға келтірсек, ағылшынша progress сөзі буын екпініне қарай зат есім немесе етістік болуы мүмкін. Қытай тілі бұдан да күрделірек. «Ма» деген сөздің тоны өзгерген сайын оның мағынасы да құбыла береді. Ол «шеше», «үймелеу», «жылқы» немесе былапыт сөз боп аударылып кетуі ықтимал. Ал ағылшын тіліне құлағы төселіп қалғандар арабша сөйлегенді естісе, адамның мазасы кетіп тұр немесе ашуланып тұр деп қабылдауы мүмкін.

Әртүрлі тілде сөйлейтін адамдар арасындағы коммуникация тиімді болуы үшін, тіпті бір тілде елдің түрлі аймақтарында қалыптасқан диалектілерінде түсінікті сөйлеу үшін, әңгіме ауанын аңғара алу қабілеті қажет. Көпшілік алдына шығатын адам сөйлейтін сөзін дәл сол уақыттағы тыңдаушыларының қабылдауына бейімдеп, мазмұнын икемдеуі қажет. Мысалға, сіз көзбе-көз немесе видеоқоңырау арқылы сөйлесетін болсаңыз, жеткізбек ойыңызды қол қимылы сияқты бейвербал сигналдар арқылы нақтылай түсуіңізге болады. Ал визуал байланыс



болмаса, сөздеріңізді мұқият таңдап, іріктеп, абайлап, дауыс мәнерін сәйкестеп сөйлеуге тура келеді. Тыңдаушының міндеті – акцентіңізге кешірімді болып, сөз қорыңыздың жұтаңдығына шыдам таныту, қол қимылы мен ым-ишараттарыңызды түсінуге тырысу.

Ана тілі сіздікінен ерекшеленетін адаммен сөйлесу кезінде екеуіңізге ортақ шет тілінде қарапайым әңгіме айтуда қиын соғуы мүмкін екенін естен шығармаңыз. Мысалы, адамдар тез сөйлегенде, сөздер тұтасып кетіп жатады. Ауызекі француз тілінде көптеген сөз жұптары бірігіп, ортақ дыбысталып кетеді, ал олардың айтылуы бірге тұрған басқа сөздерге байланысты.

Французша еркін сөйлей қоймайтын адам қай сөз қай жерден басталып, қай жерден аяқталатынын да айта алмайтын кездер болады.

Мәдениетаралық коммуникацияда тиімді болғыңыз келсе, асығып-аптықпай, ырғақ сақтап анық сөйлеңіз. Бірақ тым баяу, тым қарадүрсін сөздерді қолданып сөйлеудің де қажеті жоқ. Бір сөзді екіншісімен түсіндіре бермеңіз, өйткені тыңдаушыны шатастырып алуыңыз мүмкін. Дайындалғаныңызша сөйлеп, тыңдаушылардың реакциясын бақылаңыз. Егер айтқаныңызды дұрыс ұғып отырғанын түсінсеңіз, сол екпінмен жалғастырыңыз. Сөзіңіздің соңында тыңдаушыларға сұрақ қойып, айтқандарыңыз бен ұсынған шешіміңізді құптайтынына көз жеткізіңіз.

Тыңдаушы ретінде сұхбаттасыңыздың вокалдық моделін ұғыну үшін сізге де тәжірибе қажет. Сөзінің мағынасын жеткізу үшін адам дауысын қалай құбылтатынына назар салыңыз. Ең бастысы – сөзді аяғына дейін тыңдаңыз, мағынасы мен мотивациясы туралы алдын ала пайым жасаудан аулақ болыңыз.

Адамдар айтқысы келгенін аяғына дейін айтып шықсын. Олардың сөзін бөлсеңіз, маңызды нәрсені естімей қалуыңыз мүмкін. Сөз бөлу деген мәдениетсіздіктің белгісі екенін де ұмытпаңыз.

Кей жағдайда ауызша және жазба тілдесу кезінде сіз аудармашының көмегіне жүгінуіңіз мүмкін.

Аудармашылардың қызметі әдетте қымбат болады, бірақ арнайы маманданған адам сізге өзге мәдениет өкілдерімен тілдесу кезінде бағасыз көмегін тигізуі мүмкін.

Жалпы алғанда, мәдениетаралық коммуникацияға әркім өз үлесін қоса алады. Әріптесіңіз ірі корпорациялардағы әсіре ресми қарым-қатынасқа үйренбеген жас адам болсын, басқа елден келген қызметкер болсын – оларды өз ортаңызға бейімделіп, тілдесу стилі тезірек икемделуіне жағдай туғызыңыз. Мысалы, тілді меңгермеген адам сөйлеген кезде қателер жіберетін болса, сыпайы түрде түзетіп, қандай сөздер мен фразаларды қолданған дұрыс екендігін айтып жіберіңіз. Тілді енді үйреніп жүргендердің басым көпшілігі мұндай жәрдемді қуана қабыл алады. Одан бөлек, өзге мәдениеттің адамын сіздің қоғамда бейімделуіне көмектесе отырып, сіз оның мәдениеті мен тілінің ерекшеліктеріне қанығасыз.

Сонымен қатар, сіз тілдесу процесін жеңілдете аласыз. Мысалы, өзге тілде ауызша сөйлесу кей адамдарға қиын соғады. Сондықтан шетелдік әріптесіңізге есеп-құжаттарды жазбаша түрде өткізуіне мүмкіндік берсеңіз болады.