

DOI: 10.24411/2470-1262-2020-10093

УДК (UDC) 159.9.072

**Lyudmila Shipelevich,
Warsaw University,
Warsaw, Poland**

**Pavel Romanov
Moscow, Russia**

**Людмила Шипелевич
Варшавский университет,
Варшава, Польша**

**Павел Романов
Москва, Россия**

For citation: Shipelevich Lyudmila, Romanov Pavel, (2020).

***Cultural Intelligence and its Impact on Intercultural
Communication Business Negotiations.***

Cross-Cultural Studies: Education and Science.

Vol.5, Issue 3 (2020), pp. 89-96 (in USA)

Manuscript received 06/09/2020

Accepted for publication: 28/09/2020

The authors have read and approved the final manuscript.

CC BY 4.0

КУЛЬТУРНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ И ЕГО ВЛИЯНИЕ НА МЕЖКУЛЬТУРНУЮ КОММУНИКАЦИЮ В БИЗНЕС ПЕРЕГОВОРАХ

CULTURAL INTELLIGENCE AND ITS IMPACT ON INTERCULTURAL COMMUNICATION IN BUSINESS NEGOTIATIONS

Abstract:

The article is a study of the features and the structure of a cultural intelligence, its connection with emotional intelligence, an analysis of its impact on the negotiation process and on intercultural communication, as well as the tools for assessing negotiators on the scale and a questionnaire of cultural intelligence. The article discusses the main theoretical provisions of the topic under study, offering various approaches to the classification of different types of intelligence and their relationship. Accordingly, different cultures require different negotiation styles. Research

in this area proves that the knowledge and skills of emotional and cultural intelligence acquired in the process of teaching intercultural communication are in high demand in the business environment. However, their development is also possible at the stage of study at universities.

Keywords: cultural intelligence, emotional intelligence, business negotiations, cultural intelligence scale, study

Аннотация:

Статья представляет исследование особенностей и структуры культурного интеллекта, его связь с эмоциональным интеллектом, анализ его влияния на процесс ведения переговоров и на межкультурную коммуникацию, а также инструменты оценки переговорщиков по шкале и анкете культурного интеллекта. В статье рассмотрены основные теоретические положения исследуемой темы, предлагающие различные подходы к классификации различных видов интеллекта и их взаимосвязи. Соответственно, различные культуры требуют различных стилей ведения переговоров. Исследования, проводимые в данной области доказывают, что знания и навыки эмоционального и культурного интеллекта, полученные в процессе обучения межкультурной коммуникации, высоко востребованы в деловой среде. Однако возможно их развитие и на стадии обучения в университетах.

Ключевые слова: культурный интеллект, эмоциональный интеллект, деловые переговоры, шкала культурного интеллекта.

Ключевые слова: интеллект, эмоциональный интеллект, деловые переговоры, межкультурная коммуникация, исследование

Введение

Представители разных культур участвуют не только в деловых переговорах на разных уровнях, но и в деловых беседах, конференциях, форумах, встречах на высшем уровне. Общение представителей разных культур совершается в процессе межкультурной коммуникации с соблюдением норм этикета и особенностей тех культур и традиций, которые присущи коммуникантам. Для того, чтобы «эффективно поддерживать разнообразные межкультурные контакты и формы общения, партнёрам необходимо не только знание соответствующего языка, но и знание норм, правил, традиций, обычаев и т.д. другой культуры. Для полноценного межкультурного взаимопонимания требуется знание целого комплекса норм поведения, истории, психологии, культуры своих партнёров по общению. Наконец, требуется знание механизма самого процесса общения, чтобы прогнозировать возможности неверного понимания партнёров и избежать его» (1). Мы считаем, что знание и изучение влияния культурного интеллекта на межкультурную коммуникацию является тем важным связывающим звеном, которое необходимо представителям разных компаний при ведении деловых переговоров, поскольку умение ориентироваться в ситуации с партнёрами представляющих другую культуру сказывается как на самом процессе, так и на эффективном результате всех переговоров. Культурный

интеллект, по определению Брукса Петерсона, это «умение использовать набор моделей поведения, которые опираются на квалификации (например, язык или коммуникацию) или качества (например, терпимость к неопределённости, гибкость), настроенные должным образом на культурные ценности и воззрения...» (2). Другие исследователи определяют культурный интеллект как «способность личности эффективно взаимодействовать с представителями разных культур, распознавать незнакомые и многозначно трактуемые сигналы, получать необходимые знания о культурных особенностях, предвидеть последствия своих слов и действий в коммуникации с представителями других культур и вести себя в данном контексте конструктивно...» (3)

Цель нашего исследования - проанализировать особенности культурного интеллекта, его влияние на процесс ведения переговоров и на межкультурную коммуникацию, под которой мы понимаем «общение людей, представляющих разные культуры» (4) и представить возможности определения культурного интеллекта по исследованиям, проводимых российскими учёными по шкале Кристофера Эрли и Сун Анга. Межкультурное исследование проводится на базе сопоставления и сравнительного анализа данных американских и российских исследователей культурного интеллекта, межкультурной коммуникации и процесса ведения деловых переговоров.

Теоретическая часть

Рассматривая термин «культурный интеллект» необходимо отметить, что он обозначает одновременно и «умение», и «способность». Поскольку в современных исследованиях американских учёных П.К.Эрли и Е.Моссаковски показано, что культурный интеллект — это «способность эффективно взаимодействовать с носителями разных культур, которая требует от человека определённых навыков для того, чтобы интерпретировать незнакомые и неоднозначные жесты таким образом, как это сделал бы носитель культуры» (5), в нашем исследовании мы будем рассматривать культурный интеллект прежде всего, как «способность».

Также рассматривает культурный интеллект известный американский учёный, автор теории множественного интеллекта Говард Гарднер, который считает, что культурный интеллект имеет четыре составляющих его вида: лингвистический интеллект, пространственный интеллект, межличностный интеллект и внутри личностный интеллект, которые входят в семь видов теории множественного интеллекта и описанных в его книге «Структура разума». Лингвистический интеллект, по его мнению, это «способность быстро обрабатывать лингвистические сообщения...» (6). Он состоит из семантики, фонологии, синтаксиса и прагматики. Пространственный интеллект Г. Гарднер рассматривает как «способность находить путь в сложных условиях, заниматься разнообразными видами искусства и ремёсел и играть в различные игры, ценить многочисленные виды спорта...» (6). Он считал, что во всех культурах присущ этот вид интеллекта. Межличностный и внутри личностный интеллекты учёный объединил и назвал их «личностными интеллектами», поскольку они представляют способность обрабатывать два вида информации. «Первый- это наша способность узнавать других людей - различать их лица,

голоса и личности... Второй вид информации- чувствительность к нашим собственным чувствам, желаниям и страхам, личным переживаниям». (б).

Рассматривая четыре вида составляющих культурного интеллекта в контексте применения их для взаимодействия в межкультурной коммуникации, необходимо отметить, что лингвистический интеллект будет успешно использован в общении с представителями других культур, когда знаешь язык местного населения и употребишь его при переговорах или в других ситуациях общения. Пространственный интеллект проявляется как важная составляющая культурного интеллекта при взаимодействии с носителями других культур тогда, когда вам необходимо знать, как вести себя за столом, как правильно вести себя во время знакомства, деловой встречи и в других ситуациях общения, чтобы не оказаться в нелепом положении. Пространственный интеллект служит для объяснения простых вещей, например, как близко можно стоять друг от друга во время разговора, где за столом должна сидеть самая важная персона, как расставить стулья, нужно ли кланяться, обмениваться рукопожатиями или прикасаться друг к другу, а также способность понять, предугадать и иногда правильно сымитировать язык тела. Из четырёх составляющих культурного интеллекта, выделенных Гарднером, самыми неопределёнными являются риски внутриличностного интеллекта, которые связаны с разными культурными стилями. Если человек знает свой культурный стиль, то ему будет проще сравнить себя с другими и затем корректировать своё поведение, чтобы сделать его совместимым с межкультурной средой, в которой он общается или где проходят переговоры. Межличностный интеллект Гарднер характеризует как умение «считывать намерения и желания других людей, даже если они скрыты». Умение «считывать» и предвосхищать желания и мотивацию является критически важным аспектом межличностного интеллекта для профессионалов по международному бизнесу. Данное мастерство особенно развито у врачей, учителей и политиков, а также у международного торгового представителя, который предвидит, что повлияет на заключение сделки во время переговоров с представителями других культур. Исследователь культурного интеллекта Брукс Петерсон утверждает, что «для успешных отношений с представителями других культур вам может помочь: (а) умение немного говорить на их языке: (б) знание дистанции (и других видов невербального поведения); (в) знание собственного культурного стиля, и; (г) знание, насколько ваш культурный стиль, совместим с другими». (2)

Поскольку мы рассматриваем особенности культурного интеллекта с точки зрения ведения деловых переговоров, необходимо учесть эмоциональный интеллект, который является составной частью культурного интеллекта, по утверждению американских исследователей. Эмоциональный интеллект — это «такие способности, как самомотивация и устойчивость к разочарованиям, контроль над эмоциональными вспышками и умение отказываться от удовольствий, регулирование настроения и умение не давать переживаниям заглушать способность думать, сопереживать и надеяться» (7). Для нашего исследования больше подходит определение учёных Селавеи и Мейер (8), которые считают, что эмоциональный интеллект — это «способность осознавать смысл эмоций и использовать эти знания, чтобы выяснять причины возникновения проблем и решать эти

проблемы. Эти же учёные предположили, что эмоциональный интеллект обуславливает наличие различных способностей, которые задействованы в адаптивной обработке эмоциональной информации» (7).

Обмен информацией происходит не только во время общения в разных ситуациях, но и при ведении переговоров. И здесь проявляется влияние личностных интеллектов, которые, по утверждению Гарднера, имеют способность «обрабатывать два вида информации», из которых одна связана с распознаванием лиц, голосов, а другая информация связана с чувствительностью, личными переживаниями, а значит более эмоциональна.

При обмене информацией, под которой мы понимаем «обмен сведениями в обществе и в природе в разных его видах...сообщения, осведомляющие о положении дел, о состоянии чего-то» (9), одна и та же информация будет по-разному не только передана, но и воспринята разными народами по-разному в зависимости от традиций, культурных ценностей и обычаев, а также от их культурного интеллекта. Обмен информацией во время переговоров между деловыми людьми будет совершенно иной, чем обмен информацией между друзьями или студентами независимо, в какой стране это происходит. Межкультурная коммуникация, под которой мы понимаем «процесс общения между коммуникантами, являющимися носителями разных культур и языков,- вернее, совокупность специфических процессов взаимодействия людей, принадлежащих к разным культурам и языкам» (10) происходит в межкультурном пространстве, где каждое сообщение отражает специфику национальной культуры и особенности межкультурной коммуникации этой страны. Так, например, представители низко контекстуальных культур (11) будут больше интересоваться подробной информацией сообщения, поскольку в этих культурах «наибольшее значение придаётся речи, а также обсуждению деталей, предпочтителен прямой и открытый стиль общения, когда вещи называют своими именами». (12) Представители этих культур во время переговоров будут отличаться «выразительностью речи и чёткой и ясной оценкой всех обсуждаемых тем и вопросов» (12), затронутых при передаче информации.

Представители высоко контекстуальных культур более общительны и эмоциональны, поскольку «пользуются плотной информационной сетью, предполагающей тесные контакты между членами семьи, постоянные контакты с друзьями, коллегами, клиентами» (12) и будут воспринимать сообщения сдержанно и лаконично, без выяснения подробностей.

Учёные утверждают, что «уровень эмоциональности зависит от принадлежности к той или иной культуре. Например, «американцы, как правило, часто используют короткие фразы, а во многих высоко контекстуальных культурах (восточных) такая форма коммуникации не одобряется. В низко контекстуальных культурах культивируются умеренность и сдержанность» (3).

Рассматривая влияние культурного интеллекта на процесс переговоров необходимо

отметить, что в зависимости от того, с представителями какой культуры ведутся переговоры участники будут знать, какие слова в какой момент переговоров надо правильно употребить. Например, чтобы настроить тон и предложить подходящий ключ к процессу переговоров пригодятся постулаты вежливости Лича, которые используются переговорщиками на определенных этапах: Постулаты Такта используются, как правило, при оценке деловых предложений, а также во время обсуждения финансовых вопросов и торгов, а употребление Постулатов Одобрения характерны для заключительного этапа переговоров – подведения итогов и заключения сделки. Постулаты вежливости употребляются на уровне межличностной риторики, обеспечивая также социальное равновесие и хорошие отношения между людьми, что является необходимой платформой для сотрудничества.

Пространственный интеллект проявляется у коммуникантов не только во время переговоров, но и во время предварительной беседы, когда нужно соблюдать дистанцию во время общения, правильно расставить стулья в комнате для ведения переговоров согласно этикету той культуры, где проходят переговоры. Здесь проявляются знания и умения, связанные с культурным интеллектом, поскольку участники переговоров должны быть обучены заранее тем культурным нюансам, которые будут учтены и не помешают переговорному процессу, а, наоборот, будут способствовать положительному результату переговоров.

Анализируя «личностные интеллекты», которые связаны с необходимостью знания собственного культурного стиля, а также знания и совместимости других культурных стилей при ведении переговоров, необходимо рассмотреть коммуникативные стили общения, которые связаны с культурой и действительностью, поскольку стиль общения понимается как «способ выражения сообщения, который указывает на то, как «смысл послания должен быть подан, интерпретирован и понят» (13). Психологи выделили 10 основных коммуникативных стилей, представляющих способы взаимодействия людей в процессе общения, которые зависят от культурных особенностей и индивидуального опыта общения каждого участника коммуникации. Рассмотрим эти стили общения: 1.доминантный стиль; 2.драматический; 3.спорный; 4.успокаивающий; 5.впечатляющий; 6.точный; 7. внимательный; 8.воодушевлённый; 9.дружеский; 10.открытый в котором проявляется тенденция выражать своё мнение, чувства, эмоции... (13). Исследования стилей общения в США и Японии показали, что в восьми из десяти стилей общения наблюдаются значительные культурные различия. Например, в США более развиты внимательный, спорный, доминантный и впечатляющий стили общения, а в Японии более выражены успокаивающий, драматический и открытый стили общения. Следовательно, в каждой культуре существует несколько стилей общения, которые или способствуют коммуникации между партнёрами или препятствуют ей. Поэтому знание стилей общения в разных культурах способствует использованию при переговорах той стратегии, которая будет адекватна тому переговорному стилю, который позволит получить эффективный результат переговоров и достичь консенсуса.

Рассмотрев и проанализировав культурный интеллект и его составляющие, мы пришли

к выводу о том, что каждому переговорщику необходимо овладевать и применять культурный интеллект во время деловых встреч и переговоров во всем многообразии составляющих. Прежде всего, сами переговорщики должны оценить свой культурный интеллект посредством анкеты «Культурный интеллект», которую предлагает Брукс Петерсон, в которой представлены 22 качества человека, требующие совершенствования, чтобы можно было говорить о наличии культурного интеллекта. На базе этой анкеты можно провести исследования культурного интеллекта по опроснику «Шкала культурного интеллекта», который был создан группой ученых, среди которых Сун Ант, Линн Ван Дайн и другие для решения исследовательских и прикладных задач, связанных с культурным интеллектом. Опросник представляет собой многомерный тест, в котором выделены четыре базовых компонента предложенной модели: метакогнитивный, отвечающий за применяемые стратегии во время переговоров; когнитивный компонент, который указывает на знание норм и этикета разных стран и связан с культурной средой; мотивационный компонент показывает способность к тому, чтобы направлять свою энергию на овладение и изучение культуры тех стран, с которыми ведут переговоры их компании; поведенческий компонент выражается в гибкости поведения вербального и невербального переговорщика во время переговоров и умения научиться этой гибкости в будущем.

Исследования по опроснику «Шкала культурного интеллекта» К. Эрли и С. Анга проводились в 2012 г. в РУДН показали, что «связь между культурным и эмоциональным интеллектом существует, а именно с той его частью, которая отвечает за восприятие и контроль эмоций при межличностном взаимодействии. Таким образом, развитость межличностного эмоционального интеллекта будет способствовать высокому уровню развития и культурного интеллекта» (14). Для нашего исследования очень важны представленные результаты, поскольку они подтверждают наши предположения, связанные с необходимостью изучать и развивать обучение культурному и эмоциональному интеллекту не только менеджеров, связанных с бизнесом, но и студентов, будущих профессионалов в областях, связанных с взаимодействием культур, языков и межкультурной коммуникацией.

References:

1. *Sakhno I.V.*, Mezhkulturnaya kompetentsiya kak uslovie uspekhov biznes peregovorov. //Vestnik Tambovskogo universiteta. Seriya: Gumanitarnikh nauk -Tambov: 2014. s.85
2. *Peterson B.*, Cultural Intelligence: A Guide to Working with People from Other Cultures. Intercultural Press, 2004. p.89, 95
3. *Taratukhina Yu.V.*, Mezhkulturnaya kommunikaciya v informacionnom obshestve. - M: VSHE, 2019. s.207, 167
4. *Ter-Minasova S.G.*, Yazik i mezhkulturnaya kommunikatsiya. - M: Slovo, 2000. s.14
5. *Earley P.C., Mosakowski E.*, Cultural Intelligence. // Harvard: Harvard Business Review. 2004. October
6. *Gardner G.*, Struktura razuma: teoriya mnozhestvennogo intellekta. - M: ООО «I.D.Vilyams», 2007. s.136, 254, 316

7. Sternberg R.Dzh., Forsajt Dzh.B., Khedland Dzh., Prakticheskij intellekt. – St-Pb: Piter, 2002. s.88, 89
8. Mayer J.D., Salovey P. The intelligence of emotional intelligence // Intelligence, 17, 1993. p.433-442
9. Tolkovij slovar russkogo yazika s vklyucheniem svedenij o proiskhzhdenii slov/ RAN Institut russkogo yazika im. V.V.Vinogradova. Otv. Red. N.Yu. Shvedova. - M:Izdatelskij centr «Azbukovnik», 2007. s.304
10. Effektivnaya kommunikaciya: istoriya, teoriya, praktika. Slovar-spravochnik. M: OOO «Agenstvo «KRPA Olimp», 2005
11. Hall, E. T., Beyond Culture. New York: Doubleday. 1976
12. Sadokhin A.P. Mezhkulturnaya kommunikaciya: uchebnoe posobie. - M: Alfa-M, INFRA-M, 2006. s. 82-84
13. Lebedeva N.M. *Vvedenie v etnicheskuyu i kross-kulturnuyu psikhologiyu*: uchebnoe posobie. M.: «Klyuch-C», 1999. s.115
14. Belovol E.V., Shkvarilo K.A., Khovrova E.M. Adaptaciya oprosnika «Shkala kulturnogo intellekta» K.Erli i S. Anga na russkoyazichnoj viborke. Vestnik RUDN. Seriya Psikhologiya i ptdagogika. 2012, №4. s.13

Information about the author:

Ludmila Shipelevich (Warsaw University) – Doctor of Pedagogy, Professor, Chair of Russian Studies, Faculty of Applied Linguistics, Warsaw University, e-mail: ludmila_sz@poczta.onet.pl

Acknowledgements:

I express my deep gratitude to the team of editors for providing full support in editing and publishing my article. The special thanks to Middlebury University, in person, C.V. Starr Professor Thomas Bayer.

Contribution of the authors: *the authors contributed a lot to the research.*