

ОСОБЕННОСТИ ДЕЛОВОГО ЦИФРОВОГО ОБЩЕНИЯ С ПРЕДСТАВИТЕЛЯМИ ВЫСОКОКОНТЕКСТНЫХ И НИЗКОКОНТЕКСТНЫХ КУЛЬТУР

Пухир Валентина Михайловна

канд. филос. наук, доцент, Российский государственный
университет им. А.Н. Косыгина (Технологии. Дизайн.
Искусство.)
va-lenta@bk.ru

FEATURES OF BUSINESS DIGITAL COMMUNICATION WITH REPRESENTATIVES OF HIGH-CONTEXT AND LOW-CONTEXT CULTURES

V. Pukhir

Summary: The article examines the cultural aspects of business communication. Particular attention is paid to the differences between high-context and low-context cultures. An analysis of practical examples of business digital communication is provided, demonstrating the manifestation of cultural differences in real situations. The article highlights the problems of misunderstanding in intercultural digital communication, which arise as a result of a lack of knowledge about the specifics of national cultures. This allows us to identify the main difficulties that companies face when interacting with partners - representatives of different cultures. Based on the data obtained, recommendations were developed to improve the effectiveness of digital communication. Technologies and tools that help maintain intercultural ties and overcome communication barriers are presented, including video conferencing platforms, instant messengers and other means of digital communication.

Keywords: culture, intercultural communication, cultural barriers, digital communication, high-context culture, low-context culture, intercultural communication.

Аннотация: В статье рассматриваются культурные аспекты делового общения. Особое внимание уделяется различиям между высококонтекстными и низкоконтекстными культурами. Приведен анализ практических примеров делового цифрового общения, продемонстрировано проявление культурных различий в реальных ситуациях. В статье выделяются проблемы недопонимания в межкультурной цифровой коммуникации, которые возникают в результате недостатка знаний о специфике национальных культур. Это позволяет выявить основные трудности, с которыми сталкиваются компании при взаимодействии с партнерами – представителями различных культур. На основе полученных данных разработаны рекомендации для повышения эффективности цифрового общения. Представлены технологии и инструменты, которые способствуют поддержанию межкультурных связей и преодолению барьеров в общении, включая платформы для видеоконференций, мессенджеры и другие средства цифровой коммуникации.

Ключевые слова: культура, межкультурная коммуникация, культурные барьеры, цифровое общение, высококонтекстная культура, низкоконтекстная культура, межкультурная связь.

Деловое цифровое общение между представителями высококонтекстных и низкоконтекстных культур имеет свои уникальные особенности, которые следует учитывать для повышения эффективности взаимодействия. *Высококонтекстные культуры* (это представители стран Средиземноморья, Центральной Европы, латинской Америки, Африки, Среднего Востока и Азии), склонны полагаться на подразумеваемую информацию и неявные, невербальные сигналы в процессе общения. В таких культурах сообщения часто завуалированы, и для понимания смысла сообщения требуется обширный культурный бэкграунд и способность воспринимать контекст на интуитивном уровне.

Примеры высококонтекстных сообщений могут включать фразы с многозначительными намеками. Они предполагают понимание между собеседниками, основанное на общей культурной картине и опыте. Это может вызывать трудности в цифровом общении, поскольку тексто-

вые сообщения лишены невербальных сигналов, таких как тон или выразительность, которые обычно присутствуют в общении «лицом-к-лицу». Поэтому при взаимодействии с представителями высококонтекстных культур важно стремиться к созданию контекста ситуации и принятия в расчет исторических и культурных аспектов, которые могут быть значимыми для собеседника. Чтобы добиться успеха в общении с представителями высококонтекстных культур, необходимо укладываться в традиционные социальные и иерархические традиции. Представители этих культур склонны строить и поддерживать долгосрочные отношения и меньше рассчитывать на цифровые коммуникации. Для этих людей естественным способом общения является личная встреча или разговор по телефону, благодаря которым можно сотрудничать более уверенно и укрепить доверие.

С другой стороны, *низкоконтекстные культуры*, к которым можно отнести (это представители большин-

ства англоговорящих стран Запада, включая США и Великобританию) нацелены на прямое и четкое общение. Информация передается в явной и понятной форме, что упрощает восприятие сообщений. В таких культурах предпочитается использование детализированных инструкций и конкретных указаний, чтобы минимизировать риск недопонимания. Применение таких подходов в цифровом общении помогает избежать двусмысленностей и способствует более легкому взаимодействию, особенно в условиях удаленной работы и коммуникации.

Различия в стилях общения могут привести к недопониманиям, если стороны не будут учитывать контекст друг друга. Представители высококонтекстных культур могут воспринять прямолинейность своих коллег как грубость или неучтивость, в то время как низкоконтекстные собеседники могут посчитать завуалированные намеки излишне запутанными.

Эффективные стратегии цифрового общения в контексте межкультурного взаимодействия включают использование ясных и четких формулировок, регулярное подтверждение понимания сторон и создание безопасной среды для задавания вопросов. Для высококонтекстных партнеров можно предложить использование метафор или примеров, которые помогут легче интерпретировать информацию, тогда как представителям низкоконтекстных культур важно стремиться к систематизации и структурированию информации, чтобы вся необходимая информация была легко доступна и понятна.

Технологические инструменты также играют значительную роль в разбивании барьеров между высоко- и низкоконтекстными культурами. Применение видео связи может значительно повысить эффективность общения, добавляя невербальные элементы, которые часто отсутствуют в текстовом формате. Это позволяет создавать более близкие отношения и способствует лучшему пониманию.

Знание и понимание культурных особенностей при цифровом общении могут помочь минимизировать недоразумения и способствует продуктивному взаимодействию между партнерами из разных культур. Учитывая контекст, в котором ведется диалог, и адаптируя подход к общению, можно создать более эффективные коммуникационные стратегии, которые будут работать для обеих сторон, независимо от их культурных отличий.

В условиях глобализации, когда деловое общение между культурами осуществляется с помощью цифровых технологий, важность учета культурных различий возрастает. Применение технологий, таких как видеоконференции и мессенджеры, открывает новые горизонты для общения. Они облегчают процесс взаимодействия, однако сохраняют сложности, присущие переписке. Например, во время видео звонков важно

учитывать, как визуальная составляющая может заметно изменить динамику общения. В высококонтекстных культурах невербальные сигналы, такие как мимика и интонация, могут играть критически важную роль в передаче информации и эмоционального контекста. В низкоконтекстных культурах эти особенности могут быть не столь значительными, что подразумевает более эффективное и краткое общение.

Конфликты в деловом общении часто возникают именно из-за недопонимания разных культурных стандартов. Например, в процессе подготовки делового предложения для японской компании, участники которой придерживаются принципов высококонтекстной культуры, недостаточный мониторинг культурных норм может привести к фатальным ошибкам. Японцы могут воспринять прямолинейность как грубость. Эксперты в области межкультурной коммуникации выявили, что в японской культуре «да» в ответ на чье-то поручение не обязательно означает, что его безоговорочно приняли к исполнению. Это означает только лишь, что человек понимает, о чем его просят. Поэтому, например, для американских коллег (представителей низкоконтекстной культуры) это будет серьезным препятствием. Ведь для них важно уверенное сотрудничество. Поэтому надо взять за правило после того, как высказать свою просьбу, еще раз связаться с японским партнером по телефону, чтобы узнать его решение (особенно, если эта просьба была высказана в присутствии других людей).

Следует отметить, что в большинстве низкоконтекстных англоязычных западных культур двусмысленность почти не встречается. Например, если американцы, англичане или русские получают электронные письма с вложениями и короткими комментариями «См. прикрепленные файлы», это просто и эффективно. Но представители высококонтекстных культур (китайцы, японцы) будут считать неуважением, если послать им короткое электронное письмо, в котором отсутствует уточняющая информация или не берутся во внимание иерархические различия между отправителем и получателем.

Следует отметить, что в низкоконтекстных западных культурах электронная почта используется для общения практически со всеми - от новых сотрудников до генеральных директоров. Кроме того, в этих культурах принято предъявлять претензии начальству, а также формулировать и выдвигать свою собственную, не совпадающую с мнением начальства, точку зрения. Это касается и сообщений, и электронных писем, и телефонных разговоров, и личных встреч.

Таким образом, ключевой задачей является использование подхода, который учитывает культурные предпочтения собеседника, избегая тем самым недоразумений. В этой связи, обучение сотрудников основам

культурной грамотности становится важным аспектом корпоративной стратегии.

Технологический прогресс также ведет к изменению формата коммуникации. Нередко в высококонтекстных культурах предпочитается использование посредников для разбора сложных вопросов, тогда как в низкоконтекстных культурах можно ожидать более прямого подхода в бизнес-переговорах. Например, обращаться в электронной переписке только к непосредственному участнику переговоров поддерживаются деловые люди из стран Севера и Запада, тогда как в Южной Азии и на Ближнем Востоке может понадобиться вовлечение нескольких сторон для достижения консенсуса.

Также стоит упомянуть специфику онлайн-культуры, где аббревиатуры и сокращения становятся нормой. Например, в американской культуре широкое распространение получили такие термины, как «LMK» (Let Me Know) или «TFTI» (Thanks For The Information). Их использование часто помогает ускорить процесс общения, но для представителя высококонтекстной культуры это может показаться неуместным и даже грубым.

Результаты межкультурного общения подразумевают не только навыки профессиональной переписки, но и эмпатию, понимание менталитета другого человека. Очень важно воспринимать сотрудника по ту сторону экрана в первую очередь как человека. Чтобы лучше с ним познакомиться, неплохо узнать о нем больше как в профессиональном плане, так и в личном (если это уместно). Даже если переписка осуществляется с давним проверенным коллегой или с постоянным клиентом, необходимо быть осторожными с неофициальным стилем общения, использовать его можно только в том случае, если собеседник первым избрет такой стиль. Необходимо избегать использования сокращений и эмодзи, которые могут быть непонятны представителям другой культуры. Таким образом, открытость и готовность к пониманию культурных различий в цифровом общении становится важной составляющей общей корпоративной культуры, которая направлена на установление крепких и долгосрочных отношений.

Одной из основных проблем, связанной с межкультурным общением, является необходимость адаптировать стиль общения в соответствии с культурными ожиданиями собеседника. Это особенно актуально в цифровом пространстве, где невербальные элементы общения могут быть утрачены. Неспособность предоставить достаточно контекста может вызвать у представителей низкоконтекстных культур недовольство и ощущение неуважения, если они не видят ясных указаний или инструкций. Например, для германцев характерен конкретный деловой стиль и совершенно не приемлемы непосредственная болтовня, дружелюбные приветствия и смайлики. Кстати, значения эмодзи не совпадают в раз-

ных культурах. Смайллик с приветственно поднятой рукой для китайцев не имеет ничего общего с приветствием, – он машет на прощание деловым отношениям. Для американцев (и русских) смеющийся смайллик обозначает искреннюю радость, но может вызвать недоумение у многих представителей японской культуры, т.к. у них частый смех считается признаком невысокого интеллекта.

Проблемы, порождаемые межкультурной коммуникацией, становятся особенно актуальными, когда дело касается организации видео-встреч или онлайн-презентаций. В высококонтекстных культурах акцент на установлении доверительных связей и знакомстве с партнерами может восприниматься как ненужная трата времени низкоконтекстными партнерами, которые предпочли бы сразу перейти к делам. Нередко возникают ситуации, когда одни участники сосредоточены на построении отношений, в то время как другие ищут конкретную информацию и результаты, что отражается на общей эффективности коммуникации.

Ключевыми аспектами для преодоления трудностей в общении являются открытость к обучению и готовность адаптировать свои подходы. Важно понимать, что каждая культура имеет свои особенности, и успешное взаимодействие требует от участников осознания и уважения этих различий. Применение принципов адаптивности и гибкости в общении может значительно повысить уровень взаимопонимания и уменьшить потенциальные конфликты, особенно в цифровом пространстве, где невербальные сигналы могут стать неочевидными. Следует отметить, что успешная межкультурная коммуникация требует долговременного обучения и практики. Каждая новая коммуникация между культурами предоставляет возможность для расширения культурных горизонтов и укрепления деловых отношений. Понимание различий в контекстах высоко- и низкоконтекстных культур позволяет не только наладить более продуктивные связи, но и избежать множества подводных камней коммуникации, которые способны изменить исход деловых переговоров.

Активное слушание является еще одной важной стратегией для предотвращения недопонимания. Этот подход включает в себя не только внимательность к словам собеседника, но и способность перефразировать сказанное для более глубокого понимания. Культурная осведомленность играет ключевую роль в успешной интерпретации сообщений. Представители высококонтекстных культур могут проявлять недовольство, если их ожидания по поводу неформального общения не будут удовлетворены, тогда как для низкоконтекстных культур это может быть менее критично. Здесь важно учитывать не только слова, но и поведение собеседника в процессе обсуждения, а также учитывать такие аспекты, как временные рамки и нормы общения, кото-

рые могут различаться. Открытость и толерантность к культурным различиям создают комфортную атмосферу для общения. Стремление понять и принять различные культурные практики позволяет избежать конфликтов и создает возможность для более плодотворного сотрудничества. Для этого рекомендуется настроиться на впечатления и нормы собеседника, избегая при этом предвзятости и стереотипов, которые могут возникнуть. Обучение и обмен знаниями о культурных особенностях важны не только для преодоления мифов о других культурах, но и для практического применения полученных знаний в профессиональной среде. Такие знания позволяют сотрудникам не только лучше понимать коллег, но и эффективно использовать культурные различия в бизнесе, например, при проведении презентаций или переговоров. Совершенствование навыков межкультурного общения учреждает крепкие связи между коллегами из разных культур, что в конечном итоге способствует более сильным деловым отношениям. Основные навыки межкультурной коммуникации, такие как понимание различий в восприятии времени, социальных норм и этикетных практик, могут значительно повысить общую эффективность команды.

Для успешного взаимодействия в цифровом формате необходимо применять различные технологии, которые способствуют созданию комфортной среды для общения. Таким образом, использование видеоконференций и онлайн-платформ помогает восполнить недостаток невербальных сигналов, позволяя участникам мероприятия наблюдать за реакциями друг друга. Тем не менее, ведущие специалисты советуют уделять внимание не только техническим аспектам, но и культурным различиям, которые требуют верификации и изучения.

При общении с представителями высококонтекстных культур возможно использование более адаптивного стиля коммуникации. Например, профессиональные зумы могут предполагать предварительное знакомство участников, что будет способствовать укреплению доверия. Участников следует заранее ознакомить с обычаями и традициями, присущими различным культурам, чтобы избежать нежелательных недоразумений и конфликтов. Важно не только передавать информацию, но и уважать традиции и культурные особенности других участников общения.

Разновидности сообщений, такие как электронные письма или текстовые сообщения, требуют от отправителей особого внимания к языку, а также к возможной интерпретации получателем. Письменное оформление и стиль обращения должны быть тщательно продуманы, чтобы избежать прямоты, воспринимаемой как агрессивность в высококонтекстной среде. Так, использование законченности предложений, вежливых высказываний и уточняющих вопросов может значительно улучшить понимание. Иногда возникают трудности в соблюдении

иерархии при работе со многими азиатскими организациями. Посылая кому-то электронное письмо, необходимо направить копию начальнику адресата этого письма. Тем самым будет соблюден один из главных принципов цифрового делового общения – уважение. Служебный этикет запрещает перепрыгивать через один-два уровня иерархии и требует четкого отчета перед руководителем. В подписи к электронным письмам необходимо всегда указывать все свои должности и регалии. Копирование писем в высококонтекстных культурах делается не просто, чтобы «принять к сведению», – это способ выражения своего уважения к вышестоящему. Если не направить копию электронного письма руководителю, то его, скорее всего, проигнорируют.

В высококонтекстных культурах, где очень важно проявлять доверие к собеседнику, отдается предпочтение телефонному разговору перед электронным письмом, даже при решении простых вопросов. В общем, в этих культурах цифровая коммуникация используется гораздо реже, чем в низкоконтекстных культурах, особенно если дело касается генерации идей, урегулирования конфликтных ситуаций или достижения консенсуса в деловых спорах.

Независимо от принадлежности к высококонтекстной или низкоконтекстной культуре, существуют способы сделать электронные письма более понятными (и приятными). Если деловое общение происходит с представителями высококонтекстной культуры, имеет смысл начать письмо с вопроса, на который адресат желает получить ответ. Затем надо добавить абзац с вопросами, которые демонстрировали бы живую заинтересованность в получателе письма (например, спросить о его участии в международном форуме или как он провел свой отпуск). Если английский язык для партнера по деловому общению не является родным, то надо избегать сленга, разного рода метафор и разговорных выражений, которые могут быть неправильно истолкованы.

Исследования в области межкультурной коммуникации показывают, что вне зависимости от типа культуры прямое и краткое общение является наиболее эффективным.

В заключение, можно сказать, что деловое цифровое общение в условиях культурного разнообразия требует от участников гибкости, открытости и готовности к обучению. Понимание культурных различий и умение адаптироваться к ним не только способствует улучшению коммуникации, но и создает основу для долгосрочных и взаимовыгодных деловых отношений. В условиях быстро меняющегося мира, где границы между культурами становятся все более размытыми, способность к эффективному межкультурному общению становится важным конкурентным преимуществом для компаний, стремящихся к успеху на международной арене.

ЛИТЕРАТУРА

1. Аникина Е. Компьютерная и информационная этика. -М.: LAP Lambert Academic Publishing, 2020. -603 с.
2. Высококонтекстные и низкоконтекстные культуры... [Электронный ресурс] // tr-page.yandex.ru - Режим доступа: https://tr-page.yandex.ru/translate?lang=en-ru&url=https://en.wikipedia.org/wiki/high-context_and_low-context_cultures, свободный. - Загл. с экрана
3. Корякина Анжелика Анатольевна, Гоголева Нарыйаана Михайловна Барьеры межкультурной коммуникации // Проблемы современного педагогического образования. 2023. №79-2. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/bariery-mezhkulturnoy-kommunikatsii> (10.12.2024).
4. Лукинова О.В. Цифровой этикет. –М.: Бомбора, 2020. -240 с.
5. Оганян Л.Г. Методы развития навыков межкультурной коммуникации // Вестник науки. 2023. №6 (63). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/metody-razvitiya-navykov-mezhkulturnoy-kommunikatsii> (09.12.2024).
6. Особенности бизнес коммуникаций между людьми разных стран... [Электронный ресурс] // www.sstcc.ru - Режим доступа: <https://www.sstcc.ru/blog/osobennosti-biznes-kommunikacij-mezhdu-lyudmi-raznyh-stran-i-kultur/>, свободный. - Загл. с экрана
7. Развитие навыков межкультурного общения: Советы... [Электронный ресурс] // vk.com - Режим доступа: https://vk.com/wall-44902201_357092, свободный. - Загл. с экрана.

© Пухир Валентина Михайловна (va-lenta@bk.ru).

Журнал «Современная наука: актуальные проблемы теории и практики»