

Межкултурно общуване в международния бизнес чрез изграждане на транзакционна култура

Антоанета Дънешка*

Резюме: Межкултурното общуване е централният, свързващ елемент в системата на международния бизнес; „лепилото“, което обединява останалите елементи на системата. Макар международното делово общуване да е предимно практически ориентирана област, познанието с философско-методологичните основи и с аналитичния инструментариум развива уменията за анализ и оценка на конкретни межкултурни ситуации и разкрива нови опции за действие пред участниците в системата на международния бизнес. Статията се позовава на съвременните ситуационно и контекстуално обусловени възгледи за същността на културата и на межкултурното общуване. Защитава се тезата, че подходът на транзакционната култура отразява съвременната поведенческа перспектива в международния бизнес. А именно – промяна в поведението на участниците в системата на международния бизнес в резултат на интернационализацията и глобализацията на икономическите процеси. Въз основа на литературен обзор, аналитични разсъждения и емпирични наблюдения, настоящата статия изяснява концепцията за транзакционна култура и търси нейното приложение

* Антоанета Христова Дънешка е доктор, главен асистент в катедра „МИО и бизнес“ на УНСС, e-mail: antoanetah@dir.bg

за целите на межкултурното общуване в международния бизнес.

Ключови думи: межкултурно общуване, международен бизнес, транзакционна култура, трета култура.

JEL: F23, F59, F60, L29.

Въведение

„Межкултурно общуване“ е предпочитаният термин от редица изследователи за обозначаване на взаимодействието между индивиди, които са представители на различни култури (Asante и Gudykunst, 1989; Brislin, 1981; Casmir, 1978; Condon и Yousef, 1975; Gudykunst, 1983, 1991; Gudykunst и Kim, 1984; Prosser, 1978; Samovar и Porter, 2001). Основен фокус на межкултурното общуване е изучаване на влиянието на културата върху хората, върху техните действия, чувства, мисли, а следователно – и върху начина им на говорене и слушане (Dodd, 1991). Межкултурното общуване е процес на взаимодействие между хора с различен културен „багаж“/културен „запас“. Индивиди от различни култури се свързват един с друг при възникване на необходимост (проблем или възможност), което изисква общуване (Bitzer, 1968). Това общуване е межкултурно и налага императив за споделени разбирания, които цели да изгради разбирателство и взаимоотношения между хората. Межкултурното общуване е централният, свързващ елемент в система-

та на международния бизнес; „лепилото“, което обединява останалите елементи на системата. Във външнотърговската и външноикономическата практика, межкултурното общуване се проявява в ситуации като групово сътрудничество, взаимодействие между две страни/двама души, работа в чужбина. Макар международното делово общуване да е предимно практически ориентирана област, познанието с философско-методологичните основи и с аналитичния инструментариум развива уменията за анализ и оценка на конкретни межкултурни ситуации и разкрива нови опции за действие пред участниците в системата на международния бизнес.

Статията се позовава на съвременните ситуационно и контекстуално обусловени възгледи за същността на културата и на межкултурното общуване. Зачитава се тезата, че подходът на транзакционната култура отразява съвременната победенческа перспектива в международния бизнес. А именно, промяна в поведението на участниците в системата на международния бизнес в резултат на интернационализацията и глобализацията на икономическите процеси. Участниците в межкултурни делови срещи променят поведението си на работното място, за да отчетат културните особености на своите чуждестранни партньори. Промяната води до сближаване в начините на общуване без обаче подмяна на националната културна идентичност. Например, германците и японците традиционно се характеризират с различно отношение към оставането на работното място след края на работния ден. В практиката на германско-японско смесено предприятие обаче било забелязано, че германските партньори започнали да остават на работното място и след края на работния ден, а японците работели по-малко часове отколкото в Япония (Brannen и Salk, 2000). Изграждането на подобна транзакционна култура не се постига лесно и обикновено изисква време. В основата на изграждане на транзакционна култура е ди-

алогичният процес. Известен е анализът на Casmir и Muir-Packman (1999) на първоначално неуспешния опит на корпорацията Дисни да изнесе американския си бизнес модел, включително неговите организационни и културни характеристики, в ново културно обкръжение в Париж. Усилията на Дисни са сериозно подкрепени от липсата на транзакционна култура. Анализът на двамата изследователи разкрива социалните и икономически рискове от директното „транспортване“ на културни ценности и практики и показва необходимостта от изграждане на транзакционна култура, отчитаща нуждите на всички участници в международните бизнес операции.

Въз основа на литературен обзор, аналитични разсъждения и емпирични наблюдения, настоящата статия изяснява концепцията за транзакционна култура и търси нейното приложение за целите на межкултурното общуване в международния бизнес.

1. Що е транзакционна култура в международния бизнес?

В литературата са идентифицирани редица фактори за успех в международния бизнес: поведенчески и организационно-управленски характеристики (Kauser и Shaw, 2004); маркетингови и комуникационни компетенции (Young-Tae, Hise и Conant, 2003), избор на партньори (Robson, 2002); мотивация и доверие (Cullen, Johnson и Sakano, 2000). Културата обаче традиционно се извежда като фактор за неуспех (Barkema и Vermeulen, 1997). Дори в редките случаи, когато културата се посочва като благоприятен международен бизнес елемент, изследователите (Vanhooacker и Rap, 1997) подчертават сходството в културите на партньорите. Тази теза обаче се атакува от други автори, които показват, че културната взаимодопълняемост, а не културната близост, е фактор за успех в международния бизнес (Park и Ungson, 1997). Стимулирането и чуваемостта на различни културни перспективи повишава ефективността на

международните бизнес операции. „Културният плуралитет“ е в основата на жизнеността на всяка социална система (Patel, 2007; Rauner и Malone, 1999), включително системата на международния бизнес.

Съществуват две основни направления в разбирането за феномена култура: функционалистични и транзакционни възгледи за културата. Функционалистичните възгледи третираат културата като неизменяем външен фактор, който диктува човешкото поведение. Фокусът е върху националното равнище на културата, като основна единица на анализ. Културата се определя като начина, по който група хора възприемат света около тях (Hoesklyn, 1993), като научените и споделени поведенчески модели (Hall, 1976). Транзакционните възгледи третираат културата като динамично създавана посредством взаимодействию между хората. Привържениците на транзакционните теории (Karferer, 1976) представят културата като възникваща и изкрystalизираща постепенно в процеса на комуникационно взаимодействие. Културата се представя като еволюционна, динамична същност – тя не е статична и не е изцяло функция на националната принадлежност.

Редица изследователи изтъкват недостатъците на моделите за межкултурно общуване, разработени от позициите на функционалистичните възгледи за култура. Критикува се фокусът върху извеждането на измерения на националните култури и културните сравнения с цел изготвяне на пълен каталог на културните нагласи и норми на поведение. Подобни „каталози“ неизбежно водят до широки и често недостатъчно точни обобщения относно националните културни специфики. Освен това, изброяването на измерения на националните култури не може да бъде достатъчно подробно, за да отрази нюансите на межкултурното общуване в разнообразните межкултурни ситуации. Функционалистичните подходи остават в сферата на хипотетичното – те не са в състояние да обяснят достатъчно добре как хората общуват помежду си в реалния живот (Casmir, 1978). Поставят се под въпрос „централните тенденции“ в националните културни ценности и практики. Макар и полезни за разбирането на националните културни различия в широк смисъл, те не са удачни за разбиране на ежедневните поведенчески

Таблица 1. Функционалистични и транзакционни възгледи за култура

Функционалистични възгледи	Транзакционни възгледи
Културата като неизменяем външен фактор (статична категория)	Културата като динамично създавана посредством взаимодействие между хората (динамична категория)
Фокусът е върху националната култура, съответно върху „централните тенденции“ в националните културни ценности и практики	Културата е многоизмерна категория – не е изцяло функция на националната принадлежност
Културата е първостепенен фактор, който „програмира“ хората да мислят и да се държат по определен начин	Културата не разполага с „пълна власт“ – индивидът има силата да преосмисли културните стереотипи
Приоритет имат културните различия	Признаване на различията, но и разпознаване на приликите между чуждестранните партньори
Процесът на общуване се основава на научени и споделени поведенчески модели от група хора; функция е на входните компоненти	Процесът на общуване има диалогичен характер – представители на различни културни групи съвместно създават разбираня и значения, чрез споразумяване; функция е както на входните, така и на новопоявяващи се фактори

Източник: изготвено от автора

модели и начини на мислене на хора с различна национална принадлежност, които работят заедно в условията на динамично и сложно международно бизнес обкръжение. Vosland (1985) обобщава, че редица други фактори, освен националната култура, влияят върху оценките на измеренията на националните културни различия – например, равнище на образование, възраст, професия, организационна култура. Patel (2007) отчита възможността културната вариация в рамките на националната държава да бъде поне толкова широка, колкото между държавите. Usunier (1998) счита за погрешно да се приема, че националните граници контролират културата. Той дава за пример държава като Швейцария, Индия и африкански държави, за да покаже, че националните граници не залагат автоматично съществуването на хомогенна култура в тях.

Моделите за межкултурно общуване, разработени от позициите на транзакционните възгледи за култура, преодоляват споменатите по-горе недостатъци. При взаимодействието между представители на две различни национални култури, всеки от тях носи своя „културен багаж“ със себе си – в резултат от интернализацията на ценности и практики от собствената си национална култура. Едновременно с това обаче, от перспективата на диалогичния модел на межкултурно общуване, всеки от участниците в общуването излиза от своето културно обкръжение и всички заедно създават нов съвместен контекст (Volten, 1999). В литературата присъстват различни наименования на този нов съвместен контекст: трета култура (Casmir, 1978), обща култура (Kincaid, 1987), транзакционна култура (Bell, 1992), договорена култура (Brannen и Salk, 2008), работна култура (Krishna, Sahay и Walsham, 2004). Независимо от различните наименования, те обозначават сходен феномен – ситуационна субкултура, която възниква и кристализира

в процеса на динамично взаимодействие между хората¹.

Casmir (1978) предлага изграждането на трета култура като начин за преодоляване на статичния подход в разбирането за межкултурно общуване: „Концептуалният модел за трета култура се основава на осмислянето на общуването като процес на договаряне, споразумяване относно разбираня и значения. Диалогичният характер на общуването е необходим за справяне с хаотичното обкръжение“. Изграждането на трета култура се основава на диалогичната ориентация, на съвместното създаване на значения и на споделени разбираня.

Участниците в процеса на межкултурно общуване могат и трябва да изградят транзакционна култура чрез споразумяване относно своите културни различия (Shuter, 1993). Нека се върнем към смесеното германско-японско предприятие. Преговорите между представителите на двете национални култури имат по-голям успех, ако всеки от тях осъзнава и разбира особеностите на културния произход на другия. Ако двамата мениджъри разбират межкултурните си различия, те по-лесно биха могли да открият начин да изградят транзакционна култура, приемлива за всяка от страните. Делови взаимоотношения като тези не могат да бъдат успешни, ако се развиват по модела на етноцентризма или на контрола, макар на практика, моделът на контрола да се прилага в редица делови взаимоотношения (Yoshikawa, 1987). Т.е. концепцията за транзакционна култура отразява разбирането за динамичната природа на процеса на межкултурно общуване. Третата култура, според Casmir (1997) „би могла да се представи като израз на взаимност, която може да бъде разбрана, съхранена и защитена от тези, които са участвали в нейното изграждане“. Тази взаимност е по-

¹ Авторът приема посочените термини като взаимозаменяеми. По-нататък в текста се използва терминът транзакционна култура, с изключение на случаите, когато цитираният автор е възприел друго наименование.

лезна за всички страни в нейното създаване. В процеса на изграждане на транзакционна култура, от всички участници се очаква да предложат своя начин на мислене. „Трансформациите в културата могат да бъдат и са резултат от диалога, целта е организиране и реорганизиране на хаотичното обкръжение“ (Casmir, 1999). Транзакционната култура е начин за разбиране как представителите на различни културни групи съвместно създават разбираня и значения.

От позициите на транзакционната перспектива, комуникационният процес е нещо различно, или нещо повече от своите първоначални, входни компоненти. Той е резултат както от входните фактори, така и от новопоявяващи се фактори. Концепцията за транзакционна култура поставя под въпрос възможността комуникационният процес да бъде напълно разбран чрез изучаване на културата на равнище индивид и на националната култура на участниците в межкултурни срещи. Всяка межкултурна ситуация изисква нов, ситуационен модел, който се формира в резултат на взаимодействието на съставните му части. Транзакционното мислене предпазва от съблазнителното заключение, че „правилата на играта“ са ясни от самото начало. Casmir (1978) представя изграждането на трета култура като процес, който обединява представители на различни културни групи, за да създадат споделена трета култура. Тази нова култура се превръща в основа за общуването между всички участници – своеобразно когнитивно пространство, което обединява елементи от културите на партньорите и в същото време, остава нещо самостоятелно и отделно. В този смисъл, изграждането на транзакционна култура не означава нито пълно възприемане на, нито пълно приспособяване към културните специфики на партньора. Транзакционна култура в международния бизнес се създава посредством съзнателен процес на развитие, по време на който

всички участници изграждат разбиране за и започват да ценят деловите си партньори, като едновременно с това договарят условията на сделката.

Изграждането на транзакционна култура е органичен процес, протичащ отголу-нагоре, при който участниците в него преобразуват своите когнитивни схеми и вярвания с цел създаването на нещо конструктивно (Casmir, 1993). Вместо да се опитват да влишат своите делови партньори и техните начини на общуване в предварително дефинирани категории, участниците в межкултурното общуване вървят заедно напред, като създават нови разбираня и реалности. Casmir и Muir-Packman (1999) описват изграждането на трета култура като „творческо и иновативно усилие“, което води до създаването на нещо ново (трета култура), което не е съществувало преди това. Изграждането на трета култура предполага преминаване през серия от стъпки като установяване на контакт; идентифициране на взаимна нужда от сътрудничество; събиране на информация за партньора; размисъл върху собствената перспектива, нужди, ценности, стандарти; обмисляне как собствените перспективи, нужди, ценности, стандарти могат да се интегрират с тези на деловия партньор; извеждане, тестване и промени в собствените подходи на общуване; интегриране на всички компоненти; договаряне и предоговаряне на взаимоотношенията с партньора (Casmir, 1993, 1994).

Изграждането на транзакционна култура е проактивно. Индивидът е основен деятел в създаване на ползотворни взаимоотношения. Това разбиране е в противоречие с функционалистичните теории за културата, които определят последната като първостепенен фактор, който „програмира“ хората да мислят и да се държат по определен начин. Културата е всепроникваща, но не предопределя изцяло начина на мислене и поведението на хората. Индивидът разполага със силата и способността да преосмисли и да промени културните стереотипи. Съ-

гласно транзакционните възгледи за култура, последната не разполага с „пълна власт“, за да направлява поведението на хората по модела “стимул – реакция”. Културата е процес, а не статичен обект. Изграждането на транзакционна култура е с цел постигане на взаимноизгодни резултати за всички участващи страни. Стремехът е оползотворяване на кооперативния потенциал на взаимоотношенията между чуждестранните партньори. Налице е съответствие с концепцията за взаимодействие на Weick (1995), съгласно която индивидите и организациите оказват влияние върху своето обкръжение, както и обкръжението влияе върху тях. Концепцията за взаимодействие на Weick допринася за разбирането на това как индивидите и организациите създават разбираня посредством взаимодействие помежду си, след което изпитват въздействието на тези разбираня върху себе си. Концепцията за транзакционна култура кореспондира и с теорията за конвергенция в общуването и изграждането на т.нар. “обща култура” (Kincaid, 1987). Kincaid заимства от термодинамиката понятието “ентропия”, прилага го към общуването и предлага теорията за конвергенцията в общуването. В нетехнически смисъл, понятието „ентропия” се използва като измерител на хаоса и случайността в една система. Колкото по-висока е степента на ентропия в една система, толкова по-произволни, дезорганизирани, разбъркани, несходни и независими едно от друго са събитията в нея. И обратно, колкото по-ниска е степента на ентропия, толкова по-организирани, подредени, сходни и взаимозависими са събитията в системата. Основно положение в теорията за конвергенцията е, че „ комуникационният процес води до промяна в статистическото разпределение на вярванията, ценностите, поведението в една култура” (Kincaid, 1987). Kincaid, Yim, Woelfel и Barnett (1983, с. 212) описват фундаменталния принцип в общуването така: „Една затворена социална система, в която

е налице безпрепятствена комуникация между нейните членове, с течение на времето, проявява тенденция към конвергенция на колективния модел на мислене, при което степента на ентропия в системата намалява. [...] Една затворена социална система, в която отсъства комуникация между нейните членове, с течение на времето проявява тенденция към дивергенция на колективния модел на мислене, при което степента на ентропия в системата нараства”. Съгласно този принцип, „неограничената комуникация води до създаването на обща култура, т.е. до конвергенция на вярванията, ценностите и поведението на хората” (Kincaid, 1987, с. 216). Безпрепятствена комуникация е възможна в условията на симетрия, при което никои от участниците в процеса на общуване няма власт над останалите. Този процес на общуване е диалогичен, кооперативен, интегративен по своята същност (Linell, 1990) и оказва положително влияние върху вярванията, ценностите и поведението на участниците в него. Диалогичният модел, който намалява барьерите и ограниченията пред комуникационния поток, допринася за културната конвергенция, за преход от по-висока към по-ниска степен на ентропия и за успешното междукултурно общуване. Matoba (2002) сравнява процеса на изграждане на транзакционна култура с изкачването на планина. Когато човек достигне върха на планината, той вижда, че всички пътеки отдолу водят към върха, но всяка пътека е различна. Изграждането на транзакционна култура е процес на своеобразно освобождаване на индивида от неговата ограничена перспектива в общуването.

2. Как да се изработи транзакционна култура за целите на международния бизнес?

Изграждането на транзакционна култура не е лесно и безпрепятствено. Процесът е често неуловим. Практическите насоки

за изграждане на транзакционна култура имат значение за повишаване на ефективността на подобни усилия.

2.1. Изграждането на транзакционна култура е процес, който задава рамката на междукултурно общуване

Процесът на изграждане на транзакционна култура търси да помогне на участниците в международния бизнес да разберат партньорите си и тяхното поведение, да постави обща основа за общуване и съдействия на хората да работят заедно. От участниците се изисква да бъдат внимателни към процеса и към промените в него, които настъпват в съответствие с развитието на индивидите, участващи в него, и на взаимоотношенията между тях. При това, в основата на изграждане на транзакционна култура е диалогичният процес. „Привлечането на хората към участие в диалог повишава качеството на контакта между тях и създава пространство за високо съзнание, разбиране и трансформации” (Groscurth и Orbe, 2006). Диалогът е средство за изграждане на транзакционна култура. Диалогичният подход е разпространен в литературата за общуването. Често пъти в нея се цитира пионерския труд на Viber (1958, 1965). Диалогът, според Viber, изисква изключителна откритост към различното, в същото време, това не е неразумна или лековерна толерантност. Участниците в един автентичен диалог изразяват несъгласие един с друг, те се противопоставят на отсречното мнение, проучват, спорят (Orbe, 2004). Всичко това обаче се случва при нагласата за отговорна откритост за въздействие от отсрещната страна (Cissna и Anderson, 2002). Според Viber (1965), „чист диалог” е трудно да бъде осъществен, а дори още по-трудно е да бъде поддържан. Диалогът може да бъде неуловим, защото той не се поддава на предварително формално разделяне на фази (Grudin, 1996). Независимо от това,

В опита си да подпомогнат практическото изграждане на транзакционна култура в процеса на междукултурно общуване, Ellinor и Gerard (1998) разпознават четири стадия на диалогичния процес: (1) „псевдо общност” – стадият, в който събеседниците се опознават и обръщат повече внимание на сходствата помежду си отколкото на различията; (2) „хаос” – събеседниците обръщат внимание на различията помежду си и влизат в противоречия един с друг; (3) „осъзнаване” – събеседниците започват да търсят колективната идентичност на своята общност и разбират, че сътрудничеството може да е ползотворно; (4) „общност” – събеседниците са открили своята колективна идентичност и се чувстват комфортно да общуват открито един с друг; те могат да извлекат ползи от разнообразието. Тези стадии кореспондират с това, което Scharmer (2000) описва от гледна точка на качеството на общуване: „приятен разговор”, „труден разговор”, „диалог, който кара участниците в него да се замислят”, „конструктивен диалог”. Според Scharmer (2000), диалогичният процес преминава от стадия на „приятен разговор” до „конструктивен диалог”. Изграждането на транзакционна култура е съзнателно, активно и процесноориентирано, а не статично и структурирано. Изграждането на транзакционна култура не може да бъде пасивно или да се случи случайно. Casmir описва съзнателното усилие по следния начин: това е създаването на взаимоприемливи, непринудителни структури, организация, ценности, артефакти и други аспекти на културата... като съзнателно комуникационно усилие, с течение на времето от всички, които участват в изграждането на основите на бъдещо доверие, уважение и смислени взаимодействия (Casmir, 1991). Изграждането на транзакционна култура предполага съвместни усилия на всички участници в процеса. Транзакционна култура не може да бъде изградена от само една

от страните – тя изисква участието на всички страни в межкултурното общуване. Процесно ориентираната същност на транзакционната култура означава, че изграждането на последната изисква време. Транзакционната култура не е бързо решение на проблемите, които възникват в разнообразните межкултурни сценарии в международния бизнес. Изграждането на транзакционна култура е процес на съзнателно обмисляне, информационно осигуряване, иновативни практики от страна на участниците. Процесът на изграждане на транзакционна култура продължава през цялото време на межкултурния контакт. Участниците в межкултурни срещи не могат да кажат: „Това е – приключихме с изграждането на нашата транзакционна култура” (Patel, 2007).

2.2. Изграждането на транзакционна култура изисква пресичане на културни и йерархични граници

Участниците в процеса на межкултурно общуване трябва да се стремят към изживяване на моменти на близост, в които те пресичат културни и йерархични граници между тях, и общуват с нагласата за откритост, искреност, уважение към различията на околните. Orbe (2004, 2007) нарича тези моменти диалогични. Точно тогава межкултурното общуване се трансформира в диалогично общуване и се задейства процесът на изграждане на транзакционна култура.

Диалогичните моменти настъпват, когато хората се споразумеят за това как техните житейски преживявания са едновременно сходни и различни. Ето защо изграждането на транзакционна култура изисква самопознание, умения за интроспективен анализ, от една страна, и знание за партньора, от друга страна. „Участниците показват склонност да разберат първо себе си, своите собствени особености и нужди, липсата на такова разбиране или

своя наивитет” (Casmir, 1978). Моментите на близост настъпват, когато *непознатото стане познато* (хората осъзнават дълбоките прилики помежду си отвъд повърхностните различия) и *познатото стане непознато* (хората преосмислят себе си в контекста на опознаването и разбирането на околните). Межкултурното общуване трябва да отчита както различията, така и сходствата между участниците в него.

Все по-често в литературата се появяват критики към традиционния фокус, в процеса на межкултурно общуване, върху културните различия. Действително, различията в светогледа, ценностите, езика и езиковите схеми на участниците обикновено затрудняват процеса на межкултурно общуване. В същото време, идентифицирането на сходствата между хората помага за пресичане на културните граници помежду им и съответно, за споразумяване относно културните различия. Общите черти правят ефективната межкултурна комуникация възможна. Различията са тези, които правят общуването поучително и просветително, и често – предизвикателно. Разпознаването на приликите между чуждестранните партньори е важна промяна в парадигмата за межкултурно общуване. Вместо да се концентрират само върху един конкретен аспект на межкултурните различия – най-често върху най-видимия – участниците в процеса на межкултурно общуване трябва да съзнават начините, по които те си приличат, макар и да са по-слабо забележими.

Изграждането на транзакционна култура е егалитарен, демократичен подход към межкултурното общуване. То може да стане само в климат на взаимно доверие между партньорите. Пресичането на културни граници не може да бъде успешно при взаимоотношения на власт и подчинение (Casmir, 1991). Процесът на изграждане на транзакционна култура трябва да отчете нуждите на всички участници, ничии

нужди не трябва да имат приоритет пред тези на останалите участници. Изграждането на транзакционна култура изисква справедливост в общуването. Опитите за изграждане на транзакционна култура са безуспешни при наличие на неравенство в ролите, статуса, престижа в рамките на комуникационното взаимодействие.

2.3. Изграждането на транзакционна култура изисква разбиране за културата като многоизмерна категория

Макар литературата по межкултурно общуване традиционно да се фокусира върху националната култура, фактори като възраст, пол, социално-икономически статус, душевност са също източници на културни влияния върху индивида. Orbe (2007) говори за културна точка на пресичане, която се отнася до сложните начини, по които различните равнища на културата се пресичат и така влияят върху процеса на общуване. Националната култура е само един от елементите от сложната „шевица“ на идентичността на индивида. Waldron и Di Mare (1998) показват как проучването на различни аспекти от културната идентичност на индивида е по-ефективно от фокуса върху един единствен аспект на културата. Многоаспектното разбиране за култура позволява по-дълбоко вникване във връзката „култура – общуване“. На равнище здрав разум, повечето хора разбират, че е по-скоро изключение, конкретна комуникационна практика (например, агресивен подход към разрешаването на конфликти) да може да бъде обяснена с един единствен аспект от идентичността на индивида (например, националната принадлежност). В същото време, голяма част от межкултурната теория и практика се базира на подобно разбиране. Все повече изследователи признават, че концепцията за културната точка на пресичане е разумен подход за изследване на межкултурните срещи. Изграждането на транзакционна култура

изисква от практиката да устоява на изкушението да разглежда влиянието на един аспект на културата в изолация от останалите, т.е. без да се отчита как другите компоненти на идентичността – пол, възраст, професия, икономически статус, принадлежност към субкултура – влияят върху комуникационното поведение на индивида. Участниците в системата на международния бизнес също така не трябва да забравят, че елементите на идентичността не са статични. Културната идентичност е динамична – тя се променя в процеса на общуване, с течение на времето и в съответствие с особеностите на контекста. Картината на межкултурно общуване никога няма да бъде пълна, ако отразява перспективите само на част от участниците в него. Многоизмерността, като характеристика на културата, изисква от участниците в межкултурното общуване да осъзнават, че техните собствени възприятия и разбирания се коренят в конкретно социално обкръжение, което е различно от това на останалите.

2.4. Изграждането на транзакционна култура изисква диалектическа нагласа в участниците в процеса на межкултурно общуване

Диалектическият подход означава индивидът да възприеме две противоположни идеи едновременно и да прозрے приноса на всяка от тях. Диалектическият подход стимулира участниците в общуването да преодолеят опростените възгледи за межкултурно общуване и да възприемат една холистична, многоизмерна перспектива. Martin и Nakayama (2000) съветват участниците в межкултурното общуване да осмислят културата и общуването именно от позициите на диалектическата перспектива. Двамата изследователи извеждат шест противоположности, които трябва да бъдат осмислени и помирени в диалектическо единство. Межкултур-

ното общуване: (1) е резултат както от влиянието на груповата култура, така и на особеностите на индивида (групова култура – индивид), (2) е повлияно както от идентичността на индивида, така и от контекста (идентичността – контекстуално обусловено поведение), (3) се основава както на разликите (различия – сходства), (4) е както статично, така и постоянно променящо се (статика – динамика), (5) е продукт на обстоятелствата както от миналото, така и от настоящето (минало – настояще/бъдеще), (6) участниците се характеризират както с привилегии, така и с ограничения (привилегии – недостатъци). Изграждането на транзакционна култура изисква разпознаване на противоречията в межкултурното общуване като естествени и конструктивни.

2.5. Изграждането на транзакционна култура се подпомага от структуриране на диалогични пространства

Макар диалогът да не може да бъде наложен, обособяването на диалогични пространства повишава вероятността от възникване на моменти на близост между участниците. Стратегическото структуриране на пространството създава диалогична среда, която съдейства за изграждане на транзакционна култура. Обособяването на диалогични пространства – както физически, така и виртуални, е едно от решаващите предизвикателства пред участниците в системата на международния бизнес.

Заклучение

Съвременното управление на международния бизнес следва да изхожда от перспективата на транзакционната култура, а не да абсолютизира ролята на националната култура, която се явява само един от факторите в процеса на межкултурни срещи. Съгласно концепцията за изграждане на транзакционна култура,

межкултурното общуване се отнася не толкова до съобразяване на измерения на националните култури, колкото до взаимодействия и процеси, които способстват за съвместно създаване на значения и разбираня в хаотично и непредвидимо обкръжение. Подходът на транзакционната култура ползва системите от културни променливи на Parsons, Kluckhohn и Strodtbeck, Hall, Hofstede, Schwartz, проекта Globe и други, като задава въпроса: „Какво може да бъде заимствано от тези и други теории, за да се разбере по-добре социалното взаимодействие и межкултурното общуване? Как биха могли да бъдат привлечени околните за взаимодействие и диалог с тях?“ Межкултурното общуване е успешно тогава, когато участниците в него показват емпатия към другите и се опитват да вникнат в техните мотиви, ценности и очаквания. Изграждането на транзакционна култура е ефективен начин за интеграция на привидно противоречиви ценности на хора от различни култури и тяхната трансформация във взаимодопълващи се части на едно цяло. Създаването на изгода е не посредством компромиси по отношение на межкултурните различия, а чрез постигане на синергия от съчетаване на различни характеристики на националните култури. Интеграцията и трансформацията са важни стъпки по пътя към постигане на транзакционна култура (Yoshikawa, 1987), при което човек се учи да преодолява предразсъдъците и отрицателните стереотипи към другите култури. Практиката на международния бизнес трябва да популяризира и утвърждава концепцията за транзакционна култура. Какви са шансовете за нейното разпространение? Според Rogers (1983), когато 5 % от членовете на едно общество приемат една нова идея, тя се „установява“ в обществото. Когато 20 % възприемат идеята, тя вече „не може да бъде спряна“.

Феноменът транзакционна култура надгражда философските и методологични основи на межкултурното общуване и поставя въпроса за промяна на парадигмата за култура и межкултурно общуване. Международният бизнес може да бъде основен бенефициент на ползите от изграждане на транзакционна култура в процеса на межкултурно общуване.

Работата по темата би могла да продължи чрез емпирични изследвания на проявите на феномена транзакционна култура в практиката на българските участници в системата на международния бизнес при деловото им общуване с чуждестранни партньори.

Цитирани източници:

- Asante, M. K., W. B. Gudykunst (eds.), 1989. *Handbook of International and Intercultural communication*. London: Sage.
- Barkema, H. & Vermeulen, F., 1997. What Differences in the Cultural Backgrounds of Partners Are Detrimental for International Joint Ventures? *Journal of International Business Studies*, 4th Quarter, 28(4): 845-864.
- Bell, A. H., 1992. *Business Communication: Toward 2000*. Cincinnati: South-Western.
- Bolten, J., 1999. Intercultural Business Communication: An Interactive Approach. In: C. R. Lovitt, D. Goswami (eds.), *Exploring the Rhetoric of International Professional Communication*. New York: Baywood. 139-156.
- Buber, M., 1958. *I and Thou*. New York: Scribner.
- Buber, M., 1965. *Between Man and Man*. New York: Macmillan.
- Bosland, N., 1985. An Evaluation of Replication Studies Using the Values Survey Module. Institute for Research on Intercultural Cooperation, Rijks-universiteit Limburg Working Paper 85-2, Maastricht.

- Brannen, J. V. and Salk, J. E., 2000. Partnering Across Borders: Negotiating Organizational Culture in a German Japanese Joint Venture. *Human Relations* 53, 4, 451-87.
- Brislin, R., 1981. *Cross-Cultural Encounters*. Pergamon.
- Casimir, F.L., 1978. A Multicultural Perspective of Human Communication. – In: F. Casimir (ed.). *Intercultural and International Communication*. University Press of America, 241-257.
- Casimir, F. L., 1991. Introduction: Culture, communication, and education. *Communication Education*, 40(3).
- Casimir, F. L., 1993. Third Culture Building: A Paradigm Shift for International and Intercultural Communication. In: S. A. Deetz (Ed.), *Communication Yearbook Vol. 16*, 437-457. Newbury Park, CA: Sage.
- Casimir, F. L., 1994. *Building Communication Theories: Socio/Cultural Approach*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Casimir, F. L., 1997. Ethics, Culture, and Communication: An Application of the Third-Culture Building Model to International and Intercultural Communication. In: F. Casimir (ed.). *Ethics in Intercultural Communication*. London: Lawrence Erlbaum Asso. Publication, 89-118.
- Casimir, F. L., 1999. Foundation for the study of intercultural communication based on a third culture building model. *International Journal of Intercultural Relations*, 23-1, 91-116.
- Casimir, F. L., Muir-Packman, H., 1999. Learning from the Euro Disney experience: A case study in international/intercultural communication. *Gazette: The International Journal for Communication Studies*, 61(6), 473-489.
- Cissna, K. N., R. Anderson, 2002. Moments of meeting: Buber, Rogers, and the potential for

- public dialogue. Albany: State University of New York Press.
- Condon, J. C., F. Yousef, 1975. An introduction to intercultural communication. The Bobbs-Merill Company.
- Cullen, J., J. Johnson, T. Sakano, 2000. Success Through Commitment and Trust: The Soft Side of Strategic Alliance Management. *Journal of World Business*, 35 (3).
- Ellinor, L., G. Gerard, 1998. Dialogue: Rediscovery the Transforming Power of Conversation. New York: John Wiley and Sons, Inc.
- Groscurth, C. R., M. Orbe, 2006. The oppositional nature of civil rights discourse: Co-cultural communicative practices that speak truth to power. *Atlantic Journal of Communication*, 14(3), 123-140
- Grudin, R., 1996. On dialogue: An essay in free thought. New York: Houghton Mifflin.
- Gudykunst, W. B., 1983. (ed.). Intercultural communication theory. Sage.
- Gudykunst, W. B., 1991. Bridging differences: Effective intergroup communication. Sage.
- Gudykunst, W. B., Y.Y. Kim, 1984. Communicating with strangers: An approach to intercultural communication. Random House.
- Hall, E. T., 1976. Beyond Culture. Anchor Press.
- Hoecklin, L., 1993. Managing Cultural Differences for Competitive Advantage. The Economist Intelligence Unit, Special Report No. 656.
- Kapferer, B., 1976. Introduction by Bruce Kapferer in 'Transaction and Meaning: Directions in the Anthropology of Exchange and Symbolic Behaviour'. Philadelphia ISHI.
- Kauser, S., V. Shaw, 2004. The Influence of Behavioural and Organisational characteristics on the Success of International Strategic Alliances. *International Marketing Review*, 2 (1): 17-52.
- Kincaid, L., 1987. The Convergence Theory of Communication, Self-organization, and Cultural Evolution. In. L. Kincaid (ed.), *Communication Theory*. New York: Academic Press. 209-222.
- Kincaid, L., J. O. Yum, J. Woelfel, G. A. Barnett, 1983. The cultural convergence of Korea immigrants in Hawaii: An empirical test of a mathematical theory. *Quality and Quantity*, 18, 59-78.
- Krishna, S., S. Sahay, G. Walsham, 2004. Managing cross-cultural issues in global software outsourcing, *Communication of the ACM*, Vol.47, No 4
- Linell, P., 1990. The power of dialogue dynamics. In: Markova, I. and Foppa, K. (eds.). *The Dynamics of Dialogue*. New York: Harvester Wheatsheaf, 147-177
- Martin, J. N., T. Nakayama, 2000. Thinking dialectically about culture and communication. *Communication Theory*, 9(1), 1-25.
- Matoba, K., 2002. Glocal Dialogue: Transformation through transcultural communication.
- ENGIME Workshop: Communication across cultures in multicultural cities, 2002
- Orbe, M., 2004. Co-cultural theory and the spirit of dialogue: A case study of the 2000-2002 community-based civil rights health project. In G.-M. Chen & Starosta (Eds.), *Dialogue among diversities*, 191-213, Washington: National Communication Association
- Orbe, M., 2007. Multicultural vision for dialogic communication for the 21st century. WCA: *Communication in the 21st century: exploring roots, expanding visions*. Brisbane.
- Park, S. and G. Ungson, 1997. The Effect of National Culture, Organizational Complementarity, and Economic Motivation on Joint Venture Dissolution. *Academy of Management Journal*, 40 (2): 279-307

- Patel, T., 2007. The role of dynamic cultural theories in explaining the viability of international strategic alliances: A focus on Indo-French alliances. *Management Decision*, Vol. 45 Iss: 10, 1532 - 1559
- Prosser, M. H., 1978. *The cultural dialogue: An introduction to intercultural communication*. Houghton Mifflin Company
- Rayner, S., E. Malone, 1999. Security, Governance and the Environment, in Lowi, M. R. & Shaw, B. R. eds, 1999. *Environment and Security: Discourse and Practices*, MacMillan, Basingstoke.
- Robson, M., 2002. Partner Selection in Successful International Strategic Alliances: The Role of Cooperation. *Journal of General Management*, 28(1).
- Rogers, Everett, 1983. *Diffusion of Innovations*, Third Edition. New York: Macmillan Free Press.
- Samovar, L. A., R. E. Porter, N. Jain, 1981. *Understanding intercultural communication*. Wadsworth.
- Samovar, L. A., R. E. Porter, 2001. *Communication between cultures*. Belmont, CA: Wadsworth.
- Scharmer, C. O., 2000. Organizing Around Not-Yet-Embodies Knowledge. In: G. Krogh, I. Nonaka and T. Nishiguchi (eds.), *Knowledge Creation, A Source of Value*. London: Macmillan Press. 36-60.
- Shuter, R., 1993. On third-culture building. *Communication yearbook*, 16. Newbury Park, CA: Sage, 429-436.
- Vanhonacker, W., Y. Pan, 1997. The Impact of National Culture, Business Scope and Geographic Location on Joint Venture Operations in China. *Journal of International Marketing*. Vol 5 (3): 9-30.
- Waldron, V. R., L. Di Mare, 1998. Gender as a culturally determined construct: Communication styles in Japan and the United States. In D. J. Canary and K. Dindia (Eds.), *Sex differences and similarities in communication: critical essays and empirical investigations of sex and gender in interaction*, Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Yoshikawa, M., 1987. The Double-Swing Model of Intercultural Communication between the East and the West. In: Kincaid L. (eds.), *Communication Theory: Eastern and Western Perspectives*. New York: Academic Press, 319-329.
- Young Tae, C., R. Hise, J. Conant, 2003. The Impact of Marketing and Communication Competencies on the Performance of International Strategic Alliances. *AMA Winters Educators Conference Proceedings*, Vol 14.