

BUSINESS ENGLISH? ЗАЧЕМ? ЗНАЧЕНИЕ ВЛАДЕНИЯ ДЕЛОВЫМ АНГЛИЙСКИМ КАК СОСТАВЛЯЮЩАЯ КУЛЬТУРЫ УПРАВЛЕНИЯ

© 2020 Е. Е. Татаринцева

Воронежский институт высоких технологий (Воронеж, Россия)

В этой работе попробуем подвести итоги уроков, извлеченных из нашего труда и из литературы о приобретении второго языка, в несколько советов, которые подчеркивают, как люди могут изучать английский язык более эффективно и использовать передовые технологии управления, применяемые в международной практике. Приведен пример использования успешных коммуникативных подходов в решении проблем планирования и организации бизнеса. Доказано, что системный подход в изучении и использовании межкультурного опыта коммуникаций оказывает продуктивное действие на развитие локальных экономических процессов.

Ключевые слова: взаимодействие, развитие сообщества, культура управления, психологический климат, сотрудничество, межкультурная коммуникация.

Введение

Кем бы вы ни были и чем бы ни занимали своё свободное и рабочее время, вне зависимости от круга ваших интересов и потребностей основная достоверная, передовая и полезная для Вас, актуальная информация в любой области знаний в наши дни, как правило, распространяется в глобальной информационной сети на английском языке. Давление говорить по-английски на рабочем месте продолжает расти, в то время как все больше и больше компаний инвестируют в глобализацию своих команд.

Передовые компании уделяют максимум внимания качеству *взаимодействия* с сотрудником на всех этапах: при поиске работы, трудоустройстве, в ходе адаптации, обучения и развития, оценки и получения вознаграждения, при управлении эффективностью, карьерным ростом и внутренней мобильностью, а также при *поддержании связей* с бывшими сотрудниками (*развитие сообщества* «выпускников и бумерангов»). Качество этого взаимодействия напрямую зависит от уровня зрелости HR-процессов, от наличия развитой технологической инфраструктуры и инструментов аналитики, а также от *культуры общения* и *психологического климата*. В свою очередь, опыт сотрудника представляет собой совокупность впечатлений от взаимодействия с работода-

телем, начиная с момента поиска работы и заканчивая увольнением.

Согласно исследованиям к 2030 году число людей в глобальной рабочей силе достигнет 3,5 миллиардов человек, и все же будет ощущаться нехватка квалифицированных работников.

Результатом, вероятно, станет усиление глобальной конкуренции за таланты. Вместо того, чтобы предположить, что мы будем постоянно работать в одной организации, в нашей родной культуре, нам понадобятся новые навыки, *отношения и поведение*, которые помогут нам работать в *разных культурах*. Наши способы мышления о карьере, коллегах и *сотрудничестве* должны стать более гибкими и адаптируемыми.

Тем не менее, освоение нового языка требует времени и ресурсов, и многие люди - особенно взрослые, вне школ и ВУЗов, прилагают немалые усилия найти их. За последние восемь лет министерства образования, многонациональные компании и университеты использовали EF English Proficiency Index (EF EPI), чтобы помочь им понять, как подходы к преподаванию английского языка и делового английского языка, в частности, укладываются против Конкурентов. Это исследование помогло составить карту глобальных тенденций в изучении английского языка.

На протяжении многих лет мы снова и снова обнаруживаем, что знание английского языка в стране тесно связано с показателями инноваций и общего экономического благополучия. В то время как некоторые глобальные компании преуспевают в выра-

Татаринцева Екатерина Евгеньевна – Воронежский институт высоких технологий, преподаватель иностранного языка (Английский), tatarintsevae@outlook.com.

щивании англоязычной рабочей силы, другие барахтаются.

Вы профессионал, желающий улучшить свой бизнес (в том числе на английском языке), рассмотрите вопрос о включении его в свой план обучения:

a. Обучение лучше всего делать, устанавливая конкретные цели, которые являются сложными, но достижимыми.

b. Не оставляйте сроки открытыми, необходимо установить четкие сроки. Например, такая цель, как: "Мне бы хотелось, иметь возможность создать презентацию на английском языке", слишком расплывчата. Вместо этого, скажем, "Мне бы хотелось, иметь возможность уверенно продемонстрировать десятиминутную презентацию на английском языке о целях и возможностях компании, без использования PowerPoint, к концу августа".

c. Создавайте привычки. Найдите способы практиковать английский язык каждый день или каждую неделю. Регулярные усилия наращивают импульс и создают привычки обучения. Например, попробуйте читать одну отраслевую статью в день, раз в неделю выступать с презентацией на английском языке или писать еженедельные обновления для команды на английском языке.

d. Верьте в себя. Учащиеся, которые верят в свою собственную эффективность, более мотивированы и охотнее берутся за сложные задачи. Подумайте о том, действительно ли вы верите, что можете достичь поставленных целей. Если нет, пересмотрите свои цели и сделайте их менее значительными или более управляемыми, пока вы не верите, что можете достичь их.

e. Наслаждайтесь опытом обучения. Люди с более позитивным отношением к изучению английского языка прилагают больше усилий и узнают больше, чем люди с негативным отношением. Если вы обнаружите, что боитесь времени практики английского, нужно переосмыслить свой подход.

f. Будьте изобретательны: прочитайте английскую версию любимой книги, например, или запишитесь на занятия английской кулинарии.

g. Используйте подлинные английские материалы. Учебники и практические тесты имеют свое время и место. Но подлинные материалы, такие как тв-шоу, подкасты и выступления на TED, знакомят вас с английским языком в его родной среде обитания. Они лучше подготовят вас к реальной жиз-

ненной ситуации, и они часто более приятны, чем строго учебные материалы.

h. Ищите хорошо написанные публикации, смотрите большие ораторских выступлений, и попытайтесь имитировать формат, структуру и язык тех, чьи работами вы восхищаетесь. Воздействие подлинных материалов не только помогает со знанием языка, но это также может повысить ваши знания в конкретной области.

i. Присоединяйтесь к позитивному обучающему сообществу. Хотя на рынке существует множество хороших приложений для изучения языка, исследования показывают, что учащиеся по-прежнему получают выгоду от наличия эффективного учителя и благоприятных обучающих сообществ. Учителя помогают учащимся ставить достижимые цели и преодолевать барьеры, которые неизбежно возникают на этом пути.

j. Поддерживающие единомышленники обеспечивают подотчетность и дружественный толчок, к тому что студенты должны идти в ногу со своими планами обучения. Студенты, которые присоединяются к группе социальных медиа со своими учителями и одноклассниками, учатся в два-три раза больше, чем те, кто этого не делает.

k. Настаивайте на обратной связи. Исследование понятно: оперативная и частая обратная связь оказывает огромное влияние на обучение. Ищите регулярную обратную связь от учителей и наставников, пока вы практикуете важную речь или работаете над критически важным бизнес-предложением. Найдите людей, которые любят придирается к языку и грамматике. Они помогут вам усовершенствовать ваш английский.

В современную цифровую эпоху становится все проще найти значимые ресурсы для улучшения вашего бизнеса на английском языке. Тем не менее, исследования показывают, что занятые профессионалы учатся лучше всего, когда у них есть какой-то структурированный курс с гибким графиком уроков. Конечно, ни один из вышеуказанных советов не сделает изучение английского языка легким. Даже при наилучшем подходе, изучение иностранного языка является долгосрочным и сложным обязательством. Тем не менее, исследования обнадеживают: с терпением, реалистичными целями и хорошим сообществом учащихся, действительно возможно для занятых специалистов освоить лингва франка в умеренно ограниченные сроки.

Язык изучается только через активную практику. Чем чаще учащийся погружается в активную языковую среду, тем выше шансы на его успешное изучение и впечатляющий результат.

Производство языка зависит от ситуации, которая делает его использование необходимым. Язык нельзя учить «оторванным от ситуации», учитель должен ввести каждую новую модель языка в осмысленную ситуацию, контекст.

Создание правильной лингвистической реакции на стимул требует усилий. Если учащийся не призван приложить эти усилия, освоения не происходит.

Создание правильного ответа также требует внимания. Внимание неизбежно ослабевает через некоторое время.

Разговорный язык приходит раньше, чем письменная речь. Восприимчивый пассивный опыт языка необходим, прежде чем любое продуктивное активное использование может начаться.

Обучение происходит быстрее, если правильный ответ на стимул немедленно подтверждается. Учащийся должен знать сразу, если усилие правильно или неправильно.

Обучение происходит быстрее, если учащийся доволен в ситуации, когда она/он может производить только правильный ответ. Каждый неправильный ответ создает неисправный шаблон поведения, который мешает процессу освоения.

Каждый изученный новый предмет должен быть подкреплён практикой до продолжения дальнейшего обучения.

Культурные различия в стилях коммуникации часто создают неожиданные недоразумения. Американцы, например, привыкли думать о японцах как о иерархичных, считая себя эгалитарными. Тем не менее, японцы считают американцев запутанными. Хотя американские боссы внешне эгалитарны, поощряя подчиненных использовать неформальный стиль общения и выступать на встречах, они кажутся японцам чрезвычайно автократичными в том, как они принимают решения. Как сказал японский менеджер, живущий в Соединенных Штатах и работающий в Mitsubishi: «Я не мог понять, как адаптировать свой подход от одного дня к другому, потому что культура была настолько противоречивой и загадочной». Когда вы лидер - независимо от того, как долго вы были в вашей роли или каким трудным бы ваш путь - вы просто руководи-

тель, даже для лучших из ваших сотрудников и ваш лучший инструмент в достижении поставленных целей – **коммуникация**. *Грамотное общение с подчиненными* – ключ к успеху. К сожалению, многие лидеры упускают это. Власть может привести к тому, что лидеры станут чрезмерно одержимы результатами и контролем, и, следовательно, будут относиться к своим сотрудникам как к средству достижения цели. Это наращивает страх людей - страх не достижения целей, страх потерять бонусы, страх неудачи - и, как следствие, люди перестают чувствовать положительные эмоции и их стремление к экспериментам и дальнейшему росту гаснет. Возьмем, к примеру, службу доставки еды Великобритании. Привлечение его водителей, которые доставляют молоко и хлеб миллионам покупателей каждый день, к процессу организации бизнеса, в то время как управление становилось все более метрическим в попытке сократить расходы и улучшить сроки доставки, привело к успеху. Каждую неделю менеджеры проводили еженедельные опросы с водителями и просматривали список проблем, жалоб и ошибок с буфером обмена. Это не вдохновляло ни на каком уровне, ни с одной из сторон. И, в конце концов, водители, многие из которых работали в компании в течение десятилетий, стали обижаться. Этот тип сверху вниз руководства является устаревшим, и, что более важно, контрпродуктивным. Сосредоточив слишком много внимания на контроле и конечных целях, а не на своих подчиненных, руководители затрудняют достижение желаемых результатов.

Ключ, таким образом, в том, чтобы помочь людям чувствовать себя целеустремленными, мотивированными и энергичными, чтобы они могли реализовать свои лучшие исполнительские качества.

Одним из лучших способов в решении подобных затруднений становится решение принять скромное мышление слуги-лидера. Руководители слуги рассматривают свою ключевую роль в качестве служащих по мере их развития и роста, обеспечивая ощутимую и эмоциональную поддержку по мере службы. Грубо говоря, слуги-руководители обладают смирением, мужеством и пониманием, чтобы признать, что они могут извлечь пользу из опыта других людей, которые обладают меньшей властью. Они активно ищут идеи и уникальный вклад сотрудников, которым они служат. Так слуги-лидеры создают культуру обучения и атмо-

сферу, которая поощряет последователей становиться самыми лучшими. Смирение и руководство слуги не означают, что лидеры имеют низкую самооценку, или примеряют на себя отношение раболепства. Вместо этого руководство слуг подчеркивает, что ответственность лидера заключается в повышении ответственности, автономии последователей – в том, чтобы побудить их думать самостоятельно и опробовать свои собственные идеи.

Вот как это сделать. *Спросите*, как вы можете помочь сотрудникам делать свою собственную работу лучше, а это значит *слушать*.

Звучит обманчиво просто: вместо того, чтобы рассказывать сотрудникам, как делать свою работу лучше, начните с вопроса, как вы можете помочь им делать свою работу лучше. Последствия такого подхода могут быть мощными. Рассмотрим бизнес доставки продуктов питания. После того, как его традиционная модель была нарушена новыми компаниями доставки, команда менеджеров решила, что порядок должен измениться. Компании необходимо было конкурировать на отличном обслуживании, но для этого им необходима была поддержка своих сотрудников, которые оказывали услуги. И им нужны были идеи, которые могли бы сделать компанию более конкурентоспособной.

Новый подход? Вместо того, чтобы придирается к проблемам, каждый менеджер был обучен просто спросить своих водителей: "Как я могу помочь вам обеспечить превосходное обслуживание?" Лидеры должны моделировать эти типы поведения, единомышленников, чтобы сотрудники стали эффективнее. Существовал огромный скептицизм в начале, как вы можете себе представить. Нелюбовь водителей к менеджерам была высокой, а доверие было низким. Но, когда депо менеджеры спрашивали: "Как я могу помочь вам повысить уровень предоставляемых услуг?" Некоторые водители начали вносить предложения. Например, один водитель предложил новые продукты, другой придумал способ быстрее сообщить о нехватке запасов, чтобы покупатели не остались без заказанных ими продуктов. Небольшие изменения создали добродетельный цикл, который сделал менеджеров более благодарными и более почтительными, увеличил готовность людей трудиться с энтузиазмом. Эти инновации помогли компании повысить уровень обслуживания.

Сотрудники, которые делают фактическую работу вашей организации часто знают лучше, чем вы, как сделать большую работу оптимально качественно и быстро. Уважая их идеи и поощряя их пробовать новые подходы к улучшению работы, вы побуждаете сотрудников быть более вовлеченными. Ваши еженедельные встречи должны быть более интерактивными и разговоры более честными и простыми в своем подходе.

Иногда лучший способ для руководителей поддерживать сотрудников, это создать пространство с низким риском, чтобы экспериментировать с идеями. Поступая таким образом, руководители поощряют сотрудников расширять горизонты того, что они уже знают.

Будьте скромны. Руководители часто не видят истинной ценности своих расходов, особенно "низкоуровневых" работников. Но когда руководители скромны, проявляют уважение и спрашивают, как они могут служить сотрудникам, совершенствуя организацию, результаты могут быть выдающимися.

1. Лидер, по определению, это тот, кто направляет, кто показывает путь на примере. Лидер, если он хочет быть эффективным, должен иметь возможность *убедить* других, *донести до сотрудников ключевые идеи*. Если нет *убеждения*, то просто нет руководства.

2. Чтобы иметь возможность убедить других следовать курсу действий, лидер должен иметь личную целостность. Если человеку нельзя доверять, он не может вести.

Моральное лидерство – это совсем другой вид лидерства. Вместо того, чтобы стремиться к тому, чтобы за ними следили, Нравственные Лидеры стремятся служить. Вместо того, чтобы демонстрировать свои собственные навыки, Моральные Лидеры, как правило, развивают потенциал других. Моральное лидерство не о ранге: любое лицо, занимающее любую должность, может быть моральным лидером, но такие люди всегда характеризуются глубоким чувством этики, движимы основными идеалами (такими как справедливость) и мотивированы стремлением к высшей цели.

Моральное лидерство также свидетельствует о конкретных возможностях и навыках. Прежде всего, Моральные Лидеры знают, как управлять собой, как умерить свое эго и как действовать с благородством и правотой. Они дальновидны и влияют на личные изменения. Моральные лиде-

ры также обладают высокоразвитым чувством эмоционального интеллекта и осваивают *ключевые социальные навыки*. Они работают, чтобы преодолеть препятствия и имеют опыт в *искусстве консультации*. Они создают *консенсус*, смещаются по разнообразию и устанавливают единство. Моральные лидеры – это совесть (т.е. моральный компас) предприятия или организации и клей, который держит его вместе.

Термин Моральное лидерство резонирует по этой причине, потому что люди видят необходимость в более широком понимании того, что такое хорошее руководство. В основе слова «мораль» выражена идея о праве и зле, поэтому мы ищем правильное лидерство, но чья идея правильного и неправильного является стандартом?

Определение того, что правильно оказалось несколько неуловимым перед лицом конкурирующих потребностей. Это требует самоанализа, критического мышления и *необходимого диалога* с различными группами, который занимает много работы и нуждается в необычной способности мириться с дискомфортом неопределенности, готовности исследовать и учиться.

Эффективный лидер абсолютно должен быть хорошим примером. История неоднократно подтверждала это. Геродот, известный как отец истории, заявил: «Я удовлетворен тем, что мы менее убеждены в том, что слышим, чем-то, что видим».

Руководителям ставится под сомнение, насколько они этичны в своем поведении и поведении, с точки зрения производимых товаров и услуг, общества, покупателей, поставщиков, сотрудников и всей экосистемы, в которой они работают. Точно так же, как персонал оценивается на основе их работы в организации, сотрудники также оценивают своих руководителей, с эталоном этики.

Нравственность в руководстве имеет большое значение. В тот момент, когда вы принимаете руководящую должность, вы должны быть готовы быть в глазах общественности. Ваше поведение должно быть безупречным. То, что вы говорите и делаете, должно быть измерено. Как руководитель, вы подотчетны работникам и обществу в целом. За каждым словом или действием лидера следят бесчисленные последователи. Последствия всего, что говорит и делает лидер, могут варьироваться. Лидерство, таким образом, приходит с обязанностями, непрерывной заботой и исключительной осторожностью.

Если оглянуться вокруг, мы найдем современных героев и тех лидеров, которые верят в моральное лидерство. Они не могут кричать с крыш и вести крупномасштабные этические крестовые походы. Но они будут двигаться терпеливо, осторожно и последовательно в правильном направлении. Их действия будут исправление или предотвращение моральных ошибок на рабочем месте. Они будут иметь способность к видению и способность предвидеть влияние каждого небольшого действия в достижении этого видения. Они обеспечат, чтобы видение и ценности организации включали этическое поведение. Они обеспечат интеграцию систем измерения производительности на рабочем месте с этикой. Медленно и кропотливо они создадут культуру, в которой ценится нравственность и с гордостью соблюдают этика.

Моральное лидерство не о том, чтобы сказать заинтересованным сторонам, что вы показали наилучшие результаты. Речь идет о том, чтобы глядя на себя в зеркало мы были в состоянии сказать себе, что сделали все правильно. Речь идет о возможности жить с вашим выбором, когда они сопоставляются с ценностями, а не с регулированием и квартальными результатами. Речь идет о возможности спать спокойно ночью не потому, что вы выиграли битву, а потому, что вы сделали все возможное.

Лидерство и уважение идут вместе. Как лидер, в то время как вы должны заслужить уважение, важно, чтобы вы уважали окружающих вас людей, это создает очень позитивную среду. Как лидер, естественно гордиться тем, что вы сделали, но смирение тоже важно. Гордитесь своими достижениями, но используйте это как платформу, чтобы объединить людей, чтобы достичь большего. Чувство смирения имеет важное значение для руководства, поскольку оно проверяет вашу человечность. Признание того, что мы делаем хорошо, а также то, что мы делаем не так хорошо, имеет жизненно важное значение для самосознания, и этического руководства не может существовать без самосознания.

Мы переживаем трудные времена, как в социальном, так и в экономическом плане. Мир вокруг нас быстро развивается и преобразуется. Нам нужно гораздо больше лидеров, которые будут вести нас через лабиринт перемен в мир завтрашнего дня, который лучше, чем сегодня. И лидер, за кото-

рым мы склонны следовать, конечно, моральный лидер.

Седьмое по счету глобальное исследование компании «Делойт» Global Human Capital Trends 2019, в котором приняли участие около десяти тысяч человек во всем мире, в очередной раз определило приоритетные направления работы с персоналом. Если в предыдущие годы участники исследования уделяли максимум внимания вопросу автоматизации как явления, влекущего упрощение многих рутинных и даже комплексных процессов, сокращение расходов и рост производительности, обсуждали, как изменится в этой связи бизнес-модель, теперь они всерьез задумались о том, как подготовить сотрудников к работе в принципиально новых условиях.

Как обеспечить себя навыками, которые позволят сохранить и укрепить позиции на высококонкурентном рынке?

По мнению экспертов, представителей бизнеса, органов власти и социологов навыки «сотрудника будущего» включают себя:

так называемые «подрывные навыки», необходимые для успеха в Четвертой индустриальной революции: компьютерные знания, программирование для роботов и автоматизации, цифровые навыки, навыки работы с новыми технологиями и инструментами, критическое мышление;

и важные навыки, необходимые для выживания в Четвертой индустриальной революции: умение принимать решения и решать проблемы, языковые и коммуникативные навыки, быстрая адаптивность.

Заключение

Очевидно, что для полноценного овладения так называемыми «подрывными»

навыками представителям поколения X (1965-1982 годов рождения), которые по-прежнему доминируют в структуре персонала большинства организаций, требуется специальная подготовка. Представителям поколения X не посчастливилось родиться «со смартфоном в руках», поэтому единственным для них способом конкуренции с коллегами из новых поколений за более интересные задачи и роли становится не только приобретение цифровых навыков, но и изменение собственных привычек и поведенческих шаблонов в работе, например, способность стать более гибкими и общительными.

Деловой английский не «навык будущего», а элементарная необходимость, это прежде всего универсальная манера общения, четкая, оптимальным образом подобранная лексика:

- ✓ Продуктивная
- ✓ Вежливая, учитывающая возможные межкультурные различия
- ✓ Характеризующаяся конкретностью понятий и лаконичностью

Независимо от социальной роли и должности, которую вы занимаете, речь влияет на атмосферу, создаваемую в Вашей среде общения и определяет результат коммуникации. Желаю успехов!

ЛИТЕРАТУРА

1. Материал подготовлен на основе исследований Global Human Capital Trends 2019.
2. Applied Linguistics for English Teachers.

BUSINESS ENGLISH? WHAT FOR? MEANING OF BUSINESS OWNERSHIP IN ENGLAND-SKIM AS A COMPONENT OF MANAGEMENT CULTURES

© 2020 E.E. Tatarintseva

Voronezh Institute of High Technologies (Voronezh, Russia)

In this work, we will try to summarize the lessons learned from our work and from the literature on the acquisition of a second language, in a few tips that emphasize how people can learn English more effectively and use advanced management technologies used in international practice. An example of the use of successful communication approaches in solving the problems of planning and organizing a business is given. It is proved that a systematic approach to the study and use of intercultural communication experience has a productive effect on the development of local economic processes.

Keywords: interaction, community development, management culture, psychological climate, cooperation, intercultural communication.