

УДК 655.552

Е. В. Коршук

Рец. на кн.: Плотникова И. Кросс-культурный калькулятор: Как вычислять ценности и потребности клиентов по всему миру. – М. : Издательские решения, 2022. – 306 с.

105

Белорусский государственный университет, Минск, Беларусь
Поступила в редакцию 25.01.2023 г.
Принята к публикации 27.03.2023 г.
doi: 10.5922/sikbfu-2023-2-10

Для цитирования: Коршук Е.В. Рец. на книгу: Плотникова И. Кросс-культурный калькулятор: как вычислять ценности и потребности клиентов по всему миру. – М. : Издательские решения, 2022. – 306 с. // Вестник Балтийского федерального университета им. И. Канта. Сер.: Гуманитарные и общественные науки. 2023. №2. С. 105–109. doi: 10.5922/sikbfu-2023-2-10.

Книга опытного специалиста в области межкультурной коммуникации Ирины Плотниковой вышла в свет в 2022 г. в московском издательстве «Издательские решения». В полном соответствии с предпочтениями современного читателя, который ценит мобильность, книга доступна в электронном варианте на ЛитРес, Ридеро, Озон и Amazon (<https://www.amazon.com/dp/B0B5XL4MT2>).

Целевая аудитория книги – «предприниматели, бизнесмены, менеджеры, маркетологи» [1, с. 19]. Почему же она интересна, полезна и необходима специалистам гуманитарных и социальных наук? Суть проста. Ирина Плотникова пишет именно о том, чем занимаемся мы, гуманитарии, – об общении, о том, что нужно понимать для повышения эффективности взаимодействия с другими людьми.

Автор посвятила свой труд тем ключевым вопросам, которые помогут читателю более эффективно вести бизнес, понимать, каким образом добиваться успеха в общении с разными партнерами, как строить отношения с людьми. И. Плотникова подробно разбирает 7 важнейших критериев, знание и использование которых будет способствовать успеху в общении. Напротив, их игнорирование превратит эти критерии в критические точки, которые вызовут затруднение, нарушение или даже разрушение коммуникации. В эту семерку, на которой строится разработанный автором кросс-культурный калькулятор, входят три стиля и четыре базовые потребности человека: стили мышления и коммуни-



кации, временной стиль, а также потребности в безопасности и защищенности, в отношениях и восприятии себя другими, потребность в статусе, власти, доминировании, подчинении или равенстве, потребность в успехе и достижениях [1, с. 82]. Автор разъясняет, что любое общение строится на понимании того, как каждый из коммуникантов оценивает указанные потребности, насколько важна каждая из них и в какой степени она важна, а также того, какой стиль убеждения более эффективен для тебя и для твоего визави.

Почему книга актуальна для бизнеса, если в ней не даются инструкции, что, когда и как делать, чтобы заключить контракт с представителями определенной культуры? Во-первых, автор не дает указаний, ЧТО надо делать в конкретной ситуации и КАК именно вести переговоры с предпринимателем из другого региона, она отвечает на более глубокий, универсальный вопрос ПОЧЕМУ — почему с разными людьми следует обращаться по-разному. Да, опытные предприниматели и сами приходят к этому знанию ценой многочисленных проб и ошибок, подчас болезненных неудач. А зачем? Не лучше ли потратить пару дней на изучение книги и получить ключ к решению проблем на всю оставшуюся жизнь? Поскольку Ирина Плотникова и сама владеет бизнесом, все ее доводы основаны не только на обширных теоретических знаниях теории межкультурной коммуникации, но и на большом личном опыте предпринимательства. Практически каждый приводимый ею пример взят из личного опыта, а также опыта тех, для кого она готовила программы тренингов. Докапываясь до корня возможных проблем коммуникации, показывая их истоки, она дает не решения конкретных задач, но матрицу, ведущую к успеху формулу.

К большому сожалению рецензента, очень часто книги для бизнеса, и целый ряд иных изысканий отвечают лишь на вопрос «что», некоторые — на вопрос «как», и лишь очень немногие объясняют, «почему» надо делать эти «что» и «как». Априори считается, что у людей бизнеса нет желания вникать в суть основополагающих проблем, что им достаточно лишь инструкции к поведению в конкретной ситуации. Истины ради, собственный опыт автора этих строк частично подтверждает превалирование запросов «за три часа научить, что надо делать, чтобы вести успешный бизнес с африканцами» как у организаторов, так и у участников тренингов. Тупиковый даже для средней или дальней перспективы подход. Не понимая себя, не поймешь другого. Не понимая сути, не получишь результат. Как говорит Ирина Плотникова, вторя Козьме Пруткову, «зри в корень».

Есть еще одна, самая большая группа потенциальных читателей как «Вестника БФУ им. И. Канта», так и книги. Это преподаватели, для которых она представляет не просто интерес, а является практически готовым УМК, учебно-методическим комплексом, применимым для целого ряда курсов — от «Основ межкультурной коммуникации» до «Ведения переговоров». Полученное образование лингвиста, педагога, а также большой опыт проведения тренингов подсказали автору, как ме-



тодически грамотно построить каждую главу (читай, цикл уроков). С первой страницы преподавателям видна знакомая с институтской скамьи структура построения занятия по иностранному языку: введение темы, где автор представляет читателю возможность поразмыслить на новую тему, вводит основные понятия и термины. Затем основная часть с теоретическими разъяснениями, большим количеством вопросов, заданий, упражнений, самопроверки. Наконец, задание на дом. Заметим, что «обучаемым» в данном случае очень повезло, ведь ключи к заданиям есть в одном из приложений в самой книге.

Поскольку автор — преподаватель современный, то в данный учебно-методический комплекс входят два онлайн-дополнения, да и сам основной «учебник», как говорилось выше, доступен в электронном виде. На двух постоянно дополняемых дополнительных ресурсах есть возможность обратной связи и прямого общения с автором. Читатель получил прекрасно эвристически построенное пособие.

Для облегчения усвоения основных положений И. Плотникова предлагает читателю ряд мнемонических приемов. Так, к примеру, главы 5—8 учат тому, как получить бонус в виде эффективной коммуникации, изучив отношение клиента к Безопасности, Отношение к «Я» и другим людям, к Неравенству, Успеху, к Системе времени. Важно отметить, что автор максимально избегает принятых в исследованиях и практике межкультурной коммуникации терминов, не усложняет ими восприятие текста специалистами в совсем иных областях. Авторы и их теории лишь упоминаются в тексте, а в приложении дается список теоретических материалов, на основании которых написана рецензируемая книга.

Конечно, как свойственно каждому хорошему произведению, работа Ирины Плотниковой вызывает ряд вопросов, потребность их обсудить, что-то уточнить; всегда кажется, что ты бы сделал что-то не так, как автор.

Необходимо отдать должное автору, которая дает определения всем используемым понятиям в самом начале книги, что серьезно облегчает чтение. Не вызывает сомнений, что она не просто изучила огромное количество специальных работ в области межкультурной коммуникации и прошла обучение в центре Г. Хофстеде (одного из самых известных межкультуралистов мира), а глубоко размышляла, формулируя собственные определения основных понятий, делая выводы. С какими-то из них трудно не согласиться, иные же вызывают вопросы, возможно, ввиду их несовпадения с давно знакомыми. Рецензенту представляется, что главное в кросс-культурном общении — формирование общего значения, что не предполагает удовлетворения от полученного результата. Когда продавец и покупатель расходятся после неудачных переговоров, обе стороны в равной мере осознают, что сделка не состоялась, иначе может повториться ситуация с привыкшим к торгу ближневосточным продавцом, бегущим за североевропейским покупателем, у которого «нет» означает именно «нет», а не приглашение к обсуждению цены. И. Плотникова в своем определении говорит о коммуника-



ции, как о «процессе установления отношений и обмена смыслами... для достижения своих целей» [1, с. 21], то есть обоюдность результата общения из определения ушла.

В первой половине каждой главы есть задание проанализировать и сказать, почему участники общения ведут себя тем или иным образом. Прекрасное задание. Но где-то в глубине души зарождается червячок сомнения: не укрепит ли такое задание имеющиеся у читателя ошибочные представления? Может быть, оно более уместно после объяснения темы?

Рецензенту показалось, что несколько размыто представлена разница между понятиями «убеждение» и «ценность» [1, с. 74], а также, что ценность сохранения отношений феминными культурами (в терминах Г. Хофстеде), вовсе не предполагает того, что в славянском мире называют отношениями теплыми.

Уже упомянутые аббревиатуры, слова, за каждой буквой которых стоят важные положения, выводы по главе, — конечно, идея хорошая. Но каждая из аббревиатур появляется в тексте не более двух раз, а следовательно, не откладывается в памяти. Прием работает недостаточно эффективно. Как и прием сказок Шехерезады: автор приводит случай из практики, начинает анализ, обещая закончить его через много глав. Хороший стимул к дальнейшему прочтению книги, однако таких примеров достаточно много, и в голове их не удержать даже заинтересованному специалисту в вопросах коммуникации.

Два дня заняло прочтение книги «Кросс-культурный калькулятор». Два дня хотелось пригласить лучших дизайнеров и верстальщиков, которые бы оформили книгу как отличный учебник или учебно-методическое пособие, предложили бы узнаваемые символы для выделения разных видов заданий и пр., особые шрифты для видов информации и т. п.

В целом же можно только радоваться за сегодняшних предпринимателей, тренеров, преподавателей, а также всех читателей, стремящихся познать секреты эффективного общения. Ирина Плотникова выпятила, объяснила, показала на практических примерах самое главное, что нужно для успеха как в деловом, так и в повседневном общении, подчеркнула важность известных основ общения *Nosce te ipsum* (познай себя) и «зри в корень».

Список литературы

1. Плотникова И. Кросс-культурный калькулятор: Как вычислять ценности и потребности клиентов по всему миру. М., 2022.

Об авторе

Елена Владимировна Коршук — канд. филол. наук, доц., Белорусский государственный университет, Минск, Беларусь.

E-mail: korshuk1960@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-8431-8715>



E. V. Korshuk

**A REVIEW OF THE BOOK BY IRINA PLOTNIKOVA
"CROSS-CULTURAL CALCULATOR: HOW TO CALCULATE
THE VALUES AND NEEDS OF CLIENTS AROUND THE WORLD"**

Belarusian State University, Minsk, Belarus

Received 25 January 2023

Accepted 27 March 2023

doi: 10.5922/sikbfu-2023-2-10

To cite this article: Korshuk E. V. 2023, A review of the book by Irina Plotnikova "Cross-cultural calculator: how to calculate the values and needs of clients around the world", *Vestnik of Immanuel Kant Baltic Federal University. Series: Humanities and social science*, № 2. P. 105 – 109. doi: 10.5922/sikbfu-2023-2-10.

109

The author

Dr Elena V. Korshuk, Associate Professor, Belarusian State University, Minsk, Belarus.

E-mail: korshuk1960@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-8431-8715>