

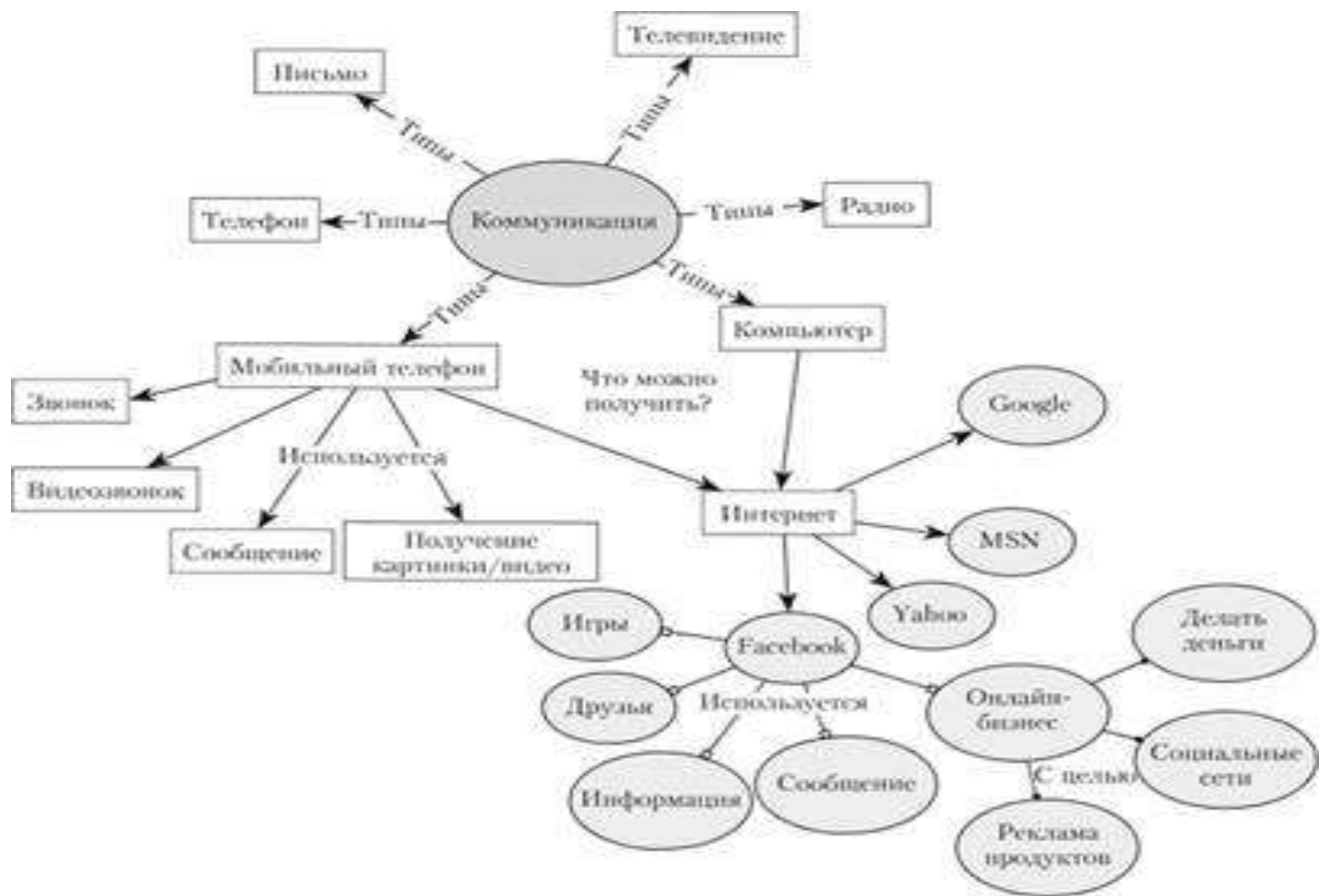
Тема 12. Психология межкультурной коммуникации



- ***Цель:*** познакомить с основами психологии межкультурной коммуникации.
- ***Ключевые слова:*** этнокоммуникативная культура, вербальное и невербальное общение, открытый и закрытый стиль общения.
- ***Основные вопросы:***
- **Понятие межкультурной коммуникации.**
- **Коммуникативные стили общения.**
- **Вербальная коммуникация в деловом общении.**
- **Невербальная коммуникация в деловом общении.**
- **Особенности межкультурной коммуникации.**

- В последние годы с глобализацией, расширением международных контактов, открытием в Казахстане иностранных компаний, появлением новых электронных средств коммуникации все большее значение придается знанию межкультурной коммуникации.
- М.К - это процесс, связывающий всех, участвующих в деловом общении, помогающий вместе выполнять работу, строить взаимоотношения и достигать целей.
- При деловом общении представители разных культур действуют в соответствии со своими нормами, традициями, своим менталитетом. (пример с Голландией в Германии)

Знание и понимание национальных, этнокультурных особенностей, менталитета, участников МК способствует повышению его эффективности и плодотворному решению задач. (Монтескье, Гумилев)



1. НАЦИОНАЛЬНЫЕ ОСОБЕННОСТИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ.

Каждый народ имеет свои обычаи, традиции, культуру, политическое и государственное устройство. По мере развития цивилизации характер ведения переговоров и процессы, связанные с взаимопроникновением национальных стилей общения, имеют большое значение. В основе особенностей делового этикета и деловой этики лежат не только традиции, но и черты национального характера. Незнание национальных особенностей делового общения может произвести на партнеров нежелательное впечатление как на стадии переговорного процесса, так и при реализации тех или иных совместных проектов.



Следовательно, межкультурная коммуникация – это социально-психологический феномен, детерминированный сложным процессом становления и развития контактов между представителями различных культур, порождаемый потребностью в совместной деятельности, включающий в себя обмен информацией, а также выработку стратегии взаимодействия, восприятия и понимания другого.



- **Культура оказывает всепроникающее и глубокое влияние на процессы вербального и невербального кодирования и декодирования.**
- **Каждый язык - это уникальная система символов, которая показывает, что именно культура считает важным.**
- **А.А.Потебня об этнокультурных аспектах языка:**
 - язык является главным не только этнодифференцирующим, но и этноформирующим признаком любого народа, обуславливающим само существование этноса.**
- **"народность состоит не в том, что выражается языком, а в том, как это выражается".**
- **В ней исследователь выделил два основных свойства всех мировых языков: "звуковую членораздельность" и то, что все языки есть системы символов, служащих мысли.**
- **Все остальные их свойства этноспецифичны.**
- **язык определяет не как средство обозначения готовой мысли, а как ее творение, преобразование первоначальных доязычных элементов.**
- **язык представляет разные народы посредством своих национальных способов формирования мысли.**
- **утрата народом своего языка равносильна его денационализации.**

- **Язык не существует вне культуры. Это один из важнейших компонентов культуры, форма мышления, проявление специфически человеческой жизнедеятельности, которая сама в свою очередь является реальным бытием языка.**
- **Поэтому язык и культура нераздельны.**
- **Если язык — это культура, то и культура прежде всего — это язык. (у казахов очень образный язык-склонность к философствованию- жители степей)**

Языковые различия

- ▶ Когда компания KFC открыла свой первый ресторан в Пекине в 1987 году, китайцы случайно перевели знаменитый лозунг KFC «Так вкусно, что пальчики оближешь!», как «Мы будем откусывать ваши пальцы!»
- ▶ Лозунг Pepsi «Мы предлагаем вам вернуться к жизни» вызвал основательную панику в Китае, где они перевели его как «Мы вернем ваших предков из могилы»
- ▶ Название Coca-Cola в Китае впервые было прочитано как «Ке-коу-ке-ла», что означает «Укуси головастика» или «восковая лошадь» в зависимости от диалекта. Компания потом с трудом подобрала фонетический эквивалент «ко-коу-ко-ле», который переводится как «счастье во рту»



Коммуникативные стили общения

- Язык служит коммуникации и может быть назван коммуникативным процессом в чистом виде.
- А т.к. культура -это признак приспособления к окружающей среде, то она также явл-ся коммуникацией.
- Т.О. связь языка, культуры и коммуникации является естественной и неразрывной.
- Стили коммуникации существенно варьируются в разных культурах.
- выделяют четыре группы стилей вербальной коммуникации:
 - прямой и непрямой;
 - вычурный, точный и сжатый;
 - личностный и ситуационный;
 - инструментальный и аффективный.

- **Для высококонтекстуальных культур - непрямой стиль.**
- **В таких культурах предпочтение отдается непрямой, двусмысленной коммуникации, что продиктовано важностью уважения лица другого человека.**
- **Это коллективистские культуры. Так, корейцы, японцы, китайцы не дают негативных ответов типа «нет» или «я не согласен с вами».**
- **Обычно они используют уклончивые ответы типа «я согласен с вами в принципе» или «я сочувствую вам».**
- **Понимать, что это — формы отказа, нужно уже из контекста ситуации. (У казахов?)**

- **Искусный, или вычурный, стиль** предполагает использование богатого, экспрессивного языка.
- В арабских культурах, отказываясь от угощения, мало сказать просто «нет», отказ сопровождается клятвами и заверениями, совершенно неуместными с точки зрения европейца или американца.
- **Точный стиль** заключается в использовании необходимого и достаточного минимума высказываний для передачи информации (не больше, но и не меньше, чем необходимо).



Сжатый стиль, помимо лаконичности и сдержанности, включает уклончивость, использование пауз и выразительного молчания.

Использование **вычурного** **стиля** характерно для многих ближневосточных культур, **точного** — для Западной Европы и США, **сжатый стиль** свойственен многим азиатским культурам и некоторым культурам американских индейцев. **Вычурный стиль** дает возможность сглаживать свою речь и сохранить как свое лицо, так и лицо своего собеседника.

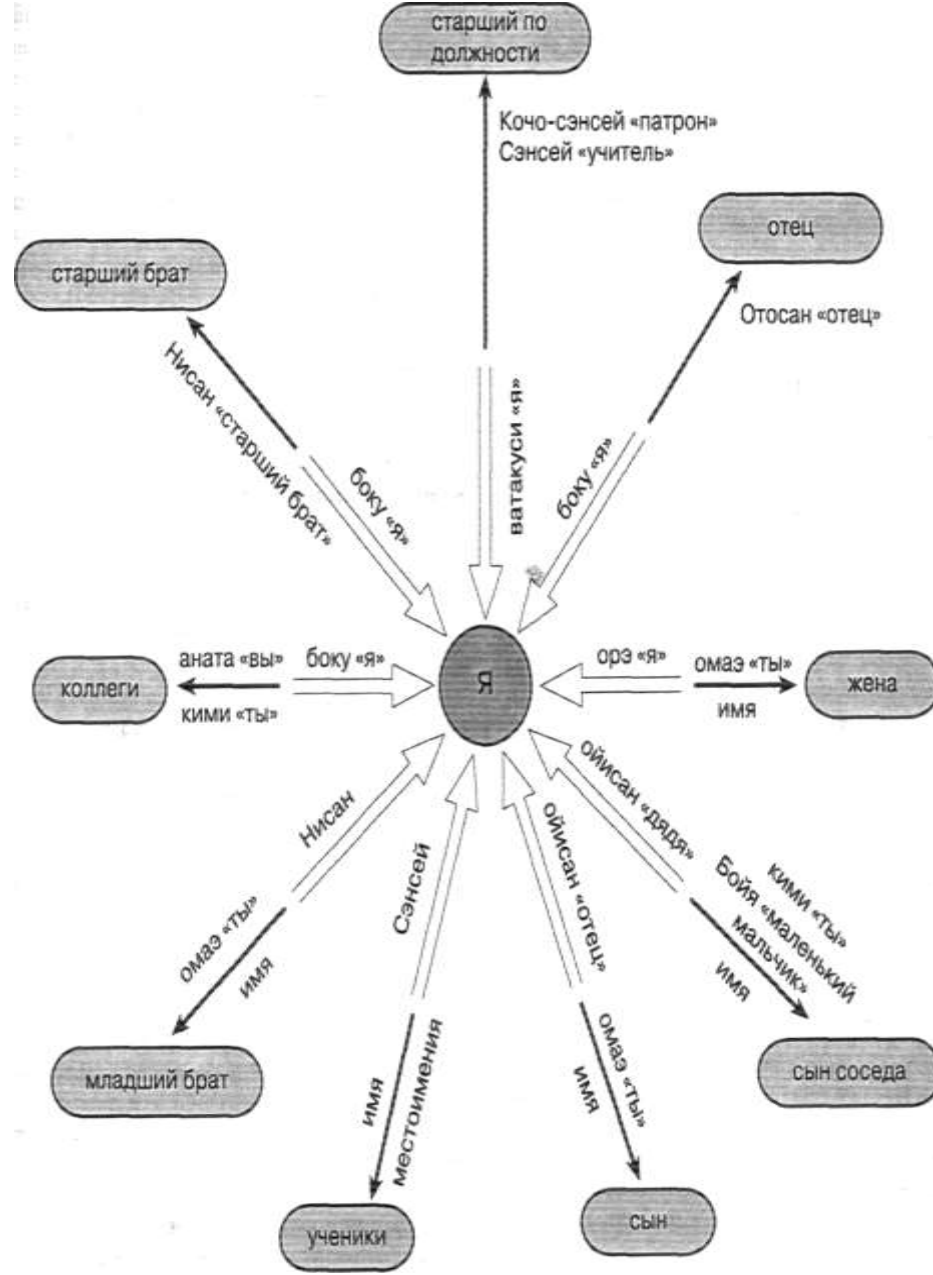
- **Точный стиль** связан с заботой о сохранении своего собственного лица, желанием искренности в общении.
- Имея высокий уровень адаптивности к непредсказуемым ситуациям, представители этих культур желают быть самими собой всегда.
- **Сжатый стиль**, подразумевающий управление ситуацией с помощью пауз и недосказанностей, позволяет не оскорбить лицо своего собеседника, не потеряв при этом и своего лица.
- Обычно он доминирует в коллективистских культурах, целью которых в общении является сохранение и поддержание групповой гармонии.

Межкультурные коммуникации



- Личностный стиль коммуникации делает акцент в общении на личность индивида, а ситуационный — на его роли.
- В личностном стиле вербальными средствами усиливается Я-идентичность, в ситуационном стиле — ролевая идентичность.
- личностный стиль использует язык, отражающий социальное равенство, и характерен для индивидуалистских культур, ситуационный стиль отражает иерархичность общественных отношений и характерен для коллективистских культур.
- Так, американцы избегают формальных кодов поведения, титулов, почтительности и ритуальных манер в коммуникации.
- Они предпочитают прямое обращение к собеседнику по имени и стараются не делать гендерных различий в коммуникации.
- Японцы считают формальность самым главным в своих человеческих отношениях.
- Оно позволяет общению быть гладким и предсказуемым.
- Японский язык склонен ставить участников коммуникации в соответствующие ролевые позиции и придавать каждому место в статусной иерархии.

- В японском языке есть буквальные эквиваленты английских слов *I* (я), *we* (мы) и *you* (ты, вы).
- В японском языке то, как вы будете называть себя и других людей в разговоре с ними, полностью зависит от типа ваших взаимоотношений с этими людьми, статусов.
- Если вы обладаете более высоким статусом, чем другой человек, по-японски вам надо будет обозначать себя названием своей должности или социальной роли, а не японским эквивалентом слова «я».
- В Японии учителя, для того чтобы указать на себя в разговоре с учениками, используют слово «учитель». Врачи могут указывать на себя словом «доктор», а родители, разговаривая со своими детьми, называют себя «мать» или «отец».



- Наиболее важные характеристики, влияющие на поведение и язык в Японии — это статус и групповая ориентация.
- Все стороны поведения меняются в зависимости от того, выше или ниже по статусу другой человек, участвующий в общении.
- Т.е, система выбора подходящих указаний на себя и других в японском языке отражает важные аспекты японской культуры.
- Т.О. японский стиль общения - характерный образец аффективного стиля коммуникации.



- Главной своей целью он ставит процесс понимания собеседниками друг друга.
- От собеседников ожидается, что они проявят интуитивную чуткость к значениям между слов.
- Сами же слова, вербальные выражения служат лишь намеками на реальное содержание, никто не ждет, что они будут восприняты как точные факты, отражающие реальность.
- Этот стиль характерен для коллективистских культур.

Инструментальный стиль общения представлен в европейских культурах и США.

Здесь люди стремятся предъявить себя собеседнику в речи, хотят, чтобы их поняли посредством вербального общения.

Этот стиль также представлен в Дании, Нидерландах и Швеции, которые являются индивидуалистскими культурами.



- При межкультурной коммуникации очень важной является не только вербальная коммуникация, но и невербальная, которая иногда является ведущей.
- В индивидуалистических культурах невербальное общение служит поддержанию Я-идентичности, а в коллективистских культурах - для поддержания, сохранения и защиты "публичного лица» или «Мы-идентичности».



- Для межкультурного общения наибольшую значимость представляют - оптико-кинетические, пространственно-временные и такесические средства общения.
- Оптико-кинетические средства общения - зрительно воспринимаемые движения человека, включающие в себя: жесты- движения, передающие психические состояния говорящего или думающего про себя человека; мимику - движения мышц лица, отражающие внутреннее эмоциональное состояние; пантомимику - динамические состояния позы в конкретный момент общения; контакт глаз - интенсивность, длительность и частота обмена взглядами со стороны собеседников.
- Следовательно, в межкультурной коммуникации они выполняют выразительно-регулятивную функцию.



- Применительно к межкультурной коммуникации оптико-кинетические средства общения становятся основными, ведущими.
- Поэтому совершенно правы мудрецы, которые говорили, что жест- есть не движение тела, а движение души.
- Однако в межкультурной коммуникации необходимо учитывать, что один и тот же жест у представителей разных культур может иметь совершенно разное значение.
- В связи с этим возможны самые разные недоразумения.



Бейкер очень ясно и четко сказал, что если Ирак не уйдет из Кувейта, то тогда США применят военную силу против Ирака.

Брат Хусейна, присутствовавший на этих переговорах, обратил внимание только на то, что сказал Бейкер, а не как он это сделал.

Поэтому он поспешил успокоить брата тем, что американцы не станут нападать. Они только говорят." Через шесть дней после такого сообщения началась операция "Буря в пустыне".

Г.Триандис приводит такой исторический пример, когда в 1991 г. произошла встреча министра иностранных дел Ирака Азиза и госсекретаря США Бейкера, во время которой они пытались прийти к какому-то компромиссу, чтобы избежать военного столкновения.

Таким образом, подчеркивает Г.Трианис в результате этой кросс-культурной ошибки Ирак потерял тысячи жизней и потерпел огромные убытки.

- В.Сухарев, изучающий невербалику представителей разных культур, отмечает, что жест приглашения у японцев совпадает с нашим жестом прощания.
- Указательный жест японцев является жестом попрошайки у американцев. Поэтому американцы, не понимая его смысла, очень часто жалуются на вымогательство японских портье в отелях.
- Если в Голландии вы повернете пальцем у виска, подразумевая какую-то глупость, то вас не поймут.
- Там этот жест означает, что кто-то сказал очень остроумную фразу.
- Говоря о себе, европеец показывает на грудь, а японец - на нос.
- В некоторых странах Африки смех - это показатель изумления и даже замешательства, а не вовсе появление веселья, как принято во многих культурах.





- В США жест "ноль", образованный большим и указательным пальцем говорит о том, что все нормально, "отлично", "ОК".
- Когда американский президент Никсон в Бразилии во время речи показал этот жест, то его не поняли, потому что в Бразилии этот жест является непристойным.
- А в Японии этот же жест означает деньги.
- В Португалии же и в ряде еще стран он воспринимается как неприличный.



- Наиболее выразительными элементами эмоциональных состояний являются брови и губы. С их помощью человек может выразить сотни тонов эмоциональных переживаний.
- Л.Н. Толстой в своих бессмертных произведениях описал 97 оттенков улыбки.
- Немцы часто поднимают брови вверх в знак восхищения чьей-то идеей.
- В Англии такое же поведение будет расценено как выражение скептицизма.

Проксемика в межкультурной коммуникации

Проксемика - "пространственная психология", которая позволяет определить межличностную дистанцию и помогает регулировать степень близости, держа под контролем проявление эмоций и чувств (Э.Холл).

Вступая в общение, представители различных культур пытаются регулировать межличностную дистанцию путем отделения пространства для себя, согласно тем нормам, которые приняты у них в культуре.

- Таким образом, выделяют на высококонтактные и низкоконтактные культуры.
- Те народы, которые исторически проживали в южных местах с теплым климатом, придерживаются в общении более тесного контакта, включающего, том числе, и тактильное взаимодействие.
- Народы же, занимающие более северные территории, с более холодным климатом, предпочитают общаться на расстоянии и при этом меньше соприкасаются физически.
- Если для первых - основной целью общения является установление межличностных отношений, пронизанных включенностью, то отличительной особенностью общения "северных" народов является, прежде всего, ориентация на достижение цели и выполнение конкретной задачи.
- Поэтому они не стремятся проявлять и демонстрировать свои чувства и переживания (Андерсен). Он отмечал, что ближе к северу европейского континента его рука все чаще повисала в воздухе.

Межкультурные различия в отношении восприятия пространства

- **Американцы привыкли работать в больших помещениях только при открытых дверях**
- **У немцев распахнутая дверь символизирует степень беспорядка. Поэтому каждое рабочее помещение должно быть снабжено надежными дверями.**
- **Если в США многие небоскребы построены из стекла и просматриваются почти насквозь, создавая определенный стереотип поведения, вызывая ощущение, что "все сообща делают одно общее дело", то у немцев такое рабочее помещение вызывает лишь недоумение.**
- **Для американца отказ разговаривать с человеком, находящимся с ним в одном помещении, означает крайнюю степень отрицательного отношения к нему.**
- **В Англии же - это общепринятая норма.**

Межкультурная коммуникация и конфликт.

Во время межкультурных встреч велика вероятность того, что поведение людей не будет соответствовать нашим ожиданиям. Мы часто интерпретируем такое поведение как посягательство на нашу систему ценностей и мораль.



2. ЕВРОПЕЙСКАЯ ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА. АНГЛИЯ

Англичане характеризуются деловитостью, почитанием собственности, традиций, пунктуальностью, законопослушанием. Деловые люди Англии самые квалифицированные в европейском мире бизнеса.

Соблюдение формальностей - это стиль жизни англичан. Обращаться к ним по имени можно только после получения на то специального разрешения.



Английский стиль ведения переговоров характеризуется тем, что английские бизнесмены мало времени уделяют подготовке переговоров. Они считают, что во время переговорного процесса может быть найдено наилучшее решение.

Английский бизнесмен очень наблюдателен, является хорошим психологом, и не приемлет как фальши, так и сокрытия слабой профессиональной подготовки. Он делится своими знаниями и опытом с другими бизнесменами, часто раскрывает секреты своего ремесла, умело вводит в тонкости того или иного рынка.



При всей своей приветливости, доброжелательности, готовности помочь англичане остаются непоколебимыми во всем, что касается соблюдения каких-то правил, а тем более законов.

Одежда в Англии отличается строгостью. Женщины на службе носят костюмы и платья. Мужчины - костюмы и галстуки.



Англичанин может пригласить своего будущего партнера на ланч, отказываться не принято, но в знак уважения следует поинтересоваться, каким временем располагает хозяин.

Приглашение в дом - знак особого расположения. В гостях в английском доме не принят обмен визитными карточками.

Рекомендуется поддерживать дружеские отношения с людьми, с которыми вели когда-то переговоры. Их поздравляют с днем рождения, знаменательными датами, с праздниками.



ФРАНЦИЯ

Родина французов считается законодательницей в деловом протоколе и этикете. Французы очень галантны, изысканны, стремятся придерживаться этикета. Французская нация - одна из самобытных наций в Европе, с богатой историей и культурой. Французский язык был языком дипломатической переписки и международного общения. Это сказалось на чертах национального характера, особенностях французского стиля делового общения. Они стараются избегать рискованных финансовых операций.

Французы искусно пожимают руки. Рукопожатие их имеет много оттенков: дружеское, горячее, снисходительное, холодное, небрежное и др.

Национальная традиция французов - французская кухня. Оставлять еду в тарелке у них не принято.



Деловые люди Франции в поведении более раскованны и открыты для собеседников. Французы коммуникабельны, изысканны, обходительны, стремятся придерживаться этикета, родиной которого является Франция.

Во Франции при деловом знакомстве вручают визитную карточку. В ней рекомендуется указать, какое высшее учебное заведение бизнесмен окончил. Для французов образование крайне важно.



Одежда гостей должна быть высокого качества, из натурального материала. Ничего не должно быть из синтетики.

Во Франции многие важные решения принимаются не только в служебном кабинете, но и за обеденным столом. Деловые приемы могут быть в форме коктейля, завтрака, обеда или ужина.

О делах принято говорить только после того, как подадут кофе.

Французы не любят с ходу обсуждать вопрос, который интересует их больше всего. К нему подходят постепенно.



К деловым переговорам готовятся тщательно; досконально изучают все аспекты и последствия поступающих предложений.

Приглашение на ужин - высокая честь для гостя. Следует прибыть на него на пятнадцать минут позже назначенного времени. В качестве подарка уместны цветы (кроме белых и хризантем, выражающих скорбь), бутылка шампанского (выработки провинции Шампань) или вино дорогих Марок.



ГЕРМАНИЯ

Немцы, как и французы, расчетливы и бережливы, более надежны, точны, но уступают французам в чувстве юмора и сердечности. Им свойственен свободный образ мыслей и огромное гражданское мужество. Они скептичны, отличаются серьезностью, немногословием и сдержанностью, никому не уступают в педантичности. Немцы высоко ценят профессионализм.

Деловые люди коммуникабельны, любят повеселиться, развлечься. Спешка у них вызывает неодобрение. Все встречи немцы назначают заблаговременно.



Переговоры не проводятся до 10 часов утра и после 16 часов вечера. До настоящих переговоров немного беседуют об общих вопросах.

Стиль руководства - авторитарный и иерархический. У них не принято приглашать деловых партнеров домой.



Отправляясь за границу, следует познакомиться, хотя бы в общих чертах с национальными обычаями и традициями, характерными особенностями посещаемой страны.

В Швеции не принято называть партнера по имени до тех пор, пока он сам не предложит.

В Италии, в Анголе визитные карточки используются мало, а в Колумбии их вручают даже швейцару.

В Израиле деловых людей приглашают на ужин. Рабочие темы израильтяне обсуждают за столом, а венгры - в офисе. Венгерский участник переговоров практически всегда считает себя аристократом и стыдится вести мелочный торг.



Многие деловые вопросы финны решают в ресторане или сауне.

В Норвегии почетный гость на приеме сидит справа от хозяйки, а в Китае он первым пробует блюдо и первым выходит из-за стола.

Представители деловых кругов должны не только хорошо знать правила этикета, но и неукоснительно соблюдать их в своей практической деятельности.



Рукопожатия

- ▶ Немцы крепко, быстро, часто
- ▶ Французы легко, быстро и часто
- ▶ Британцы умеренно
- ▶ Латиноамериканцы крепко и часто
- ▶ Североамериканцы крепко и нечасто
- ▶ Арабы и жители Южной Азии нежно, часто и длительно
- ▶ Корейцы умеренно, крепко и нечасто
- ▶ Жители Азии очень нежно и нечасто





Спасибо за внимание

